

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7月1日～7月29日受付分

平成23年7月1日～7月29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>初めて年金事務所を訪れましたが、待ち時間が長すぎます。 年金相談の内容によっては長時間かかる場合があると思いますが、相談の内容により受付窓口を区別する必要があるのでしょうか。 (たとえば、住所変更等の短時間で手続きが終了する相談については、専用窓口を設けるなど) すでに実施済みかもしれませんが、何か対策を講じる必要があると思います。</p>	<p>本件は、匿名でご意見箱に投函された投書です。 本投書をいただいた年金事務所では、すでに簡易手続き用の専門窓口を設置していましたが、お客様が来所された日(7月12日)は一時的に窓口が大変混雑し、お待たせ時間が長くなっていました。 今回のご指摘を受けた年金事務所では、投書内容を朝礼にて周知し、バックヤードの職員による窓口応援はお客様の待ち人数によって判断するのではなく、お待たせ時間を勘案して応援することとしました。 また、お待たせ時間が長くなっている場合には、相談窓口職員が早めにバックヤードの職員に声をかけ、お客様への対応を行うことも徹底しました。</p>
B ケ ー ス	<p>死亡した母の年金のことで、年金手帳と証明書等を持参して年金事務所にて伺いました。 案内の方に「死亡した母の年金のことで」と言うと、受付票に必要事項を記載して待つようにと言われ、約1時間待ちました。 その後、番号を呼ばれたので指定された窓口へ行くと、担当者から「戸籍謄本や住民票がないので手続きできない」と言われてしまいました。そうであれば、最初に対応した案内の方が、必要書類一覧を示してくれていたなら余計な1時間を過ごす必要がなく、その間に必要書類を用意することができました。 その後の担当者の説明や態度も非常に高飛車で事務的であり、肉親を亡くした私が悪いことをしたような気分で、すごく反感を覚えました。一般の会社では絶対通用しない対応で、職員教育が必要だと感じました。 とりあえず、同じようなことがなくなるようにと思い、メールしました。</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。 当該年金事務所のお客様相談室長が当該職員に対して事実確認を行い、お客様に不愉快な思いをさせたことについて注意し、改めてお客様の立場に立った、丁寧でわかりやすい説明を心がけるよう指導しました。 また、お客様相談室職員による会議の中で、お客様からのご指摘内容を周知し、総合窓口での対応を含め、懇切丁寧な対応を心がけるよう指示しました。</p>
C ケ ー ス	<p>年金事務所の適用調査課に問い合わせた際の話です。 会社宛に請求が来た社会保険料額の詳細を知りたいと思い、問い合わせたのですが、「それは会社側で計算してるのだから年金事務所ではわからない」と断られました。会社で計算した額と請求額が違ってしまったため、その原因を調べたかったのですが。 計算できないと断られたため仕方なく電話を切り、途方にくれていると、先程の年金事務所から折り返し電話があり、「詳細がわかりましたのでご案内します」と連絡がありました。連絡をいただいたことはありがたいのですが、なぜ最初に断られたのでしょうか。 恐らく電話に出た方の無知が原因だと思われますが、あまりにも理不尽です。電話対応の改善を希望いたします。</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。 当該年金事務所にて事実確認を行ったところ、お客様からの問い合わせは「賞与にかかる社会保険料の個人別内訳を知りたい」との内容であり、対応した職員はメールでのご指摘通り「内訳はわからない」と回答したとのことでした。(実際は、管轄の年金事務所にて、賞与保険料を個人別に算出した内訳を確認することができます。) 適用調査課長より当該職員に対し、保険料計算の流れと金額の照会を受けた場合の確認方法を指導するとともに、業務経験の浅い職員を対象に9月から年末にかけて課内研修を行い、スキルアップに努める予定です。 また、全体朝礼において、所長から全職員に対し、お客様の質問が初めて受ける事例の場合は、自分ひとりで判断せず、必ず他の職員に相談したうえで回答することを徹底しました。</p>

お客様の声	個別対応事例
<p style="text-align: center;">D ケ ー ス</p> <p>「年金分割のための情報提供請求書」を提出するために年金事務所を訪れましたが、離婚という個人のプライバシーに関する相談内容であるにもかかわらず、周りの人にも聞こえるような大きい声で説明をされ、客に対する配慮を欠いた対応に腹が立ちました。</p> <p>また、やたらに専門用語を並びたられても初めて相談に来た者にとっては全く意味がわからず、適切な対応をしているとは思われません。</p> <p>離婚が恥ずかしいとは思いますが、客に対してのあの対応は許せるものではなく、大変不愉快です。</p>	<p>本件は、ご意見箱に投函された投書です。</p> <p>離婚分割や障害年金のご相談などは、個人のプライバシーに十分配慮して受けるべきものですが、対応した職員にはその配慮が欠けていたとのご指摘でした。</p> <p>当該年金事務所お客様相談室長よりお客様へ電話し、当所窓口での大変失礼な対応についてお詫びしました。</p> <p>また、お客様相談室の全職員に対して、今回のご指摘内容を周知し、一つひとつの発言に細心の注意を払って説明を行い、お客様の立場に立った対応を行うよう指導しました。</p>
<p style="text-align: center;">E ケ ー ス</p> <p>今年の4月27日に、社会保険料の件で年金事務所に調査依頼を行いました。</p> <p>その約2ヶ月後、調査経過を確認するために再度年金事務所へ電話したところ、「担当者が休んでいてわからない」「いつ出勤するかわからない」等担当者がいないの一点張りで、調査について何の結果も教えてもらえませんでした。</p> <p>職員一人が欠勤しただけで他の誰もわからないというのはおかしいと思います。複数の職員で情報を共有すべきです。</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。</p> <p>当該年金事務所にて事実確認を行ったところ、調査担当者が体調を崩して休暇を取得しており、6月から増員された新調査担当者が電話で対応した際、情報が共有されていなかったため、お客様へきちんとした説明ができなかったとのことでした。</p> <p>適用調査課長より、お客様へ電話にて謝罪させていただくとともに、調査の予定についてご説明し、了承いただきました。</p> <p>また、適用調査課にてミーティングを行い、各自が行っている業務内容を、課長を中心として複数の職員で情報を共有するよう徹底しました。</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)