

令和8年4月23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3月1日～3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	344 件	629 件	973 件
	年金事務所等	74 件	37 件	29 件	140 件
合計	74 件	381 件	658 件	1,113 件	

(主なお客様の声)

項番	内容		分類	対応
1	制度改善の要望	<p>【年金給付】</p> <p>老齢年金の繰上げ請求を検討しているが、老齢基礎年金と老齢厚生年金を同時に繰り上げすることになる旨説明を受けた。繰下げ請求と同様、どちらか一方だけ請求できるようにしてほしい。</p>	① ④	<p>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>
2	制度実施への要望	<p>【国民年金業務】</p> <p>20歳になった子供に国民年金保険料に関するリーフレット「国民年金の加入と保険料のご案内」が届いた。学生納付特例についての説明書があり、この制度を利用した場合、その後10年間は保険料を追納できることが記載されているが、加算額が付くことの記載がないので追記してほしい。</p>	② ④	<p>令和8年4月から使用しているリーフレット「国民年金加入と保険料のご案内」の中に、追納する際の加算額に関する説明文を追記しました。</p>
3		<p>【年金記録業務】</p> <p>ねんきん定期便に記載されている棒グラフの見込額が月額なのか年額なのか分からない。分かるように記載内容を見直してほしい。</p>	② ④	<p>令和8年4月発送分のねんきん定期便から、棒グラフで示している年金見込額について、「※年金額は年額を表示しています。」という文章を追加しました。</p>
4	接遇対応	<p>年金相談時に、見込み額について尋ねたところ、「こちらです」と書類を見せてくれたが、説明が不十分で分かりにくかったので、指導してほしい。</p>	② ④	<p>申し訳ございませんでした。分かりやすく丁寧に説明するよう改めて周知徹底しました。</p>

5	（年金事務所等の対応）	電子申請について相談したところ、単に質問に答えるだけでなく、こちらの状況を丁寧に整理してから、一つ一つ確認いただき、システム上の注意点を分かりやすく説明してくれました。使い手側の目線に立ったサポートで感銘を受けました。	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）