

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

平成23年4月1日～平成23年4月7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	257 件	8 件	0 件	68 件	0 件	333 件
	地方分	32 件	36 件	6 件	0 件	0 件	0 件	74 件
	合 計	32 件	293 件	14 件	0 件	68 件	0 件	407 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	79 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	328 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	障害年金を受け取っているが、平成23年度の年金額が減額になると聞いた。障害年金を受け取っている者の多くは働きたくても働くことができない。年金収入だけで生活するしかなく、年金額を下げないで欲しい。	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	国民年金の免除期間について、保険料を追納(免除された保険料を後で納める制度)したが、納める順番を最も古い4月分ではなく、5月分を納めたため、そのまま領収されず、未納期間であった他の月へ充当された。未納分へ充当するのではなく、そのまま5月分として領収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	標準報酬月額額の算定について、非課税である通勤手当を含めて算定することは納得できない。報酬の算定の対象から除く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	離婚時の厚生年金保険の分割について、夫から妻へ分割される場合で、夫は既に年金を受け取っておりその分減額となるが、妻は未だ年金を受け取る年齢に達していないため、分割部分が受け取れない。結果として、夫の年金が減額となるだけになる。妻が受け取れるようになるまで、夫の年金として受け取れ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	年金を受け取る権利がないため、60歳を過ぎても国民年金に任意加入をして保険料を納付していた。この度、東日本大震災で被災し、納めることが困難になった。任意加入には免除の制度はないため、このままでは年金を受け取ることができない。任意加入にも特例の免除措置が認められるようにして欲しい。	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26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	ねんきんネットが利用しにくい。また、ホームページの表示等がおかしいとのご意見をいただきました。	ご迷惑をおかけしました。ホームページの表示等につきましては、現在は正常な状態になっております。今後もホームページの充実に努めてまいります。
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)