

令和3年9月17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7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>確定申告の質問をしようとして、間違えて年金事務所に電話してしまったところ、電話に出られた職員に「何の話をしているのですか」と強い言い方をされました。問い合わせ先を間違えた私も悪いのですが、普通に教えてくださればいいのではないかでしょうか。</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>
2	電話対応	<p>年金相談の予約を取るために年金事務所に電話しました。対応された職員に基づ礎年金番号を聞かれすぐに答えられず、急かされるような格好となりました。また、滑舌が悪く早口で、相手に配慮のない対応でしたので、気をつけてください。</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>国民年金の免除申請のため年金事務所に行きました。私が手続きに不慣れなためか、対応された職員は面倒くさそうにぶっきらぼうな対応をされました。わからない人には親身になって対応するよう、この職員への注意と改善をお願いします。</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)