

令和 7 年 4 月 9 日
給付連 2025-13
サ推連 2025-5

お客様対応業務システムから出力する PDF ファイルの表示方法の変更

| | | | | |
|-------|--|--|-------------------------------|-------------------------------|
| 情報提供先 | 相談センター <input checked="" type="checkbox"/> | 社労士会 <input checked="" type="checkbox"/> | 健保協会 <input type="checkbox"/> | 機構健保 <input type="checkbox"/> |
|-------|--|--|-------------------------------|-------------------------------|

| | |
|---------|--|
| 目的・趣旨 | お客様対応業務システムから出力する PDF ファイルの表示方法を改善しますので、その内容をお知らせします。 |
| 事務連絡の内容 | <p>1 概要</p> <p>お客様対応業務システムは、令和 6 年 5 月のシステム更改以降 PDF ファイル確認時にファイルの保存が必要でしたが、保存せず表示できるように改善しましたので、内容をお知らせします（別添 1 参照）。</p> <p>2 ブラウザ変更日</p> <p>令和 7 年 4 月 14 日（月）</p> <p>3 お客様対応業務システムの操作に係る照会</p> <p>お客様対応業務システムの操作に係る照会は、ヘルプデスク（03-6892-7911、03-6892-8044）に連絡してください。受付時間 8:30～18:00（休日開所日は 8:30～17:00）です。</p> <p>4 留意事項</p> <p>ブラウザ変更後の初回起動時には、エラーメッセージが表示され、お客様対応業務システムを起動できない場合があります。エラーメッセージが表示された場合は別添 2 を参照の上、対応してください。</p> |
| 別添資料 | <p>【別添 1】お客様対応業務システムから出力する PDF ファイルの表示方法</p> <p>【別添 2】初回起動時の対応</p> <p>【別添 3】対象帳票一覧</p> |

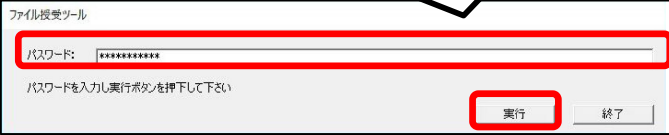
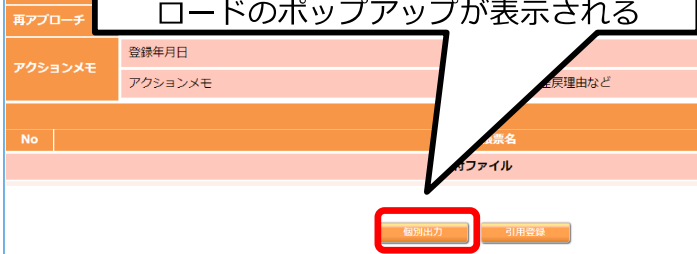
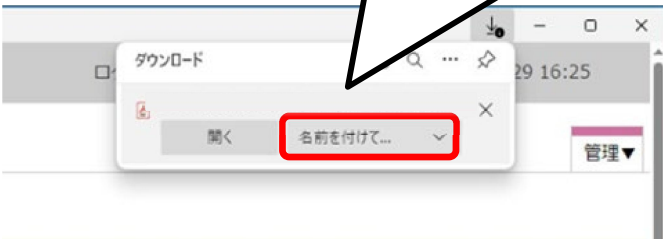
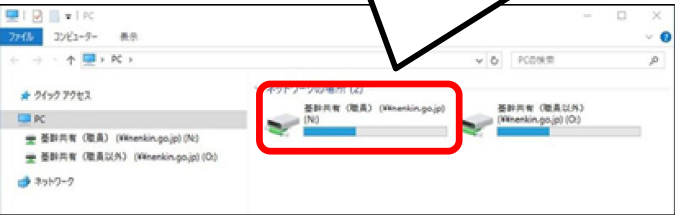
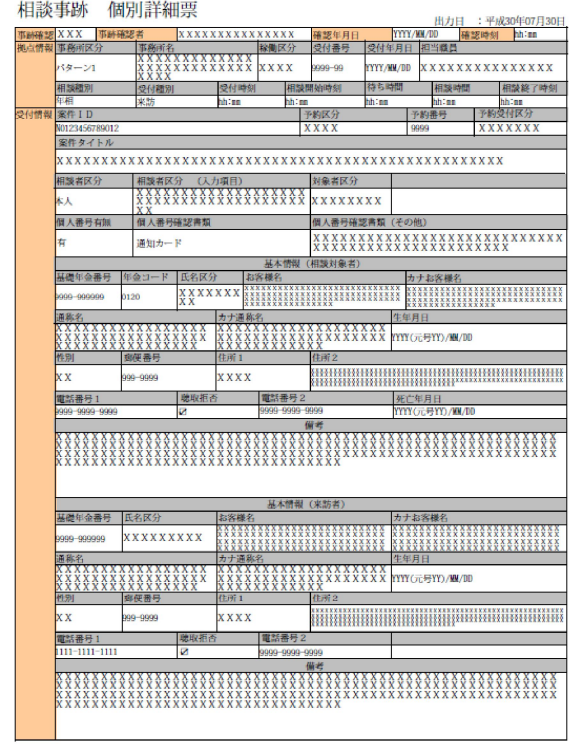
| | |
|----------|---|
| 「要報告」の場合 | |
| 報告期限 | — |
| 報告先 | — |

