

平成24年4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24年3月1日～3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	3 件	845 件	57 件	0 件	201 件	0 件	1,106 件
	地方分	168 件	117 件	26 件	0 件	1 件	0 件	312 件
	合 計	171 件	962 件	83 件	0 件	202 件	0 件	1,418 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	234 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,184 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、年金額の一部が支給停止になっている。働いて給料をもらうことにより、年金が停止される現在の制度では、高齢者は就労意欲を失くしてしまう。在職老齢年金制度を廃止して欲しい。	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、全ての未納期間について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。
3	標準報酬月額について、非課税である通勤手当を含めて算定することに納得できない。通勤手当を除いた金額をもとに算定すべきである。	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	隔月に受け取っている年金について、年額を6回に分けた金額より、端数計算の関係で振込額が1円少ない。そのため年額と実際の振込額を6倍したものを比べると差額は発生し、その分少なくなっている。年間の支払のどこかで調整して差額が発生しない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。
5	年金の物価スライドについて、消費者物価指数は下がったというが、乳製品や野菜など生活するうえで必要最低限のものは値上がりしているように感じる。年金だけで暮らしているものは切り詰めた生活を送っているのが実情である。国民の現状を把握して、年金生活者が生活を切り詰めないよう、改定には消費者物価指数以外のものを基準にして欲しい。	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。

6	源泉徴収票およ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41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「テレビ等で年金事務所の悪いイメージを持っていましたが、親切に分かりやすく対応していただき感謝しています。」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 西脇 悟
お客様の声グループ 戸沢 吉徳
(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3182)