

平成23年 7月 4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24日～平成23年6月30日受付分

| お客様の声<br>把握方法別件<br>数 |     | 来訪   | 電話    | 手紙  | FAX | メール  | 地方自治体 | 合計    |
|----------------------|-----|------|-------|-----|-----|------|-------|-------|
|                      | 本部分 | 0 件  | 236 件 | 3 件 | 0 件 | 69 件 | 0 件   | 308 件 |
|                      | 地方分 | 52 件 | 65 件  | 2 件 | 0 件 | 0 件  | 0 件   | 119 件 |
|                      | 合計  | 52 件 | 301 件 | 5 件 | 0 件 | 69 件 | 0 件   | 427 件 |

|               |                          |       |
|---------------|--------------------------|-------|
| お客様の声の内容(大分類) | 政策・制度立案への提言              | 97 件  |
|               | 制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む) | 330 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。年金額の低い者については、わずかでも年金が下がると影響が大きい。年金額が低額な人は物価スライドの対象から除外し、年金額を下げないように欲しい。  | 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  | 国民年金保険料の納付義務について、本人ほか配偶者及び世帯主も連帯納付義務者となっている。世帯によって色々な状況があり、一律世帯主まで連帯納付義務を負うのは納得できない。連帯納付義務者から世帯主を外す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  | 20歳前に初診がある病気が原因で、障害基礎年金を受け取っている。この度、外国へ転居を考えているが、年金が支給停止となる。20歳以後に保険料を払っていて障害になった場合は支給停止はない。外国へ行っても日本人であることに変わりはないので、20歳前・後で停止の有無がない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  | 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、年金額が支給停止になっている。生活が苦しいから働いているのに、停止されると生活できない。在職老齢年金制度を廃止して欲しい。  | 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  | 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、震災の影響で残業が多く、4～6月の収入が大幅に増えた。このままでは実態とかけ離れた報酬で算定されることとなる。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。 |

|    |   |  |
|----|---|--|
| 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25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。<br>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、事務所職員の年金相談時の対応について、「聞きたいことについて、わかりやすく説明してくれました。不安そうにしていると、もう一度念を押すようにやさしく教えてくれました。」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)