

# お客様の声（意見・要望・苦情等）の状況 （月次報告）

平成26年12月16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	%													
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%	143	11.3%													819	9.7%	
		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%	68	5.4%													385	4.6%	
		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%	172	13.6%													932	11.1%	
		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%	56	4.4%													434	5.2%	
		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%	439	34.6%													2,570	30.8%	
	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%	248	19.5%														1,372	16.3%
		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%	145	11.4%														919	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%	57	4.5%													475	5.7%	
		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%	450	35.5%													2,766	32.9%	
		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%	15	1.2%														80	1.0%
		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%	29	2.3%														149	1.8%
		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%	29	2.3%														292	3.5%
	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%	962	75.8%														5,857	69.7%	
	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%	106	8.4%														1,314	15.6%	
	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%	201	15.8%														1,230	14.6%	
合計(①~⑫合計)			1,331	100%	945	100%	1,416	100%	1,290	100%	1,097	100%	1,053	100%	1,269	100%													8,401	100%	

(備考1)

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10月1日～平成26年10月31日受付分)

分類		前月	件数	内訳(%)	具体例	
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)	143	11.3%	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	(34)	68	5.4%	事務所・コールセンターの電話の不通、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	(107)	172	13.6%	年金振込通知書に関する苦情、扶養親族等申告書に関する苦情等
		④ホームページ ・ねんきんネット	(41)	56	4.4%	ねんきんネットが利用しにくい(年金額試算をわかりやすくしてもらいたい)等
		小計(①～④合計) a	(300)	439	34.6%	
	事務処理関係	⑤年金給付業務	(183)	248	19.5%	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	(105)	145	11.4%	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)	(52)	57	4.5%	適用業務に関する苦情、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	(340)	450	35.5%	
	⑧個人情報 (本人確認・代理人による手続)	(12)	15	1.2%	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	(26)	29	2.3%	エレベーターを設置してほしい、駐車場に防犯カメラを設置してほしい等	
	⑩その他(①～⑨以外)	(30)	29	2.3%		
小計(a+b+⑧～⑩合計) c	(708)	962	75.8%			
⑪励まし・おほめ	(233)	106	8.4%	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	(112)	201	15.8%	年金額の特例水準の解消に関するご意見、年金からの特別徴収に関するご意見等		
合計(①～⑫合計)		(1053)	1,269	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)	143	25	31	76	7	4
		②事務所への電話 ・コールセンター	68	5	29	31	2	1
		③各種お知らせ文書	172	14	13	140	1	4
		④ホームページ ・ねんきんネット	56	38	8	9	0	1
		小計(①～④合計) a	439	82	81	256	10	10
	事務処理関係	⑤年金給付業務	248	72	80	82	1	13
		⑥国民年金業務	145	63	29	44	0	9
		⑦厚生年金業務 (適用・徴収)	57	32	8	9	2	6
		小計(⑤～⑦合計) b	450	167	117	135	3	28
	⑧個人情報 (本人確認・代理人による手続)	15	1	4	8	0	2	
	⑨施設・組織等のご意見	29	18	3	4	1	3	
	⑩その他(①～⑨以外)	29	12	4	6	0	7	
小計(a+b+⑧～⑩合計) c	962	280	209	409	14	50		
⑪励まし・おほめ	106	7	1	40	57	1		
⑫年金政策、制度立案関係	201	39	14	136	3	9		
合計(①～⑫合計)			1,269	326	224	585	74	60

