

平成 24 年 7 月 12 日

日本年金機構サービス推進部

年金事務所に関する「お客様の声」に基づく対応事例

平成24年5月1日～5月31日受付分

平成24年5月1日～5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>年金事務所へ、主人の障害年金の請求の相談に行ったが、職員からの説明が足りなかったため、病院に何度も話を聞きに行かなければならなかったし、年金事務所にも何度も通わなければならなかった。 年金事務所の職員は分かりやすい説明をして欲しい。</p>	<p>本件は、ご意見箱に投函されたお客様からのご意見です。 年金事務所です実確認をしたところ、障害年金の請求までの一連の流れを説明しましたが、お客様がご理解いただけるまでの十分な説明ができていなかったものです。 障害年金の請求は、必要書類も多く、お客様毎に必要な証明書類が異なるため、一度のご来所、ご説明で受付が完了できず、そのことが今回のご意見につながってしまったと思われま。</p> <p>ご意見をいただいたお客様には、障害年金の納付要件、障害認定日、初診証明書、事後重症、請求日等、一つ一つ丁寧に説明を行ったことでご理解いただくことができ、対応した職員への不満は、お礼にかわりました。</p> <p>年金事務所としては、丁寧な説明を心掛けること、お客様のご理解を確認しながら説明することを徹底するよう、改めて全職員に周知・徹底しました。</p>
<p>B ケ ー ス</p> <p>年金事務所に電話し、遺族厚生年金の受給額について詳しい説明を求めたが、ケースバイケースと言われ詳しい説明を受けることができなかった。別の職員に対応をかわってもらったが、職員間で内容の伝達がされておらず、何度も前の職員と同じ質問を受け、大変不快な思いをした。</p>	<p>本件は、コールセンターに寄せられた年金事務所に対するお客様からのご意見です。 ご指摘のあった年金事務所において事実確認をしたところ、お問い合わせのあったお客様は、知人の代理として相談してきたこと、および遺族年金の受取人も男性であるため受給権は発生しても支給されないケースがあることから、安易に案内ができなかったものです。また、慎重に案内するためにいくつか同じ質問をしたことが、お申し出内容のように受け取られてしまったとのことでした。 支給額等についてはあとで問題になることがあることから案内については慎重にならざるを得ませんが、年金事務所としては、お客様の要望にできる限り応えたご案内ができるよう、職員を指導しました。</p>
<p>C ケ ー ス</p> <p>年金について分からないことがあったため、年金事務所に相談に行った。対応した女性職員は、上から目線、他人をばかにしたような態度で、こちらの発言に対してもまるで友達と話している様子で、「うん。」、「そうだよ。」、「そう、そう。」といった言葉を使ってきて、非常に不愉快だった。お客様に対する態度とはとても思えないので、早急に改善して欲しい。</p>	<p>本件は、コールセンターに寄せられた年金事務所に対するお客様からのご意見です。 ご指摘のあった年金事務所において事実確認をしたところ、担当者が不明のため、事実関係は確認できませんでした。 しかし、お客様に言葉遣いや接客態度で不愉快な思いをさせたことは事実であるため、年金事務所では、所内の会議において、いただいたご意見を読み上げ、職員一同に対し、注意喚起を行いました。</p>

お客様の声	個別対応事例
<p data-bbox="199 219 775 336">年金事務所に年金相談に行ったが、窓口が空いているのに待たされた。空いている職員がいるのなら他の職員で対応し、待ち時間をなくして欲しい。責任者はこのことをきちんと理解し、改善をすべきだ。</p> <p data-bbox="145 392 172 508">D ケ ー ス</p>	<p data-bbox="791 219 1453 365">本件は、ご意見箱に投函されたお客様からのご意見です。ご指摘のあった年金事務所で事実確認をしたところ、当日の発券呼出状況から、お昼休み以外、お待たせした時間はなかったため、12時前後にご来所いただいたお客様からのご意見かと思われるとのことでした。</p> <p data-bbox="791 365 1461 568">ご指摘をいただいた年金事務所では交代でお昼の休憩を取っているため、お昼休み時間にお客様が集中した場合、どうしても空きブースができてしまいます。今後は、年金相談のできるスキルを身につけるためマンツーマン研修を行う等により、相談室職員以外でも年金相談窓口に座れる職員を増やし、昼休みもお待たせすることなく対応できるような体制を整えていく予定です。</p>

(照会先)

サービス推進部

お客様の声グループ長 西脇 悟

お客様の声グループ 西尾 美穂

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3174)