

お客様の声（意見・要望・苦情等）の状況 （月次報告）

平成27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27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・説明不足・待ち時間）	(2) 140	14.2%	(5) 88	9.3%		4.5%	(3) 116	10.5%		9.0%	(3) 88	12.4%	(2) 117	14.5%												768	9.1%
		②事務所への電話・コールセンター	78	7.9%	48	5.1%	(2) 203	7.2%	62	5.6%	54	5.3%	38	5.3%	45	5.6%												528	6.3%
		③各種お知らせ文書	94	9.6%	(4) 89	9.4%	(4) 187	6.6%	(4) 112	10.1%	(2) 165	16.1%	(1) 126	17.7%	(3) 112	13.8%												885	10.5%
		④ホームページ・ねんきんネット	71	7.2%	35	3.7%	87	3.1%	17	1.5%	24	2.3%	22	3.1%	16	2.0%												272	3.2%
		小計（①～④合計） a	383	38.9%	260	27.6%	604	21.3%	307	27.8%	335	32.8%	274	38.5%	290	35.8%												2,453	29.2%
	事務処理関係	⑤年金給付業務	(1) 144	14.6%	(1) 209	22.2%	(3) 194	6.8%	(5) 101	9.1%	(3) 131	12.8%		9.7%	(1) 140	17.3%												988	11.7%
		⑥国民年金業務	(5) 102	10.4%	(3) 90	9.5%	69	2.4%	51	4.6%	30	2.9%	30	4.2%	29	3.6%												401	4.8%
		⑦厚生年金業務（適用・徴収）	64	6.5%	56	5.9%	53	1.9%	59	5.3%	49	4.8%	42	5.9%	60	7.4%												383	4.6%
		小計（⑤～⑦合計） b	310	31.5%	355	37.6%	316	11.1%	211	19.1%	210	20.5%	141	19.8%	229	28.3%												1,772	21.1%
	⑧個人情報（本人確認・代理人による手続）		16	1.6%	5	0.5%	61	2.2%	15	1.4%	12	1.2%	6	0.8%	10	1.2%												125	1.5%
	⑨施設・組織等のご意見		19	1.9%	30	3.2%	(1) 1,552	54.7%	(1) 315	28.5%	(1) 241	23.6%	(2) 108	15.2%	63	7.8%												2,328	27.7%
	⑩その他（①～⑨以外）		29	2.9%	(2) 131	13.9%	53	1.9%	21	1.9%	17	1.7%	15	2.1%	11	1.4%												277	3.3%
	小計（a + b + ⑧～⑩合計） c		757	76.9%	781	82.8%	2,586	91.2%	869	78.6%	815	79.7%	544	76.4%	603	74.5%												6,955	82.7%
	⑪励まし・おほめ		(4) 103	10.5%	81	8.6%	85	3.0%	81	7.3%	(5) 93	9.1%	(5) 81	11.4%	(5) 97	12.0%												621	7.4%
	⑫年金政策、制度立案関係		(3) 124	12.6%	81	8.6%	(5) 166	5.9%	(2) 156	14.1%	(4) 114	11.2%	(4) 87	12.2%	(4) 109	13.5%												837	9.9%
合計（①～⑫合計）		984	100%	943	100%	2,837 (1,060)	100%	1,106 (824)	100%	1,022 (798)	100%	712 (594)	100%	809 (764)	100%												8,413	100%	

※左肩のカッコ内の数字は、構成比ランキング

※合計欄の（ ）内は不正アクセスによる情報流出事案にかかるお客様の声を除いた件数

【不正アクセスによる情報流出事案にかかるお客様の声 6月1,777件、7月282件、8月224件、9月118件、10月45件、累計2,446件】

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10月1日～平成27年10月31日受付分)

(備考1)

