

## 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7月1日～7月31日受付分

平成27年7月1日から7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<br>ケース | 年金相談のため、年金事務所を訪れました。総合受付で、相談窓口へ誘導されましたが、担当の窓口ではありませんでした。                                 | 本件は、ご意見箱に投函されたお客様からのご指摘です。<br>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、お客様の目的に沿った窓口へのご案内ができるよう、総合案内にて来所された目的を正確に把握するよう指導しました。                                                                                               |
| B<br>ケース | 家族の障害年金の相談のため、年金事務所を訪れました。<br>対応した職員の方はあまりにも高圧的、威圧的な言葉づかいや態度で、相談者の気持ちに寄り添った対応ではありませんでした。 | 本件は、ご意見箱に投函されたお客様からのご指摘です。<br>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、対応した職員が、ご家族の状況を確認するため、お客様からのお話を十分伺う前に、続けていろいろな質問をしてしまったものでした。<br>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、お客様のお話を傾聴し、お客様の気持ちに寄り添った親切、丁寧な対応を行うよう指導しました。 |
| C<br>ケース | 年金の受給の相談のため、年金事務所に電話をしました。<br>対応した職員の方は、こちらの質問に対して、失礼な言葉使いで話し、また、丁寧に欠けた対応で大変不快な思いをしました。  | 本件は、機構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。<br>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、お客様には誠意をもって、分かりやすい説明と親切、丁寧な対応を行うよう指導しました。                                                                                        |

(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)