

平成 28 年 7 月 12 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5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主な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	年金事務所へ訪問した際に、受付にいた職員の対応が良くありませんでした。私が相談内容を伝えている途中で、話をさえぎって相談ブースへの案内を始めました。相談に来ている人の話は途中でさえぎらず、最後まで聞き取ってから対応するべきだと思います。
2		年金事務所へ訪問した際に、内部で事務を行っている職員の態度が良くありませんでした。窓口対応をしていた職員が、内部で事務を行っている職員に相談するために奥に下がりました。その際に、相談している内容が待合スペースまで筒抜けになっていて大変不快でした。
3	施設	年金事務所を訪問した際に、入り口に灰皿が設置されていました。受動喫煙の可能性があるので、喫煙場所をこのような場所に設置するべきではないと思う。

(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 3177)