

## 日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和7年7月1日～7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	3 件	229 件	492 件	724 件
	年金事務所等	86 件	53 件	32 件	171 件
合計	89 件	282 件	524 件	895 件	

(主なお客様の声)

項番	内容	分類	対応
1	<p><b>【年金給付】</b> 令和7年度に年金が増額改定されたことで、介護保険料等が高くなり、結果として年金の手取り額が少なくなりました。このような場合は、以前の年金額に戻してほしい。</p>	① ④	<p>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。</p> <p>※本年成立した年金制度改革により、在職老齢年金制度による支給停止基準額の見直しが行われています。</p>
2	<p><b>【年金給付】</b> 高額な厚生年金保険料を払っているにも関わらず、在職老齢年金制度により年金が停止となるのは納得できないので、在職老齢年金制度を廃止してほしい。(※)</p>		
3	<p><b>【厚生年金保険業務】</b> 報酬が2等級以上変更になる際は随時改定に該当するため月額変更届の提出が必要であることは知っていたが、上限・下限をまたぐ改定は1等級でも該当する可能性があることは知らなかった。月額変更届の裏面に説明を記載してほしい。</p>	② ④	<p>令和7年6月使用分の月額変更届より、裏面のお知らせ欄に「標準報酬月額等級表の上限または下限にわたる等級変更の場合は、2等級差が生じなくても月額変更の対象になる場合があります。」と文言を追加しました。</p>
4	<p><b>【厚生年金保険業務】</b> 外国籍の配偶者を扶養するにあたり確認したところ、被扶養者(異動)届の裏面には、外国籍の人は全員ローマ字氏名届の提出が必要であると読み取れる記載があった。一方で、ローマ字氏名届の裏面には、個人番号との紐づけがされていない方については提出が必要と記載がされている。整合性が取れていないので、記載内容を見直してほしい。</p>		

5		<p>【国民年金業務】 保険料を遅れながら納付しているが、催告状が届いた。納付書の使用期限は過ぎていないので、催告しないでほしい。</p>	<p>国民年金保険料の納付期限は、法令で定められており「納付対象月の翌月末日」とされています。このため、納付期限を過ぎても納付がない方に対して速やかに納付していただくよう、納付勧奨を行っている旨説明しました。（なお、納付期限後も、その納付書をご使用いただける期限として使用期限を定めております）</p> <p>① ④</p>
6		<p>【国民年金業務】 国民年金の高齢任意加入の申出可能時期について、60歳の誕生日の前日以降にしか手続きできないと言われたが、60歳到達月から任意加入したい場合は誕生日が月の前半か後半かで手続き可能期間に差が出るため不公平だと思う。</p>	<p>国民年金の高齢任意加入は、法律で「日本国内に住所を有する60歳以上65歳未満の者」が対象者と定められているため、60歳になる誕生日の前日から手続きが可能になる旨説明し、ご理解を求めました。</p> <p>① ④</p>
7	<p>接 遇 対 応 （ 年 金 事 務 所 等 の 対 応 ）</p>	<p>年金事務所に電話した際、「確認します」と言って何回も待たされた。一回当たりの待ち時間も1分以上で無駄に電話代がかかってしまった。</p>	<p>お客様をお待たせし申し訳ございません。確認に時間がかかりそうな場合にはご用件を伺い折り返しをするなど、お待たせしないよう適切な対応に努めてまいります。</p> <p>② ④</p>
8		<p>夫が亡くなったため遺族年金の手続きを行ったが、職員の対応がすごく良かったです。とても緊張していましたが、対応した職員はこちらの心情に寄り添って、穏やかで分かりやすく、温かい対応をしてくれました。嬉しくて感謝の気持ちでいっぱいです。</p>	<p>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。</p>

※「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まいります。

(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)