

苦情等事案(継続事案)の検討結果について

	No.	局所	苦情内容等	検討結果
苦情	1	栃木	<p>高年齢雇用継続給付を申請し受給した。この給付により、既に受給している厚生年金の在職老齢年金が一部支給停止されることとなったが、この一部支給停止額が高年齢雇用継続給付額より多いことが判明したため、2回目以降の申請は行っていない。</p> <p>しかし、老齢厚生年金の一部支給停止が現在まで続いており、日本年金機構の説明では、一旦、高年齢雇用継続給付を受給し始めたら年金の支給停止は解除されないとのことであった。</p> <p>自分は既に高年齢雇用継続給付を受給する意思はないのに今後も年金の一部支給停止が続くことに納得できない。</p>	<p>(第90回の審議で、厚生労働省は、現状の高年齢雇用継続給付と厚生年金の在職老齢年金との併給調整について、過去に行った検討結果を調査した上で改善方策を検討したいとしていることから、同省における検討の進捗状況を次回報告することとされた。)</p> <p>厚生労働省では、過去に行った検討結果の調査を受けて全国的な運用の改善方策を検討したいとしていることから、本件は、本省行政苦情救済推進会議が中心となって処理を行うことになったことを受けて、本省推進会議の審議内容及び厚生労働省における検討状況を把握した上で、その情報を逐次報告することとされた。</p> <p>また、改善が図られるまでの間、本省推進会議と連携して、再発防止のための周知等の対応案を検討することとされた。</p>
苦情	2	茨城	<p>平成22年に会社員の夫と離婚した。そのときは知らなかったが、しばらくして離婚後に厚生年金の分割制度があることを知ったので年金事務所で手続きをしようとしたが、厚生年金分割制度による請求期限である離婚後2年を過ぎていたので請求できないといわれた。</p> <p>この制度を知らないで分割を受けられない人が私以外にもいると思われるので、この制度や請求期限についてもっと周知してほしい。</p>	<p>第90回の審議を受けて、市町村窓口での周知を行う方向で厚生労働省に協力を求めたところ、同省において、日本年金機構本部と調整した上で対応したいとしていることから、その調整結果を受けて対応を検討することとされた。</p>
苦情	3	神奈川	<p>事実上の婚姻関係を解消した母親が児童扶養手当を申請するに当たって、「事実婚を解消したときの居住地の民生委員による証明」を求められたが、児童扶養手当の申請者にとって事実婚を解消したときの居住地の民生委員に証明を求める理由が明確ではないし、場合によっては証明をもらうことが大きな負担となることも考えられるため、現在の居住地の民生委員の証明でよいようにしてほしい。</p>	<p>(第90回の審議で、厚生労働省としては、事実上の婚姻関係を解消したことの確認ができれば、どちらの証明でもよいとしていることを踏まえ、その実態を調査するとともに、厚生労働省、各支給機関等と周知方法を調整し、次回の推進会議で報告することとされた。)</p> <p>第90回の審議を受けて、実態を調査したところ、事務取扱いの手引き等で事実婚解消時の居住地の民生委員の証明が必要であると規定している自治体がみられたことから、当局から該当の自治体等に対して、厚生労働省の見解を参考連絡する方向で検討することとされた。</p>

	No.	局所	苦情内容等	検討結果
苦情	4	関東	<p>郵便局に不在届を提出したにもかかわらず不在中に郵便物が配達され、郵便物が雨にぬれてしまった。郵便局に苦情を申し出たところ、郵便局では不在届は受理していないとして手続のミスを認めなかった。確かに不在届を提出したにもかかわらず、職員の言い分だけを信じて顧客の事実誤認を疑うとはどういふことか。このようなことが二度と繰り返されないようにしてほしい。</p>	<p>日本郵便株式会社本社において本件についての改善策を検討した結果、同本社としては、不在届を提出した際に、郵便窓口、提出者等双方にその提出が確認できるよう、様式の変更を検討するとのことであったので、その検討状況を見守ることとされた。</p>
苦情	5	東京	<p>国民年金保険料を期限に遅れながらも支払っていたが、保険料免除の申請書類が送られてきたので申請を行い、免除が認められた。ところが、後になって、国民年金保険料が免除されると国民年金基金の加入資格が喪失することが分かり、免除を取り消そうとしたがそれもできないことが分かった。</p> <p>国民年金基金の加入資格を失いたくなかったのに、一度間違えただけで加入資格を失うこととなり、その上、免除開始になった時から2年近くも国民年金基金の掛金が口座振替で引き落とされていたことに納得がいかない。</p>	<p>第90回の審議を受けて、申請者に対する連絡をどのようにしているか等を確認したところ、国民年金保険料の免除と国民年金基金の資格喪失の関係についての連絡が十分に行われていない状況がみられたので、効果的な連絡のやり方を含め、引き続き、具体的な改善方策を検討することとされた。</p> <p>また、国民年金が免除期間の保険料の追納ができるにもかかわらず、国民年金基金は、一旦、資格を喪失したら喪失した期間の資格を取得することはできないことはおかしいという意見が出され、この点の改善についても検討を行っていくこととなった。</p>