

平成24年2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24年1月1日～1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	833 件	32 件	0 件	170 件	0 件	1,035 件
	地方分	164 件	126 件	29 件	0 件	0 件	1 件	320 件
	合計	164 件	959 件	61 件	0 件	170 件	1 件	1,355 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	272 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,083 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、会社に在職中で厚生年金保険料を支払いながら年金を受け取っているが、年金が支給停止になっている。生活が苦しいから働いているのに、年金を停止されては生活できない。在職老齢年金制度を見直していただきたい。	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	妻が60歳になり、報酬比例の年金を受け取るようになった。それに伴い、加給年金が停止になったが、妻が受け取る年金の方が加給年金より少ないため、夫婦で合わせた年金額が以前より少なくなった。妻の年金額が加給年金より少ない場合は加給年金を停止し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。
3	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しなければならないが、診断書作成料は高額であり負担が大きい。障害の状態の確認については年金機構が医療機関に直接確認するなどして受給者の負担にならないような方法に改善して欲しい。	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	年金確保支援法により、国民年金保険料の納付期限が2年から10年に延長されることが決定したが、保険料を納付する意思がある者をすべて救済するためにも10年以上前の期間についても納付を認め、受給権が確保できる月まで遡り納付が出来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	物価に応じて平成23年4月から年金額が下がっている。元々受給できる年金額が少ないのに減額されると生活できない。所得に応じて減額される金額を決めるように制度を改正していただきたい。特に低所得者には減額をしないで欲しい。	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	源泉徴収票について、送付時期を早くしてほしい、解説をもっとわかりやすくしてほしい等のご意見をいただきました。	送付時期を早くすることについては、前年の支給額を基に処理を行うため困難ですが、今後、解説をもっとわかりやすくする等の検討を行ってまいります。
8	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29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。
9	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。
10	お客様から「年金額や年金の手続など分からない質問にも本当に丁寧に答えていただき助かりました。とても分かり易かったです。これからは分からなかったら気軽に尋ねてみたいと実感しました。」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(職員等の接遇問題を含む)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)