

## 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5月2日～5月12日受付分

平成23年5月2日～5月12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>社会保険料を納付するため、初めて年金事務所を訪れました。 保険料の領収窓口がどこにあるのかを聞こうと思い、総合窓口に向かいましたが、年金相談と思われるお客さんが多く、混雑していたので聞くことができませんでした。仕方なく総合窓口以外の職員に声をかけたところ、年金相談窓口を案内されてしまい、無駄な時間を費やしてしまいました。 民間であればありえない対応です。</p>	<p>本件は、匿名でご意見箱に投函された投書です。 該当の年金事務所にて事実確認を行ったところ、お客様から声を掛けられた職員が、お客様の来訪目的(社会保険料納付)をきちんとお伺いせずに年金相談窓口を案内してしまい、長時間お待たせしてしまったものでした。 該当の年金事務所では、朝礼にて全職員にお客様からのご指摘内容を周知し、「お客様のご用件をしっかりと伺いし、的確な対応を行うこと」および「お客様が納得し、満足いただけるよう、心のこもった対応を心掛けること」を徹底しました。</p>
B ケ ー ス	<p>私は、国民年金に任意加入(海外居住者)し、口座振替にて保険料を納めているものです。 今年4月以降の国民年金保険料の案内がないので、年金事務所に問い合わせしました。対応した職員からは、「4月中に発送しております」と言われたので、発送日はいつなのかを聞くと、「お答えできません」との回答でした。答えられないという意味がわからず、発送日をもう一度尋ねると、しばらく待たされたうえで回答をもらいました。 はっきり言って、対応する方の業務に対する知識不足ではないのでしょうか。レアケースであっても職員全員が知っておく必要があると思います。</p>	<p>本件は、理事長メールに寄せられたお客様からのご指摘です。 国内に住所がある通常の口座振替者と、在外任意加入の口座振替者では通知書等の発送スケジュールが異なります。該当の年金事務所にて事実確認を行ったところ、電話対応した職員が在外任意加入者にかかる取扱いを十分に把握していなかったため、適切に対応ができなかったとのことでした。 該当の年金事務所では、国民年金課職員全員に対して今回の事象を説明し、在外任意加入者にかかる取扱いについて勉強会を開き、再確認を行いました。</p>
C ケ ー ス	<p>就職が決まり、今年4月1日から厚生年金に加入しました。それに先立ち、3月に国民年金保険料の口座振替について年金事務所に問い合わせたところ、「就職先からの厚生年金加入手続きにより自動的に国民年金から厚生年金へ切り替わります」と教えられましたので自動的に停止するものと安心していました。しかし、5月2日に国民年金保険料一年分が引き落としされていました。 再度、年金事務所に問い合わせし、国民年金保険料は還付されるとの説明を受けましたが、事前に口座振替を停止する手続きができたのであれば、きちんと説明してほしいです。</p>	<p>本件は、理事長メールに寄せられたお客様からのご指摘です。 国民年金から厚生年金への自動切替日や口座振替の停止時期は、会社からの厚生年金加入届(資格取得届)の提出日やその届書の処理日により異なるため一律ではありません。今回の事案は、口座振替対象者データを金融機関へ提供した後に厚生年金への加入処理が行われたため、従来どおり口座振替が行われたものでしたが、お客様からの問い合わせを受けた職員が引き落としになる可能性を認識し、「口座振替辞退申出書」を提出していただくようご案内していれば、口座振替を停止することが可能であったと思われます。 該当の年金事務所副所長からお客様へお詫びするとともに、全体朝礼にてお客様からのご指摘内容を周知し、説明不足とならないようお客様への「もう一声」を再度徹底しました。</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 松藤 竜二

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3174)