

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6月1日～6月30日受付分

平成24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	社会保険料の納付のため、年金事務所へ行った。その際、年金事務所の職員の話声が大きくて非常に不愉快だった。	本件は、年金事務所に来訪されたお客様から寄せられたご意見です。 年金事務所において事実確認をしたところ、パーティションに遮られ、窓口にお客様がいらっしゃることに気づかず、職員同士で業務の話をしていたことが確認できました。また、そのことを他の職員も注意していませんでした。 今回の件について、お客様に謝罪したほか、職員全員へ注意喚起し、職員全員で声を掛け合う（注意し合う）よう周知徹底しました。
B ケース	年金事務所に電話し、折り返しの連絡を待つことになった。ところが、年金事務所からは非通知設定で電話がかかってきた。こちらは電話番号を伝えて折り返しの電話を依頼しているのに、非通知でかけてくるのは大変失礼。なぜ非通知設定の電話を使用したのかと聞いても担当者は回答できなかった。この対応も問題があるのではないか。	本件は、年金事務所にお電話されたお客様から寄せられたご意見です。 年金事務所において事実確認をしたところ、代表電話番号を表示する回線が全て使用中であったため、空いていた非通知設定回線を使用してお客様に連絡をしたことが、お客様に不信感を抱かせる結果となってしまいました。 お客様には対応について謝罪したほか、当事務所の電話回線事情を説明し、職員一同にもそのことを周知徹底させることを約束しました。 職員には、電話機使用にあたっての注意喚起文を配付し、再発防止を徹底しました。
C ケース	会社を通じ、健康保険被扶養者と国民年金第3号被保険者の手続きをして、健康保険証と年金手帳の発行をお願いした。受付時、どちらも同じ頃に送付されると聞き待っていたが、年金手帳はいつまでも届かなかった。 手続きした年金事務所に問い合わせると、「いつの送付になるか分かりません。」との回答。他の年金事務所に同様の問い合わせをすると、確認し、折り返し連絡をくれた。どこの年金事務所でも、きちんと対応して欲しい。	本件は、本部に入電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において事実確認をしたところ、ご意見をいただいたお客様の配偶者は基礎年金番号をお持ちでない外国人であったため、国民年金への登録処理後でない年金手帳が発行できない方でした。 国民年金第3号被保険者の登録処理は、健康保険の被扶養者認定を受けてからしか行えないため、健康保険証と年金手帳の同時期の交付は行えません。その説明が不十分でお客様にうまくご納得いただけなかったため、今回のご意見に繋がってしまったものと思われます。 年金事務所では、改めてお客様に対し、お客様の立場に立って懇切丁寧な説明を励行するよう、周知徹底しました。

お客様の声		個別対応事例
D ケ ー ス	年金事務所に、義理の母の年金相談に行きました。義母は現在年金を受給しておらず、働いていた会社にも解雇され、生活保護の受給も市役所に相談していました。もし年金の受給資格が得られればその必要もないので、早急な調査をお願いしていましたが、母のものかもしれないという記録がある旨回答があるだけで、親身に対応してくれませんでした。窓口対応される方は、弱い立場の者に対し、親身になって対応して下さい。	本件は、機構に対するご意見・ご要望メールに寄せられたお客様からのご指摘です。 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、ご意見をいただいた方のお義母様は、「<u>合算対象期間(カラ期間)</u>」(※)の確認が必要であるとともに、本人のものと思われる記録を複数お持ちの方でした。 記録の調査には時間を要するため、お待ちいただきたいとご説明し、新たなご本人のものと思われる記録についても早々に書面で照会させていただくことをお約束をしました。しかしながら、記録確認に時間がかかりすぎることにについてご不満を持たれ、今回のご意見に繋がってしまいました。 年金事務所では、改めてお客様宅を訪問し、不愉快な思いをさせたことを謝罪し、記録確認にかかる書類の受理をするとともに、後日判明した期間についての回答書を送付させていただくことを約束しました。また、年金受給資格が発生する期間を10年に短縮する法案が提出されていること等についても説明しました。 (※)合算対象期間(カラ期間)とは、年金額には反映されませんが、受給資格期間としてみなすことができる期間のことです。

(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)