

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和7年2月1日～2月28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	287 件	438 件	725 件
	年金事務所等	67 件	51 件	22 件	140 件
	合 計	67 件	338 件	460 件	865 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】 もうすぐ60歳になるが、20代の頃の国民年金の未納期間が数か月分ある。年金事務所に相談に行ったら、60歳以降であれば国民年金に任意加入できると説明を受けたが、60歳以降も厚生年金に加入する予定である。過去の未納分をきちんと納付したいので、納付期限に時効を設けないでほしい。	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】 65歳以上で遺族厚生年金と老齢厚生年金の受給権がある場合、遺族厚生年金のうち老齢厚生年金に相当する額の支給が停止されることになる。老齢厚生年金の金額が増えるたびに遺族厚生年金の金額が少なくなってしまうので、遺族厚生年金は老齢厚生年金との差額を支給するのではなく、それぞれ支払うようにしてほしい。		
3	制度実施への要望	【国民年金業務】 子どもが4月1日で20歳になったが、誕生月前月の3月分保険料が未納になっていると連絡が来た。20歳前の期間について納付を求めないでほしい。	① ④	国民年金の資格取得日は、20歳到達日(誕生日の前日)であることが国年法第8条に記載されていることを説明し、4月1日の前日である3月31日が属する月分から保険料を納付していただく必要がある旨説明し、ご理解を求めました。
4		【国民年金業務】 国民年金の社会保険料控除証明書が2月10日頃に届いた。国税庁のホームページからアクセスできる確定申告書作成コーナーでは1月から作成・送信が可能になるのでもっと早く送付してほしい。		

5		【国民年金部】 「令和5年4月～令和7年3月」の国民年金保険料を口座振替により2年前納にて支払ったが、令和7年4月以降、自動的に継続されるのか、ネット検索しても回答が見つからなかったため、日本年金機構ホームページに掲載してほしい。	② お客様のご要望を踏まえ、国民年金保険料の口座振替は、会社等に就職し厚生年金の加入手続きがされた場合等を除き、辞退の申出または振替方法の変更の申出があるまでは、申込みした内容で、自動的に継続される旨、ホームページに掲載しました。
6		【年金給付業務】 老齢年金を受給しているが、基礎年金と厚生年金を別々の口座に振り込んで欲しい。	② 障害・遺族・老齢のうち、複数の種類の年金を受給している場合（例：障害基礎と老齢厚生を受給している場合等）には、それぞれの年金について別々の口座に振り込むことができます。ただし、同じ種類の年金を受給している場合（例：老齢基礎と老齢厚生を受給している場合等）には、基礎年金と厚生年金で分けて振り込むことはできない旨説明し、ご理解を求めました。
7	接 遇 対 応 （ 年 金 事 務 所 等 の 対 応 ）	年金事務所に電話した際、聞きたいことがあって電話しているのに、話をしている途中で、上から被せて話をされ不快だった。	② 不快な思いをおかけし申し訳ございません。今後、このようなことがないように、お客様が話をしている時には遮ったりせずに最後まで話を聞くこと及びお客様の話を復唱のうえ丁寧に対応することを職員に改めて周知徹底いたしました。
8		予約せずに年金事務所に伺いましたが、総合案内の職員が調整してくれて、待つことなくすぐに相談することができました。障害年金の相談で複雑な内容だったため時間を要してしまいましたが、担当した職員が順序立てて説明してくれたので理解することができました。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）