

令和2年3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2年1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。職員からの説明は専門用語ばかりで理解できず老後が不安になりました。本人は気づいていないかもしれませんが、相手に対する配慮が不足していると思います。今後、対応方法を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。担当者は、面倒そうな態度で対応したうえ、説明の誤りについても何事もなかったような態度で謝罪の言葉もありませんでした。職員の再教育をすべきではないでしょうか。	【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、私の話をよく聞かずに、待ち時間の目安の案内もなかった。30分も待たされた。相談したかったことは解決できたが、一日中不愉快な気持ちだった。今後の対応を改善してほしい。	【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)