

令和2年8月21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6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 | <p>年金事務所に電話した際に、職員の対応がよくありませんでした。国民年金の手続きに必要な書類について質問をしましたが、終始、上から目線で人を突き放すような言葉づかいでイライラしたような対応でした。もっと相手の立場に立って対応すべきではないでしょうか、お客様対応の向上を求めます。</p> <p>【指摘内容】<br/>職員の態度が不快だった。</p> <p>【対応】<br/>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 | <p>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。適用事業所の手続きについて事前に年金事務所の窓口で説明を受けたうえで手続きをしたにもかかわらず書類が不足しており説明が不十分であることがわかった。後日手続きは済んだが、当初説明した職員から十分な謝罪もなく大変不快でした。対応の改善を求めます。</p> <p>【指摘内容】<br/>職員の態度が不快だった。</p> <p>【対応】<br/>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 | <p>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。私をせめるような口調で対応されました。またこちらから注意をうながしたところ、言い訳ばかりの対応でした。お客様への配慮が不足しているのではないのでしょうか。</p> <p>【指摘内容】<br/>職員の態度が不快だった。</p> <p>【対応】<br/>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)