

平成22年3月15日

日本年金機構サービス推進部

No.10 (2010/3/5～2010/3/11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3月5日～平成22年3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	412 件	13 件	0 件	49 件	0 件	476 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	102 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	374 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	国民年金保険料の納付期限が10年に延びるように閣議決定されたが、保険料を納付する意思がある者をすべて救済するために、全期間の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が今国会に提出された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。
2	今回、国民年金保険料の納付期限が10年に延びるように閣議決定されたが、厚生年金保険料についても、同時に、同様な時効撤廃を要望する。また、年金を受け取るための必要加入年数の短縮を実施してもらいたい。	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が今国会に提出された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。
3	私は、若い頃に未納期間があり、これから国民年金に任意加入しても、70歳までに受給権を得ることができません。国民年金保険料の納付期限が10年に延びるよう閣議決定されましたが、高齢で無年金の者の救済も考えていただきたい。	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が今国会に提出された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。
4	私は、保険料の納付要件と障害の程度の問題から、障害年金を受給することができません。現在の障害年金は、支給要件が厳格なので、障害年金を受けるための要件を満たしていない障害者に対して、代替的な制度を創設して下さい。	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。
5	記録問題で新たに自分の年金記録が見つかったが、年金を受け取るための月数が足りないのに、年金がもらえない。何とかもらえ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。

6	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ほしい。	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。
7	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。
8	源泉徴収票が送られてきたが、納税や確定申告の方法、期限等について、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。
9	ねんきんダイヤル(委託先業者)に電話をかけたが、対応したオペレーターの接遇が悪く、その上、的確な回答がなかった。	事実確認を行った上で、必要な指導等を行っていきます。
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	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。もっと早く支払をするべきだ。	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	日本年金機構のホームページの届書・申請書一覧について、すべての届書・申請書が掲載されていない。届書・申請書用紙を年金事務所から郵送してもらわなければならないので、ホームページからダウンロードできるように、早急に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に努め、早急な改善を行います。

※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)