

お客様の声（意見・要望・苦情等）の状況 （月次報告）

平成26年10月21日
サービス推進部

日本年金機構に寄せられた「お客様の声」(意見・要望・苦情等)

(平成26年度)

分類			4月		5月		6月		7月		8月		9月		10月		11月		12月		1月		2月		3月		合計		
			件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数
機構運営関係	サービス関係	①接遇対応（職員マナー・待ち時間）	144	10.8%	94	9.9%	100	7.1%	111	8.6%	109	9.9%	118	11.2%														676	9.5%
		②事務所への電話・コールセンター	77	5.8%	39	4.1%	63	4.4%	66	5.1%	38	3.5%	34	3.2%														317	4.4%
		③各種お知らせ文書	146	11.0%	99	10.5%	162	11.4%	125	9.7%	121	11.0%	107	10.2%														760	10.7%
		④ホームページ・ねんきんネット	84	6.3%	54	5.7%	78	5.5%	55	4.3%	66	6.0%	41	3.9%														378	5.3%
		小計（①～④合計） a	451	33.9%	286	30.3%	403	28.5%	357	27.7%	334	30.4%	300	28.5%														2,131	29.9%
	事務処理関係	⑤年金給付業務	190	14.3%	161	17.0%	227	16.0%	185	14.3%	178	16.2%	183	17.4%														1,124	15.8%
		⑥国民年金業務	187	14.0%	128	13.5%	123	8.7%	140	10.9%	91	8.3%	105	10.0%														774	10.9%
		⑦厚生年金業務（適用・徴収）	82	6.2%	39	4.1%	79	5.6%	97	7.5%	69	6.3%	52	4.9%														418	5.9%
		小計（⑤～⑦合計） b	459	34.5%	328	34.7%	429	30.3%	422	32.7%	338	30.8%	340	32.3%														2,316	32.5%
	⑧個人情報（本人確認・代理人による手続）		7	0.5%	12	1.3%	9	0.6%	13	1.0%	12	1.1%	12	1.1%														65	0.9%
	⑨施設・組織等のご意見		21	1.6%	16	1.7%	16	1.1%	21	1.6%	20	1.8%	26	2.5%														120	1.7%
	⑩その他（①～⑨以外）		42	3.2%	77	8.1%	46	3.2%	36	2.8%	32	2.9%	30	2.8%														263	3.7%
	小計（a+b+⑧～⑩合計） c		980	73.6%	719	76.1%	903	63.8%	849	65.8%	736	67.1%	708	67.2%														4,895	68.6%
	⑪励まし・おほめ		170	12.8%	118	12.5%	203	14.3%	257	19.9%	227	20.7%	233	22.1%														1,208	16.9%
⑫年金政策、制度立案関係			181	13.6%	108	11.4%	310	21.9%	184	14.3%	134	12.2%	112	10.6%														1,029	14.4%
合計（①～⑫合計）			1,331	100%	945	100%	1,416	100%	1,290	100%	1,097	100%	1,053	100%														7,132	100%

日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の状況(平成26年9月1日～平成26年9月30日受付分)

(備考1)

分類			具体例			
			前月	件数	内訳(%)	
機構運営関係	サービス関係	①接遇対応 (職員マナー・待ち時間)	(109)	118	11.2%	対応が悪い(職員の態度が横柄、言葉遣いが悪い)等
		②事務所への電話 ・コールセンター	(38)	34	3.2%	コールセンターに関する苦情(対応の悪さ)等
		③各種お知らせ文書	(121)	107	10.2%	支給額変更通知書に関する苦情、年金請求書に関する苦情、特別催告状(国年)に関する苦情等
		④ホームページ ・ねんきんネット	(66)	41	3.9%	ねんきんネットが利用しにくい(分りやすい操作方法・言葉を使ってもらいたい)等
		小計(①～④合計) a	(334)	300	28.5%	
	事務処理関係	⑤年金給付業務	(178)	183	17.4%	年金の支払いに関する苦情(支払いに時間がかかりすぎる)等
		⑥国民年金業務	(91)	105	10.0%	収納業務に関する苦情、納付督促業務の委託業者への苦情等
		⑦厚生年金業務 (適用・徴収)	(69)	52	4.9%	未適用事業所に関する通報、滞納事業所への滞納処分に対する苦情等
		小計(⑤～⑦合計) b	(338)	340	32.3%	
		⑧個人情報 (本人確認・代理人による手続)	(12)	12	1.1%	本人確認(照会時の確認が厳しすぎる)等
		⑨施設・組織等のご意見	(20)	26	2.5%	駐車スペースが狭すぎる、赤ちゃん用のおむつ交換台を設置してほしい等
		⑩その他(①～⑨以外)	(32)	30	2.8%	
		小計(a+b+⑧～⑩合計) c	(736)	708	67.2%	
	⑪励まし・おほめ	(227)	233	22.1%	激励(年金事務所職員の親切・丁寧な説明に対するおほめ、励まし)等	
⑫年金政策、制度立案関係		(134)	112	10.6%	年金額の特例水準の解消に関するご意見等	
合計(①～⑫合計)		(1097)	1,053	100%		

