

日本年金機構に対するご意見・苦情の集計報告

平成22年1月1日～平成22年1月7日受付分

意見・苦情把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合 計
	16 件	268 件	0 件	0 件	87 件	371件

意見・苦情内容(大分類)	政策・制度立案への提言	81件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	290件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	0件

(主な意見・苦情内容)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	年金事務所等の職員に関すること(対応が良くない、説明が不十分など)	② ④	事実確認を行った上で、必要な指導等を行う。 お客様の年金相談に対し、お客様にプラスとなる「もう一言」を心がける。
2	日本年金機構発足に関すること。(ホームページに準備中の部分がある、組織がどのように変わるのかなど)	① ④	ホームページの充実に努める。 「お客様へのお約束10か条」、「マナースタンダード」の実践の向上に取り組む。
3	年金受給者への通知書等の記載内容が分かりにくい	① ② ④	支給額変更通知書の記載内容を見直すなど、通知書等の記載内容を分かりやすくするよう、引き続き、取り組む。
4	再裁定の手続きをしたが、数ヶ月待っても年金が振り込まれない(処理が遅い)	① ② ④	複雑な事務処理に精通した職員の集中配置、処理システムの機能強化等により、再裁定処理体制の強化に取り組む。

5	年金事務所の電話がかかりにくい	② ④	折り返し年金事務所から連絡するよう対応した。 年金に関する照会等については、コールセンターにおいて対応している旨の周知を図り、年金事務所への照会電話の分散化等を図っている。
6	障害年金の審査結果等に不満(不支給決定、決定された等級が低いなど)	① ④	事実確認した上で、審査結果等について説明するとともに、不服がある場合の手続き等を案内した。
7	コールセンターに関すること(オペレーターの説明が不十分であったことなど)	② ④	民間受託事業者に対し、事実確認した上で、必要な指導等を行う。

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③政策・制度の改善等を検討中、④苦情相談内容を組織で共有する、⑤その他、に分類。

日本年金機構は、当機構に寄せられるお客様からのご意見や苦情については業務運営の改善につながる貴重なものとして考えておりますので、その集計結果と現時点での対応策等を取りまとめて発表しています。

(照会先)

サービス推進部

お客様相談グループ長 高水 徹

お客様相談グループ 菊地 重人

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3173)