

平成23年3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

平成23年3月18日～平成23年3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	129件	9件	0件	40件	0件	178件
	地方分	61件	36件	7件	0件	0件	0件	104件
	合計	61件	165件	16件	0件	40件	0件	282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	64件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	218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	国民年金保険料の未納分を時効の2年直前に納めていた。この度、東北地方太平洋沖地震で被災し、納めることが困難になった。これからの保険料は免除となる方法は聞いたが、以前の保険料について2年の時効を延長して欲しい。	被災された方々に対する、国民年金保険料の免除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。
2	この度の東北地方太平洋沖地震により大きな被害を受けた。会社の社会保険料の納付について、保険料を免除するなどの対策をして欲しい。	被災地域にある事業所の社会保険料納期限の延長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。
3	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が、診断書の証明料は高額であり負担が大きい。簡素化する又は他の方法で確認するなどして負担が軽減するよう改善して欲しい。	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	現在66歳で遺族厚生年金を受け取っているが、遺族年金の額は自分の老齢厚生年金の年金額に応じて調整される。老齢厚生年金は課税対象でもあり、全額遺族年金として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。
5	4年前に夫が亡くなったとき、国民年金の死亡一時金制度を知らなかったため、請求をしていなかった。この度、相談したところ、既に2年経過したため時効により受け取ることができないと言われた。時効制度を撤廃して欲しい。	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。

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10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	ねんきんダイヤル(委託先業者)に電話をかけたが、対応したオペレーターからは挨拶もなく、言葉使いも悪かった。その上、的確な回答がなかった。	日本年金機構として、事実確認を行った上で、必要な指導等を行っていきます。
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)