

平成23年5月30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20日～平成23年5月26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	2 件	194 件	7 件	1 件	66 件	0 件	270 件
	地方分	50 件	30 件	5 件	0 件	2 件	1 件	88 件
	合 計	52 件	224 件	12 件	1 件	68 件	1 件	358 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	59 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	299 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	平成23年度の年金額が物価スライドにより0.4%引き下げられた。物価が下がったという実感はない。生活が厳しい中、年金額が減額されることに強い不満がある。物価スライド等による年金額の減額をしないようにして欲しい。	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	65歳以降、遺族厚生年金を受け取る場合、遺族年金の額は自分の老齢厚生年金の年金額に応じて調整される。老齢厚生年金は課税対象でもあり、全額遺族年金として選択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	妻が亡くなり、遺族厚生年金の相談をしたが、私(夫)の年齢が55歳以上でないため、請求できないと説明された。男女で請求できる条件が異なるのはおかしい。要件の見直しをして欲しい。	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	70歳以上で在職している場合に、老齢厚生年金が支給停止となることがある。今まで頑張って働いてきており、どうして70歳以降も停止になるのか。70歳以降の在職老齢年金制度を廃止し、全額受け取れ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。
5	現在64歳で、年金を受けながら会社に勤め厚生年金に加入しており、年金が全額支給停止になっている。月末に退職(翌日の1日が資格喪失日)した場合、年金の支払は資格喪失日の翌月分からとなる。給与も年金も支給されない月があるのは納得できない。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。

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	ねんきんネットが利用しにくい。また、ホームページの内容等に関するご意見をいただきました。	今後もねんきんネット並びにホームページの充実に努めてまいります。
10	お客様から、事務所職員の対応について、『多忙極まりないというのに、当初から親切で懇切丁寧にアドバイスくださり、「なんてやさしい方とめぐり会えたのだろうか」と心の底から感謝している次第です。』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)