

平成 24 年 9 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7月1日～7月31日受付分

平成24年7月1日～7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	<p>年金事務所で年金相談の順番待ちのため椅子に座っていると、説明者の声が大きく、数字とか聞く気がなくても聞こえてきてしまいました。プライバシーが守られていないような感じがして、不安になりました。</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。ご指摘のあった年金事務所では、相談ブースから1.5m程度しか離れていない待合席があり、その席でお待ちいただいているお客様には、相談内容が聞こえていた可能性があります。事務所職員からもプライバシー保護のため年金相談コーナーの拡張を望む声がありましたが、事務所全体のレイアウト変更は難しいことから待合席を22席から17席に縮小する等の対応をしていました。今後は、待合スペースに設置しているTVの音量調整についてさらに配慮するほか、特に金額をお知らせする場合は、読み上げるのではなく、お客様に目視により確認してもらうこととしました。</p>
B ケ ー ス	<p>学生納付特例<sup>※</sup>を受けていた期間の国民年金保険料を納付しようと思い、年金事務所に追納申込書を郵送した。10年間かけて納付できると聞いていたが、送付された納付書の期限(使用期限)が平成25年3月までになっていた。話が違うではないか。</p> <p>※ 学生納付特例とは、学生であって前年所得が一定以下の国民年金の第1号被保険者に対し、在学中、保険料の納付を猶予する制度です。10年間は遡って納付すること(追納)が可能です。当該期間は年金の受給資格期間には算入されませんが、追納がない限り、年金額の計算には反映されません。</p>	<p>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。年金事務所では、お客様のご意向通り、該当期間を分割して納付書を作成、送付させていただきました。しかし保険料を追納する場合、3年度以上遡る分については経過期間に応じた加算額が上乗せされ、その額が毎年変わるため、加算額をついた納付書の使用期限は、追納可能期間にかかわらず年度末の3月までとなります。そのため、年度を越えて追納する場合、再度追納申込書の提出、納付書の作成が必要となります。その説明が不足していたため、今回のご意見に繋がってしまいました。年金事務所では、お電話でお客様に謝罪し、今後は丁寧な対応に努めることを約束しました。</p>
C ケ ー ス	<p>無職であったため、年金事務所で、国民年金保険料の納付について相談したところ、「世帯主である父親の給料が差押えられる可能性もある。」と言われた。もっと常識のある言い方をしたい。</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。年金事務所において事実確認をしたところ、お客様には、保険料の免除制度、ならびにお客様の現在の納付状況、免除申請が可能な部分について、書面を使用してご説明したとのことでした。その際、免除が受けられず、納付しなかった場合のデメリットとして差押の可能性についてもお話ししましたが、お客様は説明に使用した書面等をお持ち帰りにならなかったため、父親への差押という話だけ強く印象に残り、今回のご意見に繋がってしまったと思われる。今後の対応として年金事務所では、説明には慎重に言葉を選ぶこと、できるだけ誤解を招かないよう、説明に使用した書面等はお客様にお渡しすることを職員に周知徹底しました。</p>

お客様の声	個別対応事例
<p style="text-align: center;">D ケ ー ス</p> <p>母国に帰国した研修生の脱退一時金の申請のため、本人に記載できる部分だけを記載させて委任状を作成し、年金事務所へ行った。「ちょっとお待ちください。」と言われてから、30分も待たされた。待っている間、何人かの職員が私の前を通過したが、いずれも無反応だった。何も言わず、途中の状況説明もないままで、おかげでこちらは次の仕事の約束に遅れてしまった。時間がかかるなら「時間がかかりませんが、大丈夫ですか？」の一言ぐらいあってもよかったのではないか。</p>	<p>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。</p> <p>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、委任状の有効性の審査、年金手帳を再交付して母国(中国)へ送付すること等についての確認を行っている間に、時間が経過してしまったとのことでした。また、その他の職員についても、窓口でお客様をお待たせしていることに気付かず、お待たせしている理由をお客様に説明するといった対応もできていませんでした。</p> <p>年金事務所では、お客様に対し謝罪するとともに、全職員に対して、以下のことを改めて周知徹底しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・時間がかかる時はお客様の都合を確認すること。</li> <li>・窓口担当以外の職員もお客様の対応状況についてできる限り注意を払うこと。</li> </ul>

(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)