

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和7年8月1日～8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	160 件	387 件	547 件
	年金事務所等	61 件	34 件	14 件	109 件
合計	61 件	194 件	401 件	656 件	

(主なお客様の声)

項番	内容		分類	対応
1	制度改善の要望	<p>【国民年金】 国民年金保険料は2年しか遡って納付することができない。本人の希望があれば時期を問わずに納付できるように制度改正してほしい。</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>
2		<p>【年金給付】 離婚時の年金分割請求は離婚してから2年以内に手続する必要がある。請求期限を過ぎて時効となってしまったが、2年経過しても請求できるようにしてほしい。</p>		<p>民法における離婚時の財産分与請求権の除斥期間が2年から5年に変更されることに伴い、離婚時の年金分割の請求期限についても5年に変更となります。(令和8年6月までに施行する予定です。)</p>
3	制度実施への要望	<p>【厚生年金保険業務】 日本年金機構のホームページに掲載されている「日本年金機構からのお知らせ」社会保険事務のポイント」には有益な情報が載っているので、Vol.1から再掲載してほしい。</p>	② ④	<p>令和7年8月より、機構ホームページに全てのバックナンバーを掲載しました。 ※ホームページのトップページ≫年金の制度・手続き≫厚生年金保険≫お知らせ(健康保険・厚生年金保険関係)≫「日本年金機構からのお知らせ」社会保険事務のポイント」バックナンバーに掲載。</p>
4		<p>【年金給付業務】 令和6年の所得が下がり、支援給付金に該当すると思ったので6月に申請したが不該当の通知が届いた。所得要件を満たしているのに、なぜ不該当になったのか教えてほしい。</p>		<p>① ④ 1月から9月分の支援給付金については前々年の所得を参照するため、令和6年の所得が下がった場合には令和7年10月以降に該当する可能性がある旨説明しました。</p>

5		<p>【厚生年金保険業務】 大学生の子どもが一生懸命アルバイトをしたことで、扶養から外れてしまった。今般、年収の壁について話題になっており、所得の基準も上がっているため、被扶養者認定における収入要件を見直してほしい。</p>	<p>令和7年度税制改正を踏まえ、扶養認定日が令和7年10月1日以降で、扶養認定を受ける方が19歳以上23歳未満（被保険者の配偶者は除く）の場合には、年間収入要件が「130万円未満」から「150万円未満」に変更になります。 ② ④ ※詳細はホームページのトップページ ≫お知らせ≫大切なお知らせ≫大切なお知らせ 2025年≫8月≫19歳以上23歳未満の方の被扶養者認定における年間収入要件が変わりますをご覧ください。</p>
6		<p>【国民年金業務】 5月分保険料（納付期限：6月30日）を7月初旬に納付したが、催告状が届いた。納付しているので送付しないでほしい。</p>	<p>① ④ 保険料については、納付期限までにご納付いただく必要があることをお伝えするとともに、送付文書の作成日時点で、保険料の納付が確認できない方には未納のお知らせを送付している旨説明し、お客様にご理解を求めました。</p>
7	<p>接遇対応（年金事務所等の対応）</p>	<p>70代の母と一緒に年金の相談に行ったが、母が理解する間もないほど説明が早口でした。相手に伝える気がないのかと思うような不親切な対応にびっくりしました。</p>	<p>② ④ 申し訳ございません。お客様に分かりやすいよう話をするスピードに配慮し、ご不明な点はないか確認しながら説明することを改めて職員に周知し、丁寧な対応をするよう指導しました。</p>
8	<p>接遇対応（年金事務所等の対応）</p>	<p>遺族年金の手続きをした際、亡くなった夫とは内縁関係であったこともあり、1回では書類が揃わず諦めそうになりました。しかし、担当した職員に「がんばりましょう」と何回も励ましてもらい、無事申請することができました。本当にありがとうございました。</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)