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・説明不足・待ち時間）	(88)	117	14.5%	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)	45	5.6%	事務所の電話の不通(IVRに関する苦情)、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	(126)	112	13.8%	ねんきん定期便に関する苦情、年金振込通知書に関する苦情等
		④ホームページ・ねんきんネット	(22)	16	2.0%	ホームページの内容に関する苦情等
		小計（①～④合計） a	(274)	290	35.8%	
	事務処理関係	⑤年金給付業務	(69)	140	17.3%	年金の支払い・停止に関する苦情、通知書の送付に関する苦情(書留で送付してほしい)等
		⑥国民年金業務	(30)	29	3.6%	収納業務に関する苦情等
		⑦厚生年金業務(適用・徴収)	(42)	60	7.4%	適用業務に関する苦情、民間委託業者への苦情、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	(141)	229	28.3%	
	⑧個人情報(本人確認・代理人による手続)		(6)	10	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		(108)	63	7.8%	不正アクセスによる情報流出事案への苦情、機構の遊休不動産に対する苦情等
	⑩その他（①～⑨以外）		(15)	11	1.4%	
	小計（a + b + ⑧～⑩合計） c		(544)	603	74.5%	
⑪励まし・おほめ		(81)	97	12.0%	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			(87)	109	13.5%	障害年金に関するご意見等
合計（①～⑫合計）			(712)	809	100%	

日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の受付別の状況(平成27年10月1日～平成27年10月31日受付分)

(備考2)

			総計	本部		地方			厚労省	
				メール・手紙	電話・来訪	事務所等受付	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・説明不足・待ち時間）	117	5	42	26	34	7	3	
		②事務所への電話・コールセンター	45	2	24	6	11	2	0	
		③各種お知らせ文書	112	2	27	32	48	1	2	
		④ホームページ・ねんきんネット	16	1	8	3	4	0	0	
		小計（①～④合計） a	290	10	101	67	97	10	5	
	事務処理関係	⑤年金給付業務	140	13	48	37	32	1	9	
		⑥国民年金業務	29	4	10	9	5	0	1	
		⑦厚生年金業務（適用・徴収）	60	8	34	9	2	0	7	
		小計（⑤～⑦合計） b	229	25	92	55	39	1	17	
	⑧個人情報（本人確認・代理人による手続）		10	0	3	6	1	0	0	
	⑨施設・組織等のご意見		63	2	16	7	18	5	15	
	⑩その他（①～⑨以外）		11	3	4	2	0	1	1	
小計（a+b+⑧～⑩合計） c		603	40	216	137	155	17	38		
⑪励まし・おほめ		97	3	0	30	3	61	0		
⑫年金政策、制度立案関係			109	11	19	42	31	2	4	
合計（①～⑫合計）			809	54	235	209	398	189	80	42

<参考> 平成26年度平均件数

(1,119)

(288)

(215)

(450)

(109)

(57)

(内メール 233)

※機構HPの「日本年金機構へのご意見・ご要望」メール受付窓口が6月6日以降閉鎖されていることにより、「メール・手紙」の受付件数が減少しております。(平成26年度メール月平均件数「233件」)

