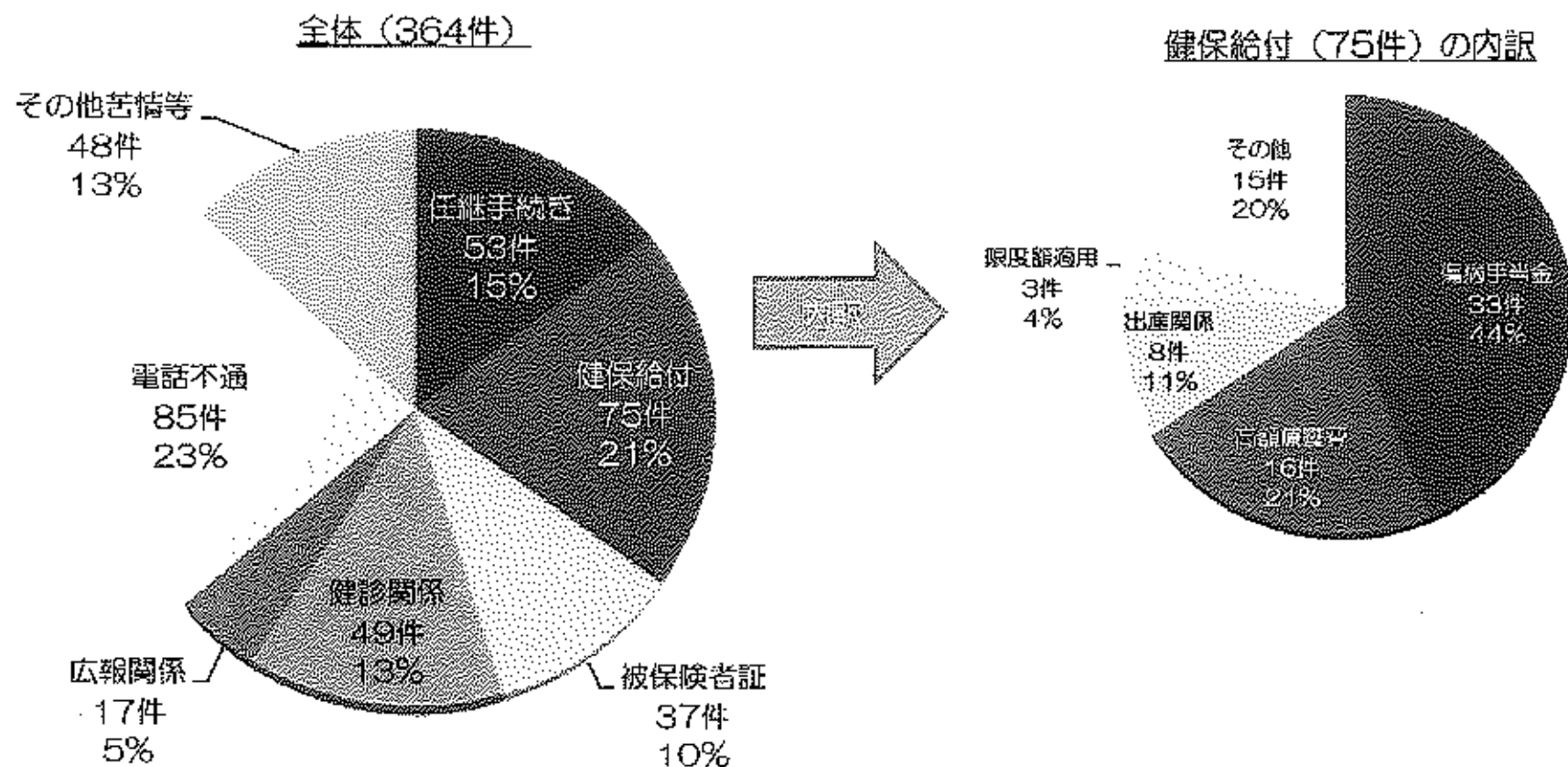
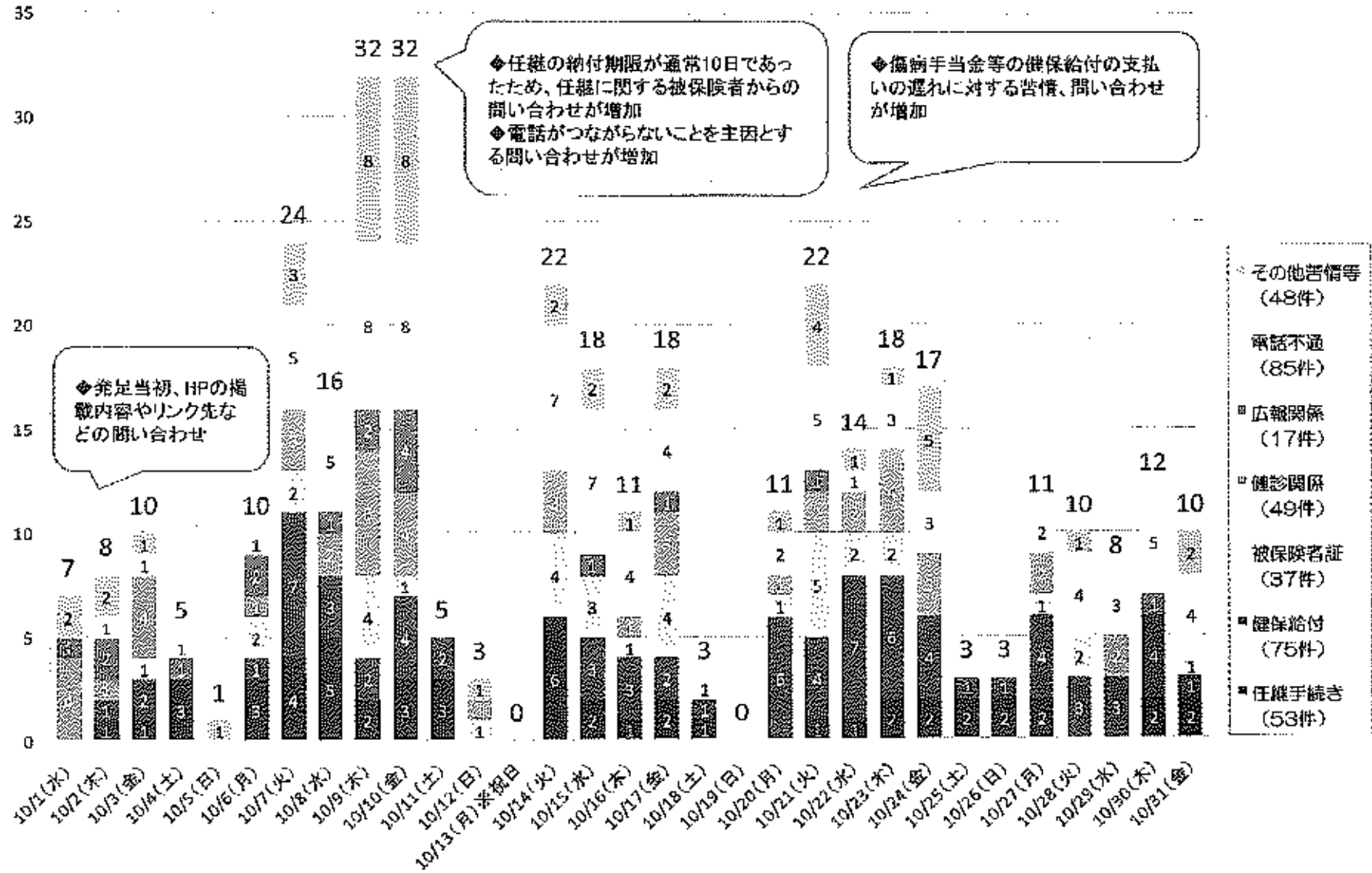


