

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11月1日～11月30日受付分

平成26年11月1日から11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	年金手帳の再発行のため、年金事務所を訪れました。 国民年金関係の窓口で順番を待っていましたが、待ち時間が長く、本当に待ちくたびれました。もっとスピーディな事務処理を望みます。	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、事実確認を行ったところ、当日は、国民年金関係の来訪者が多く、35分と待ち時間が長くなってしまったものでした。 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、年金事務所の全職員に対し、窓口の混雑状況に応じて臨機応変に対応できるよう指導しました。
B ケース	事業所調査のため来所するよう求められ、年金事務所を訪れました。 その際、担当の方は名乗らずに持参した資料等の確認を始め、違和感を受けました。普通の会社では考えられません。 また、確認した内容についての説明もなく、これで終わりですと言われました。もう少し説明があってもよいのではないのでしょうか。	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、対応した職員及び担当者に対し、お客様に納得し、気持ちよくお帰りいただけるよう、お客様の不安や不明な点を払拭する説明を心がけるよう指導しました。
C ケース	障害年金と老齢年金の手続きのため、年金事務所を訪れました。 担当した職員の方には、「障害年金を受ける手続きは済んでいるので、65歳になっても何も送付されない」と説明されましたが、その後、老齢給付年金請求書（ハガキ）が届きました。 正確な案内をするよう徹底してほしいです。	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。 ご指摘をいただいた年金事務所では、事実確認を行ったところ、担当者は障害年金に関する書類についての説明をしていたもので、お客様からの質問を老齢年金に関する質問とは理解できず、適切なご案内ができなかったものでした。 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、担当した職員に、お客様の状態にあった説明とプラスとなる一言を心がけて対応できるよう指導しました。

お客様の声		個別対応事例
D ケ ー ス	国民年金保険料の相談のため、年金事務所を訪れました。 受付で、国民年金保険料の納付の相談であることを大声で言うのはやめてください。プライバシーへの配慮が足りません。	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、お客様からのご指摘を真摯に受け止め、年金事務所の全職員に対し、お客様のプライバシーに配慮して対応するよう指導しました。

(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 作山やよい

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3174)