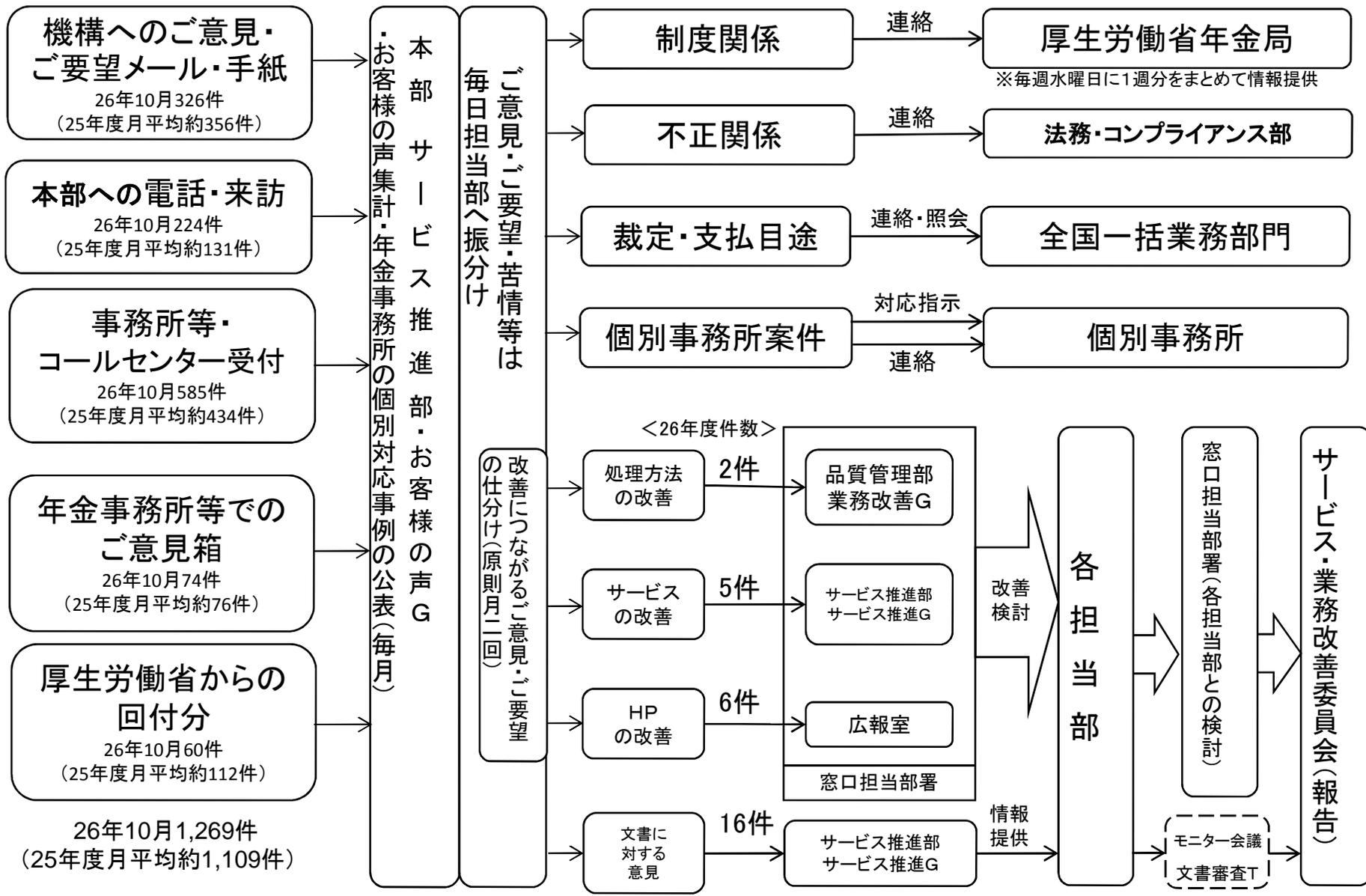
<参考> 平成25年度平均件数 ( 1,109 ) ( 356 ) ( 131 ) ( 434 ) ( 76 ) ( 112 )

## 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	10月	第1四半期計 (4月～6月)	第2四半期計 (7月～9月)	上期計	10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	131	338	338	676	143	109.2%
		②事務所への電話 ・コールセンター	84	91	175	46	179	138	317	68	147.8%
		③各種お知らせ文書	319	271	590	140	407	353	760	172	122.9%
		④ホームページ ・ねんきんネット	257	185	442	121	216	162	378	56	46.3%
		小計 (①～④合計) a	1,002	923	1,925	438	1,140	991	2,131	439	100.2%
	事 務 処 理 関 係	⑤年金給付業務	513	451	964	179	578	546	1,124	248	138.5%
		⑥国民年金業務	312	298	610	91	438	336	774	145	159.3%
		⑦厚生年金業務 (適用・徴収)	210	216	426	94	200	218	418	57	60.6%
		小計 (⑤～⑦合計) b	1,035	965	2,000	364	1,216	1,100	2,316	450	123.6%
	⑧個人情報 (本人確認・代理人による手続)	26	14	40	6	28	37	65	15	250.0%	
	⑨施設・組織等のご意見	170	183	353	38	53	67	120	29	76.3%	
	⑩その他 (①～⑨以外)	168	176	344	31	165	98	263	29	93.5%	
小計 (a+b+⑧～⑩合計) c	2,401	2,261	4,662	877	2,602	2,293	4,895	962	109.7%		
⑪励まし・おほめ	277	388	665	151	491	717	1,208	106	70.2%		
⑫年金政策、制度立案関係	339	343	682	238	599	430	1,029	201	84.5%		
合計 (①～⑫合計)		3,017	2,992	6,009	1,266	3,692	3,440	7,132	1,269	100.2%	

# 平成26年10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



※担当部の判断により諮る