

平成 22 年 11 月 15 日

日本年金機構サービス推進部

年金事務所に関する「お客様の声」に基づく対応事例(今週の改善)

平成22年10月8日～10月14日受付分

平成22年10月8日～10月14日の間に日本年金機構に寄せられました年金事務所に関する「お客様の声」に基づき、日本年金機構において実施した個別対応事例をとりまとめましたので公表します。

	お客様の声	個別対応事例
A ケ ー ス	<p>私は、障がい基礎年金を受給していますが、60歳を過ぎ老齢厚生年金を請求できるようになったため、年金ダイヤルに障がい基礎年金と老齢厚生年金を一緒に受けとることが出来る事を確認して年金事務所へ向かいました。そして、年金相談窓口職員に相談したところ、65歳まではどちらか一方を受給と言われ年金ダイヤルの回答と説明が異なり混乱しました。年金ダイヤルと窓口の職員のレベルを同一にするよう教育願いたい。</p>	<p>老齢厚生年金と、障がい基礎年金は65歳から一緒に受けとることが出来ますが、65歳まではどちらか一方を選択して受けとることになります。本件は年金ダイヤルでの回答が不十分であったため、お客様に誤解を与えてしまったものです。相談を受けた年金事務所において、受けとる年金の選択について丁寧に説明を差し上げ、了承を得ることが出来ました。また、年金ダイヤルを管理する部署へお客様からのご指摘を伝え、十分指導をするよう申し入れを行いました。</p>
B ケ ー ス	<p>年金相談のため2度年金事務所を訪れましたが、いつも長時間待たされます。改善を希望します。</p>	<p>本件はご意見箱に寄せられたご指摘です。ご指摘をいただいた当日は、お昼の時間帯にお客様が集中し、待ち時間が発生したものです。年金事務所において、お客様が集中し一時的に待ち時間が長くなる場合には、お客様のご都合のよい時間に振替えるなど、年金相談の予約制をご案内し、混雑解消に努めることとしました。</p>
C ケ ー ス	<p>私は学生のため、学生納付特例を申請しているのですが、届いたねんきん定期便に学生納付特例期間が表示されていなかったため、年金事務所へ確認に行きました。対応した職員は、学生納付特例の記録について、現在は正しく登録されており、問題はありませんとした説明のみであり、詳しく説明はしてくれませんでした。</p>	<p>本件はメールによるお客様からのご意見です。ご指摘をいただいた年金事務所から、窓口での対応及び説明が不十分であった点について謝罪をさせていただきました。また、ねんきん定期便に学生納付特例期間が反映されていないことについては、ねんきん定期便の作成スケジュールと学生納付特例の受付から申請結果が登録されるまでの所要期間を説明し、審査結果が出るまでは学生納付特例期間が反映されないの、ねんきん定期便の内容は誤りでないことについて説明し、ご理解と了承を得ることが出来ました。</p>

(照会先)

サービス推進部

お客様の声グループ長 高水 徹

お客様の声グループ 戸沢 吉徳

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3182)