

お客様の声（意見・要望・苦情等）の状況 （月次報告）

平成27年10月29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 接客対応(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% | | | | | | | | | | | | | | 651 | 8.6% | | |
| | | 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% | | | | | | | | | | | | | | | 483 | 6.4% | |
| | | 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% | | | | | | | | | | | | | | | 773 | 10.2% | |
| | | 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% | | | | | | | | | | | | | | | | 256 | 3.4% |
| | | 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% | | | | | | | | | | | | | | | 2,163 | 28.4% | |
| | 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% | 69 | 9.7% | | | | | | | | | | | | | | | 848 | 11.2% | |
| | | 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% | | | | | | | | | | | | | | | 372 | 4.9% | |
| | | 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% | | | | | | | | | | | | | | | 323 | 4.2% | |
| | | 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% | | | | | | | | | | | | | | | 1,543 | 20.3% | |
| | 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% | | | | | | | | | | | | | | | | 115 | 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% | | | | | | | | | | | | | | | | 2,265 | 29.8% | |
| | 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% | | | | | | | | | | | | | | | | 266 | 3.5% | |
| | 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% | | | | | | | | | | | | | | | | 6,352 | 83.5% | |
| | 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% | | | | | | | | | | | | | | | | 524 | 6.9% | |
| | 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% | | | | | | | | | | | | | | | | 728 | 9.6% | |
| | 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% | | | | | | | | | | | | | | | | 7,604 | 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、累計2,401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9月1日～平成27年9月30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・説明不足・待ち時間) | (92) | 88 | 12.4% | 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 | (54) | 38 | 5.3% | 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 | (165) | 126 | 17.7% | 基礎年金番号の変更のお知らせに関する苦情、ねんきん定期便に関する苦情等 |
| | | ④ホームページ・ねんきんネット | (24) | 22 | 3.1% | ホームページの内容に関する苦情等 |
| | | 小計(①～④合計) a | (335) | 274 | 38.5% | |
| | 事務処理関係 | ⑤年金給付業務 | (131) | 69 | 9.7% | 年金の支払に関する苦情等 |
| | | ⑥国民年金業務 | (30) | 30 | 4.2% | 収納業務に関する苦情等 |
| | | ⑦厚生年金業務(適用・徴収) | (49) | 42 | 5.9% | 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 | (210) | 141 | 19.8% | |
| | ⑧個人情報(本人確認・代理人による手続) | | (12) | 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 | | (241) | 108 | 15.2% | 不正アクセスによる情報流出事案への苦情等 |
| | ⑩その他(①～⑨以外) | | (17) | 15 | 2.1% | |
| 小計(a+b+⑧～⑩合計) c | | (815) | 544 | 76.4% | | |
| ⑪励まし・おほめ | | (93) | 81 | 11.4% | 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 | | (114) | 87 | 12.2% | 障害年金に関するご意見等 | |
| 合計(①～⑫合計) | | (1,022) | 712 | 100% | | |

※③各種お知らせ文書:「基礎年金番号の変更のお知らせ」についての苦情が29件寄せられた。

※④ホームページ・ねんきんネット:「ねんきんネット」についての意見等は7件。(7月1件、8月9件)HPのメール受付窓口を閉鎖している影響があるものと思われます。

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9月1日～平成27年9月30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 | 3 | 26 | 31 | 19 | 8 | 1 |
| | | ②事務所への電話・コールセンター | 38 | 1 | 15 | 9 | 10 | 0 | 3 |
| | | ③各種お知らせ文書 | 126 | 3 | 28 | 27 | 65 | 2 | 1 |
| | | ④ホームページ・ねんきんネット | 22 | 0 | 10 | 5 | 6 | 0 | 1 |
| | | 小計(①～④合計) a | 274 | 7 | 79 | 72 | 100 | 10 | 6 |
| | 事務処理関係 | ⑤年金給付業務 | 69 | 11 | 21 | 15 | 19 | 2 | 1 |
| | | ⑥国民年金業務 | 30 | 3 | 10 | 5 | 9 | 0 | 3 |
| | | ⑦厚生年金業務(適用・徴収) | 42 | 5 | 14 | 9 | 0 | 0 | 14 |
| | | 小計(⑤～⑦合計) b | 141 | 19 | 45 | 29 | 28 | 2 | 18 |
| | ⑧個人情報(本人確認・代理人による手続) | 6 | 1 | 1 | 2 | 2 | 0 | 0 | |
| | ⑨施設・組織等のご意見 | 108 | 8 | 19 | 9 | 29 | 6 | 37 | |
| | ⑩その他(①～⑨以外) | 15 | 5 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | |
| 小計(a+b+⑧～⑩合計) c | 544 | 40 | 145 | 114 | 162 | 19 | 64 | | |
| ⑪励まし・おほめ | 81 | 5 | 0 | 28 | 5 | 43 | 0 | | |
| ⑫年金政策、制度立案関係 | 87 | 9 | 15 | 25 | 29 | 1 | 8 | | |
| 合計(①～⑫合計) | | 712 | 54 | 160 | 167 | 363 | 196 | 63 | 72 |

