

お客様の声(意見・要望・苦情等)の状況

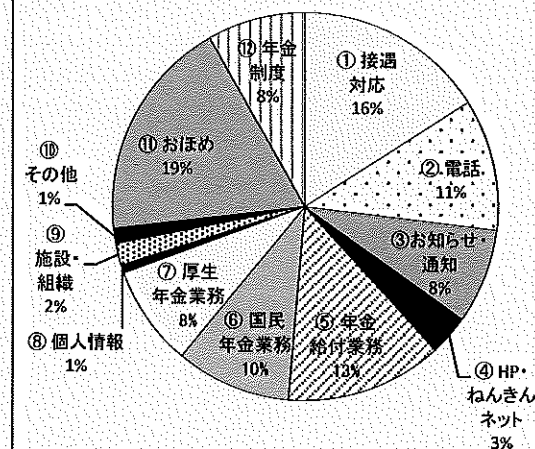
平成29年10月10日
相談・サービス推進部

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29年度推移（4月～8月）】

【平成29年度 お客様の声の分類】

	累計件数	100	200	300	400	500	600	700	800	900
① 接遇対応 (職員マナーが悪い、説明が不十分、等)	725	121	141	143	145	175				
② 電話不通、コールセンターの接遇対応 (電話が繋がらない、オペレーターの対応 等)	498	65	62	139	98	134				
③ 各種お知らせ文書 (通知書のレイアウト 等)	358	56	48	96	81	77				
④ ホームページ・ねんきんネット (HPが見にくい、ねんきんネットの操作方法 等)	155	23, 17, 19	33	63						
⑤ 年金給付業務 (支払が遅い、通知書の内容 等)	596	97	78	154	109	138				
⑥ 国民年金業務 (一括納付を求められた、市場化の対応 等)	438	90	83	79	74	102				
⑦ 厚生年金業務(適用・徴収) (適用処理が遅い、電子申請に関すること 等)	380	49	60	92	76	103				
⑧ 個人情報 (本人確認、代理人による手続 等)	32	9, 5, 4, 7, 7								
⑨ 施設・組織等のご意見	82	18, 14, 10, 21, 19								
⑩ その他(①～⑨以外)	59	12, 4, 12, 15, 16								
⑪ 励まし・おほめ	843	160	143	161	205	174				
⑫ 年金政策、制度立案関係	373	52	53	78	93	97				

【平成29年4月～8月計（総計4,539件）】



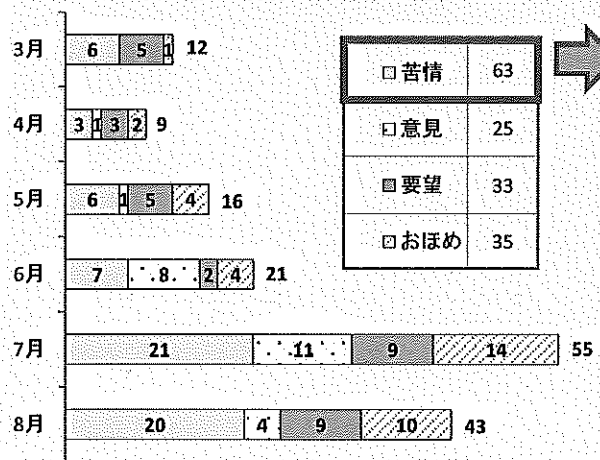
主な「お客様の声」

【平成28・29年度比較（4月～8月）】

【お客様の声の分類】	28年度	29年度	比較
① 接遇対応	469	725	+256
② 電話不通、コールセンターの接遇対応	331	498	+167
⑤ 年金給付業務	703	596	▲107
⑥ 国民年金業務	496	438	▲58
⑦ 厚生年金業務	310	380	+70
⑪ 励まし・おほめ	589	843	+254

受給資格期間の短縮に関するお客様の声【平成29年3月6日～平成29年8月】

10年短縮 お客様の声件数の推移



苦情の内訳	3月	4月	5月	6月	7月	8月	計
説明不足	3	2	5	3	9	10	32
電話不通 (コールセンター)	1	1	0	3	4	1	10
接遇・対応	0	0	0	1	2	3	6
TA未着	0	0	0	0	3	1	4
勧奨ハガキ	0	0	0	0	0	4	4
予約相談	2	0	0	0	1	0	3
電話不通 (年金事務所)	0	0	1	0	1	1	3
待ち時間	0	0	0	0	1	0	1