

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8日～4月14日受付分

平成23年4月8日～4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	障害年金の請求手続きについて、ある年金事務所の窓口で相談した際、一回目と二回目で書類や手続きの説明が違っていて困惑しました。 また、二回目の相談の際に対応した職員に、再婚したことや外国人であることを差別するかのようない方をされてしまい、大変不快に感じました。 些細な一言でも、障害者には重くのしかかることがあることを理解してほしいです。	本件は、コールセンターに入電したお客様からのご指摘です。 年金事務所にて事実確認を行ったところ、一回目の相談はお客様の体調を考慮して、ご用意していただく各種証明書の簡単な説明のみを行い、二回目の相談の際に請求方法や添付書類等の詳しい説明を行ったとのことでした。また、職員による不適切な発言は認められませんでした。また、添付書類の説明の際に、結婚・離婚のこと、特別永住者であることを確認させていただいたこと自体がお客様にとって負担になったのではないかとのことでした。 障害年金の説明は非常にデリケートであり、一回の相談でどこまで説明すべきかなど難しい点もありますが、受付時は記入例などをお渡しし少しでも負担を軽くすること、及び一つひとつの発言に細心の注意を払って説明を行うことをミーティングにおいて周知・徹底しました。
B ケース	社会保険の「資格取得届」と「被扶養者異動届」を提出するために、年金事務所を訪れました。 対応した職員から、「扶養認定の際に奥様の年金額を確認させていただく必要があるのですが、年金額がわかるものを添付してください。」と言われたので、後日、添付書類を付けて再提出しました。すると、今度は「ご主人様の年金額も確認させていただく必要があります。」と言われてしまい、受け付けてもらえませんでした。 最初の段階で予見できることは、事前に説明をするべきではと強く感じました。	本件は、メールによるお客様からのご指摘です。 健康保険の扶養認定基準の一つに、「扶養される方の年収は、被保険者の年収の半分未満」という基準があり、この年収には給与収入のほかに年金受給額も含まれます。今回、ご提出いただきました「被扶養者異動届」には、ご主人様、奥様の給与収入しか記載されていませんでしたので、奥様の年金受給額のみ確認できるものを添付していただいたところ、奥様の年収(給与+年金受給額)がご主人様の年収(給与のみ)の半分以上となったために、再度、ご主人様の年金受給額についても確認できるものを求めたものでした。 ご指摘を受けた年金事務所においては、全課員に今回のご指摘内容を周知し、お客様の立場に立って、最初の段階で予見できることはあらかじめ丁寧に説明するよう指導しました。
C ケース	社会保険のことでわからないことがあったので、年金事務所に問い合わせたのですが、対応した女性職員の言葉遣いに腹が立ちました。わからないから問い合わせしているのに、馬鹿にした態度・言葉遣いや見下した言い方は許せません。 社会保険は法律上、強制的に加入しなければならないもの(つまり一般の商品と違い、選択の余地がないもの)なのに、どのような職員研修をされているのかと疑問を持ちます。	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役職会議を開催し、お客様からのご指摘内容を全役職者へ伝え、役職者より課員へ事実確認を行いました。対応した職員や該当事実を特定することができませんでした。 しかし、お客様がメールに書かれている印象を受けている事実を深く受け止め、お客様への接遇について再確認するとともに、親切丁寧な対応を心がけるよう指導しました。

(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