

平成22年3月23日

日本年金機構サービス推進部

No.11 (2010/3/12~2010/3/18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3月12日～平成22年3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
	7件	409件	3件	0件	44件	2件	465件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	112件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	353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年に延長される改正法が国会に提出されたと聞いたが、未納の期間すべて保険料を納付できるよう、更に改正して欲しい。	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	国民年金保険料を納付した期間が不足しているため、障害年金を受け取ることができない。保険料納付基準を緩和して、もっと障害年金を受け取り易くして欲しい。	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	現在61歳で、保険料を納付した期間が足りなく、年金がもらえない。年金事務所に相談したら、国民年金に任意加入し、保険料を納めるように言われたが、高齢で体が弱く、職に就けないので保険料が払えない。保険料を納付した月数が短くても年金を受け取ることができるように、要件を緩和して欲しい。	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	現在進められている年金制度の見直し論議を、もっと早く進めて欲しい。給付等で現行よりマイナスになる部分については、きちんと論議して欲しい。	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	年金を受け取るために必要な保険料を納付した月数が足りないので、年金がもらえない。掛けた分だけ受取りができるとか、一時金で受取りでき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	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	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。
8	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。
9	年金再計算(再裁定)による支払いが遅い。高齢で健康面に不安があり、出来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、早く支払うことができるように努力してまいります。
10	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。
11	2月中旬に国民年金保険料の還付請求の手続きをしたが、未だに還付金の支払いがされていない。出来るだけ早く支払って欲しい。	事務処理体制の強化に取り組み、早く支払うことができるように努力してまいります。
12	年金事務所の電話がかかりにくく、何度も電話をかけるも、話し中でつながらない。	折り返し年金事務所から連絡するよう対応いたしました。また、年金に関する照会等については、コールセンターにおいて対応している旨の周知を図り、年金事務所への照会電話の分散化等を図るよう努力してまいります。

※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)