

令和7年5月21日

日本年金機構お客様サービス推進部

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和7年4月1日～4月30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	236 件	463 件	700 件
	年金事務所等	71 件	64 件	18 件	153 件
	合 計	72 件	300 件	481 件	853 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】 厚生年金に約30年加入していた妻が亡くなった。夫である私は54歳であったため遺族厚生年金を受け取ることができなかった。妻を亡くした夫の遺族厚生年金について、年齢制限をせず、公平に支給してほしい。	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		【年金給付】 老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。実際には、遺族厚生年金は全額支給停止になっているので、繰下げ請求ができるように制度を改正してほしい。		
3	制度実施への要望	【年金給付業務】 年金事務所に「未支給請求書・死亡届」を提出し、受付が完了したにも関わらず、「未支給年金に関するお知らせ」が届いた。未支給年金の手続きが済んだ遺族に対して送付しないでほしい。	② ④	「未支給年金に関するお知らせ」の作成時に、未支給年金請求書の受付情報を反映させることで、手続き済の方への勧奨が行われないように見直しました。
4		【国民年金業務】 3月まで学生で、4月から就職したが、国民年金保険料納付書が届いた。就職しても払わないといけないのか。		

5		【年金給付業務】 「離婚時の年金分割について」のパンフレットについて、婚姻期間がすべて第3号被保険者の場合、年金分割のための情報提供を受けることができない旨の記載がなく分かりづらいので様式を見直してほしい。	3号分割の場合は、相手方の保険料納付記録の2分の1ずつの分割となるよう、按分割合が自動的に定まります。 ② 事実婚期間を含む婚姻期間がすべて第3号被保険者期間の場合は、情報提供を受けることができない旨年金分割のための情報提供請求における注意事項に追記しました。
6		【年金記録業務】 一昨年までねんきん定期便が届いていたが、その後届いていないので年金事務所に問い合わせたところ、直近13月に加入履歴がない場合は送付されないとのことだった。機構ホームページに説明がなかったので記載してほしい。	ホームページに、誕生月を含む4カ月より前の直近13カ月の間に年金加入記録がない場合は送付されない旨追記し、図でお示しました。 ② ※ホームページの「トップページ」≫「年金Q&A」≫「年金Q&A(ねんきん定期便の概要と手続き等)」≫「年金Q&A(「ねんきん定期便の概要」)」≫「ねんきん定期便」は、どのような人に送っているのですか。」をご確認ください。
7	接 遇 対 応 （ 年 金 事 務 所 等 の 対 応 ）	年金証書を再発行するため、年金事務所を訪れた。再発行に30分ほどかかると言われたが、それ以上に交付に時間がかかった。	② お待たせしてしまい大変申し訳ございませんでした。最初にご案内した時間を過ぎる場合には、改めて所要時間の目安をご案内するとともに、速やかな対応に努めてまいります。
8		障害のある家族の代理で年金事務所に訪問した際、対応してくれた職員が親身になって接してくれてとても相談しやすかった。「こんなこと聞いていいのかな？」と思う些細な内容についても残らず質問することができ、不安を解消出来ました。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）

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）