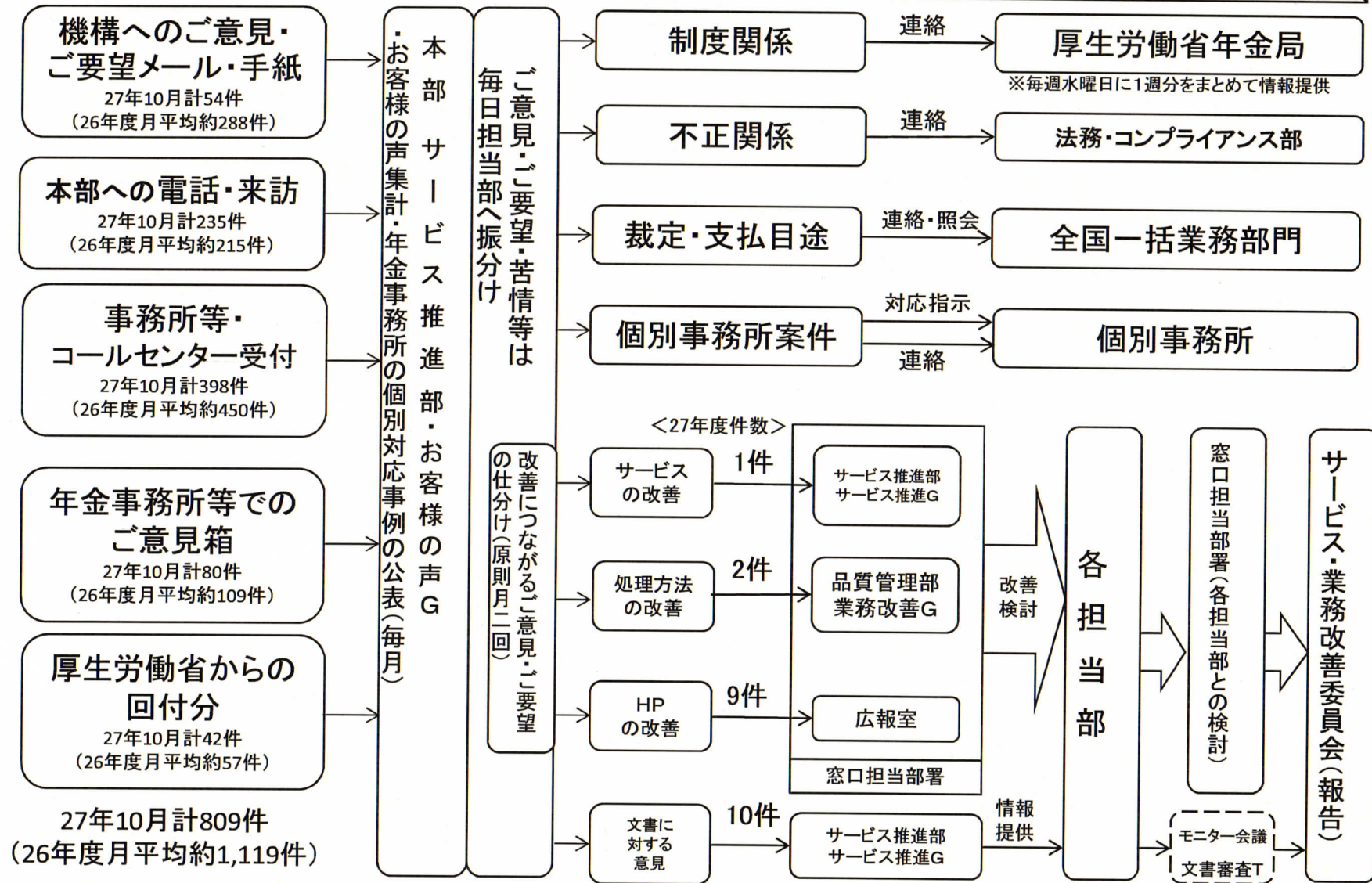
日本年金機構に寄せられた「お客様の声」(意見・要望・苦情等)の年度比較(件数)

(備考3)

分類			平成 26 年度					平成 27 年度				
			第1四半期計	第2四半期計	上期計	10月	年度計	第1四半期計	第2四半期計	上期計	10月	対前年同月比
機構運営関係	サービス関係	①接遇対応（職員マナー・説明不足・待ち時間）	338	338	676	143	1,395	355	296	651	117	81.8%
		②事務所への電話・コールセンター	179	138	317	68	731	329	154	483	45	66.2%
		③各種お知らせ文書	407	353	760	172	1,638	370	403	773	112	65.1%
		④ホームページ・ねんきんネット	216	162	378	56	683	193	63	256	16	28.6%
		小計（①～④合計） a	1,140	991	2,131	439	4,447	1,247	916	2,163	290	66.1%
	事務処理関係	⑤年金給付業務	578	546	1,124	248	2,291	547	301	848	140	56.5%
		⑥国民年金業務	438	336	774	145	1,488	261	111	372	29	20.0%
		⑦厚生年金業務（適用・徴収）	200	218	418	57	730	173	150	323	60	105.3%
		小計（⑤～⑦合計） b	1,216	1,100	2,316	450	4,509	981	562	1,543	229	50.9%
	⑧個人情報（本人確認・代理人による手続）		28	37	65	15	151	82	33	115	10	66.7%
	⑨施設・組織等のご意見		53	67	120	29	289	1,601	664	2,265	63	217.2%
	⑩その他（①～⑨以外）		165	98	263	29	408	213	53	266	11	37.9%
	小計（a + b + ⑧～⑩合計） c		2,602	2,293	4,895	962	9,804	4,124	2,228	6,352	603	62.7%
	⑪励まし・おほめ		491	717	1,208	106	1,810	269	255	524	97	91.5%
⑫年金政策、制度立案関係			599	430	1,029	201	1,819	371	357	728	109	54.2%
合計（①～⑫合計）			3,692	3,440	7,132	1,269	13,433	4,764 (2,987)	2,840 (2,216)	7,604 (5,203)	809 (764)	63.8% (60.2%)

() 内は不正アクセスによる情報流出事案にかかるお客様からの声を除いた件数・前年度比

平成27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