

平成30年12月13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30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	年金事務所を訪問した際に、職員の対応が良くありませんでした。担当職員は、体調が悪いことを伝えただにもかかわらず、大きな声でたたみかけられるように話されました。もっと相談者の体調を配慮して対応してほしいと思いました。	【指摘内容】 職員の態度が不快だった。 【対応】 該当の年金事務所では、お客様からのご指摘をうけ、お客様の立場に立った親切、丁寧な窓口対応を行うように指導しました。
2	窓口対応 年金事務所を訪問した際に、職員の対応が良くありませんでした。会社を休んで年金事務所に訪れたにもかかわらず、こちらが聞きたかった質問まで至らず、担当職員は時間だからと途中で年金相談を打ち切りました。もっと相談者に寄り添った対応してほしいと思いました。	【指摘内容】 職員の態度が不快だった。 【対応】 該当の年金事務所では、お客様からのご指摘をうけ、お客様の立場に立った親切、丁寧な窓口対応を行うように指導しました。
3	年金事務所を訪問した際に、職員の対応が良くありませんでした。担当職員は、引越し後の住所を確認するため、市役所に電話をしていましたが、誰が聞き耳を立てているかもわからない状況で大きな声で電話口で話していました。配慮のない対応で、とても不安になりました。	【指摘内容】 職員の態度が不快だった。 【対応】 該当の年金事務所では、お客様からのご指摘をうけ、お客様の立場に立った親切、丁寧な窓口対応を行うように指導しました。

(照会先)

相談・サービス推進部

お客様対応グループ長 鈴木 澄子

お客様対応グループ 齋藤 達也

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3173)