

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4月1日～4月30日受付分

平成24年4月1日～4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	3月中旬、年金事務所で遺族年金と未支給年金の請求手続きをした。職員の方から2、3月分の未支給年金の支給があると聞いたので、てっきり通常通りの4月に振込があると思っていたが、振込がなかった。 遺族年金が開始されるまで時間がかかるし、この支給をあてにして生活設計を立てていたから、4月の振込がなくて大変困った。年金受給者にとって一番大事な振込時期をきちんと案内するようにしてほしい。	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、未支給年金については、通常振込まで3～4ヶ月かかる旨説明しているが、相談時のやり取りにおいて説明が十分でなかった可能性があるとのこと。 複数の請求がある方については、それぞれについて振込までに時間を要すること、振込時期がいつになるかということを分かりやすく説明し、お客様にご理解いただけたか確認しながら説明することを徹底するよう、改めて全職員に注意喚起しました。
B ケース	事務所の窓口で相談中、自分を対応している職員あてに電話がかかっていると、別の職員が割り込んできた。対応していた職員はそれに応じず正しい対応をしてくれたが、割り込んできた職員の対応は、接客方法として問題があるのではないかと。	本件は、ご意見箱に投函されたお客様からのご意見です。 窓口職員は折返し電話すると職員に伝え相談を再開し、その場ではトラブルにはなりませんでしたが、結果としてお客様に不快な思いをさせてしまいました。 お客様には改めて謝罪文書を送付し謝罪させていただきました。 年金事務所としては、今後このようなことがないように、改めて全職員に周知・徹底するとともに、接客マナーの研修を通して、職員の教育を徹底していくことにしました。
C ケース	私は、妻の年金受給の手続きで年金事務所に行きました。その際、妻の記入した委任状と、私自身の身分証明書として住民基本台帳カードを提示したところ、身分証明書の写しを取られてしまいました。 なぜ写しが必要なのか分かりませんし、写しを取るにしても本人の同意を得たうえで行うものではないでしょうか。	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意見です。 機構では、年金相談の際、相談者が本人または本人から委任を受けた代理人であることを確認するために、委任状、身分証明書等により本人確認等を行っています。 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、お客様の同意を得たうえで写しを取ることにしているが、お客様への確認が十分でなかった可能性があるとのこと。 今後はお客様に不信感を与えることのないよう、お客様に一声かけ、了承を得てから写しを取るよう、改めて全職員に周知・徹底しました。

お客様の声		個別対応事例
D ケ ー ス	私は仕事上、2つの年金事務所に行く機会がありますが、両事務所の職員の「服装」があまりに違いがあります。どちらの事務所も男性職員は、夏でもワイシャツで好印象ですが、女性職員は、片方の事務所では、派手なサンダル(ミュール)、ジーパン姿、ノースリーブ姿等が見られ、悪く言えばチャラチャラしているように感じられます。 お洒落はプライベートでするものであり、職場でするものではありません。制服制度に変えた方がいいのではないのでしょうか。	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意見です。 ご指摘のあった年金事務所で全職員の身だしなみを確認したところ、ご指摘の服装、サンダル等の職員はいませんでした。 しかし、全体朝礼において、今回のご指摘を報告し、服装はお客様に好感を持っていただける清潔、質素な服装とすること、サンダル等は禁止であることを全職員に周知・徹底しました。また、相談マナー等に関するテキストを全職員に配布し注意喚起するとともに、定期的なチェックを実施することとしました。

(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 西尾 美穂

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3174)