

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和7年12月1日～12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	196 件	422 件	618 件
	年金事務所等	71 件	58 件	25 件	154 件
	合 計	71 件	254 件	447 件	772 件

(主なお客様の声)

項目番号	内 容	対 応
		分類
1	<p>【年金給付】 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ってしまった。このような場合は、以前の年金額に戻してほしい。</p>	<p>① 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>④</p>
2	<p>【国民年金】 生活が安定したため、過去に免除された国民年金保険料を追納しようとしたが、10年以上経過しておりできなかった。本人に納付意思があれば、過去の保険料を納められるようにしてほしい。</p>	
3	<p>【厚生年金保険業務】 通常の二以上勤務届はe-Govで電子申請することができるが、70歳以上の二以上勤務者については電子申請できない。こちらについても電子申請できるようにしてほしい。</p>	<p>令和7年12月より、「厚生年金保険70歳以上被用者所属選択・二以上事業所勤務届」をe-Gov上で電子申請できるようになりました。詳しくはホームページをご覧ください。</p> <p>②</p> <p>④</p> <p>※ホームページのトップページ»電子申請・電子媒体申請(事業主・社会保険事務担当の方)»お知らせ(電子申請・電子媒体申請関連)»お知らせ(全般)»「令和7年12月の電子申請様式の変更等について」をご確認ください。</p>
4	<p>【国民年金業務】 10月の半ばに会社を退職し、11月になってから国民年金への変更手続きを行った。国民年金保険料の納付書が12月2日に届いたが、10月分の納付書には納付期限が12月1日と記載されていた。納付期限を過ぎた納付書を送付しないでほしい。</p>	<p>会社を退職後、国民年金への切り替え手続きから納付書が届くまでに一定の時間を要することから、納付期限経過後に納付書が届く場合がある旨説明し、お客様にご理解いただきました。また、納付期限を経過した場合でも、納付期限から2年間はその納付書で保険料を納めることができる旨併せて説明しました。</p> <p>①</p> <p>④</p>

5		<p>【年金給付業務】 65歳から老齢年金を受け取るための請求はがきが届いたので提出したが、受理されたか不安になった。現在は、請求はがきを提出しないと65歳から年金を受け取ることができないが、この制度を見直し、提出しなくても年金を受け取れるようにしてほしい。</p>	<p>老齢年金は、65歳から請求するか、繰下げるため待機するかを選択することができます。そうしたことの確認を含め、法令等により請求書を提出することが定められています。お客様には手続が必要な旨を説明し、ご理解を求めました。</p> <p>① ④</p>
6		<p>【厚生年金保険業務】 外国人を雇用し、資格取得届と被扶養者異動届を電子申請しようとしたが、カナ表記による登録となるため、氏名欄の文字数を超過してしまいフルネームを入力することができない。どのように入力すればいいのか周知してほしい。</p>	<p>ご意見を踏まえ、令和7年12月に、外国人の氏名入力方法について、ホームページに掲載しました。 ※ホームページのトップページ»電子申請・電子媒体申請(事業主・社会保険事務担当の方)»お知らせ(電子申請・電子媒体申請関連)»お知らせ(全般)»「電子申請における外国籍の従業員に係る氏名の入力方法について」をご確認ください。</p> <p>① ④</p>
7	接遇対応（年金事務所等の対応）	<p>電話した際、最初に出た職員に「少々、お待ちください」と電話を保留にされた。数分間待ち、違う職員が電話に出たが、「お待たせしました」等の一言もなく、不快だった。</p>	<p>ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。保留を解除する際は、「お待たせしました」とお客様にお伝えするとともに、回答に時間がかかる場合には、お客様のご都合を確認の上、後ほどこちらからお電話を差し上げるよう職員に改めて周知しました。</p> <p>② ④</p>
8		<p>外国籍で日本語が不自由なため、通訳者と一緒に老齢年金の手続きで訪問した。以前、年金手続きで訪問した際は説明が理解できなくてとても不安になった。しかし、今回対応してくれた職員は、添付書類の必要性や加給年金のことなど年金制度について私と通訳者にとても分かりやすく説明してくれたので年金に対する不安が全て解消されました。相談して本当に良かったです。</p>	<p>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> <p>④</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。

※項目番1～2に政策・制度立案への提言、項目番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。

<p>(照会先)</p> <p>お客様サービス推進部</p> <p>お客様サービス推進グループ長 戸張</p> <p>お客様サービス推進グループ 御園生</p> <p>(代表電話) 03-5344-1100 (内線 2606)</p>
