

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和7年3月1日～3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	186 件	454 件	641 件
	年金事務所等	82 件	48 件	22 件	152 件
	合 計	83 件	234 件	476 件	793 件

(主なお客様の声)

項番	内 容		分類	対 応
1	制度改善の要望	【厚生年金保険】 通勤手当は会社に通うための費用であるため、標準報酬月額を決める際の報酬から除外してほしい。	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】 高年齢雇用継続給付を受けたため、老齢厚生年金の一部が支給停止になった。高年齢雇用継続給付は給料が低下した際に受けられるものであるにも関わらず、公的年金が支給停止になるのは納得できないので制度を見直してほしい。		
3	制度実施への要望	【国民年金業務】 国民年金保険料をスマートフォンの決済アプリを利用して納付したが、納付期限が過ぎていたため、翌日納付書が再送されてきた。きちんと納付されたのか確認するため電話したところ、納付方法によってはデータ反映までに時間がかかると教えてもらったが、納付からどれくらいでデータに反映されるのか、日本年金機構のホームページに掲載してほしい。	② ④	日本年金機構ホームページの国民年金保険料にかかるページに、データ反映までに要する期間の目安を納付方法ごとに掲載しました。また、すでに国民年金保険料を納めた場合や免除申請を提出している場合も、行き違いで納付勧奨が実施される可能性がある旨の説明文を掲載しました。 ※ホームページの「年金の制度・手続き」≫「国民年金」≫「国民年金の保険料」≫「国民年金保険料」をご確認ください。
4		【厚生年金保険業務】 日本に住んでいる外国人の多くは、日本語を話すことができて、日本語の読み書きができない。このため、日本語で通知が送付されても重要なお知らせなのか判断できないため外国人事業主への通知は英語等で送付してほしい。	② ④	外国人事業主へ送付する一部の通知について、英語の文書を作成しました。また、厚生年金保険料等の納付に関する英語のパンフレットを新設し、日本年金機構ホームページに掲載しました。 ※ホームページの「Top page」≫「外国人のみなさま/International」≫「言葉(ことば)をえらんで説明(せつめい)をよむ/Pamphlets in Various Languages」≫「英語(えいご)/Pamphlets in English」≫「厚生年金保険(こうせいねんきんほけん)と健康保険(けんこうほけん)の支払い(しはらい)/Payments for EPI and EHI」をご確認ください。

5		【国民年金業務】 国民年金保険料について知らない会社から連絡があった。日本年金機構から委託されているとのことだが、聞いたことのない会社名で詐欺だと思った。不安なので委託しないほしい。	① 「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」に基づき、国民年金保険料の納付案内を民間事業者へ委託しております。お問い合わせいただいた事業者は日本年金機構が委託している事業者であることを確認し、お客様にご理解を求めました。 ④ ※詳しくは、ホームページの「年金の制度・手続き」≫「国民年金」≫「国民年金保険料の収納業務の業者委託」をご確認ください。
6		【厚生年金保険業務】 社会保険料を口座振替で納付したため、金融機関に口座振替納付申出書を提出したところ、日本年金機構に登録している事業所名称と口座名義が異なるため、口座振替できないと言われた。当事業所の口座で間違いないので口座振替できるようにしてほしい。	① 誤った口座振替を防止するため、日本年金機構に登録している事業所名称・所在地と各金融機関で登録している事業所名称・所在地を一致させています。そのため、登録情報と一致しない口座から振替できない旨説明し、ご理解を求めました。 ④
7	接 遇 対 応 （ 年 金 事 務 所 等 の 対 応 ）	電話した際、対応してくれた職員が年金制度を理解できていないのか何度も「少々お待ちください」と待たされた。	② お待たせして申し訳ございませんでした。電話の保留が長引くと思われる場合には、お客様のご都合を確認の上、折り返しの電話をする等お客様に配慮した対応をするように職員に改めて周知徹底いたしました。 ④
8		国民年金の任意加入についての相談で年金事務所に訪問した際、担当の職員は笑顔が素敵な方で、知識も豊富で相手に合わせて臨機応変に説明してくれて分かりやすかった。スムーズに手続きができて感謝しています。	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）

お客様サービス推進部

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）