

平成22年11月29日

日本年金機構サービス推進部

No.46 (2010/11/19～2010/11/25受付分)

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

(本内容は、厚生労働省で公表している「国民の皆様の声」の集計報告の内容と同じものとなっております。)

平成22年11月19日～平成22年11月25日受付分

お客様の声 把握方法別件数		来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
	本部分	0 件	221 件	7 件	0 件	33 件	0 件	261 件
	地方分	28 件	48 件	12 件	0 件	0 件	0 件	88 件
	合 計	28 件	269 件	19 件	0 件	33 件	0 件	349 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	76 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	271 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	2 件

(主なお客様の声)

項番	内 容	対 応
1	介護休業している場合も、育児休業の取扱いと同様に、厚生年金及び健康保険の保険料が免除になるよう制度を改正して欲しい。	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
2	厚生年金等の報酬を年1回届け出る算定基礎届について、毎年4月から6月の支払額で算定される。その期間は、繁忙期と重なっており、その頃の給与だけが残業を含むため年間通して高くなる。年間を通じて算定されるよう制度を改正して欲しい。	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
3	国民年金保険料の納付期限が10年に延長される改正法が国会に提出されていると聞いたが、未納の期間全ての保険料を納付できるよう、更に改正して欲しい。	現在、国民年金保険料を遡って納められる期間を2年から10年に延長するための法案が国会に提出されていることを説明したうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
4	国民年金の免除申請について、本人の所得だけでなく、配偶者や世帯主の所得も審査の対象となる。本人が受け取る年金であり、連帯納付義務があっても、本人の所得のみで審査するよう制度を改正して欲しい。	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。

5	国民年金第3号被保険者制度を廃止して欲しい。以前のよう に専業主婦の家庭は少なくなり、共働きの家庭が増えて いる。不平等であり、制度を改正して保険料を払うように して欲しい。	現行制度の趣旨について詳しく説明をした うえで、貴重なご意見として承り、厚生 労働省へ伝える旨説明しました。
6	扶養親族等申告書及び各種通知や案内について、内容が わかりづらいものがあるので、もっとわかりやすくして欲 しい。	記載内容をわかりやすい言葉に置き換え を行うとともに、お客様向け文書モニター 会議等において検討を行い、記載内容を わかりやすくするよう、引き続き取り組 みを行っていることを説明しました。
7	年金事務所職員の説明が不十分、事務処理に時間がかか る、態度やマナーが悪く、不愉快な思いをした。(同様なご 意見が24件ありました。)	事実確認を行った上で、必要な指導等 を行っていきます。 お客様の年金相談に対し、お客様にプ ラスとなる「もう一言」を心がけます。
8	国民年金の保険料還付金の支払処理が遅い、保険料収納 業務委託業者に対する不満等のご指摘をいただきました。	事務処理体制の強化に取り組み、早く事 務処理できるように努力してまいります。 また、適切な委託業者管理に努めてま いります。
9	ねんきんダイヤル(委託先業者)に電話をかけたが、対応し たオペレーターからは挨拶もなく、言葉使いも悪かった。そ の上、的確な回答がなかった。	日本年金機構として、事実確認を行った 上で、必要な指導等を行っていきます。

※項番1～5に政策・制度立案への提言、項番6～9に制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含
む)を掲載しています。

日本年金機構は、当機構に寄せられるお客様からの声については業務運営の改善につながる
貴重なものとして考えておりますので、その集計結果と現時点での対応策等を取りまとめて発表
しています。

(照会先)
サービス推進部
お客様の声グループ長 高水 徹
お客様の声グループ 海野 崇
(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3177)