

平成23年 6月20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6月10日～平成23年6月16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	779 件	4 件	0 件	79 件	0 件	862 件
	地方分	35 件	65 件	5 件	0 件	0 件	0 件	105 件
	合 計	35 件	844 件	9 件	0 件	79 件	0 件	967 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	251 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	716 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。全受給者が一律に下がるとのことだが、年金額が低額な人は物価スライドの対象から除外し、高額な年金を受けている人は引き下げるなど年金額に応じて段階的に引き下げ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	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。妻がその分だけ受け取れる、もしくは65歳にまとめて支払わ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	厚生年金等の算定基礎届について、提出期限が施行規則により7月10日までとなっている。6月の給与支払いから日数が極めて短く、労働保険への届出などと重なり事業所にとって負担が大きい。事業所に配慮し提出期限を延ばす等改正して欲しい。	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	厚生年金等の報酬の算定について、毎年4月から6月の支払額で決定されるが、この度、震災の影響で4、5月の収入が3倍近くに増えたが、6月からは通常に戻る。例年増えるわけではないため、1年間の通算で算定もされない。震災に関わる場合は、1年間の報酬を通算して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	東日本大震災で被災し、会社は大きな被害を受けた、その中で頑張っている従業員に対し、借入をしてなんとか給与は支払っている。厚生年金保険料等の免除について、従業員に給与を支払っている場合は対象にならない。従業員のことを考え支払をしている会社も免除対象とする、もしくは何らかの負担軽減となるような対策をして欲しい。	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。

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24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	コールセンターの電話がかかりにくい。(何度も電話をかけるもつながらない)	ご迷惑をおかけし申し訳ありません。年金振込通知書・年金額改定通知書をお送りしており、事前に席数を増設する対応を行いましたが、多くのお問い合わせをいただいております。今後もわかりやすい文書、送付の分散化等に取り組み、改善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)