

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17日～6月23日受付分

平成23年6月17日～6月23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	共済年金の受給のことで相談したいと思い来所したのですが、総合受付の担当者に「基礎年金分については年金事務所からお答えができますが、共済年金分については当所ではわからないので、直接共済組合へご相談ください」と言われました。 確かにそうなのかもしれませんが、「自分の領分以外のことは一切知らない」という態度がひしひしと伝わってきて、とてもいやな感じがしました。	本件は、ご意見箱に投函された投書によるご指摘です。 該当の年金事務所にて、対応した職員へ事実確認を行ったところ、お客様に「直接共済組合へご相談ください」とお伝えした際、お客様からは何も求められなかったもので、対応を終了したとのことでした。 今回のご指摘を受けた年金事務所では、朝礼にて今回の事象を説明し、「お客様へのお約束10か条」を再確認しました。特に、「お客様にとってプラスとなるもう一言を心がける」ことについて、共済年金等支払内容が確認できない場合であっても、問い合わせ先の電話番号をご案内するなど、お客様の立場に立った対応を心がけるよう周知、徹底しました。
B ケース	障害年金の相談で年金事務所を訪れました。 相談窓口担当者に、私にはICD（ペースメーカー）が植え込まれていることを伝え、と、「本当にICDを植え込んでいるのですか？」と聞かれ、胸のあたりをじろじろ見られました。さらに、過去2度ほど意識を失ったことを伝え、と、「ただのめまいではないのでしょうか」と失礼な発言をされてしまいました。 ただのめまいでICDを植え込む医師はいません。この対応には正直驚いています。	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。 該当の年金事務所にて、対応した女性職員に事実確認を行ったところ、障害年金の支給決定の際には初診日の時期を正確に特定する必要があるため、過去の症状や診療歴をお伺いしましたが、お客様がご指摘している言動は思い当たらないとのことでした。 しかし、今回のご指摘を深く受け止め、各課の責任者へ今回の事象を周知し、ハンディキャップをお持ちの方からの相談をお受けする際には、一つひとつの発言によってお客様を傷つけることがあるため、細心の注意を払って説明を行うことを徹底しました。

（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
（代表電話）03-5344-1100（内線 3174）