

令和元年10月15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

### 令和元年8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     | 電話対応 | <p>年金事務所に電話をした際に、職員の対応が良くありませんでした。<br/>こちらの質問に対し、自分に都合の良い回答をした上、間違って回答した際も謝罪の言葉がありませんでした。腹立たしい思いをしました。</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、お客様の立場に立った親切、丁寧な電話対応を行うように指導しました。</p>                               |
| 2     | 窓口対応 | <p>年金事務所を訪問した際に、職員の対応が良くありませんでした。<br/>担当職員は、「こんな苦情を言われたのは、初めてです。迷惑です」と言い、とても悲しくなるとともに不信感でいっぱいになりました。</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。</p>                                 |
| 3     | 窓口対応 | <p>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。<br/>担当職員は、前日に電話で申し込みしておいたことについて、電話を受付けた職員が休みであったため、要領を得ない説明で、確認に時間がかかり待たされました。時間が無駄になり嫌な気持ちになりました。</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。</p> |

(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 3175)