

年金事務所に関する「お客様の声」に基づく対応事例

平成23年6月1日～6月30日受付分

平成23年6月1日～6月30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	父親が死去し、母親は身体障害者で手続きに向けないので、長男の私が手続きのために年金事務所を訪れました。 番号札を取り、待合室へ行くと、他に待っているお客さんがおらず、私ひとりでした。その後、2つの窓口で相談が終わり、お客さんが帰られましたが、それから20分経過しても呼ばれる気配がありません。たまたま、総合受付にその旨を伝えたと、やっと相談窓口へ案内されました。 席に着く前に相談窓口(全6ブース)を見渡してみると、2つが職員不在の空席で、20分前に終わった職員は隣の女性職員と笑いながら世間話をしているように見えました。 このような対応が未だに存在していることに、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事実確認を行ったところ、経験の浅い職員から質問を受けた隣の職員が、お客様の存在に気付かず質問に答えていたとのことでした。また、2ブースの空席については、お客様が来所された時間帯は窓口担当者が輪番で昼休憩を取っていたものでした。 今回のご指摘を受けた年金事務所では、全体朝礼時に副所長がメール原文を読み上げ、全職員に周知するとともに二度とこのようなことがないよう、より適切に「お客様の立場に立った」、「お客様第一」の対応をしていくことを再度徹底しました。 今後の対策として、待合室と相談ブースの確認の強化を行い、新たに副所長により、相談窓口の巡回を適宜行うこととしました。 また、本部から、使用していない相談ブースが発生する場合は、受付をしていない旨の表示を行うよう指示・徹底しました。
B ケース	年金事務所に出向いて説明を受けましたが、満足できる内容を受けられず、対応に不満を感じました。 また、以前から、書類の文字が小さく読みづらいため老眼鏡などを設置していただければと提案したのに、本日も窓口で設置されていなかったように思います。 社会保険庁から日本年金機構に変わったのに、変化が見受けられません。	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。 該当の年金事務所にて、来所相談受付票および電話相談処理票等を確認しましたが、該当事実や対応した職員を特定することはできませんでした。 しかし、お客様からのご指摘を深く受け止め、年金相談担当者全員に今回の事案を伝え、今後は相談内容について理解、満足をいただけたかをお客様へ確認するよう徹底しました。 また、老眼鏡については、年金相談窓口には常備していますが、総合案内窓口には備え付けておりませんでしたので、総合案内窓口用に1セット購入することとしました。
C ケース	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。	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。

お客様の声		個別対応事例
D ケース	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。	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。
E ケース	国民年金の未払いが1年程ありましたが、納付書を紛失したため再発行の手続きに年金事務所を訪れました。 そのときに対応した職員の接遇が良くありませんでしたので、今後は改善していただけるようにと思い、投稿しました。 具体的な内容は以下の二点です。 ①物言いが上から目線で、笑われた気がした。 (1年分未納という負い目があるため、そう感じただけかもしれません) ②再発行した納付書を私に手渡す際、「お待ちしました」「よろしく願います」等の言葉もなく、無言で感じが悪かった。 以上、当該事務所へお伝え下さい。	本件は、理事長メールに寄せられたお客様(匿名)からのご指摘です。 該当の年金事務所にて事実確認を行ったところ、お客様への対応を行った職員を特定することができました。所長より当該職員へ、お客様が不快に思われた対応を注意するとともに、常にお客様の立場に立った親切・丁寧な対応を行うよう指導しました。 さらに、全職員に今回のご指摘内容を伝え、お客様に満足いただける対応を常に意識して業務に従事するよう指示しました。

(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)