

令和3年2月12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12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	被保険者記録照会回答票について質問したいことがあり年金事務所に照会の電話をしたが、対応した職員は一方的に私の間違いであると指摘され不快であった。電話は相手の姿が見えないため、言葉づかいや声のトーンについてより配慮して対応するよう指導してほしい。	<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 電話対応	社会保険の加入手続きについて確認のため年金事務所に電話したが、初めに対応した職員は電話を何度も保留したあと、理由を言わずに質問してきた。聞きたいことを確認できなかつたため別の年金事務所に電話したところ丁寧な対応で知りたかった内容も確認できたが、再度このような対応がないよう指導してほしい。	<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	提出した年金記録照会申出書の進捗状況について年金事務所に照会をしたが、回答が遅れることについて、お詫びばかりで具体的な説明がないままであった。照会結果を待っている本人の立場に立って、真摯に対応するべきである。	<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)