

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

平成22年4月2日～平成22年4月8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
	本部分	2 件	508 件	3 件	0 件	56 件	2 件	571 件
	地方分	43 件	73 件	12 件	0 件	1 件	0 件	129 件
	合 計	45 件	581 件	15 件	0 件	57 件	2 件	700 件

※No.14(平成22年4月12日掲載分)より、地方分の「お客様の声」も集計しております。

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	186 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	514 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	平成22年度の国民年金保険料が引き上げられたが、不況が続いているなか国民生活を考え、保険料額を据え置くとか、下げるとい緊急措置を実施して欲しい。	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	国民年金の学生納付特例の承認を受けており、大学を卒業し、就職後すぐに保険料を追納(免除された保険料を後で納める制度)しようと思っていたが、保険料の他に加算金がかかると年金事務所で説明された。加算金については、せめて卒業して2年後ぐらいの猶予期間を設け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。
3	障害年金制度については、障害の状態や保険料の納付要件等の支給要件が厳しすぎる。もっと支給要件を緩和して、障害年金が請求や受給がしやすくして欲しい。	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。
4	賞与分の特別保険料制度については、平成7年4月から平成15年3月までに納付した分についても、年金額に反映できるように制度を改正して欲しい。それができないのなら、保険料を返して欲しい。	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。
5	年金を受取りできる要件の緩和や撤廃を行い、自分の年金を受け取ることが容易にできるように制度を改正して欲しい。また、年金額についても、生活保護や児童扶養手当の金額をふまえ、生活できる年金額にして欲しい。	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。

6	平成22年度分の国民年金保険料納付書が届いたが、平成22年度の保険料額が上がったことの説明文書等がない。厚生労働省でプレス発表をしているが、被保険者に対してきちんと説明して欲しい。	平成22年度分の国民年金保険料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ました。
7	新聞広告で年金のカラ期間の説明をみて、学生期間が未納だったので、保険料を払うことができると勘違いした。もう少しわかりやすい広告を出して欲しい。	貴重なご意見として承り、次回広告する場合は、お客様に対し、記載内容をわかりやすくするよう取り組んでまいります。
8	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。
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からは挨拶もなく、言葉使いも悪かった。その上、的確な回答がなかった。	日本年金機構として、事実確認を行った上で、必要な指導等を行っていきます。
11	会社を退職し、国民年金の加入手続きをしたが、事務処理が遅いため、国民年金保険料の納付書が手元に届くまで時間がかかり過ぎる。記録漏れにならないか心配である。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。
12	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。
13	年金事務所の電話がかかりにくい。(何度も電話をかけるも、話し中で繋がらない)	折り返し年金事務所から連絡するよう対応いたします。 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っております。
14	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。早急に保険料額表を掲載して欲しい。	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1～5に政策・制度立案への提言、項番6～14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)