

平成23年5月9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22日～平成23年4月28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	213 件	7 件	0 件	44 件	0 件	264 件
	地方分	68 件	41 件	1 件	2 件	1 件	0 件	113 件
	合 計	68 件	254 件	8 件	2 件	45 件	0 件	377 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	69 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	308 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	以前、夫が亡くなったときに、妻である私の所得が基準より高かったため、遺族厚生年金を受け取る権利がなかった。現在は、所得が少なくなったので、このような場合、少なくなったときから遺族厚生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。
2	国民年金を納めていた被保険者が亡くなった際、18歳未満の子供または子供のいる妻は遺族基礎年金を受け取れるが、夫は受け取る権利がない。保険料を納めていた妻が亡くなった場合、その夫も同様に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。
3	国民年金保険料の免除申請の手続きを忘れていたが、受付期間を経過しているため、今から手続きできない。保険料の時効である2年間は申請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	おばが亡くなり、姪である私が亡くなった月までの年金の請求をしようとしたが、生計を同じくしていても姪は請求できる対象にならないと聞いた。何故実際にずっと面倒を見ていた者が受け取れないのか。請求できる者の範囲を広げて欲しい。	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	60歳以後も働いて厚生年金保険料を支払いながら年金を受け取っている場合、65歳に達するか、退職して1カ月が経過しないと年金額の再計算が行われない。働いていても1年ごとに年金額の再計算をするようにして欲しい。	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34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、事務所職員の対応について、「こちらの要望も聞いてくれ、丁寧で納得できるまで親切に対応してくださいました。」等の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)