

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和8年4月1日～6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	1件	739件	2653件	3,393件
	年金事務所等	238件	128件	53件	419件
	合 計	239件	867件	2706件	3,812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】 遺族厚生年金の受給権者が65歳以上で老齢厚生年金を受け取る権利がある場合、老齢厚生年金は全額支給となり、遺族厚生年金は老齢厚生年金に相当する額が支給停止となることが納得できない。支給停止を廃止し、遺族厚生年金も全額支給してほしい。	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		【厚生年金保険】 4月から6月の給与を基に標準報酬月額が決まり、その額に応じて保険料が算出される。この時期は残業が多く給与が高くなってしまうため、標準報酬月額に残業代を含めないでほしい。	① ④	
3		【年金給付業務】 以前は遺族厚生年金を受給していたが、現在は老齢厚生年金の方が高いため、遺族厚生年金は全額支給停止となっている。それにもかかわらず、老齢年金と遺族年金の改定通知書が届いた。受け取っていない年金については改定通知書を送付しないほしい。	① ④	年金給付に関する決定を行った場合、その内容を文書により、年金受給権者に通知しなければならないと、法令で定められています。このため、年金が支給停止となっている場合でも、年金額の改定は行われるため、受給権者に改定通知書を送付していることをご説明しました。
4		【厚生年金保険業務】 新しく適用事業所となり納付書が届いたが、領収済通知書と表記されているため、既に納付されているものと思い込んでしまった。事業所にとって分かりやすい案内をしてほしい。	② ④	

5	制度実施への要望	【厚生年金保険業務】 令和8年4月から労働契約段階で基準額を超えていない場合は被扶養者として認定できる取り扱いが開始したが、知らない人もいると思うので、広く周知してほしい。	② 労働契約内容による年間収入での被扶養者の認定の取扱いについてホームページ及び、納入告知書に同封される「日本年金機構からのお知らせ」の令和8年5月号に掲載しました。 ④ ※ホームページのトップページ≫お知らせ≫大切なお知らせ≫大切なお知らせ(事業所の方)≫大切なお知らせ2026年≫5月≫「労働契約内容による年間収入での被扶養者の認定の取扱いについて」をご確認ください。
6		【国民年金業務】 国民年金第3号被保険者でなくなった(配偶者の健康保険の扶養から外れた)際にどのような手続きが必要かホームページに掲載してほしい。	② 国民年金第3号被保険者でなくなった(配偶者の健康保険の扶養から外れた)際の手続きについて、ホームページに掲載しました。 ④ ※ホームページのトップページ≫ご相談・Q&A≫年金Q&A≫年金Q&A(国民年金)≫年金Q&A(国民年金の制度)≫年金Q&A(国民年金の加入)≫年金Q&A(会社員・公務員の配偶者の方)≫「収入の増加により配偶者の健康保険の扶養から外れました。年金の手続きは必要ですか。」をご確認ください。
7	接遇対応(年金事務所等の対応)	窓口で対応した職員が、こちらの用件をきちんと確認する前に一方的に早口で説明され、内容が理解できなかった。「ゆっくり説明してください」とお願いしたが十分に対応してもらえなかった。	② 申し訳ございませんでした。お客様のご用件を最後まで伺い、話すスピードに配慮したうえで、丁寧に説明するよう指導しました。 ④
8		母が亡くなったため、未支給請求書を送ってもらいました。パターンにより添付書類が異なるため、分かりやすいよう色の違うマーカーで示されていたので、不備なく提出することができました。	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)