

令和元年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

令和元年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	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。 必要書類についての説明が二転三転したうえ謝罪も不十分で、お客様に迷惑をかけたとの気持ちが感じられませんでした。少しでも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、私がわからないので質問しているのに「ここに書いてあるでしょう」と言い、嫌な顔をされました。分からないことに答えるのが職員の仕事ではないのでしょうか。本当に気分が悪くなりました。 【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。
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。 担当職員の説明が要点をはぐらかして分かりにくいうえ、後日、受付けた書類が間違っていたとの電話の際も、一方的に説明をして電話を切られました。対応に不信感を覚えました。 【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)