

平成22年1月25日

日本年金機構サービス推進部

No.3 (2010/1/15~2010/1/21受付分)

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15日～平成22年1月21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	地方自治体	合計
	8 件	382 件	20 件	0 件	80 件	0 件	490 件

意見・苦情内容(大分類)	政策・制度立案への提言	93 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	397 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、必要な指導等を行っていきます。 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」を心がけます。
2	源泉徴収票の発送に関すること(記載内容が分かりにくいなど)	① ② ④	記載内容について個別にご説明するとともに、次回の発送において、手引き等の記載をより分かりやすい内容にするように取り組みます。
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	通知書等の記載内容をわかりやすい言葉に置き換えるなど、お客様に対し、記載内容をわかりやすくするよう、引き続き取り組みを行っております。
4	年金事務所の電話がかかりにくい(何度も電話をかけるも、話し中で繋がらない)	② ④	折り返し年金事務所から連絡するよう対応いたします。 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おります。
5	日本年金機構発足に関すること(組織がどのように変わったのかなど)	① ④	「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めます。

6	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 外部委託事業者に対し、事実確認した上で、必要な指導等を行っております。 ④
7	ねんきん特別便・ねんきん定期便に関すること(回答内容の不満や記載内容が分かりにくいなど)	① ねんきん特別便・ねんきん定期便の記載内容をわかりやすい言葉に置き換えするなど、お客様に対し、記載内容を分かりやすくするよう、引き続き取り組みを行っております。 ④
8	ホームページに関すること(ホームページに準備中の部分がある)	② ホームページの充実に努め、早急な改善を行います。 ④
9	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 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めます。 ② ④
10	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 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の案内を行っております。 ④
11	社会保険庁の記録の管理体制が不十分	② 業務マニュアルによる事務処理を徹底するとともに、専管部門を設置し、記録問題の解決に努めます。 ④
12	年金事務所待ち時間が長い	② 事実確認を行った上で、お待たせ時間の短縮に努めます。 ④
13	扶養親族申告書に関するについて(記載内容が分かりにくいなど)	① 記載方法について個別にご説明するとともに、次回の発送において、手引き等の記載をより分かりやすい内容にするよう取り組みます。 ② ④

※「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)