

平成22年4月19日

日本年金機構サービス推進部

No.15 (2010/4/9～2010/4/15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4月9日～平成22年4月15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	9件	575件	17件	0件	39件	0件	640件
	地方分	35件	74件	11件	0件	1件	0件	121件
	合計	44件	649件	28件	0件	40件	0件	761件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	203件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	558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	収入が変わらないのに平成22年度の国民年金保険料が引き上げられた。毎年国民年金保険料の引き上げが決まっているが、これ以上保険料額が上がれば生活できないようになるので、保険料額を据え置く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	現在失業して、国民年金若年者納付猶予の手続きを行い承認されている。納付猶予の追納期間10年を撤廃して、年金を受け取るまでに納付できるようにして欲しい。また、追納の加算金も廃止して欲しい。	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	国民年金第3号被保険者制度の廃止を早急に実施して欲しい。被用者年金加入者の配偶者と言うだけで、直接保険料を納めないで、年金を受け取ることは不公平である。年金財源が厳しい中、即時廃止するべきである。	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。
4	年金と雇用保険との調整を早急に廃止して欲しい。調整に時間がかかり、どちらも受給できない期間があり、生活していけない。	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。
5	年金額をもっと上げて欲しい。現在、政府の方で年金制度について見直しをすることを聞いているが、生活が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に同封されているリーフレットを見て、1年前納のクレジット納付の申込みをしようとしたが、すでに申込みの締切りが終わっていた。クレジット納付については、個別にきちんとリーフレットに掲載して欲しい。	貴重なご意見として承り、次回リーフレット作成時に、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。
7	各種通知や案内について、内容がわかりづらいものがあるので、もっとわかりやすくして欲しい。	記載内容をわかりやすい言葉に置き換えを行うとともに、お客様向け文書モニター会議等において検討を行い、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	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まいります。 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まいります。
10	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。
11	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。
12	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、ホームページの早急な改善を行い、4月14日に掲載いたしました。

※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)