

平成23年1月24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14日～平成23年1月20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	405 件	9 件	0 件	31 件	2 件	448 件
地方分	16 件	23 件	11 件	0 件	0 件	0 件	50 件
合 計	17 件	428 件	20 件	0 件	31 件	2 件	498 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	93 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	405 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	親族ではないが、ずっと面倒を見てきた人が亡くなった。亡くなった月までの年金を請求したいが、生計を同じくしていても請求できる対象は一定の遺族になるため請求できない。何故実際に面倒を見ていた者が受け取れないのか。請求できる者の範囲を広げて欲しい。	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	国民年金保険料の学生納付特例手続きを忘れていた期間があるが、受付期間を経過しているため、今から手続きできない。学生であったことが証明できれば、遡って手続き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。
3	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。前1年間の賞与も年金との調整の対象となるが、元々年金だけでは生活が困難なため働いている。せめて賞与は在職老齢年金の調整の対象から外す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、厚生年金に加入しているが、年金を受け取るための要件を満たしていないため、このままでは70歳を過ぎても働かないと年金を受け取れない。掛けてきた期間分、一時金で受け取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	毎年1回誕生日に提出する現況届について、住基ネットで確認ができれば提出は不要になるが、私は外国籍のため住基ネットでの確認ができない。提出を忘れると年金の支給が停止されるため、他の方法で確認して提出する必要があ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	源泉徴収票について、送付時期を早くして欲しい、解説をもっとわかりやすくして欲しい等のご意見をいただきました。	送付時期を早くすることについては、前年の支給額を基に処理を行うため困難ですが、今後、解説をもっとわかりやすくする等の検討を行ってまいります。
7	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。
8	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21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。
9	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。
10	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、折返し年金事務所から連絡するよう対応いたしました。

※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)