

(2)年金相談体制及び年金個人情報提供等の充実

(到達目標)

- 社会保険事務所等に直接お越しいただかなくても年金相談の目的が果たせるよう、電話応答率の向上や年金個人情報の提供の充実等に取り組む。
 - ・電話相談の応答率(中央年金相談室における応答率(16年度平均); 20.5%)を早急に5割以上、その後できる限り早期に8割以上に向上させる。
 - ・各種通知書等について分かりやすい内容に改めることにより、相談・苦情を3割削減。
 - ・ポイント制の導入(平成20年4月)に先立って、年金個人情報をお知らせするサービスの充実を図る。

(これまでの取組)

- 社会保険事務所における年金相談の時間延長(平成16年12月～)及び休日相談の実施(平成17年度～)。
- 年金相談センター(63ヶ所)及び年金電話相談センター(23ヶ所)の整備。

(これまでの取組)

- 各種通知書等について「記載内容が分かりづらい」などの相談・苦情が多く寄せられていたことを踏まえ、分かりやすい内容となるよう、送付件数、お客様にとっての重要度、照会件数の多寡等を考慮し、優先順位の高いものから見直しを実施(平成16年度～)。

(これまでの取組)

- 58歳到達者を対象とした被保険者記録通知及び年金見込額のお知らせ(平成16年3月)。
- インターネットを活用した年金個人情報の提供(平成17年1月)。

(今後の取組)

- 社会保険業務センター中央年金相談室の電話相談ブースを大幅に拡充する(56ブース→180ブース)とともに、全国共通電話番号の下に全国の年金電話相談センター(23カ所)とのネットワーク化を進め、できる限り多くの電話相談に対し、効率的に回答することができる仕組みを整備【平成17年10月～】。
- その後さらに、社会保険業務センター中央年金相談室(電話相談)及び年金電話相談センター(23ヶ所)を全国3ヶ所程度に集約し、電話、電子メール等による被保険者・受給者からの問い合わせ等に対応する総合コールセンター(民間委託)の整備について検討【平成19年度～】。

(今後の取組)

- 引き続き、通知書等の見直しを迅速に実施し、見直しに当たっては、社会保険庁LANを活用し、利用者サービスを行っている第一線の社会保険事務所職員等からの意見を反映させるとともに、お客様の視点に立った見直しを進める観点から、各種通知書等に対するモニター調査を実施【平成18年度～】。
- 従来、地域により様式及び添付書類が異なっていた各種届書について、取扱件数の多いものから優先的に様式等の統一化を図る【平成18年度～】。

(今後の取組)

- 保険料納付実績や年金見込額等の年金個人情報についての定期的な通知(ポイント制)を導入【平成20年4月～】。
- ポイント制の導入に先立って、被保険者期間の中間点(35歳)において、被保険者に対し、御自身の年金加入状況を確認していただくための通知を実施【平成19年3月～】。
- パスワード管理の重要性について十分周知を行いつつ、インターネットを通じて、年金個人情報(被保険者記録)の即時提供を実施【平成18年3月～】。