

平成 23 年 2 月 7 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23年1月4日～1月6日受付分

平成23年1月4日～1月6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
<p>A ケース</p> <p>扶養親族申告書と現況届の手續相談のため年金事務所を訪れました。 対応した窓口職員に現況届は今月末送付予定であり、来月手續するよう説明されたものの、扶養親族申告書についての説明はありませんでした。 結局、後日扶養親族申告書の相談に行くこととなり、2度手間になりました。</p>	<p>お客様から年に1度提出していただくハガキには、現況届及び扶養親族申告書があります。 本件はご相談を受けた際に、担当職員が現況届についての相談と思いこみ対応したため、お客様は扶養親族申告書の手續をすることができず再来所することとなったものです。 お客様に対して年金事務所よりお詫びを申し上げるとともに、扶養親族申告書の手續についてご案内いたしました。 また、窓口職員全員に対しお客様からの苦情を伝えるとともに、相談時にはお客様からの申出内容をよく確認して対応するよう徹底しました。</p>
<p>B ケース</p> <p>年金の振込額が減額されていて驚きました。 年金事務所に確認したところ、配偶者が亡くなり配偶者加給年金分が減額になったためと説明されました。その際に、妻が亡くなった手續をした時にも説明をしているとのことでしたが、年金額に関わることは今後の生活設計に影響するので相手が理解するまでしっかり説明をしていただきたい。</p>	<p>本件は奥様が亡くなった手續の際に、お客様の年金に加算されている配偶者加給年金が不該当になり減額されることについての説明が十分伝わっていなかったものです。 該当の年金事務所に対し、ブロック本部からお客様からの苦情を伝え「お客様へのお約束10か条」のお客様の立場に立って「分かりやすい言葉で、ていねいに説明」、「お客様にとってプラスとなるもう一言」の徹底を指示しました。</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)