

## 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26日～平成22年3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
	10 件	371 件	4 件	0 件	62 件	1 件	448 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	77 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	371 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	会社経営をしていて、この不景気の中、事業継続をすることもままならない状況である。会社(法人)は、社会保険に強制加入しなければならないが、社会保険料の負担が経営を圧迫しており、収益に応じた保険料免除制度や一定以下の従業員数の会社(法人)であれば強制加入でなく、任意加入が出来るように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。
2	障害基礎年金の受給者であるが、年金額が少なく、生活できない。特に、障害年金を受給している方は、仕事ができない方が多数いると聞いている。年金額を引き上げるよう早期に改善して欲しい。	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	早期減額請求(繰上げ)年金を受給しているが、年金記録漏れが見つかり、年金漏れの記録が初めからわかっていれば早期減額(繰上げ)年金を請求していなかった。早期減額(繰上げ)年金を取り消して欲しい。	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	国民年金保険料の納付期限が2年間で、それを過ぎれば時効により、納付の意思があっても納付できない。納付の意思がある者を切り捨てるような制度であれば、ますます年金離れが進むのではないか。保険料納付について、時効撤廃を早急に実施して欲しい。	現在、国民年金保険料を遡って納められる期間を2年から10年に延長するための法案を厚生労働省内で準備していることを説明したうえで、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。
5	年金の65歳以降の増額(繰下げ)年金制度は廃止して欲しい。早期減額請求(繰上げ)年金制度は、生活上必要とする方が多いと思われるが、増額(繰下げ)年金制度については、希望される方は少数ではないのか。高齢者にとっては、制度や手続きが複雑になっているので、見直しの検討をして欲しい。	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。

6	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	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	国民年金保険料の納付案内(委託先業者)の電話がかかってきたが、対応したオペレーターの接遇が悪く、非常に不愉快であった。	事実確認を行った上で、必要な指導等を行っていきます。
9	社会保険加入届(健康保険・厚生年金保険被保険者資格取得届)の事務処理が遅いため、全国健康保険協会から発行される健康保険証が手元に届くまで時間がかかり過ぎる。もっと早く事務処理をできるようにして欲しい。	事務処理体制の強化に取り組み、早く事務処理ができるように努力してまいります。
10	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。(同様なご意見が多数ありました。)	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。
11	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。
12	平成22年度国民年金保険料が引き上げされたと聞いたが、厚生労働省や日本年金機構のホームページ等で掲載されていない。保険料を上げるのに何も説明がなく、制度を維持するためにも、加入している者に説明する義務があるのではないか。家計を預かる者としても必要があるのできちんとホームページに掲載してほしい。	貴重なご意見として承り、ホームページの充実等に取り組みるとともに、厚生労働省へ伝える旨説明しました。

※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)