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10日～6月16日受付分

平成23年6月10日～6月16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>先日、遺族年金の請求手続きのため年金事務所を訪れました。 遺族年金と老齢年金の併給方法や、遺族年金の算出方法について詳しい説明を希望すると、見込額だけ渡され、家で確認するよう強く言われてしまい、大変不親切な対応でした。 ほとんどの人は年金制度を詳しく理解していません。お客さんにわかりやすい言葉で年金制度を説明するのが日本年金機構の仕事だと思います。年金事務所の職員の対応を今後改善してほしいです。</p>	<p>本件は、コールセンターに入電された匿名のお客様からのご指摘です。 該当の年金事務所にて、遺族年金を請求される方に対する現在の対応方法をお客様相談室全職員に確認したところ、死亡者の報酬比例部分の4分の3が遺族厚生年金の金額になることや、見込額表により遺族年金と老齢年金の選択および併給について説明しているとのことでした。 今回のご指摘を受け、本事案の再発を防止するための対応策について打ち合わせを行いました。その結果、お客様から詳しい説明（死亡者の報酬比例部分の算出方法等）を求められた場合は、丁寧にわかりやすく説明するとともに、他のお客様をお待たせしないようバックヤードの職員を含む全職員で窓口対応していくこととしました。</p>
<p>B ケ ー ス</p> <p>障害年金の相談で年金事務所を訪れましたが、担当した職員の対応の悪さに驚いています。 「年金を受給したければ、多少面倒くさくても手続きをしてもらうのは当然」と思わせるほど、上から目線の対応で、年金事務所の職員がそんなに偉い方だとは思いませんでした。 また、「～かも」の連発で、説明している内容に信憑性がなく不安になりました。 障害者として辛い人生を歩んでいるのに、あんまりです。</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いました。当該事実を特定することができませんでした。 しかし、お客様のご指摘を真摯に受け止め、相談窓口の職員には、常にお客様と同じ目線に立ち、お客様を困惑させないよう誠意をもって丁寧に説明することを指導するとともに、全職員へ今回のご指摘内容を周知し、注意喚起を行いました。 また、お客様向け掲示板にお客様からのご指摘と、年金事務所からの回答を掲示しました。</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 松藤 竜二
（代表電話）03-5344-1100（内線 3174）