<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 | 9月 | 年度計 | 第1四半期計 | 第2四半期計 | 上期計 | 9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 | 118 | 1,395 | 355 | 296 | 651 | 88 | 74.6% |
| | | ②事務所への電話・コールセンター | 179 | 138 | 317 | 34 | 731 | 329 | 154 | 483 | 38 | 111.8% |
| | | ③各種お知らせ文書 | 407 | 353 | 760 | 107 | 1,638 | 370 | 403 | 773 | 126 | 117.8% |
| | | ④ホームページ・ねんきんネット | 216 | 162 | 378 | 41 | 683 | 193 | 63 | 256 | 22 | 53.7% |
| | | 小計(①~④合計) a | 1,140 | 991 | 2,131 | 300 | 4,447 | 1,247 | 916 | 2,163 | 274 | 91.3% |
| | 事務処理関係 | ⑤年金給付業務 | 578 | 546 | 1,124 | 183 | 2,291 | 547 | 301 | 848 | 69 | 37.7% |
| | | ⑥国民年金業務 | 438 | 336 | 774 | 105 | 1,488 | 261 | 111 | 372 | 30 | 28.6% |
| | | ⑦厚生年金業務(適用・徴収) | 200 | 218 | 418 | 52 | 730 | 173 | 150 | 323 | 42 | 80.8% |
| | | 小計(⑤~⑦合計) b | 1,216 | 1,100 | 2,316 | 340 | 4,509 | 981 | 562 | 1,543 | 141 | 41.5% |
| | | ⑧個人情報(本人確認・代理人による手続) | 28 | 37 | 65 | 12 | 151 | 82 | 33 | 115 | 6 | 50.0% |
| | | ⑨施設・組織等のご意見 | 53 | 67 | 120 | 26 | 289 | 1,601 | 664 | 2,265 | 108 | 415.4% |
| | | ⑩その他(①~⑨以外) | 165 | 98 | 263 | 30 | 408 | 213 | 53 | 266 | 15 | 50.0% |
| | | 小計(a+b+⑧~⑩合計) c | 2,602 | 2,293 | 4,895 | 708 | 9,804 | 4,124 | 2,228 | 6,352 | 544 | 76.8% |
| | ⑪励まし・おほめ | 491 | 717 | 1,208 | 233 | 1,810 | 269 | 255 | 524 | 81 | 34.8% | |
| | ⑫年金政策、制度立案関係 | 599 | 430 | 1,029 | 112 | 1,819 | 371 | 357 | 728 | 87 | 77.7% | |
| | 合計(①~⑫合計) | 3,692 | 3,440 | 7,132 | 1,053 | 13,433 | 4,764 (2,987) | 2,840 (2,216) | 7,604 (5,203) | 712 (594) | 67.6% (56.4%) | |

() 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9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

機構へのご意見・ご要望メール・手紙
27年9月計54件
(26年度月平均約288件)

本部への電話・来訪
27年9月計160件
(26年度月平均約215件)

事務所等・コールセンター受付
27年9月計363件
(26年度月平均約450件)

年金事務所等でのご意見箱
27年9月計63件
(26年度月平均約109件)

厚生労働省からの回付分
27年9月計72件
(26年度月平均約57件)

27年9月計712件
(26年度月平均約1,119件)

本部 サービス推進部・お客様の声G
おお客様の声集計・年金事務所での個別対応事例の公表(毎月)

毎日担当部へ振分け
「ご意見・ご要望・苦情等は」
改善につながる「ご意見・ご要望」の仕分け(原則月一回)

制度関係

連絡

厚生労働省年金局
※毎週水曜日に1週分をまとめて情報提供

不正関係

連絡

法務・コンプライアンス部

裁定・支払目途

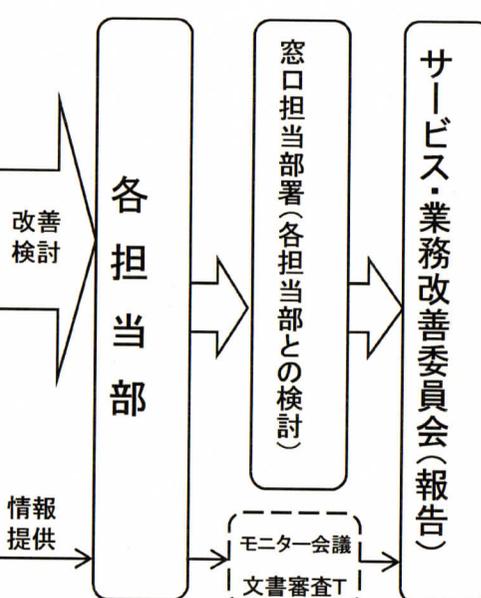
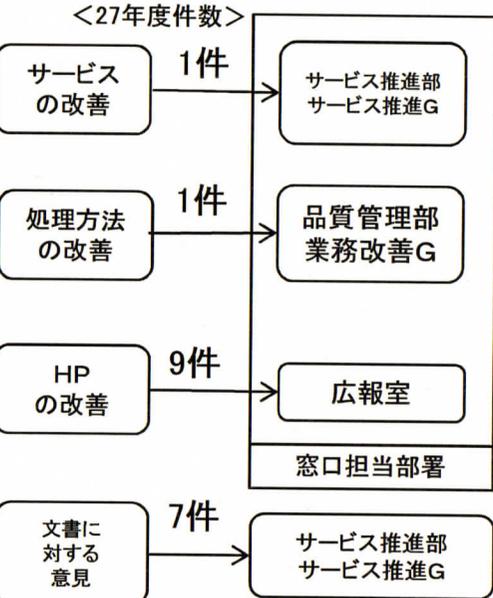
連絡・照会

全国一括業務部門

個別事務所案件

対応指示
連絡

個別事務所



※担当部の判断により諮る