

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和6年2月1日～2月29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	336件	403件	741件
	年金事務所等	74件	51件	20件	145件
	合 計	76件	387件	423件	886件

(主なお客様の声)

項番	内 容		分類	対 応
1	制度改善の要望	【年金給付業務】 障害年金を受給するための保険料納付要件に、「初診日の前日において直近1年間の保険料に未納がないこと」という要件があり、初診日が令和8年3月末日までにある方が対象となっている。やむを得ない事情により、3分の2以上の保険料納付要件を満たすことができないこともあるので、令和8年4月以降も引き続き、この要件を延長してほしい。	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説明しました。
2		【年金給付業務】 遺族年金には寡婦加算制度があり、夫を亡くした妻(一定の条件を満たした)に対して加算される。一方で、妻を亡くした夫に対しては加算がない。不公平なので夫にも加算制度を設けてほしい。		
3		【国民年金業務】 社会保険適用の会社を退職して、すぐに海外転出したが、国民年金の加入勧奨が旧住所宛に届いた。日本に住んでいないので加入勧奨を送付しないでほしい。	② ④	令和6年1月よりJ-LIS(地方公共団体情報システム機構)から提供される国外への転出に関する情報を活用して、海外転出が確認できた場合は、第1号被保険者への加入勧奨を行わないこととしました。
4		【厚生年金保険業務】 4月から6月の報酬を基に算定基礎届を提出し、1年間の標準報酬月額が決定されている。業種によって繁忙期は異なるので、年間平均で標準報酬月額を決定できるようにしてほしい。		該当要件や対象範囲等がありますが、年間報酬の平均で算定する「保険者算定(年間平均)」という制度があることを説明し、お客様にご理解を求めました。 ① ④ ※詳細はホームページの「年金の制度・手続き」≫「厚生年金保険」≫「健康保険・厚生年金保険の届書」≫「報酬月額関係届書」≫「定時決定のため、4月～6月の報酬月額の届出を行う際、年間報酬の平均で算定するとき」をご確認ください。

5	制度実施への要望	【年金給付業務】 海外在住の受給者です。現況届の提出期限が誕生月の月末だが、郵便事情が悪く届くのが遅いので期限までに提出できない。現況届をもっと早く送付してほしい。	② ④ 国際郵便の状況を踏まえ、令和6年3月に誕生月を迎える国外居住者の方より、現況届、生計時確認届の提出期限を、誕生月の3か月後の末日に変更しました。
6		【年金給付業務】 所得状況が年金生活者支援給付金の基準額を明らかに超えているのに、「年金生活者支援給付金請求書・所得状況届」が届いた。所得が超過している場合には送付しないでほしい。	② ④ 年金の新規裁定等により新たに年金生活者支援給付金の支給対象になった方で、所得情報を取得することができない方については、給付金請求書及び所得状況届を送付していることをお客様に説明し、ご理解を求めました。
7	接遇対応（年金事務所等の対応）	年金の未納について問い合わせた際、専門用語ばかりで理解できず、年金の仕組み等が全く分からないまま終わった。分かりやすい説明を心掛けてほしい。	② ④ お客様に不快な思いをさせてしまったことをお詫び申し上げます。分かりやすい言葉で、ご理解いただいたことを確認しながら説明するよう改めて周知徹底いたしました。
8		障害者の特例について相談した際、こちらに寄り添ったわかりやすい説明と優しい人となりに思わず感情を抑えることができず、涙してしまいました。相談時のご対応、本当にありがとうございました。	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）
 相談・サービス推進部
 お客様対応グループ長 戸張
 お客様対応グループ 平山
 （代表電話）03-5344-1100（内線 2608）