

平成23年4月18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4月8日～平成23年4月14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	343 件	9 件	0 件	43 件	0 件	395 件
	地方分	38 件	34 件	4 件	0 件	0 件	0 件	76 件
	合 計	38 件	377 件	13 件	0 件	43 件	0 件	471 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	89 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	382 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	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。提出期限の1カ月以内の現状に関する診断書が必要になるが、短期間で準備するのは非常に大変である。2, 3カ月以内の現状に関する診断書でも構わないように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	障害年金について、初診日が国民年金加入中であつたため、障害基礎年金を受け取っている。障害年金を受け取るようになるまで厚生年金を掛けてきた期間もあるが、障害年金の額には反映されない。それまでの加入実績に応じ、障害基礎年金にも厚生年金の部分を加算して欲しい。	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	国民年金の付加保険料について、納付期限である翌月末を過ぎて納付した場合、付加保険料を納付する者でなくなる申出をしたものとみなす扱いとなり、納付できない。付加保険料についても、定額保険料と同様に2年間は納付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	国民年金を付加保険料も含め前納していたが、この度、障害基礎年金を受け取るようになった。将来、障害の状態が軽減し、障害年金が支給停止となることも考えられるため、引き続き付加保険料も含め前納したいが、法定免除になり納付することができない。納付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	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、すぐ変更するまたは社会保険料が免除になるような負担軽減となる対策をして欲しい。	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30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)