

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12月10日～12月16日受付分

平成22年12月10日～12月16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	共済組合の年金請求に必要な添付書類を発行してもらうために年金事務所を訪れました。以前に厚生年金の請求手続のため年金事務所を訪れましたが、その際に共済年金について、一言声をかけてもらえたら同時に手続を済ませることができて、改めて来所しなくて済んだと思います。もう一言、声をかけていただける配慮が欲しいです。	本件はご意見箱に投函された投書です。お客様へ二度手間をおかけしたことをお詫びするとともに、相談対応した職員に対してお客様の立場に立った「もう一言」の徹底を指示したことを説明し、ご了承いただきました。また、朝礼にてお客様からのご意見を全職員に伝達し、お客様へのお約束10か条にある「お客様にプラスとなるもう一声」を心がけるよう周知徹底しました。
B ケース	受付窓口の職員が来訪者のいない時間帯に読書していました。こういった態度は民間企業では考えられない。この状況について全職員で考えるべきである。	本件はご意見箱に投函された投書です。ご指摘いただいた年金事務所にて事実確認したところ、受付担当職員は新たな来訪者のない時間帯に年金制度に関する冊子を確認していたとのことでした。受付担当職員に対して、お客様から誤解を受けないよう注意するとともに、来訪者のいない時においてもお待ちいただいているお客様へのお声がけを行うなど気配りを忘れずに対応するよう指導しました。また、全職員に対してもお客様からのご意見を伝達し注意喚起しました。
C ケース	障がい年金を受けていましたが、支払が止まってしまったため年金事務所で説明を受けましたが、年金が停止した理由は「年収が原因です」としか回答してもらえませんでした。通常、障がい年金は年収を原因に止まらないと思っていたのですが、なぜ、自分の年金が年収を理由に止まるのか詳しい説明をしてもらえませんでした。	20歳前の障がいを原因とする障がい年金については所得制限があり、所得状況を毎年確認しています。お客様につきましては、今年の所得確認について基準額を上回る所得であるため、障がい年金が全額停止になったものです。ご指摘いただいた年金事務所のお客様相談室長から電話で職員の説明が不足していたことをお詫びのうえ、受給されている障がい年金は、所得金額が基準額を上回ったため全額停止となったことを説明し、ご了承いただきました。

（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）