

令和4年8月19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6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	年金相談の予約をするため、年金事務所に電話しました。職員の方から「番号を教えてください」と言われましたが、何の番号のことかわからず不親切に感じました。「年金手帳や基礎年金番号通知書に記載されている基礎年金番号(10桁の数字)を教えてください」というように、わかりやすく説明してほしい。	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、お客様応対をする際には、お客様の立場に立ったわかりやすい説明をするように指導しました。
ケース2	国民年金保険料の免除申請をするために、年金事務所に行きました。対応された職員から質問をされましたが、質問の意図を説明していただけず横柄に感じました。収入減によりやむなく免除申請している人の心情を察して、相手の立場に立って対応してほしい。	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、お客様応対をする際には、お客様の立場に立ったていねいな対応をする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)