

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

平成22年5月7日～平成22年5月13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	7 件	494 件	12 件	0 件	42 件	0 件	555 件
	地方分	47 件	82 件	13 件	0 件	2 件	0 件	144 件
	合 計	54 件	576 件	25 件	0 件	44 件	0 件	699 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	200 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	499 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	国民年金保険料については、平成29年度まで毎年度ごとに保険料額を見直すこととなっているが、変更した詳しい内容をもっとわかりやすく、きちんと周知して欲しい。	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	国民年金保険料を免除された期間があるが、追納(保険料免除期間の後払い)ができるのは10年以内となっている。追納できる10年の期限を撤廃し、年金を請求する前まで追納ができ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	年金記録の回復を第三者委員会に申し出、記録の回復ができたが、現在の老齢年金の受給要件では、年金を掛けた月数が足りず年金の受取りが出来ない。受給要件を制度改正をして、支払った月数分だけでも支払って欲しい。	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	年金と雇用保険の調整については、雇用保険を1ヶ月間全部受取りしなくても年金は月単位で調整される。雇用保険を1ヶ月間全部受取りをしない場合は、年金については日割り計算をして調整を行うようにして欲しい。	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。
5	現在、年金受給者が年金を掛けながら働く場合には、年金額を調整するような制度になっている。高齢者社会が急速に進む中、年金受給者の労働意欲をなくすような年金額を調整する制度を廃止して欲しい。	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。

6	国民年金保険料の付加保険料を納めると将来受取る年金額が増額できることを聞いた。もっと積極的に加入者に対して、付加年金の納付ができることの広報をするべきだ。	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ました。
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。
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	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	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	日本年金機構から国民年金保険料の納付督促業務をしているという業者から直接電話があり、詐欺の心配があったので、電話しないように言って電話を切りました。ほんとうに業者に委託しているのなら、その内容等を公開してほしい。	国民年金保険料の収納業務を、民間業者に委託していることを説明した上で、日本年金機構ホームページに5月7日付で、内容等を掲載していることを案内しました。

※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)