

平成27年 4月10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2月1日～2月28日受付分

平成27年2月1日から2月28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 |
|---|--|
| <p>A ケ ー ス</p> <p>年金額の確認のため、年金事務所を訪れました。 対応した職員の方は、分からないから聞いているのに、冷たく、失礼な態度で大変不快でした。</p> | <p>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、お客様の立場に立って、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。</p> |
| <p>B ケ ー ス</p> <p>障害年金の相談のため、年金事務所を訪れました。 相談にのってほしいのに、対応した職員の方は早口で、制度が分かっていないと話についていけないような説明でした。不親切な対応だと感じました。</p> | <p>本件は、年金事務所に来訪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、専門用語をなるべく使わないようにする等、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。</p> |
| <p>C ケ ー ス</p> <p>厚生年金の資格取得・喪失証明書の交付を受けるため、年金事務所を訪れました。 窓口で必要書類だけを渡され、記入方法などの説明はありませんでした。書類に記入して提出したところ、記入する必要のない項目まで記入してしまっており、対応した職員の方に「普通は記入しないものだ」と言われました。 記入する必要のない項目があるなら最初に説明していただきたかったです。また、こちらを責めるような言い方で、大変不快でした。</p> | <p>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、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、申請書等に記入いただく場合は記入例をお渡しする等、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。</p> |

| お客様の声 | 個別対応事例 |
|---|---|
| <p>D ケ ー ス</p> <p>年金額の確認のため、年金事務所を訪れました。 徒歩で伺ったところ、年金事務所の門扉のレールの下が凍っていて、滑って転倒してしまいました。 開所前に安全点検等をしていただけたらと思います。</p> | <p>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を確認したところ、駐車場の隅に残っていた雪が溶け、溶けた雪が日陰となっていた門扉のレール付近で凍結していました。 ご指摘をいただいた年金事務所では、お客様の安全に配慮し、開所前の安全点検(凍結時は融雪剤を散布する等)を徹底することとしました。</p> |

(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)