

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8月1日～8月31日受付分

平成24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
A ケース	年金事務所で遺族年金の請求手続きをした際、振込先の通帳がなかったため、一旦自宅に取りに戻り、再度来所した。総合受付で改めて番号札を引き、さんざん待たされ、さらに先ほどと違う対応者であったため、初めから説明しなくてはならなかった。	本件は、ご意見箱に投函されたお客様からのご意見です。 年金事務所で事実確認をしたところ、「お客様が再来所された場合、番号札を取らず、〇〇まで連絡して欲しい。」とのメモ書きがお客様に渡されていたにもかかわらず、総合受付においてこの事を見落とし、お待たせしてしまったとのことでした。 通常この年金事務所では、簡易な書類の提出のみであれば専用封筒をお渡しし、番号札を取らずにご対応させていただくことになっていましたが、相談窓口職員、総合受付職員、フロア案内担当職員の意識共有、連携が図られていなかったため、今回のご指摘につながってしまいました。年金事務所では、窓口職員間の連携を密にし、再発防止に努めるよう周知徹底しました。
B ケース	障害年金を請求するために、複数回年金事務所へ相談に行った。質問があつて年金事務所に電話をしたところ、対応した職員から、「担当者は誰か。請求書を誰から貰ったのか。」等、関係のないことを逆に質問され、大変不愉快だった。このような対応は改めて欲しい。	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、請求書の書き方について問合せを受けましたが、お客様が請求できる方かどうかを確認するため、質問を繰り返してしまったとのことでした。 年金事務所では、今回の対応についてお客様に謝罪したうえで、職員には何らかの確認が必要な場合も、お客様の言葉を遮るような対応はしないこと、クッション言葉等を用いて不愉快な対応とならないよう心がけること、質問の際には、何のために必要な情報なのかお客様に説明することを周知徹底しました。
C ケース	国民年金保険料を追納 ^{※1} するため、年金事務所に相談の電話をしました。対応した職員は小馬鹿にしたような態度で、説明は不十分なものでした。さらに送付された申込書は後納 ^{※2} 申込書と、違うものでした。きちんと制度を理解し、正しい対応をしてください。 ※1 保険料の免除や猶予を受けた期間は、老齢基礎年金の受取額が減額されます。この減額を避けるため、免除等の承認を受けた期間については、10年前まで遡って保険料の納付ができます。この保険料を遡って納付することを「追納」といいます。 ※2 国民年金保険料は2年を過ぎると時効により納めることができませんでしたが、法律の改正により、平成24年10月1日から3年に限って、保険料を納付する期間が2年間に延ばされました。この制度を「後納制度」といいます。	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、お客様がおっしゃった事実は確認できませんでした。 しかし、年金事務所では今回のご指摘を受け、職員に対し後納制度・追納制度について口頭で知識確認を行うとともに、年金に関するレベルテストを実施しました。また、実務研修、接遇指導を行い、送付文書については、職員間で確認後送付することで再発防止を図ることとしました。

お客様の声		個別対応事例
D ケ ー ス	年金受給者であるが、住所変更の手続きを取って いなかったため、年金の振込に係る通知書が届か なかった。再発行を依頼するとともに、不達となった 郵便物がどうなったのか尋ねると、確認もしないで 「分かりかねる。」と回答された。どのような質問に 対しても、真摯な態度で、事実確認に基づいた正し い回答をして欲しい。	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、お客様が主張されているように、配達不能となった郵便 物がどのように処理されるか確認しないままお客様に不十分 な回答を行ってしまったとのことでした。 お客様に対してはその場で謝罪を行いました。年金事務 所では、対応した職員に対して注意を与えるとともに、全職 員に対して今回のご指摘内容を周知し、適切な回答を行うよ う改めて指導しました。

(照会先)

サービス推進部

お客様の声グループ長 西脇 悟

お客様の声グループ 松藤 竜二

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3182)