

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～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	1 件	1,009 件	18 件	1 件	224 件	2 件	1,255 件
	地方分	178 件	174 件	22 件	3 件	2 件	0 件	379 件
	合 計	179 件	1,183 件	40 件	4 件	226 件	2 件	1,634 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	376 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,258 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	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しするなど負担が軽減するよう改善してほしい。	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	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。
4	国民年金第3号被保険者制度を見直してほしい。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、年金を受け取ることは不公平である。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	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、そう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。

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72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、「何年か前におじゃました時とは、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)