

平成23年 6月27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17日～平成23年6月23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	493 件	15 件	0 件	88 件	0 件	596 件
	地方分	84 件	79 件	6 件	0 件	1 件	0 件	170 件
	合計	84 件	572 件	21 件	0 件	89 件	0 件	766 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	196 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	570 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。現在月10万円以下の年金で生活しており、生活保護の水準より低いのではないかと感じている。物価が下がっているという実感もない。一律に下げるのではなく、低所得者は下げる割合を減らすなどして欲しい。	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	国民年金の保険料を納付してきたが、障害基礎年金を受け取ることとなり、保険料は法定免除になる。今後、障害の状態が軽減し、障害基礎年金が支給停止となることも考えられるので、法定免除にするか、引き続き納付するかを選択できるような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	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いたため、年金が一部支給停止になっていた。4月末に退職(翌日の5月1日が資格喪失日)したが、年金が全額支払われるのは資格喪失日の翌月の6月分からとなる。5月は働いていないのに調整され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。
4	現在、会社に再就職し、年金を受けながら厚生年金に加入している。前1年間の賞与も年金との調整の対象となるが、給料の高かった以前の会社の在籍時に受け取った金額であり、その分も含めて調整されることは納得できない。再就職時の賞与は在職老齢年金の調整の対象から外すような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	隔月に受け取っている年金について、年額を6回に分けた金額より、端数計算の関係で振込額が1円少なくなっている。年額で比べてるとその分少なくなってしまう。共済年金と同様に年の最後の支払時に差額が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。

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	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。
9	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。
10	お客様から、事務所職員の年金手続き時の対応について、「やさしく、わかりやすい説明がとっても良かったです。ありがとうございました。受付担当者の笑顔もよく、やさしい対応で、待っている時間が短く感じました。」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(職員等の接遇問題を含む)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)