

平成22年5月24日

日本年金機構サービス推進部

No.19 (2010/5/14～2010/5/20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5月14日～平成22年5月20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	343件	17件	0件	43件	0件	408件
	地方分	49件	77件	18件	0件	15件	0件	159件
	合計	54件	420件	35件	0件	58件	0件	567件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	149件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	418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。追納できる期限を撤廃し、年金を請求する前までに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。
2	国民年金保険料の申請免除について、本人ほか配偶者及び世帯主も所得審査の対象となっている。あくまでも個人に支払う年金制度であれば、個人の所得だけで審査す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	年金と雇用保険の調整については、事務処理に時間がかかり、年金も雇用保険も両方支給されない月があった。生活ができないので、事務処理を早くするか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。
4	年金記録の漏れがあり、遅延特別加算金が支給されると聞いて制度の説明を受けたが、支給される金額が低すぎる。もっと預金金利や保険料を延滞した場合の延滞金に相当するぐらいの金額を支払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	平成7年4月から平成15年3月までは、賞与の特別保険料が年金額に反映していないと聞いている。年金額が少ないので、早急に年金額に反映す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	現在、年金の支払いは2ヶ月に一度となっているが、毎月支払の給料に慣れているせいか、2ヶ月毎では生活設計がづらい。希望者だけでも毎月の支払いに変更できるようにして欲しい。	現行の支払方法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	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	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、話し中でつながらない)	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	お客様から、「わかりやすく、親切な対応だった」等のお褒めの言葉や激励をいただきました。	これらの声を糧として、粛々とサービス向上に努めてまいります。

※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)