

平成23年4月4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25日～平成23年3月31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	289件	6件	0件	51件	0件	346件
	地方分	30件	28件	5件	0件	0件	0件	63件
	合計	30件	317件	11件	0件	51件	0件	409件

※東日本大震災の影響により、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	100件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	309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	国民年金保険料の申請免除について、本人のほか配偶者及び世帯主も所得審査の対象となっている。現在、配偶者による暴力(DV)のため別居(住民票上は同一住所)しており、生計も全く別である。配偶者の所得を除外して、私の所得だけで審査す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	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。
3	年金と雇用保険の調整については、雇用保険を1ヶ月の間で1日受け取っただけで、年金は1ヶ月分停止される。雇用保険を受け取っていない期間がある場合は、年金については日割り計算をして調整をするなど年金生活者の立場に立った制度に改正して欲しい。	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	現在、会社に在職中で厚生年金保険料を支払いながら年金を受け取っているが、年金額が支給停止になっている。生活が苦しいから働いているのに、停止されると生活できない。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。
5	東日本大震災で被災し、以前より報酬が下がった場合、3カ月経過後に変更されるのではなく、すぐに変更になるようにして欲しい。また、養育期間の特例のように、従前の報酬を標準報酬月額としてみなし、年金の計算をする措置を取って欲しい。	現在の取扱いを説明したうえで、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14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 3182)