

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12月1日～12月31日受付分

平成24年12月1日から12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>「健康保険・厚生年金保険被保険者賞与支払届」の書き方がわからなかったので年金事務所へ電話をしました。</p> <p>質問をしても話が噛み合わないため、同じ届出書を見ているか尋ねると、手元に届出書を用意せずに説明をしていることがわかりました。</p> <p>こちらの質問が理解できないのであれば、同じ届出書を手元に用意して説明してほしいです。</p> | <p>本件については、「日本年金機構へのご意見・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、ご指摘のとおり該当の届出書を手元に用意せずに説明していたため、お客様のご質問を正確に把握しないまま対応していたとのことでした。</p> <p>お客様へは、管理者よりお詫びのご連絡をするともに、届出書の記入方法について説明をしてご理解をいただきました。</p> <p>また、電話対応を行った職員には、届出書の記入等にかかる質問を受けた場合は、原則、該当の届出書を手元に用意して対応することを徹底するよう指導いたしました。</p> <p>また、ご指摘いただいた内容を全職員へ周知し、お客様への対応には十分留意するように指導いたしました。</p> |
| B ケ ー ス | <p>年金の加入期間確認のため年金事務所へ電話をしました。</p> <p>対応した職員の方がとても横柄でした。</p> <p>もっと、丁寧・真摯な対応してほしいです。</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行いました。事実関係は確認できませんでしたが、お客様に不愉快な思いをさせてしまったことを真摯に受け止め、今回のご指摘を全職員へ周知しました。</p> <p>また、電話相談対応にかかるロールプレイング研修を反復して行い、言葉遣いや口調等に問題があれば指導していくことを再度徹底いたしました。</p> |
| C ケ ー ス | <p>国民年金保険料の後納制度の確認のため、9月に年金事務所へ電話や訪問をして相談をしました。</p> <p>10月に65歳になり日本年金機構から「はがき」が郵送されましたが、9月に相談した際に年金受給の手続きについて、説明がなかったため提出不要と思い「はがき」を返送しなかったところ、12月の支払が一部支給されませんでした。</p> <p>年金受給のための相談ではありませんが、年金事務所へ電話や訪問したときに一言アドバイスがあれば、年金が一部支給停止することはなかったと思います。</p> <p>質問されたことにだけ答えるのではなく、その相談者の状況に応じたアドバイスしてほしいです。</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、お客様の申出どおり9月に電話や来訪による国民年金保険料の後納制度のご相談をうけ、国民年金の保険料を担当する職員が対応いたしました。年金受給の手続きについては説明をしていなかったものです。</p> <p>今後は、ご相談を受けた内容だけではなくお客様の年齢や状況に応じて、プラスワンとなるようなアドバイスを心がけ、「もう一言」声をかけるよう指導いたしました。</p> |

| お客様の声 | 個別対応事例 |
|--|---|
| <p>D ケ ー ス</p> <p>書類の書き方がわからなかったので、仕事のお昼休み時間に年金事務所へ電話をしました。1日目は誰も電話にでませんでした。2日目は電話にはでてもらいましたが、担当者の方が不在ということで結局書類の書き方を聞くことができませんでした。会社勤めの方も多いと思うので、お昼の時間でも対応していただけるような体制を整備してほしいです。</p> | <p>本件については、「日本年金機構へのご意見・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いたしましたが、事実関係は確認できませんでした。しかし、電話対応において3コール以内に電話に出ること、担当者が不在の際は折り返しの対応を行うことは、電話対応の基本であることから、「電話は3コール以内にでること」「担当者不在の際は、お客様のご都合を確認のうえ折り返し連絡すること」を徹底いたしました。</p> |
| <p>E ケ ー ス</p> <p>私は、足が不自由なためエレベーターを使用したいと思いましたが、案内表示がなくエレベーターを使用することができませんでした。2階に上がるのにとっても苦労しました。また、障害者用駐車スペースと案内があるにも関わらず、身体が不自由とは思えない人が駐車をしているので不便です。改善してほしいです。</p> | <p>本件については、ご意見箱に投函されたお客様からのご意見です。ご指摘をいただいた年金事務所では、エレベーターへのご案内が不足していたため、お客様へご不便な思いをさせてしまったものです。お客様からのご意見を真摯に受け止め、エレベーターへの案内を事務所入口の見えやすい位置に掲示するとともに、障害者用駐車スペースに身体が不自由な方のための駐車スペースである旨の表示を増設いたしました。</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 藤澤 孝至
(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3182)