

令和4年7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5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
ケース1	年金の請求手続きのため年金事務所に行きました。年金請求書の記載方法の質問をしたところ、事前に送付したリーフレットをよく読んでいないことを指摘するような言い方であり、また、回答もわかりにくかったので、もっといい対応してほしい。	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対して、お客様にお詫びしました。また、職員に対して、お客様には誠意をもって接し、ていねいな言葉遣いでわかりやすく説明するように指導しました。
ケース2	基礎年金番号通知書の再発行手続きをするために、年金事務所へ行きました。再発行が出来次第、連絡をいただいて取りに行くことになっていましたが、職員間の引き継ぎ誤りで郵送扱いにされていたので、しっかりと引き継ぎをしてほしい。	ご指摘をいただいた年金事務所では、ご迷惑をおかけしたことに対して、お客様にお詫びしました。また、職員に対して、引き継ぎ事項の伝達を漏らすことのないように指導しました。

(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)