

平成23年 7月19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8日～平成23年7月14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	303 件	4 件	1 件	52 件	0 件	360 件
	地方分	36 件	46 件	7 件	0 件	0 件	0 件	89 件
	合計	36 件	349 件	11 件	1 件	52 件	0 件	449 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	120 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	329 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。制度として下がるのは理解するが、年金収入のみの高齢者にとって、少ない年金の減額は生活がますます困窮する。別の方法で財源を確保するなどして、年金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	現在、障害年金を受け取っている。障害の状態を記載した診断書を数年おきに提出しなければならない。提出期限の1カ月以内の現状に関する診断書が必要になるが、1カ月で準備するのは非常に大変である。提出期間についてももう少し余裕を持たせ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。
3	遺族年金を受け取っているが、65歳から自分の老齢厚生年金の分、遺族年金が調整される。配偶者が亡くなっただけでも生活が苦しいので、自分自身の老齢厚生年金と遺族年金を併せて受け取れるようにしてほしい。	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。
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、今年は特別な事情で4～6月の収入が大幅に増えた。例年この時期のみ収入が増える場合は、1年間の通算で算定することもできるようになったが、例年でない場合は通算できない。単年度の特別な事情がある場合でも通算して算定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。
5	標準報酬月額算定について、実費としての通勤手当を含めて算定することは納得できない。遠くから通勤している者が保険料の負担増となっている。通勤手当を報酬の算定の対象から除く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。

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	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。
8	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13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。
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	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。

※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)