| | |
|---------|--------------------------|
| テレビ解説対象 | <input type="checkbox"/> |
|---------|--------------------------|


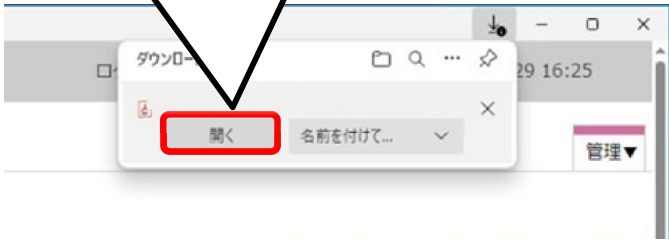
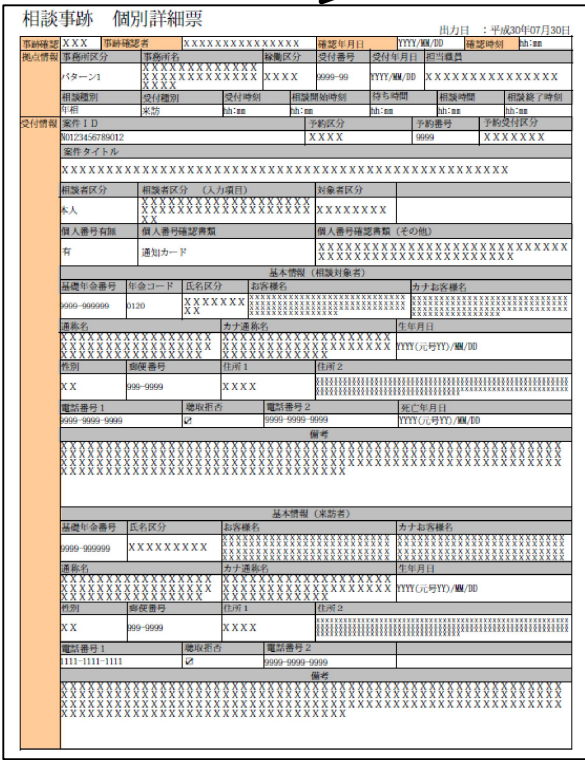
お客様対応業務システムから出力するPDFファイルの表示方法

お客様対応業務システムから出力するPDFファイルを開く手順は、令和7年4月14日（月）から以下の通り変更となります。

【変更前】

| ファイル授受ツールの起動 | ファイル出力・Nフォルダへの保存 | PDFファイルの表示 |
|--|---|---|
| <p>①ファイル授受ツールを起動・認証</p>  | <p>例：「年金相談事跡」機能の個別詳細票PDF表示操作方法</p> <p>②「個別出力」を押下すると、ダウンロードのポップアップが表示される</p>  <p>③「名前を付けて保存」を押下する</p>  <p>④Nフォルダの保存先を指定して保存し、保存したファイルを開く</p>  | <p>⑤PDFファイルを確認することができる</p>  |

