

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和7年5月1日～5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	231件	463件	694件
	年金事務所等	71件	63件	4件	138件
	合 計	71件	294件	467件	832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を説明しました。
2		【国民年金】 生活に余裕が出てきたので、学生であった期間について追納しようとしたが、10年以上経過しているため追納はできないとのことだった。本人に納付意思があれば、過去の保険料を納められるようにしてほしい。		
3	制度実施への要望	【国民年金業務】 別住所に住んでいる子どもの国民年金保険料を納付したいので、納付書を親の住所に送付してほしい。	① ④	国民年金保険料の納付書等は、被保険者の住民票に登録された住所へ送付しています。 住民票に登録された住所以外への送付を希望される場合は、ご本人又は世帯主の方が別送先の登録手続きができる旨を説明しました。
4		【年金給付業務】 年金の請求をした際に、年金請求書の受取口座欄について、公金受取口座を指定する旨チェックして提出したが、口座番号等が未記入のため不備となった。公金受取口座を指定した場合でも、口座名義人や口座番号の記入が必要であることを記載してほしい。		

5		【年金給付業務】 海外に在住し年金を受け取っているが、郵便事情が悪く現況届が届くまでに時間を要する。国によって郵便事情が異なるのでオンライン上で現況届を提出できるようにしてほしい。	令和7年5月27日から、すべての在外公館において電子的に作成した「在留証明」(以下、「e-証明書」という。)の発給が開始されました。これにより、マイナンバーカードを利用し、現況届にe-証明書を電子添付することでe-Gov電子申請が可能になりました。 ② ④
6		【国民年金業務】 納付済みの令和5年8月分の国民年金保険料を誤って再度納付してしまった。還付の案内が届いたが、令和6年度に納付が遅れている保険料が一か月分あるのでその期間に充ててほしい。	誤って納付した国民年金保険料が、別の未納月の保険料額を上回っている場合、その未納月に充てられます。お客様が誤って納付された令和5年度保険料は、令和6年度保険料額を下回っており、ご希望されている未納月に充てることができないため、還付される旨を説明しご理解を求めました。 ② ④ 参考 令和5年度保険料16,520円/月 令和6年度保険料16,980円/月
7	接 遇 対 応 （ 年 金 事 務 所 等 の 対 応 ）	年金事務所で相談した際、担当した職員の声がかなり大きかった。年金事務所で行う相談や手続きには個人情報が含まれることも多く、他人に聞かれたくない話もあるので気を付けてほしい。	不快な思いをおかけし申し訳ございません。お客様の大切な個人情報を扱っているという意識を持って対応することを心がけ、プライバシーの配慮と声の大きさに注意するよう職員に改めて周知徹底いたしました。 ② ④
8		在職老齢年金について相談した際、担当した職員が柔らかい口調で老齢年金ガイドを用いながら丁寧に説明してくれたので制度を理解することができました。また、介護保険や子の扶養関係の質問等についても説明していただき、とても親切でした。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)