

平成23年 7月25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15日～平成23年7月21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	1 件	170 件	2 件	0 件	49 件	0 件	222 件
	地方分	46 件	40 件	5 件	0 件	0 件	0 件	91 件
	合 計	47 件	210 件	7 件	0 件	49 件	0 件	313 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	69 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	244 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	障害年金を月に約5万円受け取っているが、年金額が少なく、生活できない。特に、障害のある者が働くのは非常に困難である。年金額を引き上げ、せめて人並みの生活ができるよう保障して欲しい。	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	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、病院の予約の関係もあり1カ月で準備するのは非常に大変である。3カ月以内くらいの現状に関する診断書でも構わないように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、障害年金を受け取っている。症状の改善は全くみられないが、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。診断書の作成をお願いしたり、高額な証明料を支払うことは非常に負担が大きい。数年おきに診断書が必要になる基準を大幅に見直すなど負担が軽減するよう改善して欲しい。	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	老齢年金の繰下げ制度について、70歳になった翌月以降に繰下げ請求をした場合、請求した翌月分からしか年金を受け取ることができない。失念や病気等で請求漏れが生じないように、事前に請求手続きを行い、希望する月から自動的に繰下げすることができ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	厚生年金等の報酬の算定について、通常毎年4月から6月の支払額で決定される。例年この時期のみ収入が増える場合、1年間の通算との標準報酬月額に2等級以上の差があれば、申し出をして通算で算定することもできるようになったが、1等級違っている場合でも通算して算定でき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18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	年金事務所の電話がかかりにくい。(何度も電話をかけるも、話し中でつながらない)	年金に関する照会等についてはコールセンターにおいて対応している旨の周知を図り、年金事務所への照会電話の分散化等を図っております。 なお、お客様の声グループにご意見をいただいたお客様については、折り返し年金事務所から連絡するよう対応いたしました。
10	お母様の代理で年金相談に来られた娘様から、事務所職員の対応について、「何年か前におじやました時とは、全体が変わっていて驚きました。仕事の内容もちろん、どなたも親切で母が一人でお訪ねしたとしても、安心だと思い大変うれしいです。」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)