

平成23年 8月 1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22日～平成23年7月29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	247 件	5 件	0 件	65 件	0 件	317 件
	地方分	55 件	43 件	5 件	3 件	1 件	0 件	107 件
	合 計	55 件	290 件	10 件	3 件	66 件	0 件	424 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	89 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	335 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	年金を受け取るために必要な月数が足りないため、年金を受け取ることができない。受け取りが可能となる月数の要件を撤廃し、納付した月数に応じた額の年金を受け取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。
2	現在、特別支給の老齢厚生年金を受け取っており、妻が加給年金の対象となっている。この度、子供が生まれたが、定額部分の支給開始後に生まれたため、加給年金の対象とならない。障害年金加算改善法のように、受け取る権利が発生した後に生まれた子供も対象とな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。
3	以前、海外居住をしていた際、納付の意思はあったが、国民年金の任意加入制度を知らなかったため、手続きをしていなかった。60歳以降に任意加入をするのではなく、遡って加入し、保険料を納付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。
4	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	国民年金第3号被保険者制度を見直して欲しい。被用者年金加入者の配偶者と言うだけで、直接保険料を納めないで、年金を受け取るとは不公平である。年金財源が厳しい中であり、制度を改正して保険料を払うようにして欲しい。	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	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、事務所職員の窓口での対応について、「待ち時間が早くて、応接態度もとても良かったです。説明内容も分かりやすく親切でした。」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)