

平成23年12月12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11月1日～11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	1,089件	45件	0件	256件	0件	1,391件
	地方分	172件	157件	30件	0件	0件	0件	359件
	合計	173件	1,246件	75件	0件	256件	0件	1,750件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	350件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,400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	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ところ、付加保険料を還付された。納付期限を経過した付加保険料についても、定額保険料と同様に2年間は納付を認め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	国民年金保険料免除期間を追納する場合、10年以内の古い免除期間から納付することとなっているが、古い免除期間になるほど追納加算金が付くため結果的に納付を躊躇してしまう。追納期間の順番にこだわらず本人の希望する期間から納付できるようにしていただきたい。	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。
3	在職老齢年金の調整対象となる標準報酬月額の変更に ついて、固定的賃金の変動月からの3ヶ月平均額で変更されることに納付できない。現在、老齢厚生年金の額が標準報酬月額等との調整で停止になっており、給料が下がっているのに3ヶ月も待てない。報酬が下がった当月から変更される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。
4	介護保険料が老齢厚生年金から天引きされているが、受取年金額(年額18万以上)等の条件で一律に天引きするのではなく、本人から確認を取り希望者のみ年金から天引きするようにしていただきたい。	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。
5	雇用保険の給付金を受けている間は年金が支給停止されることについて納得できない。いままで雇用保険と厚生年金保険の両方の保険料を納付してきたのだから、どちらも同時に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。

6	扶養親族等申告書及び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33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	事務所窓口の対応について「今まで対応が悪いイメージだったのですが、気持ちの良い対応をしていただき印象が変りました。これからもそのままでも対応していただけたらうれしく思います。」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 戸沢 吉徳
(代表電話)03-5344-1100(内線 3182)