

令和8年2月27日

日本年金機構
お客様サービス推進部

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和8年1月1日～1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	174 件	419 件	593 件
	年金事務所等	71 件	33 件	21 件	125 件
合計	71 件	207 件	440 件	718 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】 年金の支給が2か月に1回だと、タイミングによっては急な出費に対応できなくなってしまうため年金は毎月支払ってほしい。	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】 通勤手当は会社に通うための費用であるため、標準報酬月額を決める際の報酬から除外してほしい。		
3	制度実施への要望	【国民年金業務】 国民年金への加入手続きをするため、関係届にマイナンバーを記載して申請したところ、「マイナンバーカードの両面のコピーを添付の上再度提出してください」と返戻された。申請書の裏面には注意書きがあったが、裏面に記載されていると確認しない人もいるので、もっと分かりやすくしてほしい。	② ④	マイナンバーが記載された届書を提出する際の添付書類にかかる周知につきましては、日本年金機構ホームページへの掲載を行うとともに、お客様へ申請書をお送りする際に、添付漏れを防止するための周知用リーフレットを同封するようにしました。
4		【年金給付業務】 未支給年金が請求手続きをしてから支払われるまでに3か月かかることに納得できない。すぐに支払ってほしい。		

5		<p>【年金給付業務】 年金事務所訪問後に、お客様満足度アンケートが届いた。記入の上、投函しようとしたが最近ではポストも減っており、不便だった。年金相談予約もインターネットでできるので、アンケートもインターネットで回答できるようにしてほしい。</p>	<p>① ④ ご意見を踏まえ、検討してまいります。</p>
6	<p>接遇対応（年金事務所等の対応）</p>	<p>退職に伴う免除申請のことで年金事務所に電話した。その際、電話に出た職員は相談中にため息をつくなどやる気が感じられなかった。年金は生活や将来設計に直結する重要な制度であり、不安を抱えて相談する人も多いと思うのもっと真摯に対応してほしい。</p>	<p>② ④ ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。ため息のような不快にさせる行動や態度は意識して直し、姿は見えなくても礼儀正しくお客様の気持ちを理解しながら対応するように改めて職員に周知しました。</p>
7	<p>接遇対応（年金事務所等の対応）</p>	<p>予約した日を勘違いして、別の日に訪問してしまったにも関わらず対応していただきありがとうございます。担当してくれた方は優しい方で、説明は親切丁寧で分かりやすく、難しいと思っていた年金制度を理解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取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)