

平成23年10月13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9月1日～9月30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	888 件	33 件	0 件	277 件	0 件	1,199 件
地方分	131 件	104 件	17 件	1 件	0 件	0 件	253 件
合 計	132 件	992 件	50 件	1 件	277 件	0 件	1,452 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	294 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,158 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	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、短期間で準備するのは非常に大変である。2, 3カ月以内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。
2	厚生年金に20年加入し、その後国民年金を掛けていた夫が亡くなったが、遺族厚生年金の要件に該当しないため受け取ることができなかった。全くの掛け捨てになるようで納得できない、遺族厚生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。
3	雇用保険と年金の調整について、受け取っている雇用保険だけでは生活できず、一律年金が全額停止になることに納得できない。雇用保険の基本手当の日額に応じて、年金が受け取れ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	月末が誕生日で20歳になったため、国民年金に加入する必要があるが、加入月からの前納をするためには誕生日の前日から月末までの短い間に手続きをしなくてはならない。月初めの誕生日の人と比べて不公平である。月を越えても加入月から前納が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。
5	国民年金の付加保険料について、納付期限である翌月末を過ぎて納付した場合、法律上、付加保険料を納付する者でなくなる申出をしたものとみなす扱いとなり、納付できない。納付期限を経過しても納付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欲しい。	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38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、「お世話になります。アドバイス色々していただき、ありがとうございました。緊張して年金事務所に伺いましたので、優しくしていただきホッとしました。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 戸沢 吉徳
(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3182)