

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8月1日～8月31日受付分

平成23年8月1日～8月31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>現在受け取っている障害基礎年金(20歳前障害)と遺産相続の関係について、電話にて年金事務所へ問い合わせをしたのですが、回答をもらうまでずっと保留で待たされてしまいました。 もし、即答できないのであれば、一言断ってから折り返しの電話にするべきではないでしょうか。待たされる立場になって考えてほしいです。保留をすることが年金事務所の電話が繋がりにくい原因になっているのではないのでしょうか。 今回のことが二度と起こらないように、きちんと指導してください。</p>	<p>本件は、ブロック本部に入電さ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、お客様相談室の職員がお問い合わせのあった内容を確認するために、3分から5分程保留し、お客様をお待たせしたとのことでした。 ブロック本部から当該年金事務所へ今回のご指摘内容を伝え、お客様の立場に立って丁寧な接客に努めるよう指導するとともに、「お客様へのお約束10か条」の「来所相談や電話によるお問い合わせには迅速にお答えします。」を徹底するよう指導しました。</p>
<p>B ケ ー ス</p> <p>亡くなった父の年金記録を調べてもらうために、年金事務所を訪れました。 最初に担当した職員は、「未統合記録がありますが、お父様の記録ではない可能性もあります」と言われ、それ以上話が進みませんでした。 しかし、再度来訪した際の担当者は、親身に対応してくださり、その結果、未統合記録が亡くなった父の記録に統合されました。さらに、私の記録まで確認していただき、素晴らしい対応でした。 職員によって対応に差があると、結びつく年金記録も結び付かないことも考えられます。職員全員が同じ気持ちで対応していただきたいです。</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。 当該年金事務所にて事実確認を行いました。対応した職員や該当事実を特定することができませんでした。 しかし、お客様からのご指摘を深く受け止め、今回のケースのように、亡くなられた方の年金加入記録を遺族の方にご確認いただく場合には、特に懇切丁寧に対応する必要があることを、所内連絡会議で各課長を通じ周知を図りました。 また、直接窓口で対応するお客様相談室職員に対しては、具体的な対応として、遺族の方の記憶が曖昧な場合にはコンピュータ検索等にて被扶養者記録を確認することや、可能な限りの情報を提供してもなお遺族の方が判断できない場合は、即答は求めず後日の連絡をお願いすることを周知徹底しました。</p>

	お客様の声	個別対応事例
C ケ ー ス	<p>国民年金の加入手続きのため、年金事務所を訪れました。</p> <p>事務所の入り口と、2階へ通じる階段付近にはスロープ(斜路)がありますが、事務所入り口付近にある「段差あり」の注意書きに気付かなかったので、つまずいてしまいました。</p> <p>もっと見やすい場所へ表示していただきたいのと、2階へ通じる階段付近には注意書きすらありませんので注意喚起の表示をしていただくよう改善をお願いします。</p>	<p>本件は、ご意見箱に寄せられた投書によるご指摘です。</p> <p>事務所入り口のスロープにおいて、以前からお子様がつまづくことがありましたので、「段差があります ご注意ください」との表示をお子様の目線の高さに合わせて表示していましたが、大人には低すぎてわかりずらくなっていました。</p> <p>また、お客様のご指摘通り、2階へ通じる階段付近には注意書きを表示していませんでした。</p> <p>当該年金事務所では、ご指摘をいただいた当日に、事務所入り口の注意書きをやや高い位置に表示し直し、大人の目線でもわかりやすくするとともに、よりお客様の目に留まるよう赤色の矢印を併せて表記しました。また、2階への階段付近には、フロアカーペットのつなぎ目に同様の注意書きを表示しました。</p> <p>なお、ご投書いただいたお客様へは、お電話にてお詫び申し上げます。</p>
D ケ ー ス	<p>3月に父が亡くなり、4月7日に母が遺族年金の手続きをしました。</p> <p>8月に入っても何の音沙汰もないので年金事務所へ問い合わせたところ、書類の不備により処理ができず、書類の再提出をお願いする連絡を6月に行ったとのことでした。</p> <p>私たちには何の連絡もないので、(事務所の方は電話をしたと言われていましたが、留守電も着信履歴もありませんでした)年金の振込みがいつになるのだろうと待っていましたが、振り込まれるわけはありませんよね……。</p> <p>電話にて連絡がつかなかったのであれば、なぜ文書等で知らせていただけなかったのでしょうか。もし、今回私が問い合わせをしていなかったら、いつまでほったらかしにされていたのか、考えただけで憤りを感じます。</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。</p> <p>当該年金事務所にて事実確認を行ったところ、添付書類の不備の連絡を数回電話にて行っておりましたが、不在によりご案内することができず、また、文書による連絡は現時点では行っていないとのことでした。</p> <p>後日、お客様より添付もれとなっていた書類をご提出いただき、当該年金事務所よりお詫びと支払いまでのスケジュールをお知らせする文書を送付しました。</p> <p>今回のご指摘を受けまして、お客様相談室では返戻等に関する事務を見直し、情報の共有化と進捗管理の徹底を図ることとしました。</p> <p>また、お客様からお預かりした書類の受付簿に「架電・文書送付等」の対応経過を記載し、毎週月曜日にお客様相談室長が点検することとしました。</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)