

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4月1日～4月7日受付分

平成23年4月1日～4月7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	ある年金事務所のお客様相談室を訪れた時のことです。 待合室にて順番を待っていたら、男性客があまりの剣幕で怒鳴っていました。対応していた女性職員は「私は悪くない」などと発言し、その後出てきた上司と思われる男性職員の態度も見えていて不快でした。 税金を使って仕事をしているのだから、それなりの誠意を見せてほしいものです。	本件は、メールによるお客様からのご指摘です。 該当の年金事務所にて事実確認を行ったところ、お客様は「未支給年金請求書」の提出のため来所されましたが、亡くなられた方と請求する方の続柄確認のできる書類が不足していたため、その旨をお伝えしたところ、大声で激怒されたものです。また、お客様の対応をした職員から、言葉遣いや口調が多少不適切になった部分があったとの申出がありました。 年金事務所長より、お客様の対応を行った職員に対して、どのような状況下においても平常心を忘れず、お客様の気持ちになって親切・丁寧な説明を心がけるよう指導しました。
B ケース	母の住所変更の手続きを行うために、ある年金事務所を訪れました。 私は番号札8番で、しばらく順番を待っていたところ、7番の相談が終了しました。しかし、相談窓口の職員は、書類をクリップで留めたり、机の上を整理したりして、私の番号を呼んでくれず、挙句の果てには他のお客さんを私より先に受け付けしてしまいました。 このような対応は、あまりにもお客様を馬鹿にしたものではないでしょうか。このような不愉快な思いをしたのは初めてです。	本件は、本部に入電したお客様からのご指摘です。 該当の年金事務所にて事実確認を行ったところ、対応した相談窓口職員は番号札7番のお客様の相談が終了した時点で、一旦お客様が途切れたと思い書類整理等を行ってしまいました。また、案内役の総合窓口職員が、8番のお客様に気付かず9番のお客様を先に相談窓口案内してしまいました。 年金事務所副所長より、お客様へ電話にて謝罪させていただきました。また、全職員に対して、お待ちいただいているお客様への対応についても気配りを怠ることのないよう指導し、職員の行動・言動は常にお客様から見られているということに注意喚起しました。
C ケース	私は、「年金分割の標準報酬改定請求書」を提出するために年金事務所を訪れました。事前に年金事務所へ電話し、必要な添付書類を確認したうえで来所したところ、窓口では「添付書類の有効期限が経過しているので受け付けできない」と言われてしまいました。 職員の説明不十分により、迷惑を被るのはお客様です。職員の教育を徹底し、このようなことが起こらないようにしてほしいです。	「年金分割の標準報酬改定請求書」については、ご提出いただいた日前1月以内に作成された当事者双方の生存を証明することができる書類（戸籍謄本等）を添付していただく必要があります。 お客様への説明不足により、ご迷惑をおかけしたことをお詫び申し上げ、再度の提出をお願いしました。お客様にはご理解をいただき、当日中に書類を受理しました。 該当の年金事務所にて、事実確認を行いました。今回のご指摘を受けまして、朝礼時にお客様相談室の全職員に経緯を説明し、「お客様へのお約束10か条」の周知・徹底を行うと同時に、役職会議で全役職に報告し、職員への注意喚起を行いました。

（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 松藤 竜二

（代表電話）03-5344-1100（内線 3174）