

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和7年11月1日～11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	134 件	327 件	461 件
	年金事務所等	57 件	33 件	20 件	110 件
	合 計	57 件	167 件	347 件	571 件

(主なお客様の声)

項番	内 容		分類	対 応
1	制度改善の要望	【国民年金】 現在66歳だが、国民年金保険料を免除されていた期間(58歳から59歳時)について追納の相談をした。その際、既に老齢基礎年金を受給しているため追納はできないとの説明を受けた。まだ免除を受けてから10年経過していないので、追納を認めてほしい。	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。
2		【厚生年金保険】 報酬が下がったため手続きについて年金事務所に確認したところ、「報酬を変更して4か月目の月分の保険料から変更になる」と説明を受けた。報酬が下がっているにもかかわらず高い保険料が請求されるので、報酬が変更になった場合には翌月分から保険料を変更してほしい。		
3	制度実施への要望	【国民年金業務】 これまでは納付書により国民年金保険料を納めていたが、口座振替による「6カ月前納」の申請手続きをした。10月から翌年3月分の保険料が10月末に口座から引落しになることは分かっているが、前納期間ではない9月分の保険料は口座振替になるのか納付書で納めるべきなのかがホームページを確認しても分からない。記載内容を改めてほしい。	② ④	ホームページに「口座振替で前納する場合には、初回の振替時に前納分と前月分の保険料を同時に振り替える」旨追記しました。
4		【厚生年金保険業務】 19歳から23歳未満の親族を扶養にする際の収入要件が変更になったため、機構ホームページの年金Q&A「今回(令和7年10月)の変更の対象に配偶者は含まれないのですか。」を確認した。しかし、回答が回りくどくて分かりづらいので記載内容を見直してほしい。		

5		<p>【年金給付業務】</p> <p>年金生活者支援給付金の請求書が届いたので、申請したが不該当だった。該当しない人には送付しないようにしてほしい。</p>	<p>① 年金生活者支援給付金の請求書及び所得状況届については、新たに支給要件に該当した方や所得情報が確認できない方に対して送付しています。このため、該当しない方にも請求書等が届く可能性がある旨説明し、ご理解を求めました。</p>
6		<p>【国民年金業務】</p> <p>従業員より、未納だった時期の国民年金保険料を10月の初めにスマートフォンアプリで電子決済したが、領収書の発行がないため決済画面を印字することで年末調整の証明書類として使用できるか相談された。税務署に確認したところ、「領収書の代わりにはならない」と言われた。電子決済した場合には、どのようにすべきか教えてほしい。</p>	<p>① 令和7年10月から12月にその年初めて国民年金保険料の納付をされた方には、令和8年2月上旬に控除証明書が発送されますが、年末調整を行いたい場合は、直近の納付実績を反映した控除証明書を年金事務所にて発行できる旨説明しました。</p>
7	<p>接 遇 対 応 （ 年 金 事 務 所 等 の 対 応 ）</p>	<p>国民年金の納付に関するお知らせが届いたため、問い合わせをした。その際応答した職員は、こちらが話をしている時に被せて話をしてくるため、話の内容を理解しづらく不快だった。</p>	<p>② 不快な思いをおかけし申し訳ございません。お客様のお話を丁寧に伺った上で説明するように職員へ改めて周知しました。</p>
8		<p>年金生活者支援給付金の請求手続きをした際、担当の職員に大変お世話になりました。こちらが車いすで訪問していたため、「お手伝いすることはないか」、また帰り際には「忘れ物はないか」と声をかけてくれました。親切で丁寧な対応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）