

年金事務所に関する「お客様の声」に基づく対応事例

平成25年4月1日～4月30日受付分

平成25年4月1日から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	厚生年金保険に関する手続きで、4月1日年金事務所を訪れました。 4月1日ということで待ち時間があるのは仕方ないと思っていたが、待っている間、途中経過等の説明が一切なかった。 途中経過や残りの待ち時間等の説明をしてほしい。	本件については、ご意見箱に投函されたお客様からのご指摘です。 ご指摘をいただいた年金事務所は、当日、厚生年金の資格取得に関する手続きや相談で混雑してる状況でした。 お客様に対しては、年金事務所よりお詫びの電話をさせていただきました。 また、職員に対しては、お客様への目配りを徹底し、15分以上お待ちのお客様には現在の進捗状況や待ち時間の見通し等を説明するよう指導いたしました。
B ケ ー ス	年金の受取り手続きのため、年金事務所を訪れました。 総合案内の職員の態度がとても悪く不愉快でした。 初めての手続きで不安もあるのに、このような態度では、安心して相談できない。 改善をしてほしい。	本件については、ご意見箱に投函されたお客様からのご指摘です。 ご指摘をいただいた年金事務所において事実確認をしたところ、総合案内の職員が、お客様対応には適さない方言で説明を行ったため、お客様に不愉快な思いをさせてしまったものです。 匿名でのご指摘であったため、お客様へのお詫びはできませんでしたが、職員に対しては、言葉遣いに十分気をつけるよう指導しました。 また、全職員に対してお客様は常に職員の言動等を注視していることを意識して業務を行うよう指導しました。
C ケ ー ス	書類を提出するために、年金事務所に行きました。 書類の提出のみでも10～20分くらい待たされることがあります。 総合案内の方が書類を受付してくれるようにしてほしい。	本件については、ご意見箱に投函されたお客様からのご指摘です。 ご指摘をいただいた年金事務所では、簡易な届出書は総合案内にて受付をしていますが、お客様が提出された書類が年金請求書であったため、相談窓口にて内容を確認し受付をしました。 今後については、お客様の要望に応じて「不備があれば返戻する可能性があること」を申し添えて総合案内にて受付することとしました。

お客様の声	個別対応事例
<p>D ケ ー ス</p> <p>厚生年金の受取りに関する相談のため、年金事務所へ行きました。 障害者手帳を取得していることを申し出たところ、障害者特例という制度について説明していただきましたが、相談窓口担当職員の方に「元氣そうですね」等、相談者の気持ちを考えていないような発言をされた。 障害者特例制度を申請することが、悪いかのよう感じた。 もう少し相談者の気持ちをわかってほしいです。</p>	<p>本件については、日本年金機構本部へ寄せられた手紙によるご指摘です。 ご指摘をいただいた年金事務所において事実確認をしたところ、障害者特例が添付いただく診断書によって該当するか否かを判断するため、該当にならない場合もあることをお話しましたが、説明に至らないところがあったものと思われます。 お客様へは、手紙にてお詫びをいたしました。 また、職員に対しては、お客様対応へは細心の注意を払い、親切丁寧な相談対応することを指導いたしました。</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)