

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

平成22年2月5日～平成22年2月11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
	2件	304件	5件	0件	59件	1件	371件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	70件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	301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	国民年金には、死亡一時金の制度があり、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。厚生年金保険にも死亡一時金の制度を創設すべきである。	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。
2	80歳超の年金受給者だが、自分の周りには、年金を多くもらって、ずっと貯金している人が大勢いる。若い人たちの中で派遣社員等で、年金の保険料を払うと生活ができない人もいる。ある程度収入がある受給者の年金額を減らし、若い人の保険料負担を軽減して欲しい。	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	年金証書が届いたが、不服があり審査請求を考えているが、審査請求の案内文がわかりづらく、処分庁や審査請求が年金事務所でも受付ができる旨の説明がない。また、厚生労働大臣が決定し、厚生労働大臣が任命した社会審査官が処分するようになるので、おかしいのではないか。	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	年金問題で記録が判明したものは、年金時効特例法で直近5年より前の未払い部分も含め支払いされるが、障害年金については、これまで国が障害年金制度の周知を積極的に行ってこなかったのではないか。5年を過ぎて制度の存在を知り、いざ請求すると直近5年より前の未払い部分の支払いがないのはおかしい。障害年金の請求についても、時効撤廃を要望する。	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。
5	今から年金保険料をかけても、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。	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	年金事務所の職員対応や態度が悪く、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。)	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。
7	コールセンターのオペレーターの説明がわからない。もっときちんとした対応をして欲しい。	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。
8	年金再計算(再裁定)による支払いが遅い。とにかく時間がかかりすぎである。できるだけ早く支払って欲しい。	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。
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、内容がわかりづらいので、もっとわかりやすくして欲しい。	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するなど、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	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。	記載内容について個別にご説明するとともに、来年の発送において、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。
11	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欲しい。	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。
12	年金を受けながら会社に勤め厚生年金に加入しているが、月末に退職した場合と途中で退職した場合とでは、年金の全額支払いされる開始月が変わってくるのはおかしい。法律で決まっていることなら仕方がないが、もっとわかりやすくきちんと広報するべきだ。	貴重なご意見として承りました。今後、相談や広報を行う場合にもっとわかりやすくするよう取り組んでまいります。

※項番1～5に政策・制度立案への提言、項番6～12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と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)