

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

平成22年1月29日～平成22年2月4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
	6 件	297 件	3 件	0 件	48 件	1 件	355 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	76 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	279 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	
		分類	概 要
1	厚生年金保険に死亡時の一時金制度がないのはおかしい。遺族年金の対象者がいない場合、全く掛け捨てになってしまう。死亡一時金の制度を創設するべきである。	① ④	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	70歳到達後の年金繰下げ請求の場合には遡及せず、請求月の翌月分からしか支給されないのはおかしい。また、70歳到達前に文書にてお知らせすべきではないか。	① ④	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ました。なお、現行の年金制度では、70歳以降に年金繰下げ請求をされた場合は、請求日の属する月の翌月からの支給となる旨説明しました。
3	年金請求時に昭和47年の記録が重複しており、国民年金の保険料の払い戻しの案内が届いたが、当時の金額に利子をつけて支払うべきだ。	① ④	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ました。なお、現行制度では、利子をつける規定がない旨説明しました。
4	年金請求に必要な年金加入期間確認通知書については、日本年金機構と各共済組合が連携し、対処すれば添付が必要でなくなる。早急な改善を要望する。	① ④	貴重なご意見として承りました。なお、現在は、日本年金機構の保有する国民年金、厚生年金の加入記録と各共済組合が保有する加入記録の統合ができていないことを詳しく説明しました。
5	現在67歳で、公的年金加入期間合計が183ヶ月しかなく、年金や一時金の支払いを受けられない。受給要件の短縮・撤廃措置や一時金の創設を要望する。	① ④	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	源泉徴収票が送られてきたが、記載内容がわかりにくいので、もっとわかりやすい記載や説明をして欲しい。	① ② ④	記載内容について個別にご説明するとともに、次回の発送において、手引き等の記載をよりわかりやすい内容にするように取り組みます。
7	年金事務所の職員対応が悪く、説明が不十分で、不愉快な思いをした。(同様なご意見が多数ありました。)	② ④	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	コールセンターのオペレーターの説明が不十分で、再度年金事務所に電話することになった。何のためのコールセンターかわからない。	② ④	外部委託事業者に対し、事実確認した上で、必要な指導等を行っております。また、お客様が満足されるような回答ができるようにモニタリングを行い、安心して相談を受けられるよう努めてまいります。
9	ねんきん定期便等の年金記録に関する各種通知や案内について、国民年金の制度説明や年金額の算出根拠、計算方法を説明文に追加してほしい。	① ② ④	ねんきん定期便の記載内容をわかりやすい言葉に置き換えるなど、お客様に対し、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。
10	ねんきん定期便について、年金を受ける権利がある者とないう者で、記載や案内の内容を変えた方がよい。	① ④	貴重なご意見として承りました。なお、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。
11	年金再計算(再裁定)による支払いが遅い。年金支給を受けられる方が高齢なため、できるだけ早く支払って欲しい。	② ④	複雑な事務処理に精通した職員の集中配置、処理システムの機能強化等により、事務処理体制の強化に取り組み、早く支払いできるように努力してまいります。
12	年金記録漏れに係る第三者委員会への申請について、年金事務所の段階で認められるケースについては、すぐに訂正できるようにしてほしい。	② ④	現在、一定の要件を満たせば、年金事務所において、記録の回復ができるようになったことをご説明しました。

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③政策・制度の改善等を検討中、④お客様の声の内容を組織で共有する、⑤その他、に分類。

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

お客様相談グループ長 高水 徹

お客様相談グループ 菊地 重人

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3173)