

令和3年3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3年1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	国民年金保険料の催告状が送付されてきたため、年金事務所に電話で相談をしたが、職員の対応が良くありませんでした。職員は私の個人記録を確認せずに「納めてください」とばかりの回答で相談に応えてくれませんでした。再度、別の職員に相談したところ、免除の手続きについて丁寧に教えてくれましたが、職員全員が相手の立場に立ち対応できるようにすべきではないでしょうか。		<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	年金事務所で年金請求の相談のため順番を待っていたところ、ついたての向こうから、職員同士で大きい声で笑い合う声が聞こえてきて、不快でした。電話もあり続けていたようです。緊張感が不足しているのではないかと感じます。		<p>【指摘内容】 内部で事務を行っている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、各課室の朝礼において、お客様からのご指摘の内容を周知するとともに、業務中の態度に関し十分配慮し対応するよう注意喚起を行いました。</p>
3 窓口対応	総合窓口の職員について、声が大きすぎて、個人情報が周りに聞こえそうでした。名前や相談などプライバシーに関するることは、周りに内容が聞こえないよう、声の大きさや声のトーンに配慮して対応してください。		<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、お客様の個人情報などプライバシーに関することは、他のお客様に聞こえないよう十分配慮し対応するよう指導しました。</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)