			総計	本部		地方		厚労省
				メール・手紙	電話・来訪	事務所等・コールセンター受付	年金事務所等でのご意見箱	国民の声
機構運営関係	サービス関係	①接遇対応 (職員マナー・待ち時間)	118	26	30	53	4	5
		②事務所への電話 ・コールセンター	34	4	16	11	0	3
		③各種お知らせ文書	107	13	17	75	1	1
		④ホームページ ・ねんきんネット	41	30	5	6	0	0
		小計 (①～④合計) a	300	73	68	145	5	9
	事務処理関係	⑤年金給付業務	183	43	71	61	1	7
		⑥国民年金業務	105	55	28	18	0	4
		⑦厚生年金業務 (適用・徴収)	52	20	12	12	0	8
		小計 (⑤～⑦合計) b	340	118	111	91	1	19
	⑧個人情報 (本人確認・代理人による手続)		12	1	5	6	0	0
	⑨施設・組織等のご意見		26	15	3	2	5	1
	⑩その他 (①～⑨以外)		30	15	6	6	1	2
	小計 (a + b + ⑧～⑩合計) c		708	222	193	250	12	31
⑪励まし・おほめ		233	4	0	72	157	0	
⑫年金政策、制度立案関係			112	22	17	65	1	7
合計 (①～⑫合計)			1,053	248	210	387	170	38

<参考> 平成25年度平均件数

(1,109)

(356)

(131)

(434)

(76)

(112)

日本年金機構に寄せられた「お客様の声」(意見・要望・苦情等)の年度比較(件数)

(備考3)

分類			平成 25 年度				平成 26 年度				
			第1四半期計 (4月～6月)	第2四半期計 (7月～9月)	上期計	9月	第1四半期計 (4月～6月)	第2四半期計 (7月～9月)	上期計	9月	対前年同期比
機構運営関係	サービス関係	①接遇対応 (職員マナー・待ち時間)	342	376	718	134	338	338	676	118	88.1%
		②事務所への電話 ・コールセンター	84	91	175	39	179	138	317	34	87.2%
		③各種お知らせ文書	319	271	590	84	407	353	760	107	127.4%
		④ホームページ ・ねんきんネット	257	185	442	53	216	162	378	41	77.4%
		小計 (①～④合計) a	1,002	923	1,925	310	1,140	991	2,131	300	96.8%
	事務処理関係	⑤年金給付業務	513	451	964	148	578	546	1,124	183	123.6%
		⑥国民年金業務	312	298	610	96	438	336	774	105	109.4%
		⑦厚生年金業務 (適用・徴収)	210	216	426	86	200	218	418	52	60.5%
		小計 (⑤～⑦合計) b	1,035	965	2,000	330	1,216	1,100	2,316	340	103.0%
	⑧個人情報 (本人確認・代理人による手続)		26	14	40	3	28	37	65	12	400.0%
	⑨施設・組織等のご意見		170	183	353	31	53	67	120	26	83.9%
	⑩その他 (①～⑨以外)		168	176	344	52	165	98	263	30	57.7%
	小計 (a+b+⑧～⑩合計) c		2,401	2,261	4,662	726	2,602	2,293	4,895	708	97.5%
	⑪励まし・おほめ		277	388	665	119	491	717	1,208	233	195.8%
⑫年金政策、制度立案関係		339	343	682	118	599	430	1,029	112	94.9%	
合計 (①～⑫合計)		3,017	2,992	6,009	963	3,692	3,440	7,132	1,053	109.3%	

平成26年9月 日本年金機構におけるお客様の声受付とサービス・業務改善への取組

