

H22.12.14

年金事務所に対する記録回復基準関係での電話調査（２回目）の結果  
～認識は進んだが内容の把握が不十分～

年金記録回復委員会事務局

年金事務所の担当者が記録回復基準などについてどの程度適切に認識しているか把握するため、回復委員会有志委員のご協力を頂いて、10月に2回目の電話調査（覆面調査）を実施した。これは、年金事務所の担当者がお客様に法令解釈を誤ってご説明した事案の発生を受けて本年7月に実施した電話調査（覆面調査）の結果が芳しくなかったことから、日本年金機構において直ちに全職員を対象とした認識点検テスト及び担当者等を対象とした研修を実施したことを受け、その成果を把握するために行ったもの。このほど、調査結果がまとまったので、以下その概要を報告する。

## 1 調査結果

【表：調査の評価結果】

基準の種類	評 価					計
	A:適正	B:説明不足	C:一部誤認	D:誤認	E:不知	
国民年金	6件 13.0% (3.3%)	11件 23.9% (3.3%)	0件 0% (0.0%)	22件 47.8% (3.3%)	7件 15.2% (90.0%)	46件 100% (100%)
厚年標準報酬 遡及訂正事案	11件 23.4% (37.9%)	10件 21.3% (27.6%)	3件 6.4% (0.0%)	12件 25.5% (6.9%)	11件 23.4% (27.6%)	47件 100% (100%)
脱退手当金	2件 4.3% (0.0%)	10件 21.3% (0.0%)	15件 31.9% (0.0%)	9件 19.1% (0.0%)	11件 23.4% (100.0%)	47件 100% (100%)
減額事案	25件 58.1% (53.3%)	13件 30.2% (23.3%)	0件 0% (0.0%)	0件 0% (3.3%)	5件 11.6% (20.0%)	43件 100% (100%)
計	44件 24.0% (23.5%)	44件 24.0% (13.4%)	18件 9.8% (0.0%)	43件 23.5% (3.4%)	34件 18.6% (59.7%)	183件 100% (100%)

※ 5回以上架電するも話し中等で調査終了が、国民年金事案では2件、標準報酬遡及訂正事案では1件、脱退手当金事案では1件あり。

※ 減額事案においては、架電するも年金ダイヤルへ誘導され調査終了が5件あり。

※ ( )内は前回調査における割合。今回の調査と前回の調査では評価区分が一部異なるため、次のように比較している。：「適正」⇔「適正」、「説明不足」および「一部誤認」⇔「一部不適正又は説明不足」、「誤認」⇔「誤認」、「不知」⇔「不知」および「論外」

### 1) 全体の傾向

年金事務所の現場の認識状況は、前回の調査結果において多かった「不知」「論外」が大きく減少し、「説明不足」「一部誤認」へシフトした。

## 2) 各基準等の概況 (表参照)

- ①国民年金事案については、「適正」が13.0%に増加。前回は「不知」「論外」が全体の9割を占めていたが、今回「不知」は15.2%に低下。
- ②標準報酬遡及訂正事案については、「適正」は前回の37.9%から今回は23.4%に減少。「誤認」は前回6.9%が今回は25.5%へ増加。
- ③脱退手当金事案については、前回は「不知」「論外」で100%であったが、「不知」は23.4%に減少。
- ④減額事案については、「適正」はやや増加し、「不知」はやや減少。

## 3) 接遇面の状況

前回の調査結果と比較すると全体的に向上。電話がつながった場合は9割以上が3コール以内に電話に出ており、所属名については7割、氏名について最初に電話に出て対応した職員は9割以上、交替した担当職員は7割強が名乗っている一方で、職員のサービスマナーの一層の徹底が必要と感じられるケースも見受けられた。

## 4) 留意点

本調査の結果については、質問の仕方・評価の仕方はそれぞれ担当委員により異なり、各事務所の担当者1名だけに照会したものであることに留意する必要がある。

## 2 調査の概要

- 1) 実施主体：年金記録回復委員会実務検討会による調査。
- 2) 対象：前回調査した120年金事務所を除く144事務所を対象。うち48事務所については2つの事案について調査。
- 3) 調査時期：平成22年10月1日から平成22年10月25日
- 4) 調査の内容と方法：前回と同様、これまでに策定した①国民年金事案、②標準報酬の遡及訂正事案、③脱退手当金事案の回復基準、および、④記録統合により減額となる事案の4点それぞれについて具体的な質問内容をあらかじめ設定し、回復委員有志4名で質問項目を分担した上で、年金事務所へ一般の相談者として（覆面的に）電話にて質問し、その回答内容を事務所ごとに評価し集計した。同時に電話対応における接遇状況についても可能な範囲で調査した。

## 3 今後の対応

前回の調査結果を受け日本年金機構が行った認識点検テスト及び研修の成果が実感できない結果であり、お客様からの問い合わせに対して「解りやすく納得が得られる説明」という観点から対策を見直す必要がある。具体的には次のような対応を行う。

- 1) 年金事務所における記録回復基準等の更なる周知徹底及び適切な相談対応の徹底
  - 記録回復基準等に関する年金事務所内での研修の更なる徹底を指示。
  - 記録回復基準等に関する相談に対する「望ましい回答例」及び「不適切な回答例」を本部において作成し、年金事務所等に周知徹底。
  - 記録回復基準に該当するか否かを判断するための「可否確認票」(チェックリスト)の作成の要否の確認のための手順を明確化し、年金事務所等に周知徹底。
  - 今後、適切な相談対応についての研修に活用するためのDVDを作成。

## 2) 適切な相談対応の支援

- スムーズな相談対応を図るため、これまでにお客様に送付した、年金記録の確認をいただくための各種「お知らせ」の一覧表を作成し、相談窓口に常備。
- 機構本部からお客様に新たにお送りする郵便物について、事前に現物見本を年金事務所等へ送付することの徹底。
- この他、窓口対応職員の全体的なレベルアップを図る観点からの参考とするため、金融機関等における取組例を収集・研究。

## 3) 自動音声案内の改善

- お客様からの電話相談が年金事務所の担当課にスムーズにつながるよう、「年金相談」を選択した場合に一律にコールセンターへのかけ直しを自動案内することとなっていた一部の県における取扱いについて、速やかに是正を行う。
- 11月に実施した年金事務所における自動音声システムの状況調査の結果を踏まえ、標準的な自動音声案内のフロー図を作成し、地方へ提示。