

令和2年10月16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8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。年金の手続き後、支払いまでのスケジュールについて質問しましたが、十分な説明がないままで説明を打ち切れ不満が残りました。処理のスケジュールは年金事務所の都合なのだから丁寧に説明すべき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。年金の手続きの件で相談しましたが、上から見下すような話し方をされたため、質問しようにもできず鬱々とした気持ちで帰宅しました。相談する側の気持ちを考えて対応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。年金の手続きの際に職員側に説明不足があったにもかかわらず、言い訳だけで謝罪の言葉もありませんでした。もっと相談者の立場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)