

令和3年4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3年2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>依頼していた届出用紙が届かないため年金事務所に電話しました。私の申し出に対し職員から謝罪の言葉はあったものの、謝罪の気持ちが伝わってこなくて不快な気持ちになりました。相談者の立場に立って対応するべきです。</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受け、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>国民年金の手続きで年金事務所を訪問した際に、職員の対応が高圧的で良くありませんでした。話し方の研修や対応する際の心構えを指導するべきです。</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受け、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>年金記録の確認のため年金事務所を訪問しました。窓口の裏側から笑い声が聞こえ、自分のことで笑われたかと思いつても不快な気持ちになりました。日頃から周りを意識した行動が必要ではないでしょうか。</p> <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、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 古賀 裕規

お客様対応グループ 須田 秀弥

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 2626)