

お客様の声（意見・要望・苦情等）の状況 （月次報告）

平成27年2月10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	%																
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%	94	11.1%	105	11.0%									1,018	10.0%
		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%									495	4.8%
		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%	120	14.1%	155	16.2%									1,207	11.8%
		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%									512	5.0%
		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%									3,232	31.7%
	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%	165	19.4%	174	18.2%									1,711	16.8%
		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%	97	11.4%	114	11.9%									1,130	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%									563	5.5%
		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%									3,404	33.3%
	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%									103	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%	22	2.6%	20	2.1%									191	1.9%	
	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%									352	3.4%	
	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%									7,282	71.3%	
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%	85	10.0%	88	9.2%									1,487	14.6%		
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%	109	12.8%	101	10.5%									1,440	14.1%		
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%									10,209	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12月1日～平成26年12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)	(94)	105	11.0%	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	(49)	61	6.4%	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	(120)	155	16.2%	年金振込通知書に関する苦情、支給額変更通知書に関する苦情等
		④ホームページ ・ねんきんネット	(35)	43	4.5%	ねんきんネットが利用しにくい(年金額試算の操作方法をわかりやすくしてもらいたい)等
		小計(①～④合計) a	(298)	364	38.0%	
	事務処理関係	⑤年金給付業務	(165)	174	18.2%	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	(97)	114	11.9%	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)	(39)	49	5.1%	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	(301)	337	35.2%	
	⑧個人情報 (本人確認・代理人による手続)	(7)	16	1.7%	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	(22)	20	2.1%	冷水器・エアータオルを設置してもらいたい等	
	⑩その他(①～⑨以外)	(28)	32	3.3%		
小計(a+b+⑧～⑩合計) c	(656)	769	80.3%			
⑪励まし・おほめ	(85)	88	9.2%	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	(109)	101	10.5%	在職老齢年金に関するご意見等		
合計(①～⑫合計)		(850)	958	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)	105	19	31	43	3	9
		②事務所への電話 ・コールセンター	61	9	23	27	1	1
		③各種お知らせ文書	155	10	38	101	0	6
		④ホームページ ・ねんきんネット	43	28	7	8	0	0
		小計(①～④合計) a	364	66	99	179	4	16
	事務処理関係	⑤年金給付業務	174	46	54	70	1	3
		⑥国民年金業務	114	50	35	24	0	5
		⑦厚生年金業務 (適用・徴収)	49	20	11	12	0	6
		小計(⑤～⑦合計) b	337	116	100	106	1	14
	⑧個人情報 (本人確認・代理人による手続)	16	2	8	5	0	1	
	⑨施設・組織等のご意見	20	5	2	9	2	2	
⑩その他(①～⑨以外)	32	17	6	6	2	1		
小計(a+b+⑧～⑩合計) c	769	206	215	305	9	34		
⑪励まし・おほめ	88	8	1	38	41	0		
⑫年金政策、制度立案関係			101	20	10	66	3	2
合計(①～⑫合計)			958	234	226	409	53	36

