

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10月1日～10月31日受付分

平成23年10月1日～10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
A ケース	夕方16時55分頃に年金事務所を訪れたところ、お客さんの待ち人数は3人程度でした。その後、呼ばれることなく40分程経過したのですが、その間、誰も声掛けをしてくれませんでした。17時40分頃ようやく窓口担当者が呼んでくれて、自分の知りたいことは教えていただき、親切に対応していただきました。 しかし、番号札を取ってから窓口案内されるまでに、気配りをしてくれる人が一人もおらず、総合受付の人も何も聞いてくれませんでした。そのうえ、異動があるらしく、事務所内はざわついていました。 立場が逆であれば、どう感じるのか考えてもらいたいです。	本件は、年金相談終了後に直接当該年金事務所お客様相談室長へ申し出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、その時間にお客様の待ち時間の管理を行っている職員はおらず、総合受付担当者もお客様に声を掛けることもなく、また、積極的に年金相談窓口のサポートができる職員を探すこともなかったことが原因でした。 お客様相談室長より、お客様へ、長くお待たせしたこと及びお客様に対する配慮不足の点をお詫びしました。 また、お客様からのご指摘内容を全職員へ周知し、気配り・配慮不足のないよう指導しました。
B ケース	年金相談窓口での相談終了後に、健康保険の被扶養者について相談を申し出たところ、「この窓口ではありません」とだけ言われ、他の窓口への案内もなかったため、年金事務所が担当ではないんだと思い帰宅しました。自宅から電話で協会けんぽに問い合わせたところ、担当は年金事務所だと言われ、年金事務所に電話をしなければならなくなりました。 自宅を早朝に出発し、やっとの思いでたどり着いて相談したのに、担当者が親切に案内してくれなかったため、年金の相談しか解決することができませんでした。ワンストップサービスとは言いませんが、せめて別の窓口を案内するというのがなぜ出来なかったのでしょうか。 お客様の立場に立ったサービスの徹底をお願いします。	本件は、直接当該年金事務所へ入電されたお客様からのご指摘です。 当該年金事務所では、今回の事象を全職員へ周知し、「お客様のご用件をしっかりお伺いし、的確な対応・案内を行うこと」と及び「お客様の立場に立ったサービスを行うこと」を徹底しました。 なお、ご指摘をいただいたお客様へは、当所職員の不親切な対応により、ご迷惑とご面倒をおかけしましたことをお詫びしました。
C ケース	先日、年金事務所の窓口で社会保険の資格取得届を提出した際、「管轄年金事務所が違うため受理できない」と返され、事務センターへ送付するよう言われてしまいました。 現在、書類の審査や入力処理は、全て事務センターで行っているのは知っていますが、たとえ管轄外であっても、受理くらいはしてくれてもいいのと思いました。 利用者の立場を考えれば、受付だけなら西も東もないと思いますし、杓子定規の取り扱いに腹立たしさを感じました。	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。 当該年金事務所において、担当者に事実確認を行ったところ、以前、当該年金事務所にて受理し事務センターへ回送した管轄外の届書が、書類記載不備により返戻されてしまい、お客様及び管轄年金事務所へ迷惑をかけたことがあったため、受理を控えていたとのことでした。 今回のご指摘を受けた年金事務所職員の対応は、全国の統一的な対応とは異なっていました。今後は、管轄外の届書を提出いただいた場合も受理・点検を行い、入力処理等を行う事務センターに回送する方法を徹底し、お客様の立場に立った業務処理を行うよう改めて指導しました。

お客様の声		個別対応事例
D ケース	先日、年金に関する相談で年金事務所に伺いました。 年金の制度自体が複雑なため、いろいろと質問させていただきました。対応していただいた職員さんは熱心に説明をして下さいましたが、事務所の奥の方でふんぞり返っている職員には正直腹立たしさを覚えました。その職員は〇〇という管理職の人間だったことでした。 難解な年金制度の説明に、こちらが真剣に耳を傾けているときに、ガラガラと高笑いをしながら携帯を片手に電話していました。対応して下さいていた職員さんの声も聞きづらくなる程の大きな笑い声で、不愉快極まりない思いがしました。 〇〇という職員を見て、結局は昔の社会保険庁と何も変わっていないのだろうとウンザリしました。民営化したのなら、サービス対応など民間では当たり前のことを学ぶべきだと思います。	本件は、日本年金機構本部に寄せられたお手紙によるお客様からのご指摘です。 当該年金事務所長より、本人の隣席の職員へ、日頃の状況を確認したところ、「元来声が大きくよく通るので、普段の会話も周囲によく聞こえている。特に電話での会話はトーンが高く、椅子の背にもたれて話していることもある。携帯電話で話していた用件は私用ではなく、年金セミナー関係で外部の方と連絡を取っていたと思われる。」とのことでした。 当該年金事務所長より本人へ、お客様からのお手紙を確認させ注意したところ、本人はご指摘内容を深く受け止め、「以後、このようなことはないよう気をつけます」と反省していました。 また、全職員に対しても、お客様から見て不愉快に思われる言動がないよう注意喚起を行いました。
E ケース	年金の繰上げ請求を行うため、年金事務所を訪れました。 対応した職員は、端末に私の基礎年金番号を入力し、画面に表示された個人情報を確認していましたが、私はその職員から、「住所が変わっていますね」と、思いもよらない言葉を掛けられてしまいました。私は何年もの間、住所を変更していません。ただ単純に、その職員が基礎年金番号の入力ミスをしたことにより、他人の情報を表示させてしまっただけのことでした。 年金相談の始めに、私は氏名等を伝えているにもかかわらず、ありえないと思います。	本件は、コールセンターに寄せられたお客様からのご指摘で、対応した職員が基礎年金番号を打ち間違え、別人の情報が画面に表示されたものの、画面上のお客様氏名の確認を怠ったものです。 当該年金事務所お客様相談室では、今回のご指摘内容を全職員に周知し、相談時における個人情報の確認を徹底するよう指導しました。 また、端末に表示される個人情報はお客様からは見えないように配慮されていますが、画面に表示される氏名・生年月日・住所等は基本的な確認項目であり、年金見込額試算データ等を印刷しお客様へお渡しする際には細心の注意を払うよう指導しました。

(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)