

お客様の声（意見・要望・苦情等）の状況

平成27年6月25日
サービス推進部

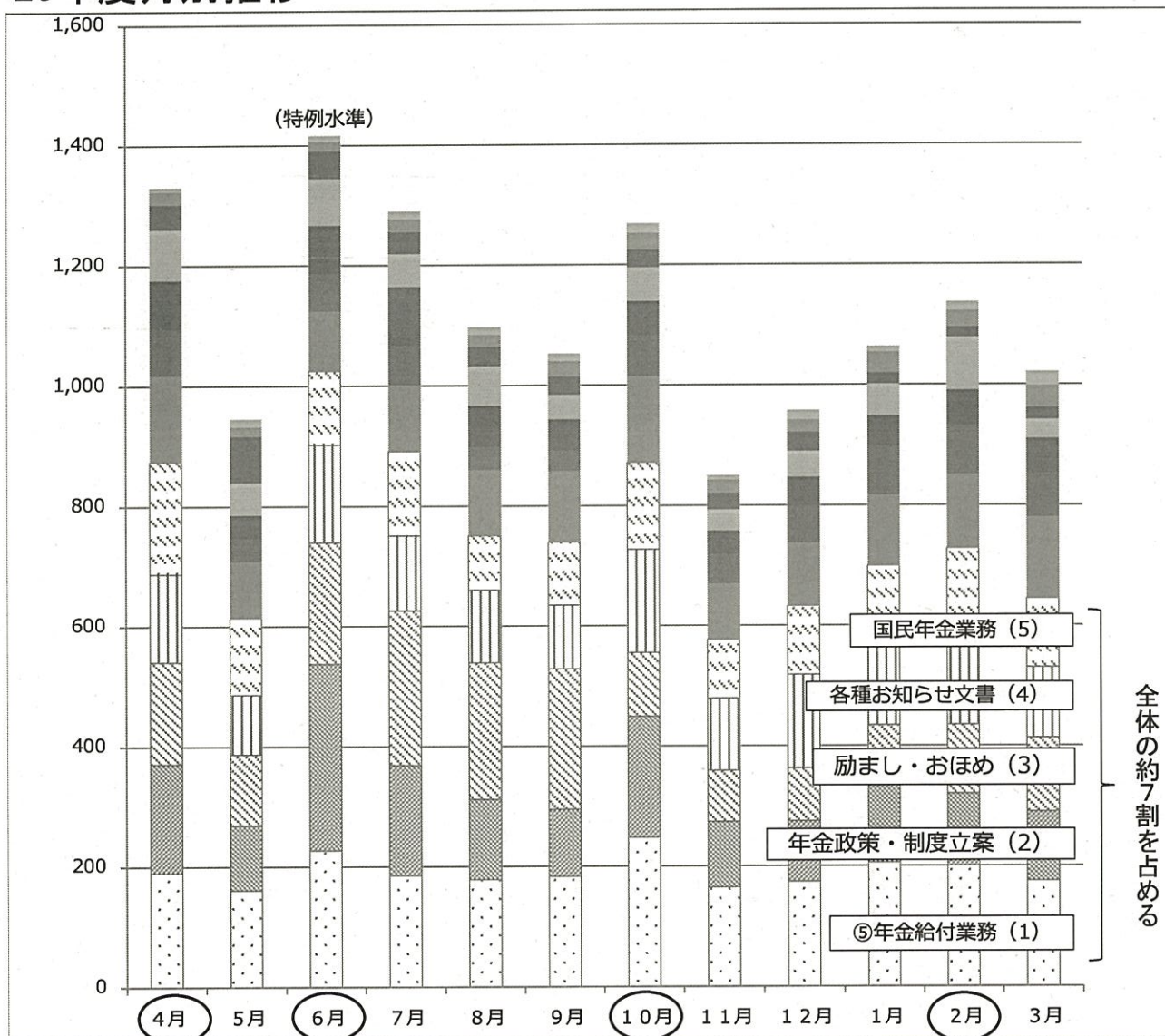
日本年金機構に寄せられた「お客様の声」(意見・要望・苦情等)

