

平成22年4月26日

日本年金機構サービス推進部

No.16 (2010/4/16～2010/4/22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16日～平成22年4月22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	5 件	505 件	19 件	0 件	29 件	1 件	559 件
	地方分	48 件	95 件	16 件	0 件	0 件	0 件	159 件
	合 計	53 件	600 件	35 件	0 件	29 件	1 件	718 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	226 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	492 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、15,100円に引き上げられた。法律に規定されている平成22年度の保険料額14,980円(平成16年度価格)に、平成16年から平成19年までの賃金変動率(0.6%下落)と平成20年の物価変動率(1.4%上昇)を乗じた率(1.008%)を乗じることにより、15,100円となると説明されているが、近年の景気悪化も加味して、保険料額を決める制度に変更して欲しい。	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	国民年金免除制度について、所得の審査が世帯ごとの所得で判断されている。あくまでも本人が受取る年金なので、所得の審査も本人の所得で判断して欲しい。	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	現在の遺族年金の制度では、妻が死亡した場合、夫が年金を受け取りが出来ないような制度設計になっている。今回の年金制度見直し時に性別に関係なく男女とも遺族年金を受け取りやすくな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。
4	年金受給要件の撤廃や緩和の制度改正をして欲しい。特に25年の資格期間の短縮や一時金の創設を要望する。	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	現在、政府の方で年金制度について見直しをしていると聞いている。7万円の最低保障年金の創設が言われているが、もっと年金額を引き上げ、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	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ほしい。	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。
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	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。
9	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)	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。 なお、お客様相談グループにご意見をいただいたお客様については、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。
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	ホームページに各種届書がすべて掲載されていないので、早急に掲載して欲しい。また、年金についての情報を「最新情報」としてもっと積極的に掲載して欲しい。	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6～11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)