

平成 28年 1 月 13 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11月1日～11月30日受付分

平成27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	国民年金の手続きのため、年金事務所を訪れました。 訪問することは事前に担当者に伝えていたましたが、他のお客様対応をしているということで、長く待たされました。 声掛けもなく、体調もすぐれない中、時間を作って訪問したのですから、柔軟に対応してほしいです。	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、お客様からのご指摘を真摯に受け止め、総合案内及び国民年金課の担当職員に対し、お待ちいただく場合は声掛けや待ち時間の目安をお伝えするなど、状況に応じた対応を行うよう指導しました。
B ケース	厚生年金被保険者の届出書類の提出のため、年金事務所を訪れました。 先日、書類に不備があり、修正して再度持参しましたが、もう1か所不備があると言われました。 再提出を求める際は、すべての書類に目を通して、他に不備がないか確認することを徹底してほしいです。	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、お客様からのご指摘を真摯に受け止め、全職員に対し、提出書類の不備等の説明は一度で済むよう、細心の注意を払って確認するとともに、お客様の立場に立った分かりやすい説明と、親切、丁寧な対応を行うよう指導しました。
C ケース	年金相談のため、年金事務所を訪れました。 相談対応をしている職員の方の声が大きく、待合室まで内容が聞こえてきました。 個人的な相談も多いと思いますので、まわりを考慮して対応してほしいです。	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、お客様からのご指摘を真摯に受け止め、全職員に対し、個人情報の取扱いには十分注意を払い、お客様の立場に立って、状況に応じた対応を行うよう指導しました。

お客様の声		個別対応事例
D ケ ー ス	国民年金の手続きのため、年金事務所を訪れました。 対応した職員の方の接客、応接態度が悪く、一方的に説明され、こちらの話を聞いてもらえませんでした。 きちんと接客方法の教育をしてほしいです。	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事実確認を行ったところ、お客様のご相談は、委任状が必要な内容でしたが、当日、委任状をお持ちでなかったため、その旨を最初に繰り返し説明していたものでした。 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 宇津木 伸孝

お客様の声グループ 加藤 美里

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 1002)