

平成22年12月6日

日本年金機構サービス推進部

No.47 (2010/11/26～2010/12/2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26日～平成22年12月2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	1件	240件	7件	0件	29件	3件	280件
地方分	33件	22件	21件	0件	0件	0件	76件
合 計	34件	262件	28件	0件	29件	3件	356件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	66件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	289件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	1件

(主なお客様の声)

項番	内 容	対 応
1	厚生年金保険料等の社会保険料の会社負担分について、不況の影響から中小企業の経営状態が非常に苦しい中、大きな負担になっている。会社の利益によって会社負担分の保険料が免除されるなど負担が軽減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。
2	現在、会社に在職中で厚生年金保険料を支払いながら年金を受け取っているが、年金額の一部が支給停止になっている。元々年金だけでは生活が困難なため働いている。在職老齢年金制度を廃止して欲しい。	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	雇用保険と年金の調整について、長年にわたり両方の保険料を納付しており、調整されることに納得できない。一度に両方受け取ることができ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。
4	妻が60歳になり、報酬比例の老齢厚生年金を受け取るようになった。それに伴い、加給年金が停止となったが、妻が受け取る年金の方が加給年金より少ない。妻の年金額によって停止の基準が変更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。
5	症状悪化による障害年金の請求について、認定された場合、請求月の翌月以降の年金の支払になる。そのことを知らなかったので請求が遅れたが、請求月より前の診断書で障害の状態が確認できる場合は、その時点まで遡って年金が支払わ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。

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19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。
10	お客様から、お礼や激励をいただきました。	これらの声を糧として、今まで以上にサービス向上に努めてまいります。

※項番1～5に政策・制度立案への提言、項番6～10に制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)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)