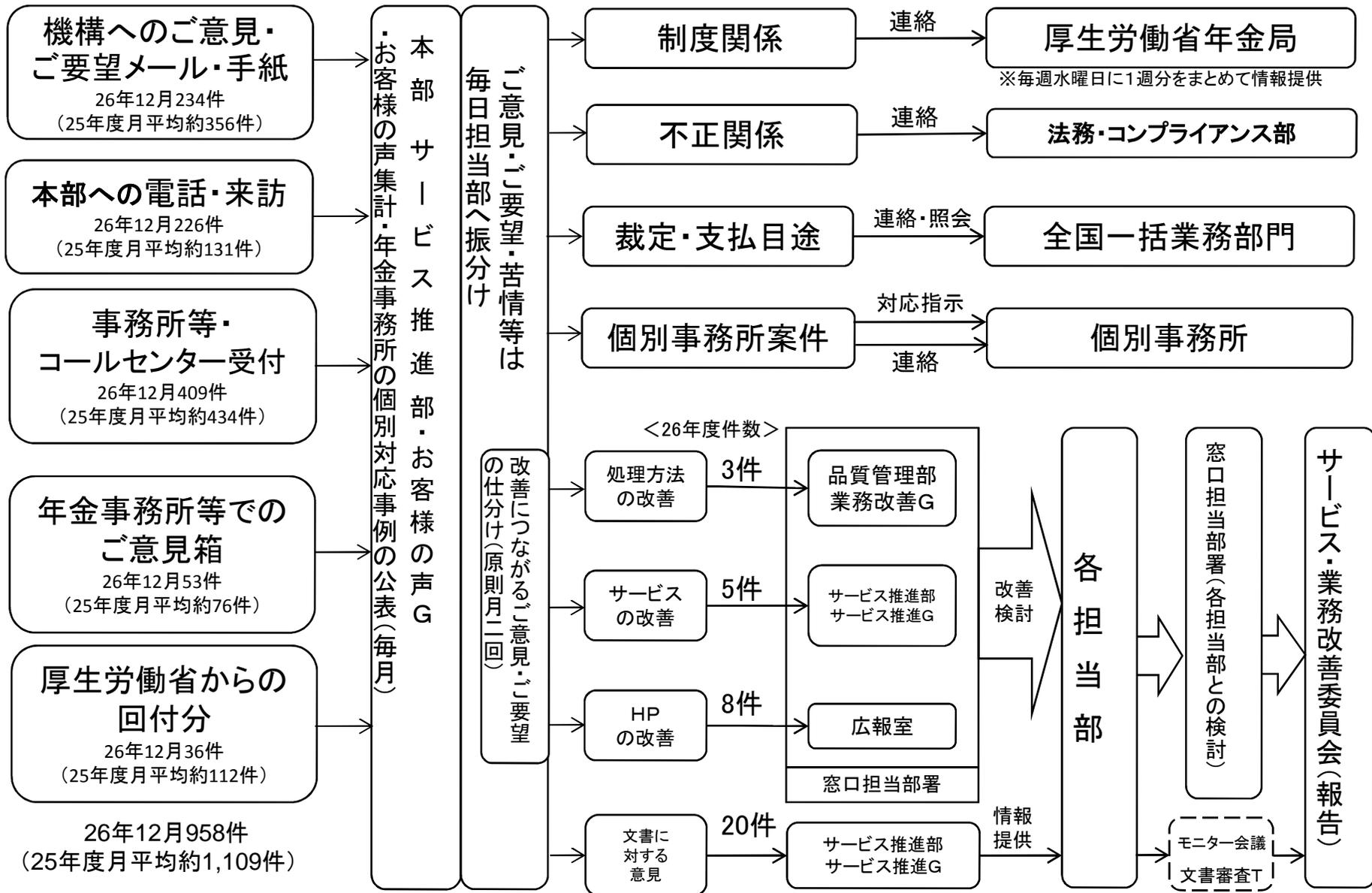
<参考> 平成25年度平均件数 (1,109) (356) (131) (434) (76) (112)

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					対前年同月比
			第1四半期計 (4月～6月)	第2四半期計 (7月～9月)	上期計	第3四半期計 (10月～12月)	12月	第1四半期計 (4月～6月)	第2四半期計 (7月～9月)	上期計	第3四半期計 (10月～12月)	12月	
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	100	338	338	676	342	105	105.0%
		②事務所への電話 ・コールセンター	84	91	175	124	50	179	138	317	178	61	122.0%
		③各種お知らせ文書	319	271	590	462	196	407	353	760	447	155	79.1%
		④ホームページ ・ねんきんネット	257	185	442	248	82	216	162	378	134	43	52.4%
		小計 (①～④合計) a	1,002	923	1,925	1,165	428	1,140	991	2,131	1,101	364	85.0%
	事務処理関係	⑤年金給付業務	513	451	964	471	182	578	546	1,124	587	174	95.6%
		⑥国民年金業務	312	298	610	289	100	438	336	774	356	114	114.0%
		⑦厚生年金業務 (適用・徴収)	210	216	426	253	86	200	218	418	145	49	57.0%
		小計 (⑤～⑦合計) b	1,035	965	2,000	1,013	368	1,216	1,100	2,316	1,088	337	91.6%
		⑧個人情報 (本人確認・代理人による手続)	26	14	40	25	7	28	37	65	38	16	228.6%
		⑨施設・組織等のご意見	170	183	353	81	8	53	67	120	71	20	250.0%
		⑩その他 (①～⑨以外)	168	176	344	129	50	165	98	263	89	32	64.0%
	小計 (a+b+⑧～⑩合計) c	2,401	2,261	4,662	2,413	861	2,602	2,293	4,895	2,387	769	89.3%	
	⑪励まし・おほめ	277	388	665	564	211	491	717	1,208	279	88	41.7%	
	⑫年金政策、制度立案関係	339	343	682	700	341	599	430	1,029	411	101	29.6%	
合計 (①～⑫合計)			3,017	2,992	6,009	3,677	1,413	3,692	3,440	7,132	3,077	958	67.8%

平成26年12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