

平成23年1月31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21日～平成23年1月27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	324件	6件	0件	29件	0件	359件
	地方分	39件	46件	24件	0件	0件	1件	110件
	合計	39件	370件	30件	0件	29件	1件	469件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	91件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	378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	国民年金保険料の納付期限が10年に延長される改正法が国会に提出されていると聞いたが、未納の期間全ての保険料を納付できるよう、更に改正して欲しい。	現在、国民年金保険料を遡って納められる期間を施行から3年に限り、10年間に延長するための法案が国会に提出されていることを説明したうえで、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	義母が亡くなり、義理の子である私が亡くなった月までの年金の請求をしようとしたが、生計を同じくしていても養子縁組していない場合は、請求できる対象にならないと聞いた。妻が亡くなった後も実際にずっと面倒を見ていた私が何故受け取ることができないのか。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。
3	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。提出期限の1カ月以内の現状に関する診断書が必要になるが、短期間で準備するのは非常に大変である。2, 3カ月以内の現状に関する診断書でも構わないように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	雇用保険と年金の調整について、両方の保険料を納付しており、調整されることは納付できない。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。
5	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が変更になる。給料が下がったのに、高い保険料を払い続けるのは大変な負担である。すぐに変更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。

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27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	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)