

令和2年4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2年2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。国民年金保険料の納付について相談したところ、私には理解できない専門的な説明の仕方で相談者への配慮もありませんでした。相談者は年金について知識があるわけではありません。対応に際し配慮が不足していると思います。対応方法の改善を考えるべきです。	<p>【指摘内容】 職員の態度が不快だった。</p> <p>【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。</p>
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。個別の内容相談ができなければ一般的な手続きの方法の説明だけでも聞きたかったのに、担当者は個別の相談以外は対応できないような態度で不愉快な気分になりました。	<p>【指摘内容】 職員の態度が不快だった。</p> <p>【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。</p>
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、必要書類について説明を求めたところ、後は私が考えて判断して提出すべきとの説明でした。私は困惑するとともにとても不愉快な気分になりました。もっと相談者に寄り添った対応をしてほしいと思います。	<p>【指摘内容】 職員の態度が不快だった。</p> <p>【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。</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 米倉 克也

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 2626)