

## 日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和6年11月1日～11月30日受付分

| お客様の声<br>把握方法別件数 |        | 来訪   | 電話    | メール等  | 合計    |
|------------------|--------|------|-------|-------|-------|
|                  | 本部     | 0 件  | 199 件 | 341 件 | 540 件 |
|                  | 年金事務所等 | 55 件 | 32 件  | 15 件  | 102 件 |
|                  | 合計     | 55 件 | 231 件 | 356 件 | 642 件 |

(主なお客様の声)

| 項番 | 内容       |   | 分類     | 対応  |
|----|----------|---|--------|---|
| 1  | 制度改善の要望  | <p>【厚生年金保険】<br/>通勤手当は通勤定期券等に使用するものであり、これを労働の対償としての報酬に含めるのは納付できない。標準報酬月額を決める際の報酬から通勤手当を除外してほしい。</p>                      | ①<br>④ | <p>現行制度について説明をしたうえで、制度を所管している厚生労働省へ伝える旨説明しました。</p>  |
| 2  |          | <p>【年金給付】<br/>高齢厚生年金を繰下げて受給しようとしていたが、65歳前に遺族厚生年金の受給権が発生していたので、繰下げ請求ができなかった。遺族厚生年金の受給権が発生しても、繰下げ請求ができるように制度を改正してほしい。</p> |        |   |
| 3  | 制度実施への要望 | <p>【国民年金業務】<br/>口座振替による納付からクレジットカードによる納付に変更する間の1か月分の国民年金保険料が未納となり、催告状が届いたので、未納が生じないようにしてほしい。</p>                        | ②<br>④ | <p>これまで、口座振替により保険料を納付していた方がクレジットカードによる納付に変更する場合、手続きが完了するまでの間は納付書による納付をお願いしてきましたが、令和7年1月から、クレジットカードによる納付が開始される月の前月分までの保険料を引き続き口座振替するようシステムの改修を行いました。</p> |
| 4  |          | <p>【国民年金業務】<br/>国民年金保険料を納付したのに、未納のお知らせが届いた。このようなタイムラグが発生しないように改善してほしい。</p>  |        |   |

|   |                        |   |  |
|---|------------------------|---|--|
| 5 |                        | <p>【年金給付業務】<br/>インターネット予約の住所入力の際、郵便番号を入力した場合に自動的に市町村名まで表示されるようにしてほしい。</p>   | <p>② 令和7年1月から、インターネット予約の際に郵便番号から住所を表示するようにしました。<br/>④</p>  |
| 6 |                        | <p>【厚生年金保険業務】<br/>ねんきん定期便を確認したところ、保険料を支払った金額に会社が折半して負担した金額が含まれていない。会社が保険料を払ってないと思うので、会社が負担した保険料も含めて記載してほしい。</p>                                       | <p>① ねんきん定期便において通知する事項は、厚生年金保険法施行規則第12条の2により「被保険者の負担するものに限る」と定められていることを説明し、お客様にご理解を求めました。<br/>④</p>              |
| 7 | <p>接遇対応（年金事務所等の対応）</p> | <p>障害年金の請求中であり、確認したいことがあったため、年金事務所に問い合わせた。担当した職員が専門用語をたくさん使うため混乱してしまった。もっと配慮した対応をしてほしい。</p>   | <p>② 混乱をさせてしまい申し訳ございません。日頃、職員が使用している言葉であってもお客様にとっては初めて耳にする言葉であることを前提に、分かりやすい言葉で説明するよう改めて職員に周知徹底いたしました。<br/>④</p> |
| 8 | <p>接遇対応（年金事務所等の対応）</p> | <p>年金見込み額の相談で、かなり緊張して訪問しましたが、担当した職員が笑顔で簡潔に分かりやすく説明してくれたので、とてもリラックスして話を聞くことができました。知りたかった年金額も、金額の高い組み合わせ順に提示して説明していただき安堵と感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございました。</p> | <p>④ お客様の声を励みに、より一層のサービス向上に努めてまいります。</p>   |

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤その他、に分類しています。

※項番1～2に政策・制度立案への提言、項番3～8に制度の実施に関する提案（職員等の接遇問題を含む）を掲載しています。

日本年金機構は、当機構に寄せられるお客様からの声については業務運営の改善につながる貴重なものとして考えておりますので、その集計結果と現時点での対応策等を取りまとめて発表してまいります。

（照会先）

相談・サービス推進部

お客様サービス推進グループ長 戸張

お客様サービス推進グループ 御園生

（代表電話）03-5344-1100（内線 2606）