

## 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9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 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。こちらの質問に対し、話の途中で断りもなく保留にされたうえ、その後も納得できる回答を得られず不満が残りました。今後、相手の立場に立った対応ができるよう、改善してほしいと思います。	【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、丁寧な電話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。担当職員は、声をかけても無視して、もう一度声をかけたら「今は対応中」と大きな声で言われました。これは通常の対応でしょうか。私はとてもはずかしい思いをしました。	【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	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。担当職員は、総合窓口から案内されてきた私に対し、「その相談はこの窓口ではない。あなたの総合窓口での説明が悪い」と責めました。相談に来る人は年金を理解している人ばかりではありません。横柄な物言いでもとても嫌な気持ちになりました。	【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 3175)