

平成24年1月19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12月1日～12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	1,076 件	48 件	0 件	162 件	0 件	1,286 件
	地方分	144 件	145 件	26 件	0 件	0 件	0 件	315 件
	合計	144 件	1,221 件	74 件	0 件	162 件	0 件	1,601 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	367 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,234 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。元々年金だけでは生活が困難なため働いているのに、年金を減額されると就労意欲をそがれる。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	国民年金の免除期間について、保険料を追納(免除された保険料を後で納める制度)したが、納める順番を最も古い4月分ではなく、5月分を納めたため、一度保険料が還付となった。同じ年度の追納についてはどの期間から納付しても領収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	算定基礎届の際は残業手当等の非固定的賃金も含めて算定するにもかかわらず、残業手当のみが減少した事による随時改定を認めないのは非常に納得しがたい。残業手当等を含めて定時決定を行うのであれば残業手当等の増減に伴う随時改定も認めるべきである。	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	雇用保険と年金の調整について、それぞれ独立して保険料を払っているのに、給付の際にどちらか一方しか受給できないのは納得できない。両方同時に受給できるよう制度を改善してほしい。	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	特例措置のまま据え置きであった2.5%分の年金額の調整を3年間でを行うとの報道がされていることについて、今年、年金額が下がったばかりだというのに、また下がるとなると精神的にも負担が大きい。短期間での極端な減額は行わないでいただきたい。	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	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50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	お客様から職員の対応について「スピーディかつ親切に対応していただきました。お聞きしていないことも、年金支給額、共済年金と老齢年金の仕組み、支給時期等、分かりやすく丁寧に説明していただき本当に感謝いたします。」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)