

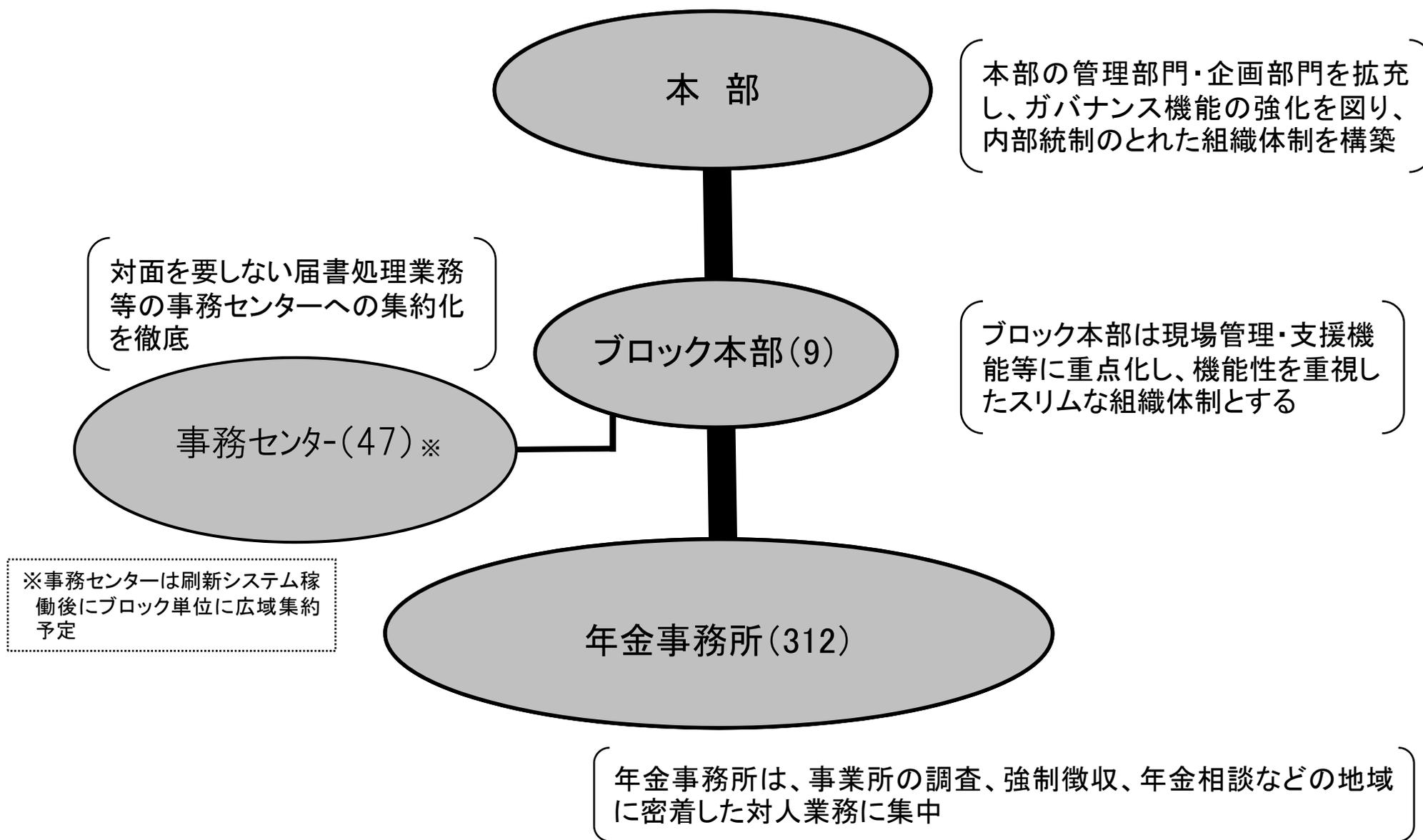
## 1. 日本年金機構について

- ◆ 名称 日本年金機構(にっぽんねんきんきこう)  
(Japan Pension Service)
- ◆ 本部所在地 東京都杉並区高井戸  
(旧 社会保険業務センター所在地)
- ◆ 組織 非公務員型の公法人(特殊法人)  
  
