

平成23年5月16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5月2日～平成23年5月12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	1件	439件	11件	0件	116件	0件	567件
	地方分	46件	58件	4件	0件	0件	1件	109件
	合計	47件	497件	15件	0件	116件	1件	676件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	141件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	535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	年金額をもっと増やして欲しい。生活保護の水準より低いのではないか。納めてきた者との不公平感を無くし、年金だけで生活でき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。
2	先日、父が年金を受け取る年齢になる前に亡くなった。今まで、25年以上厚生年金を納めてきたが、遺族年金の対象者もないため何も支給されなかった。厚生年金保険に死亡時の一時金制度がないのはおかしい。厚生年金保険にも死亡一時金の制度を創設するべきである。	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	母が亡くなり、亡くなった月までの年金を請求したが、戸籍等添付しなければならない書類が多く、遺族にとって大変負担が大きい。大幅に必要書類を減らし簡素化すべきである。	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、年金額の一部が支給停止になっている。停止の基準となる報酬は毎年4～6月の平均で算定されるが、その時期だけ残業があり高い。年間を通じて報酬を算定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。
5	平成7年4月から平成15年3月までの間に納付した賞与分の特別保険料が年金額に反映していないと聞いている。保険料を納めているのに年金額に反映しない制度には、納付ができない。	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18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	年金事務所の電話がかかりにくい。(何度も電話をかけるも、話し中でつながらない)	年金に関する照会等についてはコールセンターにおいて対応している旨の周知を図り、年金事務所への照会電話の分散化等を図っております。 なお、お客様の声グループにご意見をいただいたお客様については、折り返し年金事務所から連絡するよう対応いたしました。
10	お客様から、事務所職員の対応について、「大変丁寧な対応をしていただきました。説明もわかりやすく、かみくだいていただき、また、待ち時間やその理由もしっかりと説明があり、気分良く説明を受けることができました。」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)