

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和8年7月1日～9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	0 件	179 件	585 件	764 件
	年金事務所等	64 件	36 件	18 件	118 件
	合 計	64 件	215 件	603 件	882 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】 学生納付特例を受けた期間の追納をしたいが、時効となる10年の間に資金を準備することができないため、時効を廃止してほしい。	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】 在職老齢年金の基準額が65万円に引き上げられたが、それでも全額停止になった。在職老齢年金を廃止してほしい。	① ④	
3		【年金給付業務】 年金生活者支援給付金不該当通知書の不該当理由に「世帯の中に個人住民税が課税されている方がいる為」と記載があるが、本人が含まれているか分かりづらいため、本人が含まれていることが分かるように文言を追記してほしい。	① ④	令和8年10月発送分以降の年金生活者支援給付金不該当通知書の裏面【所得等の要件】に「請求者本人を含む世帯全員の市町村民税が非課税となっている」と記載しました。
4		【年金給付業務】 「脱退一時金請求書」及び「外国居住年金受給権者住所・受取機関登録(変更)届」について、受取先を日本国内の金融機関に指定する場合の記入方法を分かりやすく記載してほしい。	② ④	「脱退一時金請求書」及び「外国居住年金受給権者住所・受取機関登録(変更)届」の記入上の注意事項において、日本国内の支店を受取先に指定する場合、SWIF(BIC)コード・支店の所在地・都市名及び国名は記入不要であること、銀行名及び支店名は日本語で記入することが可能であることを記載しました。

5	制度実施への要望	<p>【国民年金業務】</p> <p>令和8年10月から施行された国民年金育児期間免除制度について、広く周知してほしい。</p>	<p>令和8年9月から令和9年2月まで、インターネット広告(ディスプレイ広告、SNS広告、検索連動型広告、動画広告)を配信しています。</p> <p>②あわせて、医療機関、市区町村、子育て支援等に係る関連団体及び乳幼児向けの商品を販売する民間企業等に対して周知依頼を行っています。</p>
6		<p>【年金給付業務】</p> <p>65歳時の老齢年金請求を電子申請で行った場合、年金生活者支援給付金は別に申請を行わなければならないか問合せしたところ、老齢年金の電子申請を行うことで年金生活者支援給付金の申請も兼ねていると説明を受けた。問合せをしなくて済むよう案内を分かりやすくしてほしい。</p>	<p>年金生活者支援給付金の要件に該当する方が老齢基礎年金を請求する場合、同時に年金生活者支援給付金の請求を兼ねる旨の内容を65歳裁定請求書(はがき)送付時に同封するリーフレットに追加し、ホームページに掲載しました。</p> <p>②※ホームページのトップページ》年金に関する個人向けオンラインサービスのご案内》年金請求の電子申請》老齢年金請求書(65歳前から老齢年金を受け取っている場合)》「個人の方の電子申請(老齢年金請求書(65歳前から老齢年金を受け取っている場合))」をご確認ください。</p>
7		<p>【年金給付業務】</p> <p>「繰下げ見込額のお知らせ」の年金請求時の留意点について、繰下げ待機中に障害年金や遺族年金の受給権が発生した場合の説明を分かりやすくしてほしい。</p>	<p>令和8年10月以降に到着する「繰下げ見込額のお知らせ」の注意点に、遺族年金を受ける権利を有した時など、繰下げ請求できない場合があることをお知らせする内容に変更し、様式をホームページに掲載しました。</p> <p>②④※ホームページのトップページ》年金制度・手続き》年金の受け取り》年金の受け取りに関する届出・手続き》老齢年金に関する届出・手続き》老齢年金を請求する方の手続き》「老齢年金の繰下げ受給を希望している方へのお知らせ」をご確認ください。</p>
8	接遇対応(年金事務所等の対応)	<p>ロビーで「元夫」「調停」「離婚の際の」等の言葉を周囲の聞こえる声で確認された。プライバシーには配慮してほしい。</p>	<p>②④不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。お客様の大切な個人情報を扱っているという意識を持って対応することを心がけ、プライバシーの配慮と声の大きさに注意するよう職員に改めて周知徹底いたしました。</p>
9		<p>母の年金請求手続きの付き添いで訪問しました。数字や最新のルールを論理的かつ明確に整理して教えていただいたおかげで、家族としても今後の生活設計に大きな安心感を持つことができました。</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)