

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和7年1月1日～1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	0 件	262 件	603 件	865 件
	年金事務所等	57 件	39 件	20 件	116 件
	合 計	57 件	301 件	623 件	981 件

(主なお客様の声)

項番	内 容		分類	対 応
1	制度改善の要望	【国民年金】 現在の制度では、60歳から65歳までの最大60月高齢任意加入することができる。過去に60月を超える国民年金の未納期間がある場合でも、満額の老齢基礎年金が受給できるよう、65歳以降も任意加入できるようにしてほしい。	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		【年金給付】 企業がインフレを考慮して社員の給料を増額したとしても、それにより年金が減額されたのでは意味がないので、在職老齢年金制度を廃止してほしい。		
3	制度実施への要望	【年金記録業務】 ねんきんネットで見込額を試算する際に、今後の加入制度を登録するが、海外に在住し国民年金に加入しない期間は何を選択すればいいのかわからないので、説明を加えてほしい。	② ④	令和7年1月から、年金見込額を試算する際の加入制度の選択肢に、「その他(海外居住者等)」の項目を追加しました。
4		【年金給付業務】 令和6年分源泉徴収票の「支払金額」に令和7年1月15日に支払われた金額が含まれているが、理由を教えてください。		源泉徴収票の「支払金額」は、通常2月支払分から12月支払分までになります。1月支払分においては、公的年金の決定が遅延したり、遡って処理が行われた場合等に支払われますが、この支払いは、本来12月までに支払われるべき金額となります。このため、令和7年1月15日に支払われた金額は、令和6年の源泉徴収票の「支払金額」に含まれることになります。

5		【国民年金業務】 子が20歳になったため年金に加入した。納付書が届いたので、使用期限までには納付しようと思っているので、納付勧奨するのをやめてほしい。	① ④ 使用期限とは、納付書が使用できる期限のことです。一方、納付期限は、法令で「納付対象月の翌月末日」と定められています。そのため、納付期限を過ぎても納付がない方には速やかに納付していただくよう、納付勧奨を行っています。上記の旨を説明し、お客様にご理解を求めました。
6		【年金給付業務】 年金相談のインターネット予約をする際、項目ごとに全角・半角の指定があり、うまく入力できないため、改善してほしい。	② ④ 令和7年1月から、全角・半角を自動的に変換するようシステム改修し、お客様がインターネット予約をする際、意識せずに入力できるようになりました。
7	接 遇 対 応 （ 年 金 事 務 所 等 の 対 応 ）	聞きたいことがあったため、年金事務所に電話をしたが、話の途中でため息をつかれた。馬鹿にされている感じがするのでやめてほしい。	② ④ 不快な思いをおかけし申し訳ございません。ため息のような不快にさせる行動や態度の癖は意識して直し、礼儀正しくお客様の気持ちを理解しながら対応するよう職員に周知徹底しました。
8		職員の方が学校に訪問し、年金について丁寧に分かりやすく説明してくださいました。これまで年金について深く考えることはありませんでしたが、「年金は老後のためだけのものではない」など年金について初めて知ることが多く、ためになりました。学んだ知識を周囲の人々にも共有したいと思える内容でした。本当にありがとうございました。	④ 年金事務所の職員が教育機関に出張して「年金セミナー」を各地で実施しております。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と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）