

平成23年3月7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25日～平成23年3月3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	436 件	12 件	0 件	58 件	0 件	506 件
地方分	53 件	61 件	7 件	0 件	0 件	0 件	121 件
合 計	53 件	497 件	19 件	0 件	58 件	0 件	627 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	149 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	478 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	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。
2	年金の離婚分割について、制度施行前の平成16年に離婚したため、対象とならなかった。離婚時期によって適用・不適用となるのは納得できない。施行前の離婚でも適用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。
3	現在、厚生年金加入中であるが、以前、国民年金保険料を納めていない月があり、併せて納付している。1カ月分の保険料は1万5千円程ではあるが、一括で納付するのが困難である。分割で納付す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。
4	海外留学をしており、納付の意思はあったが、国民年金の任意加入制度を知らなかったため、手続きをしていなかった。60歳以降に任意加入をするのではなく、遡って加入し、保険料を納付す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	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24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	日本年金機構のホームページから「ねんきんネット」にログインできない不具合があり、これに対する苦情をいただきました。	ご迷惑をおかけし大変申し訳ありませんでした。この不具合は翌日には解消いたしました。
10	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。

※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)