本部・地方ブロック本部(9か所)・年金事務所(312か所)
- ◆ 設立年月日 平成22年1月1日 \*同時に社会保険庁を廃止
- ◆ 理事長 紀陸 孝(きりく たかし)
- ◆ 職員数 約22,000人(正規・准職員 約12,000人、その他有期雇用職員(年金記録問題対応含む)約10,000人)
- ◆ 業務内容 国(厚生労働大臣)から委任・委託を受け、公的年金に係る一連の運営業務(適用・徴収・記録管理・相談・裁定・給付など)を担う。



日本年金機構のシンボルマーク  
(平成21年6月25日決定)  
日本国民の公的年金を運営する組織  
であることを、「日の丸」の上に「年」の  
一文字をシンボライズすることで表現。

## 2. 日本年金機構の組織



### 3. お客様へのお約束 10 か条



#### 日本年金機構 ～お客様へのお約束10か条～

- ◆日本年金機構（私たち）の使命は、お客様である国民の皆様に、正しく確実に年金をお支払いすることです
- ◆私たちは、お客様にとって、身近で信頼される組織を目指します
- ◆そのために私たちが大切にすること
  - お客様の立場に立ち、誠意をもって対応します
  - 正しく確実に業務を行います

#### ～私たちはお約束します～

##### 【お客様の立場に立って】

1. わかりやすい言葉で、ていねいにご説明します。
2. 年金のご相談には、お客様にとってプラスとなる「もう一言」を心がけます。
3. 電話は3コール以内に出ます。
4. 来所相談や電話によるお問い合わせには、迅速にお答えします。その場でお答えできない場合には、速やかに確認の上、2日以内に確認の状況をご連絡します。
5. ご相談で来所されたときのお待たせ時間は、30分以内とすることを目指します。混雑時でも、お待たせ時間の短縮に努めるとともに、待ち時間の目安を表示します。
6. お知らせ文書や、届出・申請書類は、できるだけわかりやすく、読みやすくします。
7. お客様のご意見・ご要望を、積極的にサービス改善につなげていきます。

##### 【正しく確実に】

8. 迅速な対応により、正しく確実に、できるだけ早く年金をお届けします。
  9. お誕生月の「ねんきん定期便」の送付をはじめ、お客様への年金情報提供サービスを充実します。
  10. お客様の情報はしっかり管理し、その利用に際しては細心の注意を払います。
- 以上のお約束について守れたかどうか、毎年の実績をご報告します。

もちろん、今、もっとも大切なことは一日も早く、年金記録問題を解決することです。その解決に向けて、全力投球していきます。

#### ～ お客様へのお願い ～

正確な年金記録の管理のためには、皆様のご協力が必要です。「ねんきん定期便」でご自身の記録の確認をお願いします。もし、事実と違うことや、気になることがございましたら、ご連絡ください。

お問い合わせには誠実に対応いたします。

#### ◆ まずは、お気軽に電話してください。

○全国統一「ねんきんダイヤル」で受け付けています。

【ねんきん定期便専用ダイヤル】

0570-058-555 月～金曜日 午前9時～午後8時まで  
IP電話・PHSからは 03-6700-1144 第2土曜日 午前9時～午後5時まで

【一般的な年金相談ダイヤル】

0570-05-1165 月曜日 午前8時30分～午後7時まで  
IP電話・PHSからは 03-6700-1165 火～金曜日 午前8時30分～午後5時15分まで  
第2土曜日 午前9時30分～午後4時まで

#### ◆ ご相談の窓口は、全国にございます。

○ご相談は、全国312ヶ所の年金事務所及び51ヶ所の年金相談センターで受け付けています。

●月曜日 午前8時30分～午後7時まで  
●火～金曜日 午前8時30分～午後5時15分まで  
●第2土曜日 午前9時30分～午後4時まで

○最寄りの年金事務所等の所在地は、日本年金機構のホームページからご確認いただけます。 <http://www.nenkin.go.jp/>

#### ◆ 年金記録は、インターネットでもご確認できます。

○あらかじめユーザーID・パスワードを取得いただければ、インターネットでいつでも年金記録がご覧いただけます。

日本年金機構のホームページ  <http://www.nenkin.go.jp/>