

平成 28年 6月 10 日

日本年金機構相談・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28年4月受付分

お客様から寄せられた年金事務所の窓口対応等に関する「お客様の声」を受け、日本年金機構で実施した個別対応の内容を公表します。

お客様の声		個別対応の内容
1	窓口対応 娘に特別催告状が届いたため、代理で問い合わせをしました。納付が難しい場合は、免除という方法もあると案内されました。その際に「免除に該当しない場合は、納付しなければならないと法律の〇〇条に書かれている」と説明されました。ただ、法律に定められていると言われても、納得できないので、分かりやすい言葉で説明してほしい。	【指摘内容】 分かりやすい言葉で説明してほしい。 【対応】 お客様への説明は法律事項に終始するのではなく、お客様の立場に立った分かりやすい言葉で応対するように周知しました。
2	窓口対応 年金事務所へ訪問した際に、受付にいた職員の態度が良くありませんでした。テーブルに手をつき、マスクをしたまま対応されたので、言葉がはっきりと聞こえず、横柄に感じられました。	【指摘内容】 窓口対応の態度が悪い。 【対応】 お客様に不快ととられることのない相談対応を行うように指導しました。
3	電話対応 夫が会社を辞めたので、健康保険の任意継続をするために年金事務所に問い合わせた。その際に、私の問い合わせに対して「会社に電話すれば分かる」と突き放すように言われた。また、夫の年金について尋ねようとしたところ、「本人以外には答えられない」と横柄に言われた。夫はその時隣にいたのだから、「ご主人に代れますか」と聞いてくれればよかったと思う。	【指摘内容】 電話対応が不親切で、不快だ。 【対応】 電話対応は言葉と声だけのコミュニケーションであるため、一方的な対応とならないように注意を払い、お客様に誤解や不信感を与えないようにすることを周知しました。

(照会先)

相談・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 近藤 まな

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 1003)