

平成23年11月10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10月1日～10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	0 件	1,309 件	71 件	0 件	260 件	0 件	1,640 件
	地方分	155 件	165 件	23 件	0 件	0 件	0 件	343 件
	合 計	155 件	1,474 件	94 件	0 件	260 件	0 件	1,983 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	522 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,461 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	11月1日生れで今年20歳になります。国民年金は前日の10月末日からの加入になるとのことですが、加入月からの前納を相談したところ、前納が出来るのは10月末日の1日間しかないと言われました。20歳からの加入が制度で決められているのだから事前に手続と加入月からの前納が出来る等、柔軟な対応をしていただきたい。	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おり、障害の状態を記載した診断書を数年おきに提出する必要がある。また、提出期限の1カ月以内の現状の診断書が必要になるが、期間が短すぎる。提出期限の2ヶ月以内のものでも可能とし、診断書作成費用については高額であるため、受給者の負担とせず国庫負担にして欲しい。	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。
3	現在、会社に在職中で年金を受けとりながら厚生年金保険料を支払っている。在職中の厚生年金保険料は退職後に年金額に反映することだが、随時年金額へ反映させるべきである。1年ごとに年金額へ反映させる等の制度にしていきたい。	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	年金確保支援法が施行されたとしても、遡って納付できるのは10年前までの未納期間が対象とのことだが、保険料を納付する意思を尊重し10年以上前の未納期間についても納付できる仕組みを作してほしい。	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。
5	年金の支給年齢が65歳から68歳への引き上げが検討されているとのことだが、何歳まで雇用が確保されるかわからない状態で改正されるのは納得がいかない。年金支給開始年齢は現状のままにしたい。	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。

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54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	「応接態度は、総合案内も年金相談担当の方も、とてもよかったです。説明もこちらの疑問に親切でいねいに答えていただき感謝しています。施設も清掃がゆきわたりお客様を迎える気持ちが伝わりました。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)