

平成22年5月10日

日本年金機構サービス推進部

No.17 (2010/4/23~2010/5/6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23日～平成22年5月6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	4件	524件	0件	0件	86件	0件	614件
	地方分	89件	182件	20件	0件	4件	0件	295件
	合計	93件	706件	20件	0件	90件	0件	909件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	285件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	624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16年の年金制度改正において、国民年金の毎年度の実際の保険料額は、物価や賃金の伸びに合わせて調整することが決まっている。平成22年度分の国民年金保険料額については、加入者に対して、もっとわかりやすい説明や政府広報をして欲しい。	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	国民年金保険料の納付期限が10年に延長される改正法が今国会に提出されているが、早急に法案が成立するようにしていただきたい。また、対象者がすぐに納めて年金の受取りができるように、法律の施行についても早急に変更できるようにして欲しい。	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。
3	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。
4	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が、介護保険料や税金の控除を含め、年金だけで生活できるような制度にして欲しい。	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。
5	記録回復については、第三者委員会に申ししないで、今の年金事務所段階での回復基準をもっと緩和し、短時間で記録回復出来るようにして欲しい。	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	合算対象期間(年金資格期間に含めることができるが、年金額には反映しない期間＝カラ期間)については、事前確認の申請をして登録管理することで、スムーズな年金請求ができるようにして欲しい。	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。
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	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。
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いきます。
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、早く支払い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)	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。
12	ホームページに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。また、会社から提出された届書の進捗状況や保険料請求内容の確認が、インターネットを利用して確認できるようにして欲しい。	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)