

お客様の声（意見・要望・苦情等）の状況 （月次報告）

平成28年2月22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	%
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%	127	4.5%	(3) 116	10.5%	92	9.0%	(3) 88	12.4%	(2) 117	14.5%	(5) 67	9.0%	(5) 75	9.8%	(4) 88	11.7%					998	9.4%
		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%	62	8.3%	41	5.4%	61	8.1%					692	6.5%
		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%	(1) 145	19.5%	(2) 113	14.8%	(1) 110	14.6%					1,253	11.7%
		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%	14	1.9%	16	2.1%	26	3.5%					328	3.1%
		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%	288	38.8%	245	32.2%	285	37.8%					3,271	30.7%
	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%	(3) 99	13.3%	(1) 135	17.7%	(2) 107	14.2%					1,329	12.5%
		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%	58	7.8%	(4) 80	10.5%	(5) 80	10.6%					619	5.8%
		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%	48	6.5%	59	7.7%	64	8.5%					554	5.2%
		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%	205	27.6%	274	36.0%	251	33.3%					2,502	23.4%
	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%	8	1.1%	8	1.0%	6	0.8%					147	1.4%
	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%	40	5.4%	52	6.8%	29	3.9%					2,449	23.0%
	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%	9	1.2%	18	2.4%	16	2.1%					320	3.0%
	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%	550	74.0%	597	78.3%	587	78.0%					8,689	81.4%
	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%	(2) 114	15.3%	73	9.6%	(3) 89	11.8%					897	8.4%
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%	(4) 79	10.6%	(3) 92	12.1%	77	10.2%					1,085	10.2%	
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%	743 (726)	100%	762 (752)	100%	753 (744)	100%					10,671	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からの声を除いた件数

【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、11月17件、12月10件、1月9件、累計2,482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28年1月1日～平成28年1月31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・説明不足・待ち時間）	(75)	88	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	(41)	61	8.1%	事務所の電話の不通、コールセンターに関する苦情(説明不足・対応の悪さ)等
		③各種お知らせ文書	(113)	110	14.6%	源泉徴収票に関する苦情、基礎年金番号の変更のお知らせに関する苦情等
		④ホームページ・ねんきんネット	(16)	26	3.5%	ねんきんネットに関する苦情等
		小計（①～④合計） a	(245)	285	37.8%	
	事務処理関係	⑤年金給付業務	(135)	107	14.2%	源泉徴収票の送付に関する苦情、年金の支払いに関する苦情等
		⑥国民年金業務	(80)	80	10.6%	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）	(59)	64	8.5%	適用業務に関する苦情、納入告知書の送付に関する苦情等
		小計（⑤～⑦合計） b	(274)	251	33.3%	
	⑧個人情報（本人確認・代理人による手続）		(8)	6	0.8%	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		(52)	29	3.9%	事務所の設備に対するご意見等
	⑩その他（①～⑨以外）		(18)	16	2.1%	
	小計（a+b+⑧～⑩合計） c		(597)	587	78.0%	
	⑪励まし・おほめ		(73)	89	11.8%	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		(92)	77	10.2%	障害年金に関するご意見等	
合計（①～⑫合計）		(762)	753	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28年1月1日～平成28年1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）	88	16	20	16	26	6	4		
		②事務所への電話・コールセンター	61	3	34	10	10	2	2		
		③各種お知らせ文書	110	4	28	26	50	1	1		
		④ホームページ・ねんきんネット	26	16	2	2	6	0	0		
		小計（①～④合計） a	285	39	84	54	92	9	7		
	事務処理関係	⑤年金給付業務	107	18	36	24	21	1	7		
		⑥国民年金業務	80	17	27	22	8	0	6		
		⑦厚生年金業務（適用・徴収）	64	17	21	14	1	0	11		
		小計（⑤～⑦合計） b	251	52	84	60	30	1	24		
	⑧個人情報（本人確認・代理人による手続）		6	1	2	0	2	1	0		
	⑨施設・組織等のご意見		29	5	9	7	3	2	3		
	⑩その他（①～⑨以外）		16	5	4	2	4	0	1		
	小計（a+b+⑧～⑩合計） c		587	102	183	123	131	13	35		
	⑪励まし・おほめ		89	1	2	47	3	35	1		
⑫年金政策、制度立案関係			77	11	10	23	23	2	8		
合計（①～⑫合計）			753	114	88	195	193	350	157	50	44

<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12月24日に再開されましたが、1月のメールは、88件となっています。

