

平成22年3月29日

日本年金機構サービス推進部

No.12 (2010/3/19～2010/3/25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19日～平成22年3月25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
	6 件	201 件	21 件	0 件	46 件	0 件	274 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)	204 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	国民年金保険料が、あまりにも高すぎる。せつかく納める意思があっても、この不況下では、生活が苦しく、納めることが難しい。もっと保険料を下げた欲しい。	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	自営業を営む国民年金の受給者であるが、国民年金第3号被保険者制度について非常に不公平感を感じる。苦しい中保険料を払ってきた者と、扶養家族で配偶者自身が直接には保険料を負担しない者とで、年金額が一緒というのは納得できない。	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	年金記録回復について、第三者委員会を通さず、年金事務所段階で回復できるようにするとのことであったが、条件が厳しく、なかなか記録が回復されない。早急に本人申し出により、もっと迅速、簡易に記録が回復出来るように改善して欲しい。	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。
4	賞与分の特別保険料制度について、制度を知らない人が多く、もっと広報するべきである。そうすれば、制度について、もっと国民全体の論議ができると思われる。	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	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、年金がもらえない。受取りできる要件の緩和や撤廃を要望します。また、年金として受取りができない場合は、一時金で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	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	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。また、基礎年金番号や住民税の特別徴収分も参考で表示して欲しい。	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	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、早く支払いできるように努力してまいります。
10	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。

※項番1～5に政策・制度立案への提言、項番6～10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)