

平成28年12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10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 | <p>年金事務所へ訪問した際に、職員の対応が良くありませんでした。こちらの主張を聞いてもらえず、一方的に決めつけるような対応をされ、不快に感じました。</p> <p>【指摘内容】<br/>職員の態度が不快だった。</p> <p>【対応】<br/>該当の年金事務所では、お客様からのご指摘をうけ、お客様のご要望を十分聞き取ったうえ、確認をしてから回答するなど慎重な窓口対応を行うように指導しました。</p>        |
| 2     | 窓口対応 | <p>年金事務所へ訪問した際に、職員の対応が良くありませんでした。相談の際に、職員名の記入が必要と思われる書類に対して、記入されていないことがありました。対応を統一してほしいです。</p> <p>【指摘内容】<br/>職員の対応が統一されていない。</p> <p>【対応】<br/>該当の年金事務所では、お客様からのご指摘をうけ、職員に書類の取り扱いについて再度周知し、氏名の記入を徹底するように指導しました。</p> |
| 3     | 電話対応 | <p>年金事務所へ電話した際に、職員の対応が良くありませんでした。誠意が感じられない対応をとられ、提出書類をきちんと処理していただけるか不安になりました。</p> <p>【指摘内容】<br/>職員の対応に誠意が感じられない。</p> <p>【対応】<br/>該当の年金事務所では、お客様からのご指摘をうけ、職員に対してお客様の立場に立って対応するように指導しました。</p>                       |

(照会先)  
相談・サービス推進部  
お客様の声グループ長 東方 武志  
お客様の声グループ 近藤 まな  
(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3176)