

平成23年2月16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2月4日～平成23年2月10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	346件	9件	0件	38件	2件	395件
	地方分	59件	56件	6件	0件	0件	1件	122件
	合計	59件	402件	15件	0件	38件	3件	517件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	96件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	421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	年金額をもっと増やして欲しい。生活保護の水準以下なのではないか。年金だけで生活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。
2	国民年金の学生納付特例の承認を受けていた期間について、保険料を追納(免除された保険料を後で納める制度)しようと思っているが、保険料の他に加算金がかかると年金事務所で説明された。学生であった期間に加算金が付くのは納得できない。加算金が付かない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が、年金額の一部が支給停止になっている。元々年金だけでは生活が困難なため働いている。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。
4	厚生年金保険に死亡時の一時金制度がないのはおかしい。年金を受け取る前に亡くなり、遺族年金の対象者がいない場合は掛け捨てになってしまう。死亡一時金の制度を創設して欲しい。	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	国民年金第3号被保険者について、3号から1号被保険者への届出漏れがあった場合、2年以上遡る部分については、そのまま3号期間とし、年金を受ける際の期間として認められる。きちんと納付している人と比べて不公平である。第3号被保険者制度は優遇されすぎであり取扱いを変更して欲しい。	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	扶養親族等申告書の提出内容の確認や、源泉徴収票の解説をもっとわかりやすくしてほしい等のご意見をいただきました。	ご提出いただいた申告書の処理状況についていねいにお伝えするとともに、源泉徴収票の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。
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22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)