

令和4年4月15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4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
ケ イ ス 1	国民年金の免除申請について聞きたくて年金事務所に電話をかけました。電話に出た職員はこちらの話をよく聞く前に話を始めたため、こちらの言いたいことが伝えられませんでした。もっとこちらの話を聞いてから対応して欲しかった。	本件は年金事務所に入電されたお客様からのご意見です。ご指摘をいただいた年金事務所では、ご不快な思いをさせてしまったことについてお詫びをいたしました。対応した職員は、免除申請に関して、照会の多い事項についての説明を行ったものです。まずお客様のご質問をよく聞いてから説明を行うように指導しました。また、本件を全職員に周知するとともに、接遇マナーについて再度徹底するように指導しました。
ケ イ ス 2	老齢年金の相談のため、年金事務所を訪れました。対応した職員の声が大きく、周囲に聞こえそうになつたため驚いてしまいました。もっと周りへの配慮をしてほしかった。	本件は年金事務所に来訪されたお客様からのご意見です。ご指摘をいただいた年金事務所では、ご不快な思いをさせてしまったことについてお詫びをいたしました。対応した職員は、マスクを着用していたこともあり、大きめな声となってしまったものです。周囲の状況に配慮して相談をするように指導しました。また、本件について全職員に周知しました。

(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 高橋 勇一郎

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 2608)