

平成23年3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3月4日～平成23年3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	388 件	11 件	0 件	60 件	0 件	459 件
地方分	49 件	42 件	2 件	0 件	0 件	0 件	93 件
合 計	49 件	430 件	13 件	0 件	60 件	0 件	552 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	169 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	383 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	海外留学中に国民年金に任意加入していなかった。留学中に発症した病気のため、障害年金の請求をしたいが、制度加入中の初診ではないため受け取る権利がない。国内にいた期間は国民年金保険料を納付しており、このような場合は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	遡って障害基礎年金を受け取ることとなり、今まで納めてきた期間の保険料が遡って法定免除され還付となった。今後、障害の状態が軽減し、障害基礎年金が支給停止となることも考えられる。法定免除期間の追納もできるが、加算金が付く場合もある。法定免除にするか、納付したままにするかを選択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	国民年金の死亡一時金について、36カ月以上、1号被保険者(任意加入を含む)として納めていなければ、支払われない。納めた月数に応じた金額が支払われる又は納めた保険料が還付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。
4	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。
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。	現在の状況について説明をしたうえで、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。
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。
8	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。
9	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16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。
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)