

平成23年2月28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18日～平成23年2月24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	288 件	11 件	0 件	52 件	0 件	351 件
地方分	45 件	46 件	9 件	0 件	1 件	0 件	101 件
合 計	45 件	334 件	20 件	0 件	53 件	0 件	452 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	127 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	325 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	70歳になった翌月以降に老齢基礎年金の繰下げ請求をした場合、請求した翌月分からしか年金を受け取ることができない。70歳まで遡って年金を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。
2	老齢年金の請求について、現在は受け取る権利が発生する誕生日の前日からしかできない。既に受け取る条件を満たしている場合は、誕生日の2、3カ月前から請求しておく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。
3	現在、会社に再就職し、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、給料の高かった以前の会社の在籍時に受け取った金額であり、その分も含めて調整されることは納得できない。再就職時の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	隔月に受け取っている年金について、年額を6回に分けた金額より、端数計算の関係で振込額が1円少なくなっている。年額で比べてるとその分少なくなってしまう。共済年金と同様に年の最後の支払時に差額が支払わ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	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	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欲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。
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19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)