(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	%
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%	(5) 109	9.9%	(3) 118	11.2%	(5) 143	11.3%	(5) 94	11.1%	(4) 105	11.0%	(4) 118	11.1%	(4) 123	10.8%	(2) 136	13.3%	1,395	10.4%
		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%	49	5.8%	61	6.4%	82	7.7%	81	7.1%	73	7.1%	731	5.4%
		③各種お知らせ文書	(5) 146	11.0%	(5) 99	10.5%	(4) 162	11.4%	(5) 125	9.7%	(4) 121	11.0%	(5) 107	10.2%	(3) 172	13.6%	(2) 120	14.1%	(2) 155	16.2%	(2) 167	15.7%	(2) 147	12.9%	(4) 117	11.4%	(4) 1,638	12.2%
		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%	35	4.1%	43	4.5%	52	4.9%	88	7.7%	31	3.0%	683	5.1%
		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%	298	35.1%	364	38.0%	419	39.4%	439	38.6%	357	34.9%	4,447	33.1%
	事務処理関係	⑤年金給付業務	(1) 190	14.3%	(1) 161	17.0%	(2) 227	16.0%	(2) 185	14.3%	(2) 178	16.2%	(2) 183	17.4%	(1) 248	19.5%	(1) 165	19.4%	(1) 174	18.2%	(1) 205	19.3%	(1) 200	17.6%	(1) 175	17.1%	(1) 2,291	17.1%
		⑥国民年金業務	(2) 187	14.0%	(2) 128	13.5%	(5) 123	8.7%	(4) 140	10.9%	91	8.3%	105	10.0%	(4) 145	11.4%	(4) 97	11.4%	(3) 114	11.9%	(5) 98	9.2%	(3) 146	12.8%	114	11.2%	(5) 1,488	11.1%
		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%	39	4.6%	49	5.1%	50	4.7%	59	5.2%	58	5.7%	730	5.4%
		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%	301	35.4%	337	35.2%	353	33.2%	405	35.6%	347	34.0%	4,509	33.6%
	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%	7	0.8%	16	1.7%	9	0.8%	15	1.3%	24	2.3%	151	1.1%
	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%	22	2.6%	20	2.1%	35	3.3%	27	2.4%	36	3.5%	289	2.2%
	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%	28	3.3%	32	3.3%	19	1.8%	17	1.5%	20	2.0%	408	3.0%
	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%	656	77.2%	769	80.3%	835	78.5%	903	79.3%	784	76.7%	9,804	73.0%
	⑪励まし・おほめ		(4) 170	12.8%	(3) 118	12.5%	(3) 203	14.3%	(1) 257	19.9%	(1) 227	20.7%	(1) 233	22.1%	106	8.4%	85	10.0%	88	9.2%	85	8.0%	115	10.1%	(3) 123	12.0%	(3) 1,810	13.5%
	⑫年金政策、制度立案関係		(3) 181	13.6%	(4) 108	11.4%	(1) 310	21.9%	(3) 184	14.3%	(3) 134	12.2%	(4) 112	10.6%	(2) 201	15.8%	(3) 109	12.8%	(5) 101	10.5%	(3) 144	13.5%	(5) 120	10.5%	(5) 115	11.3%	(2) 1,819	13.5%
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%	850	100%	958	100%	1,064	100%	1,138	100%	1,022	100%	13,433	100%	

