

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和7年6月1日～6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	0 件	256 件	570 件	826 件
	年金事務所等	68 件	77 件	27 件	172 件
	合 計	68 件	333 件	597 件	998 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】 配偶者加給金は、配偶者が年下かどうかによって受け取ることができるかが決まり、年の差が大きいほど長く受け取ることができる。現在の社会構造は、制度ができた当時から変化しており、不公平に感じるので廃止してほしい。	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		【年金給付】 配偶者が亡くなり遺族年金の手続きをしたが、すでに受け取っている老齢厚生年金に相当する額の遺族厚生年金が支給停止になった。物価が上昇している中で配偶者が亡くなり生活が厳しいので、遺族厚生年金が全額支給されるようにしてほしい。		
3	制度実施への要望	【厚生年金保険業務】 5月31日から6月30日の期間で育児休業を取得し、6月に賞与が支払われた。自分としては1か月と1日休業したとの認識であったため、賞与と保険料の免除の条件にある「1か月を超える育児休業」に該当すると思っていたが、免除にならなかった。その理由について教えてほしい。	① ④	厚生年金保険法における期間の計算は、民法の暦に従って行うため、「1か月」の期間は、5月31日から6月30日の期間はちょうど「1か月」であり、「1か月を超える期間」には該当しないことをお客様にご説明しました。 (暦に従うとは、「起算日」から「起算日の翌月における応当日の前日」までを1か月と計算します。今回のケースは、応当日である6月31日が存在しないため、その月の末日の終了時点までが1か月となります。)
4		【国民年金業務】 令和6年11月に障害基礎年金の受給権が発生し、法定免除に該当した。日本年金機構のホームページには「過去にさかのぼって法定免除の要件に該当した場合、その期間に納めていただいた国民年金保険料はお返します」と記載されていたため、納付期限が令和6年11月末である令和6年10月分の保険料の還付を求めたが、できないとの回答だった。日本年金機構のホームページに、分かりやすい説明を記載してほしい。		

5		【国民年金業務】 機構ホームページに掲載されている「学生納付特例対象校一覧」について、掲載されているすべての学校で学生納付特例の申請が可能であると勘違いする学生がいるため、分かりやすくしてほしい。	令和7年6月2日から、学生が理解しやすいように「学生納付特例対象校一覧」に、「学生納付特例事務法人の指定状況」欄に「○」がある学校については、その学校で申請が可能である旨を記載しました。 ② ④
6		【年金給付業務】 以前は障害年金を受け取っていたが、現在は老齢年金のみを受給している。それにもかかわらず、老齢年金と障害年金の改定通知書が届いた。受け取っていない年金については改定通知書を送付しないでほしい。	年金給付に関する決定を行った場合、その内容を文書により、年金受給権者に通知しなければならないと、法令で定められています。このため、年金が支給停止となっている場合でも、年金額改定に関する決定はされるため、受給権者に改定通知書を送付していることをご説明しました。 ① ④
7	接 遇 対 応 （ 年 金 事 務 所 等 の 対 応 ）	分からないことがあったため、総合案内の職員に質問したところ、「基本的なことですよ」と言われた。そんなことも知らないのかと馬鹿にされた気分がとても不快だった。	不快な思いをおかけし申し訳ございません。特に総合案内はお客様にとって年金事務所の第一印象を決定づける役割を持っているため、お客様へ分かりやすく丁寧な説明を心がけることや、親しみやすい笑顔でお客様をお迎えすることを職員に改めて周知徹底いたしました。 ② ④
8		国民年金の加入手続きのため、初めて年金事務所を訪ねたところ、担当した職員が任意加入のメリットや付加年金制度、クレジットカード納付についてとても分かりやすく丁寧に説明してくれました。また、相談開始時に「手続きに要する時間の目安」をあらかじめ示していただいたことで、円滑に手続きを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）

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）