

平成22年2月22日

日本年金機構サービス推進部

No.7 (2010/2/12~2010/2/18受付分)

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12日～平成22年2月18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
	9 件	471 件	4 件	0 件	65 件	0 件	549 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	138 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	411 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	現行の年金制度の年金額については、報道等により人によっては、生活保護よりも低い水準であると言われている。きちんと払っている者が、報われるような年金制度にして欲しい。また、若い人がきちんと進んで加入するような、魅力ある制度にして欲しい。	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。
2	保険料をきちんと納付して年金を受ける権利を得たのに、請求が遅れたために、さかのぼって5年分しか支給されないのはおかしい。年金の支払いについては、時効を撤廃するように要望します。	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	海外留学をしており、納付の意思はあったが、任意加入の手続きをしていなかったため、加入することができなかった。さかのぼって加入し、保険料を支払できないか。特別措置でも構わないので、納付できるよう検討をして欲しい。	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。
4	第三者委員会からあっせんを受け、記録が訂正されたが、訂正前は国民年金のみの加入で、年金の早期減額請求(繰上げ請求)をしていた。記録が訂正されたことで、年金をもらう条件が違うので、早期減額請求の取消しができないのか。	現行制度では、請求の取消ができないこと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	65歳前に人工透析をするようになり、年金事務所で障害年金の相談をしたが、60歳より早期減額(繰上げ請求)年金を受給しているので、障害年金の請求ができない。早期減額請求の取下げができないのか。	現行制度では、請求の取消ができないこと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	生活保護を受けているが、年金記録が判明し、さかのぼって年金の支払いがされても、生活保護の受給を調整されるので、どうにかならないのか。	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。
7	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。
8	年金事務所職員の対応や態度が悪く、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。
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	「ねんきん特別便」や「厚生年金加入記録のお知らせ」等に記載されているお勤め先について、社名が変更になった場合には、資格を失った時点の社名が表示される。加入時から変更した社名で加入していたことになり、社名が変更した場合の記載について、早急に改善して欲しい。	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。
11	父親が死亡し、母親が未支給年金の請求をしたが、事務処理に時間がかかり、支払が3～4カ月かかると年金事務所で案内された。もっと早く出ないのか。できないのなら、せめて2カ月ぐらいでできるように改善して欲しい。	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。
13	ホームページに厚生年金保険の保険料額表が掲載されてなく、大事な保険料の案内がない。また、健康保険料と一緒にしたわかりやすい料額表を掲載し、県別に健康保険料額が違っているので、県名を選択するとその県に対応する料額表が掲載できないの検討して欲しい。	貴重なご意見として承り、ホームページの充実に努め、早急な改善を行います。

※項番1～6に政策・制度立案への提言、項番7～13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)