

平成22年12月13日

日本年金機構サービス推進部

No.48 (2010/12/3～2010/12/9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12月3日～平成22年12月9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	272 件	9 件	0 件	33 件	0 件	314 件
	地方分	42 件	39 件	20 件	0 件	0 件	0 件	101 件
	合 計	42 件	311 件	29 件	0 件	33 件	0 件	415 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	70 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	345 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	0 件

(主なお客様の声)

項番	内 容	対 応
1	国民年金保険料を納付した期間が不足しているため、障害年金を受けることができない。症状の回復が見込めない場合、その後の納付状況によって、障害年金を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。
2	現在、障害年金を受け取っている。障害の状態を記載した診断書を数年おきに提出しなければならない。これから高齢になり、定期的な診断書の提出が難しくなってくる。国の方で障害の状態を確認するなど、負担が軽減されるよう制度を改善して欲しい。	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	老齢基礎年金を満額受け取る要件を満たしていない場合は、65歳以降も国民年金に任意加入して保険料を納付し、年金額を増やせ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	固定的な賃金に大幅な変動があった場合、報酬を届け出る月額変更届について、変動後3カ月経過して初めて標準報酬月額が変更になる。現在、老齢厚生年金の額が標準報酬月額等との調整で一部停止になっており、給料が下がっているのに3カ月も待てない。すぐに変更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。
5	現在66歳で遺族厚生年金を受け取っているが、遺族年金の額は自分の老齢厚生年金の年金額に応じて調整される。老齢厚生年金は課税対象でもあり、この年金額では生活できない。自分の老齢厚生年金と遺族厚生年金を両方とも全部受け取れるようにして欲しい。	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	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29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)