

令和2年2月17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12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。こちらが質問している途中にも関わらず、話しを遮って自分が言いたいことばかり説明してきた。結果、私が聞きたいことが聞けず不満が残りました。対応した職員を指導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。不足していた書類を準備して、再度年金事務所を訪問し、前回の担当の方に確認してほしい旨を申出したのに、当日対応した職員は「内容は問題ないので受付用のポストに入れてください」と言いました。担当者にきちんと確認してほしいのに不安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。
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。対応した職員は、私の相談内容をよく聞かずに、本人確認の書類を求めてきました。しかし、希望通りの対応ができなと言われて、話し方もたんたんとした事務的な対応でした。改善をお願いします。 【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 米倉 克也

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3171)