

令和3年6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3年4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>年金事務所に書類の書き方を相談して、メモを添えて事務センターに提出しました。その後、事務センターの職員とやりとりをしていましたが、「このメモは役に立ちませんでした」との発言があり、この職員の心証が一気に悪くなりました。不用意な言動には注意してください。</p> <p>【指摘内容】 職員の言動が不快だった。</p> <p>【対応】 該当の事務センターでは、お客様からのご指摘を受け、お客様の立場に立った親切、ていねいな電話対応を行うように指導しました。</p>
2	電話対応	<p>提出した書類の進捗状況を確認するため年金事務所に電話しました。対応された職員から回答が得られず、コールセンターへの照会を案内されました。お客様対応としてあり得ませんので、職員に指導してください。</p> <p>【指摘内容】 職員の対応が不満だった。</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、ていねいな電話対応を行うように指導しました。</p>
3	窓口対応	<p>年金分割手続きのため年金事務所を訪問しました。対応された職員に離婚調停中であると伝えているにもかかわらず、配慮がない発言があったなど、とても不快でした。今後は誠実に対応してください。</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、ていねい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 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 2606)