※左肩のカッコ内の数字は、構成比ランキング

26年度月別推移



【26年度「お客様の声」の総括】

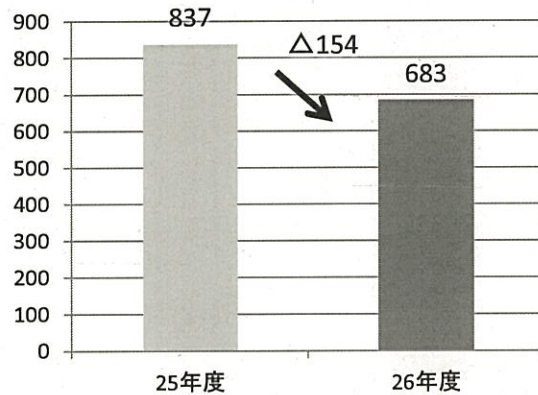
- ・「お客様の声」については、振込通知書・改定通知書等のお客様向け通知文書の発送量の影響を受けるため、比較的発送物が多い偶数月に増加する傾向。
- ・6月は特例水準解消にともなう年金額改定通知書、年金振込通知書の発送を行った影響により、お客様の声が増加。
- ・⑤年金給付業務が多い要因としては、紙コンの再裁定処理が長期化していることにもない支払いが遅れていることが影響。

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)

分類			平成 25 年度						平成 26 年度								
			第1四半期計	第2四半期計	上期計	第3四半期計	第4四半期計	下期計	年度計	第1四半期計	第2四半期計	上期計	第3四半期計	第4四半期計	対前年同期比	下期計	年度計
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	331	295	626	1,344	338	338	676	342	377	127.8%	719	1,395
		②事務所への電話 ・コールセンター	84	91	175	124	203	327	502	179	138	317	178	236	116.3%	414	731
		③各種お知らせ文書	319	271	590	462	330	792	1,382	407	353	760	447	431	130.6%	878	1,638
		④ホームページ ・ねんきんネット	257	185	442	248	147	395	837	216	162	378	134	171	116.3%	305	683
		小計 (①～④合計) a	1,002	923	1,925	1,165	975	2,140	4,065	1,140	991	2,131	1,101	1,215	124.6%	2,316	4,447
	事務処理関係	⑤年金給付業務	513	451	964	471	592	1,063	2,027	578	546	1,124	587	580	98.0%	1,167	2,291
		⑥国民年金業務	312	298	610	289	345	634	1,244	438	336	774	356	358	103.8%	714	1,488
		⑦厚生年金業務 (適用・徴収)	210	216	426	253	310	563	989	200	218	418	145	167	53.9%	312	730
		小計 (⑤～⑦合計) b	1,035	965	2,000	1,013	1,247	2,260	4,260	1,216	1,100	2,316	1,088	1,105	88.6%	2,193	4,509
	⑧個人情報 (本人確認・代理人による手続)		26	14	40	25	39	64	104	28	37	65	38	48	123.1%	86	151
	⑨施設・組織等のご意見		170	183	353	81	51	132	485	53	67	120	71	98	192.2%	169	289
	⑩その他 (①～⑨以外)		168	176	344	129	248	377	721	165	98	263	89	56	22.6%	145	408
	小計 (a + b + ⑧～⑩合計) c		2,401	2,261	4,662	2,413	2,560	4,973	9,635	2,602	2,293	4,895	2,387	2,522	98.5%	4,909	9,804
	⑪励まし・おほめ		277	388	665	564	525	1,089	1,754	491	717	1,208	279	323	61.5%	602	1,810
⑫年金政策、制度立案関係		339	343	682	700	534	1,234	1,916	599	430	1,029	411	379	71.0%	790	1,819	
合計 (①～⑫合計)		3,017	2,992	6,009	3,677	3,619	7,296	13,305	3,692	3,440	7,132	3,077	3,224	89.1%	6,301	13,433	

