

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和7年9月1日～9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	220 件	443 件	663 件
	年金事務所等	78 件	51 件	24 件	153 件
	合 計	78 件	271 件	467 件	816 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】 会社を退職して収入が減っているのに、雇用保険を受け取ったことで年金が停止されることに納得がいかない。雇用保険と年金を併給できる様にしてほしい。		
2		【厚生年金保険】 毎月残業を長時間していたが、7月より育児のため残業を少なくした。給料は少なくなったが、厚生年金保険料額は変わらず控除されている。年金事務所に問い合わせたところ、基本給等に大幅な変動があった場合に標準報酬月額の時改定の対象になると言われた。残業時間の変動でも随時改定を認めてほしい。	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。
3	制度実施への要望	【年金給付業務】 「老齢厚生年金・加給年金額加算開始事由該当届（生計維持確認届）」について、マイナンバーを記載して提出した際、番号確認書類や身元確認書類の写しが必要と言われた。届書に記載がないので追記してほしい。	② ④	老齢厚生年金・加給年金額開始事由該当届（生計維持申立書）の記入上の注意点に、マイナンバーを記載した場合の添付書類について追記しました。
4		【年金給付業務】 老齢年金を繰上げ請求した場合、配偶者加給金や税金に影響が出る可能性があることについて、繰上げ請求時に注意事項を確認するためのシート（「老齢年金の繰上げ請求についてのご確認」）に追記してほしい。	② ④	「老齢年金の繰上げ請求についてのご確認」の「2.注意事項」に「配偶者加給年金額の停止や税金等が増額となる場合がある」旨の項目を追加しました。

5		【厚生年金保険業務】 夫の扶養から外れたくないため、年間収入が130万円未満となるように働く(週5日・1日6時間勤務、年収については欠勤で調整予定)つもりだったが、会社に社会保険の加入が必要だと言われた。本当に厚生年金に加入する必要があるのか教えてほしい。	パートタイマーやアルバイトの方でも、1週間の所定労働時間および1カ月の所定労働日数が、通常勤務の労働者と比較して4分の3以上勤務がある場合には、企業規模や収入に関わらず厚生年金に加入する必要がある旨説明し、ご理解を求めました。 ② ④
6		【国民年金業務】 令和7年7月に令和6年度分の免除申請書を郵送した。 継続免除の意思表示はしていたが、令和6年度のみ全額免除の承認通知が届いた。 令和7年度分については通知が何も届かないため、継続免除の審査の対象になっているのかを教えてください。	継続免除の審査は、前年度に全額免除または納付猶予の承認を受けた方が、翌年度以降も全額免除または納付猶予の申請を希望する場合に対象となります。 ① 令和7年度における継続免除の審査を受けるためには、令和7年6月30日までに令和6年度の免除申請書が受付されている必要があるため、継続免除の審査対象になっていない旨説明し、令和7年度の免除申請書を提出いただくよう案内しました。 ④
7	接 遇 対 応 （ 年 金 事 務 所 等 の 対 応 ）	届書について不明点があったため、電話で問い合わせした。相談後、こちらが「失礼いたします」と言い切る前に電話を切られてとても気分が悪かった。	不快な思いをおかけし申し訳ございません。電話終了時には「お電話ありがとうございました。失礼いたします。」等のあいさつと、お客様よりも先に切電しないよう職員に改めて周知しました。 ② ④
8		遺族年金の請求をした際、年金について知らないことが多く不安でいっぱいでしたが、優しく丁寧に分かりやすくご説明くださりすぐ救われました。温かい対応をしてくださり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)