苦情等の状況について

※10月1日～31日までの間、協会本部に電話、メール等により寄せられた苦情、ご意見等を集計したもの



○ 件数の推移



○ 対応状況

苦情・ご意見の主なもの	対応
・支部への電話が繋がらない（85件）	・「電話が繋がりにくい」との苦情のある支部の状況を調査し、電話回線を増設。
・健康保険給付の支払いが、従来よりも遅れている（25件）	・事務処理体制の強化等により、処理期間の短縮に努めているところ。
・被扶養者の特定健診の受診券の送付が遅れている（14件）	・事務処理体制の強化等により、処理期間の短縮に努めているところ。
・被保険者証を普通郵便で送付することへの苦情・不満（11件）	・今後、費用面も含め、検討。
・10月分の任意継続保険の保険料納付書が送付されてこないが、どうなっているのか（10件）	・10月の納付期限は15日（通常月は10日）となっていることを説明。
・保険料を納付することが可能な金融機関が減少した（9件）	・コンビニや郵便局での納付についてを周知するとともに、取扱ができる機関の拡大に努める。
・期限までにコンビニエンスストアで任意継続健康保険料の納付をしたが、「資格喪失通知書」が届いた（7件）	・資格喪失通知を送付した方に対し、個々に電話又は手紙でお詫びを申し上げるとともに、直ちに資格喪失処理を取消。