

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

平成23年8月1日～8月31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	1,172 件	46 件	0 件	240 件	0 件	1,459 件
	地方分	213 件	176 件	25 件	1 件	0 件	0 件	415 件
	合 計	214 件	1,348 件	71 件	1 件	240 件	0 件	1,874 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	333 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,541 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	厚生年金保険に死亡時の一時金制度がないのはおかしい。遺族年金の対象者がいない場合、全く掛け捨てになってしまう。死亡一時金の制度を創設して欲しい。また、病気で年金を受け取る年齢まで生きれないことが考えられる場合も一時金を選択できるようにして欲しい。	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。
2	年金確保支援法が成立したが、納付できる国民年金保険料の未納期間を10年と限定せず、納めたい人は過去の希望する期間を納められるようにして欲しい。	現在の状況を説明したうえで、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	年金を受け取っている者が亡くなった際の未支給年金請求の添付書類について、戸籍謄本等は有料のうえ、死亡にかかる他の手続きでも必要となる。原本の提出ではなく、コピーでも請求できるようにして欲しい。	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。
4	現在、特別支給の老齢厚生年金を受け取っている。65歳になり、繰下げ希望でない限り、老齢基礎・老齢厚生年金の請求をする必要がある。多くの人はそのまま年金を受け取るはずであり、繰下げ希望の人だけ手続きするなど、65歳の請求手続きを廃止し自動的に基礎年金等を受け取れるようにして欲しい。	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。
5	国民年金の学生納付特例の期間について、保険料を追納(猶予された保険料を後で納める制度)していたが、東日本大震災で被災し追納できる10年の期限を過ぎてしまった。事情を考慮し10年を過ぎても追納できるようにして欲しい。	現在の取扱いを説明したうえで、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65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	お客様から、事務所職員の窓口での対応について、「すばらしい方で、本当に安心して相談が出来ました。1から10までも親切に接して貰い、感謝の気持ちでいっぱい本当にありがとうございました。」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)