

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和7年10月1日～10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	258件	436件	697件
	年金事務所等	80件	69件	19件	168件
	合 計	83件	327件	455件	865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】 振込通知書に記載されている各期の支払額の合計が改定通知書に記載された年金額(年額)と比べて少なくなっている。端数処理の関係だと思うが、各期の支払い額の合計が年金額(年額)と同額となるように支払ってほしい。	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		【厚生年金保険】 4月から6月が繁忙期のため残業時間が増えてしまい、標準報酬月額が高くなってしまう。残業代等の変動では随時改定は行われないので、定時改定の際も残業代等は含めずに固定的賃金のみで算定してほしい。		
3	制度実施への要望	【厚生年金保険業務】 届書作成プログラムから「被扶養者(異動)届」を電子申請した際、「続柄確認」のチェックボックスが未入力だったため返戻となった。入力漏れが起きやすい箇所なのでメッセージを表示するなど分かりやすいように改善してほしい。	② ④	届書作成プログラムのバージョンアップ(Ver.31.00)に伴い、「被扶養者氏名(カナ)」欄に入力がある状態で「続柄確認」のチェックボックスが未入力の場合には、警告メッセージを表示するようにしました。
4		【年金給付業務】 郵便料金もかかるため、ねんきんネット利用者が希望する者については、年金振込通知書をペーパーレス化できるようにしてほしい。		

5		<p>【年金給付業務】</p> <p>扶養親族等申告書で申告した内容が、いつ送付される源泉徴収票に反映されるのかホームページを確認しても「扶養親族等申告書の対象年」に関する説明がなく、よく分からない。もう少し詳しく、具体的に説明してほしい。</p>	<p>② ホームページの記載内容を見直し、対象年の説明を追加しました。</p> <p>④ また、令和8年分の扶養親族等申告書を提出した場合、申告内容を反映した源泉徴収票は令和9年1月中旬から1月下旬にかけて送付する旨を例示しました。</p>
6		<p>【国民年金業務】</p> <p>国民年金の資格を喪失したため、保険料が還付及び充当となった。全額還付してほしかったので、勝手に充当するのではなく被保険者が還付か充当かを選べるようにしてほしい。</p>	<p>① 保険料の還付・充当の処理については被保険者が選択できる仕組みではなく、未納期間があれば還付より優先して充当が行われる仕組みである旨説明し、ご理解いただきました。</p> <p>④</p>
7	<p>接 遇 対 応 （ 年 金 事 務 所 等 の 対 応 ）</p>	<p>年金事務所で相談予約をしているが、事前に確認したいことがあるため電話で問い合わせた。その際、応答した職員は「そうかもしれません」「そうだと思います」と曖昧な回答しかしてくれず不安になった。</p>	<p>② 申し訳ございません。お客様が不安に感じるような曖昧な表現は避け、明確な言葉でご説明するように職員に改めて周知しました。</p> <p>④</p>
8		<p>父が亡くなり未支給年金の相談をした際、相談開始時に「大変な時にお越しいただきましてありがとうございます。」と、こちらの気持ちを汲んだ一言に胸が熱くなりました。他の官公庁の手続きに行った際には、対応が冷たいと感じたこともありましたが、年金事務所の対応は温かく感じました。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取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）