

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、もっとていねいに対応してほしい。	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ましたので、しっかりと引継ぎをしてほしい。	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)