

平成22年12月27日

日本年金機構サービス推進部

No.50 (2010/12/17～2010/12/22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17日～平成22年12月22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	216 件	12 件	0 件	40 件	0 件	268 件
	地方分	44 件	59 件	25 件	0 件	0 件	0 件	128 件
	合 計	44 件	275 件	37 件	0 件	40 件	0 件	396 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	80 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	314 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	来年度の年金額が減額になると聞いた。高齢になると医療費もかさみ、生活も苦しい。物価が下がったという実感もない。年金額を下げないようにしてほしい。	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	障害年金を遡って請求し決定されたが、5年より前の分は時効により受け取ることができなかった。障害年金の制度を知らなかったため、請求できなかったのが理由であり、受け取りができるように制度を改正してほしい。	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	国民年金保険料が、あまりにも高すぎる。せつかく納める意思があっても、今の収入では納めることが難しい。免除制度だけでなく、厚生年金のように収入によって保険料額が変わるよう制度を改正してほしい。	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	雇用保険と年金の調整について、雇用保険だけでは生活できない。長年にわたり両方の保険料を納付しており、一度に両方受け取ることができるよう制度を改正してほしい。	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	年金を受け取っている人が亡くなった場合、死亡当時、生計を同じくしていた者がいないと亡くなった月までの年金が受け取れない制度になっている。遺族であれば支払われるようにしてほしい。	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ほしい。	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18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)