

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和6年12月1日～12月31日受付分

お客様の声 把握方法別件数		来 訪	電 話	メー ル 等	合 計
	本部	1件	215件	354件	570件
	年金事務所等	71件	44件	35件	150件
	合 計	72件	259件	389件	720件

(主なお客様の声)

項番	内 容		分類	対 応
1	制度改善の要望	【年金給付】 年金は2ヶ月に一度の支給だが、高齢になると2ヶ月分の生活費をやり繰りするの難しいので、1ヶ月分を毎月支給してほしい。	① ④	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。
2		【厚生年金】 12月は賞与と給与で月2回も保険料を徴収されている。平成15年度以前のように賞与から保険料は徴収しないでほしい。		
3	制度実施への要望	【年金給付業務】 海外からメールで問い合わせができるようにしてほしい。	② ④	お客様からインターネットによる年金相談の要望が多数寄せられていることを踏まえ、令和7年1月6日から、「ねんきんネット」上で相談内容の入力・回答確認ができるオンライン文書相談について、海外在住の方と身体等に障害があり、電話や年金事務所窓口での相談が難しい方に向けた試行実施を開始しました。
4		【厚生年金保険業務】 オンライン事業所年金情報サービスを利用し、厚生年金保険料の増減内訳書を電子データで受け取りたいと思ったが、GビズIDを利用しないと受け取れない。他の電子認証でも受け取れるようにしてほしい。	② ④	令和7年1月6日から、GビズID以外にもe-Govアカウント・Microsoftアカウントを利用し電子証明書を添付することにより、オンライン事業所年金情報サービスが利用できるよう、機能の拡充を行いました。 また、同日から、社会保険労務士の方もサービスの利用が可能となりました。

5		【年金給付業務】 老齢年金との併給調整により遺族年金が全額支給停止されているにもかかわらず、毎年改定通知書が送られてくる。無駄なので、送付しないでほしい。	① ④ 年金額の改定を行った際、その年金が全額支給停止になっている場合でも、その内容を文書により年金受給権者に通知しなければならない旨、法令で定められおり、これに基づき、改定通知書を送付していることをご説明しました。
6		【国民年金業務】 納付書には基礎年金番号や住所が記載されているが、コンビニエンスストアで納付しているため、個人情報保護の観点から記載しないでほしい。	① ④ 納付書の様式・記載内容については、法令により定められているのですが、お客様のご意見は厚生労働省へお伝えします。
7	接 遇 対 応 （ 年 金 事 務 所 等 の 対 応 ）	窓口で相談した際、内容はきちんと説明してもらったが、分からないことが後ろめたいような感じを受けた。職員の笑顔もなく怖く感じた。窓口対応をすぐ終わらせようとせずに、「他にご不明な点はありますか」くらいの確認はしてほしい。	② ④ 申し訳ございません。お客様が相談しやすいように明るい笑顔で対応すること、また、お客様対応時にはプラスとなる「もう一言」を心がけるよう改めて職員に周知徹底しました。
8		特別支給の老齢厚生年金を請求するため、年金事務所に訪問した際、職員の説明がとても丁寧で分かりやすかった。資料も準備されており、分からないことがないか適宜確認しながら進めていただいたので、疑問もその都度解消することができました。今後分からないことがあれば連絡くださいといただき、とても安心しました。ありがとうございました。	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。

※「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（職員等の待遇問題を含む）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います。

（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）