

令和2年9月18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7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>年金事務所に電話をした際に、職員の対応が良くありませんでした。年金の手続きの件で内容の確認をしたかったのですが、私の話を聞かず一方的で不十分な説明でした。相談する側の立場に立ち、質問を丁寧に聞き取り回答する姿勢が必要ではないでしょうか。</p> <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	<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。日本年金機構のホームページのことで質問しましたが、職員が内容をよく理解しておらず、説明された内容が正しいかどうか不安が残りました。また態度も高圧的で不快でした。今後の対応方法を改善してほしいと思います。</p> <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	<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。総合窓口の担当者は、相談を待たせることについての理由の説明がないうえお詫びの態度もなく嫌悪感を覚えました。もっと国民の目線に立った対応が必要ではないでしょうか。</p> <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)