

平成23年3月22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

平成23年3月11日～平成23年3月17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	197件	16件	0件	38件	0件	251件
	地方分	65件	62件	7件	0件	1件	0件	135件
	合計	65件	259件	23件	0件	39件	0件	386件

※東北地方太平洋沖地震の影響により、声の一部が集計結果に反映されておりません。

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	105件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	281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	年金を受け取るために必要な月数が足りないため、年金を受け取ることができない。受け取りが可能となる月数の要件の緩和、もしくは報酬比例部分の年金だけでも納付した月数に応じた額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	現在、会社に在職中であり、70歳になって厚生年金保険料を支払わなくなってからも、年金額の一部が支給停止になっている。また、今後年金額が増額されることもない。70歳以後の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。
3	国民年金保険料を免除された期間があるが、追納(保険料免除期間の後払い)ができるのは10年以内となっている。追納できる10年の期限の撤廃及び65歳になり老齢基礎年金を受け取る権利ができて追納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	平成7年4月から平成15年3月までの間に納付した賞与分の特別保険料が年金額に反映していない。保険料を納めているのに年金額に反映しない制度には、納得ができない。年金額に反映させて欲しい。	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	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23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。
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	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6～9に制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)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)