

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6月3日～6月9日受付分

平成23年6月3日～6月9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>年金制度についての一般的な相談で年金事務所を訪れたのですが、「年金相談・手続受付票」に氏名・住所等の記載を求められました。あくまでも一般的な相談でしたので記入を拒んだところ、「氏名と住所等を記載していただかないと相談は受けられません。」と言われてしまいました。</p> <p>年金の見込額や年金記録が知りたいという相談であれば、氏名・住所等は当然必要だと思いますが、年金制度について知りたいと思っているお客さんに対しても氏名・住所等を求めることに納得できません。</p>	<p>本件は、コールセンターに入電されたお客様からのご指摘です。</p> <p>コールセンターから情報提供を受けた当該年金事務所では、直ちにお客様へ入電し、職員の対応について謝罪いたしました。</p> <p>また、一般的な相談に関しては氏名・住所等の記載は任意でご協力いただいております。お客様が拒否された場合には記載がなくても相談を受けさせていただき旨説明し、了承をいただきました。</p> <p>お客様への入電終了後、総合受付担当者にお客様からのご指摘内容を伝え、来所されたお客様への対応方法を再確認しました。さらに、翌日の朝礼において、一般的な相談に関する対応フローを示し、全職員へ周知しました。</p>
B ケ ー ス	<p>年金を受給することなく亡くなった主人の年金記録を確認するため、年金事務所を訪れました。</p> <p>担当した職員の説明により、主人は年金を受け取るための納付要件を満たしていないことがわかり、納得しましたが、その後「詳しく調査を行うので戸籍謄本を持参してください」と言われました。何のために必要なのか全くわかりませんでしたので、その理由を聞いたのですが、詳細を説明してくれませんでした。</p> <p>担当した職員の態度の悪さや親切のなさも気になりましたが、もう少しお客様の立場に立って対応してほしいものです。</p>	<p>本件は、手紙によるお客様からのご指摘です。</p> <p>当該年金事務所において事実確認を行い、対応した職員を含む全職員に対して、今回のお客様からのご指摘内容を周知し、お客様に対する言葉遣いや接客態度を改善するよう徹底しました。</p> <p>また、手紙の差出人であるお客様へ電話連絡したうえでご自宅へ訪問させていただき、職員の対応について謝罪するとともに、戸籍謄本を準備していただく理由(婚姻期間の確認※)についても説明しました。</p> <p>※昭和36年4月から昭和61年3月までの期間で、奥様が被用者年金制度(厚生年金保険等)に加入していた期間がある場合、その期間についてはご主人様の国民年金への加入は任意となり、任意加入しなかった期間は合算対象期間(受給に必要な期間に含めることができる期間)となります。このような期間の有無を確認するために戸籍謄本の準備をお願いしたものです。</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)