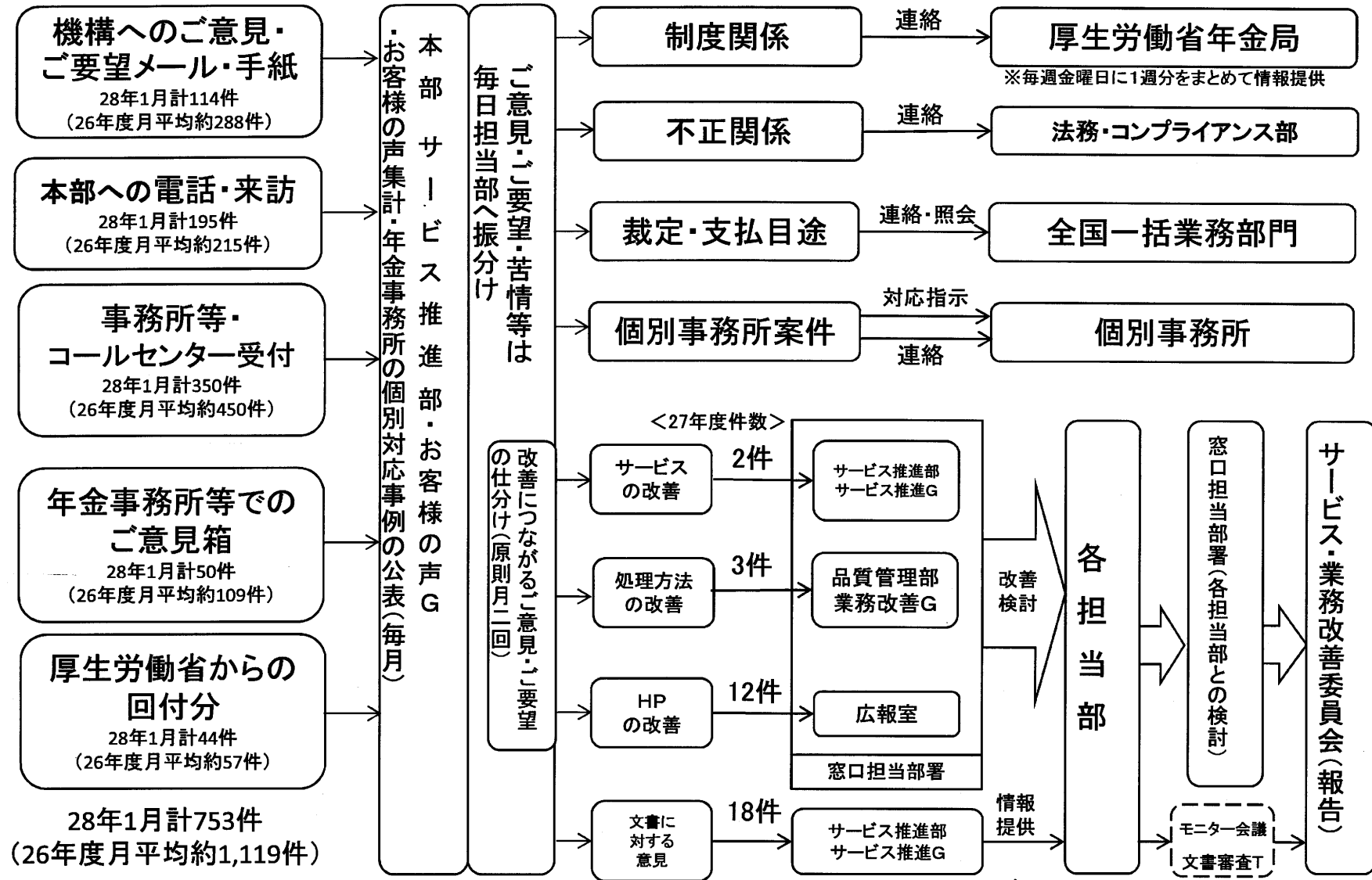
日本年金機構に寄せられた「お客様の声」(意見・要望・苦情等)の年度比較(件数)

(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	第3四半期計	1月	年度計	第1四半期計	第2四半期計	上期計	第3四半期計	1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	342	118	1,395	355	296	651	259	88	74.6%
		②事務所への電話・コールセンター	179	138	317	178	82	731	329	154	483	148	61	74.4%
		③各種お知らせ文書	407	353	760	447	167	1,638	370	403	773	370	110	65.9%
		④ホームページ・ねんきんネット	216	162	378	134	52	683	193	63	256	46	26	50.0%
		小計（①～④合計） a	1,140	991	2,131	1,101	419	4,447	1,247	916	2,163	823	285	68.0%
	事務処理関係	⑤年金給付業務	578	546	1,124	587	205	2,291	547	301	848	374	107	52.2%
		⑥国民年金業務	438	336	774	356	98	1,488	261	111	372	167	80	81.6%
		⑦厚生年金業務（適用・徴収）	200	218	418	145	50	730	173	150	323	167	64	128.0%
		小計（⑤～⑦合計） b	1,216	1,100	2,316	1,088	353	4,509	981	562	1,543	708	251	71.1%
	⑧個人情報（本人確認・代理人による手続）		28	37	65	38	9	151	82	33	115	26	6	66.7%
	⑨施設・組織等のご意見		53	67	120	71	35	289	1,601	664	2,265	155	29	82.9%
	⑩その他（①～⑨以外）		165	98	263	89	19	408	213	53	266	38	16	84.2%
	小計（a + b + ⑧～⑩合計） c		2,602	2,293	4,895	2,387	835	9,804	4,124	2,228	6,352	1,750	587	70.3%
	⑪励まし・おほめ		491	717	1,208	279	85	1,810	269	255	524	284	89	104.7%
⑫年金政策、制度立案関係			599	430	1,029	411	144	1,819	371	357	728	280	77	53.5%
合計（①～⑫合計）			3,692	3,440	7,132	3,077	1,064	13,433	4,764 (2,987)	2,840 (2,216)	7,604 (5,203)	2,314 (2,242)	753 (744)	70.8% (69.9%)

() 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28年1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