

令和8年3月30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2月1日～2月28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	2 件	202 件	475 件	679 件
	年金事務所等	46 件	29 件	21 件	96 件
	合計	48 件	231 件	496 件	775 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】 過去の未納期間について、納付の相談をしたところ、「時効のため納付はできない」と言われ、60歳以降の任意加入の説明を受けた。60歳以降に納付できる余裕があるかは分からないので、納付の時効をなくして過去の未納分を納付できるようにしてほしい。	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		【年金給付業務】 共働きの夫婦も増えており、加給年金制度自体が時代にそぐわないものとなりつつあるため、廃止してほしい。	② ④	
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のアップデートがあるたびに、日本年金機構のホームページを見に行き、ダウンロードを行うのは手間なので、もっと便利にほしい。	② ④	令和8年3月2日の届書作成プログラムのバージョンアップ(Ver.33.00)にて、アップデートを案内するメッセージにダウンロードページへのリンクを設置する機能改修を行いました。 次回のアップデートより、当該メッセージからダウンロードページに遷移可能となります。
4		【国民年金業務】 国民年金保険料の納付期限が過ぎていることに気づき、急いで納付したが、後日、その期間について納付の案内が届いた。納付したか不安になるので送付しないでほしい。	① ④	納付期限を過ぎても国民年金保険料が納付されていない場合、障害年金等の受給資格に影響を及ぼす可能性があることから、速やかに納付いただくよう勧奨文章を送付していることと、勧奨文書の送付は、文書の作成日時点に納付が確認できない方へ行っている旨を説明し、お客様にご理解いただきました。

5		日本年金機構ホームページのご意見・ご要望の投稿フォームについて、住所の選択に「海外」がないため、「海外」を選択できるようにしてほしい。	② 令和8年3月17日より、ご意見・ご要望投稿フォームの住所の選択項目に、 ④ 「日本国外」を設けました。
6	接遇対応（年金事務所等の対応）	年金相談センターに相談に行った際、職員に友達と話しているかのような言葉遣いをされて、不愉快だった。前回相談に行った際の職員の対応は親切だったので、がっかりしました。	② 不快な思いをおかけし、申し訳ございません。お客様に馴れ馴れしいと思われるような業務上相応しくない話し方はせず、正しい敬語を使用するよう職員に改めて周知しました。 ④
7	接遇対応（年金事務所等の対応）	年金の相談に行った際、担当の職員の説明がとても分かりやすかった。私が何度質問しても、柔らかい表情で話を聞いてくれて、熱心に教えてもらえるため安心して相談することができました。また、個人情報について話す時は、声のトーンを下げ周囲に聞こえないように配慮するなど、気づかひも嬉しかったです。今度相談に行った際も対応をお願いしたいです。	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)