

令和2年6月19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4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。年金の加入手続きについて質問したところ曖昧な回答の仕方でした。また、再度確認した結果、回答が不十分であったことが分かった際も、謝罪の言葉もありませんでした。職員として基本的な知識とマナーの習得が必要です。改善を求めます。 | <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。年金の手続きの書類を記入していたところ、記入を求められていない事項について、書類の余白に記入を求められました。なぜ記入が必要かについての説明もなく、不安と不信感が残りました、真摯な対応を求めます。 | <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> |
| 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。職員は説明資料をボールペンでたたきながら一方的に説明を行い私の話を聞いてくれませんでした。せっかく時間を都合して相談に行つたにもかかわらず、不快な思いばかりが残りました。相談者に寄り添つた対応を求めます。 | <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)