

平成23年 7月11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7月1日～平成23年7月7日受付分

| お客様の声<br>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  | 289 件 | 7 件  | 0 件 | 58 件 | 2 件   | 356 件 |
|                  | 地方分 | 41 件 | 45 件  | 5 件  | 0 件 | 1 件  | 0 件   | 92 件  |
|                  | 合計  | 41 件 | 334 件 | 12 件 | 0 件 | 59 件 | 2 件   | 448 件 |

|               |                          |       |
|---------------|--------------------------|-------|
| お客様の声の内容(大分類) | 政策・制度立案への提言              | 98 件  |
|               | 制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む) | 350 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。光熱費などは上がる一方であるのに、年金額が下がるのは納得できない。一生懸命働いて年金を掛けたのに、生活保護の水準より低いのではないかと、年金額を下げないようにしてほしい。            | 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  | おばが亡くなり、亡くなった月までのおばの年金を請求しようとしたが、生計を同じくしていても甥や姪は請求できる対象にならないと言われた。何故実際に面倒を見ていた者が受け取れないのか。請求できる者の範囲を広げてほしい。                       | 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  | 雇用保険と年金の調整について、長年にわたり両方の保険料を納付しており、調整されることに納得できない。一度に両方受け取ることができるよう制度を改正してほしい。   | 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、年金額の一部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。在職老齢年金制度の廃止、もしくは支給停止要件を緩和してほしい。               | 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。制度を改正してほしい。 | 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17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まいります。<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。<br>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 | 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)