

令和3年10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8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	社会保険料納入証明書のことで年金事務所に電話しました。対応された職員は、長い時間電話を保留にしたり、話しつぶやきの中に相槌を打たなかったり、対応が良くありませんでしたので注意してください。	<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 窓口対応	年金事務所に伺ったところ、高圧的な対応をされている職員を見かけ不愉快でした。1日に何件も相談に応じて大変かもしれません、もっと1件1件の相談を大事にしてください。	<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>
3 窓口対応	源泉徴収票の再発行手続きのため年金事務所に行きました。受付窓口で対応された職員は、私の質問に嫌々返答しているように感じられたので、親切に対応してほしい。	<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)