

平成 27 年 6 月 11 日
日本年金機構サービス推進部

年金事務所に関する「お客様の声」に基づく対応事例

平成27年4月1日～4月30日受付分

平成27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 社会保険関係の書類の提出のため、年金事務所を訪れました。 窓口が混み合っているのに、空いている窓口があったり、対応者が研修中と名札を付けた職員の方1名しかいないのでは、体制が不十分だと思います。 また、届出の用紙をもらって帰ろうとしたところ、ケースに補充されていませんでした。	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、混雑状況に応じて複数名で対応するよう指導しました。 また、開所前のほか、適宜、届出用紙の確認を行い、在庫が不足しないよう努めることとしました。
B ケ ー ス 国民年金保険料の納付書の送付を依頼するため、年金事務所に電話をしました。 学生納付特例期間の国民年金保険料を追納するため、納付書の送付を依頼したところ、詳細な説明も無いまま「書類を送る」と言われ、後日、追納申込書が届きました。4月になり、以前もらっていた納付書の期限が切れたため、新たに送付してもらおうと思い連絡したのですが、この手続きは必要なのでしょうか。 また、電話対応にも時間がかかり、配慮が足りないと感じました。	本件は、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。 ご指摘をいただいた年金事務所へ確認したところ、お客様から前年度に追納申込書が提出されており、改めての追納申込書の提出は不要な方でしたが、手続きの状況を確認しないまま、追納申込書を送付したものでした。 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、対応した職員に対し、お客様の状況に応じた対応と、親切、丁寧な対応を心がけるよう指導しました。
C ケ ー ス 障害厚生年金受給者の子の加算開始の手続きのため、年金事務所を訪れました。 事前に必要書類を確認してから訪問しましたが、書類が足りず、再度、区役所に行くことになりました。 障害者に対しての配慮が見られず、とても残念でした。	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、対応した職員に対し、必要書類については漏れがないよう、細心の注意を払ってご案内すること、また、お客様の立場に立って、親切、丁寧な対応を心がけるよう指導しました。

お客様の声	個別対応事例
D ケ ー ス 国民年金保険料の納付相談のため、年金事務所 所に電話をしました。 対応した職員の方からは、納付できない場合の 説明も無く、また、こちらの話は聞いてもらえ ず、一方的に強い口調で法律の話をされ、大変 不愉快な思いをしました。	本件は、ブロック本部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、お客様からのご 指摘を真摯に受け止め、対応した職員に対し、お客様 の立場に立った分かりやすい説明と、親切、丁寧な対 応を心がけ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 3177)