

平成23年1月17日

日本年金機構サービス推進部

## 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23年1月7日～平成23年1月13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	217件	6件	0件	25件	1件	249件
	地方分	36件	31件	27件	0件	1件	2件	97件
	合計	36件	248件	33件	0件	26件	3件	346件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	50件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	293件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	3件

(主なお客様の声)

項番	内容	対応
1	保険料をきちんと納付して年金を受ける権利を得たのに、請求が遅れたために、遡って5年分しか支給されないのは納得できない。年金の支払いについては、時効を撤廃す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。
2	遡って障害基礎年金を受け取ることとなり、今まで納めてきた保険料が遡って法定免除、還付となった。今後、障害の状態が軽減し、障害基礎年金が支給停止となることも考えられる。法定免除期間の追納もできるが、加算金が付く場合もある。法定免除にするか、納付したままにするかを選択できるような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	もうすぐ60歳になるが、年金を受け取る要件を満たしていないため、国民年金に任意加入をし、納付しなければならぬ。現在、国民年金保険料が免除になっており、これからも納付する余裕がない。任意加入でも所得基準を満たしていれば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。
4	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。現在の制度では、高齢者は就労意欲を失くしてしまう。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。
5	厚生年金等の資格取得について、試用期間中であっても常勤であれば加入対象となる。そういった場合の社会保険料の支払いが、会社経営の大きな負担となっているので、状況により柔軟な対応ができ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25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	年金事務所の電話がかかりにくい。(何度も電話をかけるも、話し中でつながらない)	年金に関する照会等についてはコールセンターにおいて対応している旨の周知を図り、年金事務所への照会電話の分散化等を図っております。 なお、お客様の声グループにご意見をいただいたお客様については、折り返し年金事務所から連絡するよう対応いたしました。
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)