

年金事務所に関する「お客様の声」に基づく対応事例

平成26年10月1日～10月31日受付分

平成26年10月1日から10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主な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	年金の請求手続きに関する相談のため、年金事務所に電話をしました。 厚生年金の報酬比例部分の請求手続きについて質問しましたが、こちらの伝えたいことがうまく伝わらず、何度も同じことを確認したせいか、最後は強い口調で話され、不快な思いをしました。また、不快な思いをしたことを伝えましたが謝罪もありませんでした。	本件は、年金事務所に電話をいただい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事実確認を行ったところ、担当した職員は、お客様の相談内容を的確に把握できず、繰上げ請求にかかる請求手続きを注意してもらおう意図から、「繰上げ請求」という専門用語を過度に繰り返していたものでした。 担当した職員に対して、お客様の相談内容を的確に把握し、誠意をもって対応するよう指導しました。
B ケース	年金の請求手続きのため、年金事務所を訪れました。 会社を休んで手続きに行きましたが、帰宅後、書類が不足しているとの連絡がありました。訪問時に書類を確認してもらい、手続きが終わったと思っていたのですが、不足書類を用意して、再度訪問することになりました。後から連絡するのではなく、その時に言うてもらうことはできなかったのでしょうか。 今後はこのようなことがないよう、きっちりと仕事をしてほしいです。	本件は、年金事務所に来訪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、お客様からのご指摘を真摯に受け止め、対応した職員及び相談担当者に対し、提出書類に不備等がないよう、細心の注意を払って確認し、受付するよう指導しました。
C ケース	年金受給者が亡くなり、死亡の手続きのために年金事務所を訪れました。 当初の案内よりも長く待たされたにもかかわらず、「お待たせしました」の一言やお悔やみの言葉もありませんでした。	本件は、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、お客様からのご指摘を真摯に受け止め、相談担当者に対し、お客様の気持ちに寄り添い、心を込めて対応するよう指導しました。

お客様の声		個別対応事例
D ケ ー ス	老眼鏡を設置しているのは良いのですが、手垢で曇っていてよく見えません。	本件は、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、老眼鏡設置場所に眼鏡拭きを常備し、手入れを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 作山やよい
 (代表電話) 03-5344-1100 (内線 3174)