年度比較の特徴

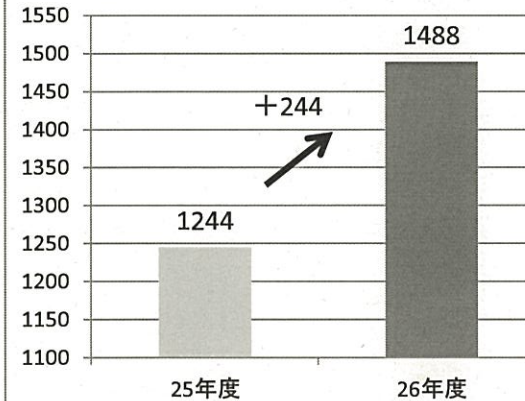
④ホームページ・ねんきんネット



【要因】

・ねんきんネットで25年度は「フリーメールが使用できない」等苦情が多く、平成26年4月よりフリーメールが使用できるようになったことにより26年度は減少。

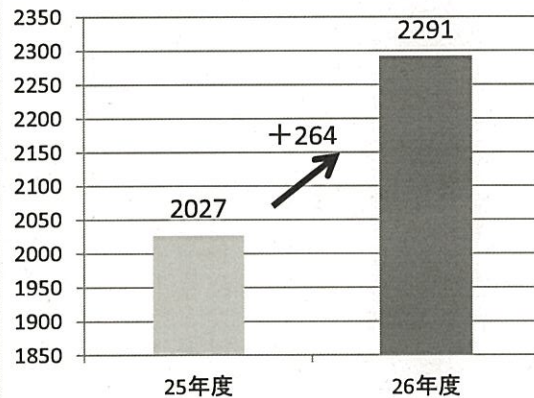
⑥国民年金業務



【要因】

・26年度において未納者への納付督促等強化している影響により増加。

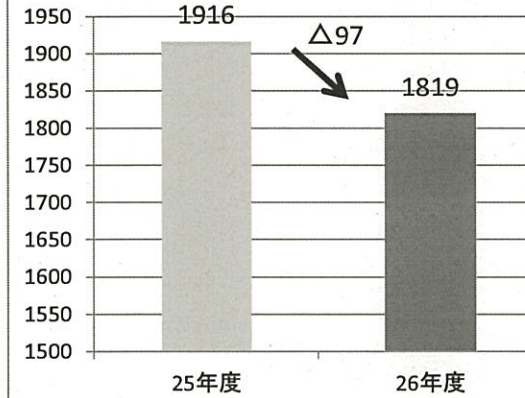
⑤年金給付業務



【要因】

・紙コンの再裁定処理が長期化していることにともない支払いが遅れている影響により26年度は増加。

⑫年金政策・制度立案関係



【要因】

・特例水準の解消にともなう年金額減少の影響によるものが大きいですが、平成25年12月の1回目の年金額減額時の反響が大きく、平成26年6月の2回目の年金額減額時の反響はやや弱まり、26年度は減少。

日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の状況(平成27年1月1日～平成27年3月31日受付分)

分類			1月	2月	3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)	(123)	(136)	377	11.7%	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	(82)	(81)	(73)	236	7.3%	事務所の電話の不通、コールセンターに関する苦情(説明不十分、対応の悪さ)等
		③各種お知らせ文書	(167)	(147)	(117)	431	13.4%	ねんきん定期便に関する苦情、源泉徴収票に関する苦情等
		④ホームページ ・ねんきんネット	(52)	(88)	(31)	171	5.3%	ねんきんネットの情報が更新されていない、ねんきんネット秘密の質問に関する苦情等
		小計(①～④合計) a	(419)	(439)	(357)	1,215	37.7%	
	事務処理関係	⑤年金給付業務	(205)	(200)	(175)	580	18.0%	再裁定による年金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	(98)	(146)	(114)	358	11.1%	収納業務に関する苦情、委託業者の対応に関する苦情等
		⑦厚生年金業務 (適用・徴収)	(50)	(59)	(58)	167	5.2%	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	(353)	(405)	(347)	1,105	34.3%	
	⑧個人情報 (本人確認・代理人による手続)		(9)	(15)	(24)	48	1.5%	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		(35)	(27)	(36)	98	3.0%	年金事務所の施設(駐車場を設置してもらいたい)等
	⑩その他(①～⑨以外)		(19)	(17)	(20)	56	1.7%	
	小計(a+b+⑧～⑩合計) c		(835)	(903)	(784)	2,522	78.2%	
	⑪励まし・おほめ		(85)	(115)	(123)	323	10.0%	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		(144)	(120)	(115)	379	11.8%	年金額の特例水準の解消に関するご意見・ご要望等	
合計(①～⑫合計)		(1,064)	(1,138)	(1,022)	3,224	100%		