【変更後】

| ファイル授受ツールの起動 | ファイル出力・Nフォルダへの保存 | PDFファイルの表示 |
|--------------|--|---|
| | <p>例：「年金相談事跡」機能の個別詳細票PDF表示操作方法</p> <p>①「個別出力」を押下すると、ダウンロードのポップアップが表示される</p>  <p>②「開く」を押下する</p>  <p>※PDFファイルの閲覧・印刷のみであれば、ファイル授受ツールの起動は不要</p> | <p>③PDFファイルを確認することができる</p>  |

初回起動時の対応

Microsoft Edge（以下「Edge」という。）の初回起動時、以下のエラーメッセージが表示された場合は、記載の対処方法に沿って操作を行ってください。

| 項番 | エラーメッセージ | 対処方法 |
|----|---|---|
| 1 | Edgeの画面上部に「組織によって変更が行われました。完了するまで数分かかります。お待ちください。」と表示される。 | <p>「待機」ボタンを押下し、WEB画面が表示されるまで、しばらくお待ちください。</p> <p>※「続行」ボタンを押下した場合は、Edgeのウィンドウの右上「×」を押下し、Edge の再起動を行ってください。</p> |
| 2 | Edgeの画面に「接続がプライベートではありません」と表示される。 | <p>「接続がプライベートではありません」が表示された状態で約60秒経過後、Edgeのウィンドウの右上「×」を押下し、Edge の再起動を行ってください。</p> |

対象帳票一覧

| No. | 機能 | 帳票名 |
|-----|--------------|--------------------------------|
| 1 | お客様の声 | お客様の声集計報告表(累積) |
| 2 | | お客様の声集計報告表 |
| 3 | | 日本年金機構に寄せられた「お客様の声」(意見・要望・苦情等) |
| 4 | | 日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の状況 |
| 5 | | 「お客様からの声」の年度比較(件数) |
| 6 | | お客様の声集計表(機構メール) |
| 7 | | お客様の声集計表(お客様の声) |
| 8 | | お客様の声集計表(国民の声) |
| 9 | | お客様の声様式1号 |
| 10 | | 督促対象結果一覧(お客様の声) |
| 11 | | 未完了リスト(お客様の声) |
| 12 | 事件・事故・事務処理誤り | 事件・事故・事務処理誤り様式1号 |
| 13 | | 督促対象結果一覧(事件・事故・事務処理誤り) |
| 14 | | 未完了リスト(事件・事故・事務処理誤り) |
| 15 | 年金相談事跡 | 年金相談者別統計表(日報) |
| 16 | | 年金相談内容別統計表(日報) |
| 17 | | 国年相談者別統計表(日報) |
| 18 | | 国年相談内容別統計表(日報) |
| 19 | | 厚年相談者別統計表(日報) |
| 20 | | 厚年相談内容別統計表(日報) |
| 21 | | 年金相談者別統計表(月報) |
| 22 | | 年金相談内容別統計表(月報) |
| 23 | | 国年相談者別統計表(月報) |
| 24 | | 国年相談内容別統計表(月報) |
| 25 | | 厚年相談者別統計表(月報) |
| 26 | | 厚年相談内容別統計表(月報) |
| 27 | | 相談事跡 個別詳細票 |
| 28 | | コールセンター相談事跡 個別詳細票 |
| 29 | | ねんきん定期便・特別便の窓口相談件数 |
| 30 | | 年金相談別統計表 |
| 31 | | 時間帯別混雑状況表 |
| 32 | | 再アプローチ未完了リスト |
| 33 | | 氏名索引照会処理票 |
| 34 | | 宛名シール |
| 35 | | 国年相談別統計表 |
| 36 | | 厚年相談別統計表 |
| 37 | | 特記事項 |
| 38 | | 事跡内容兼用紙送付依頼 |
| 39 | | 源泉徴収票再発行依頼票 |
| 40 | | 改定通知書再発行依頼票 |
| 41 | | 振込通知書再発行依頼票 |
| 42 | | 準確定用源泉徴収票交付依頼票 |
| 43 | | 年金決定通知書・支給額変更通知書再交付依頼票 |
| 44 | | 給付証明書交付依頼票 |
| 45 | | 年別内訳書交付依頼票 |
| 46 | | 社会保険料(国民年金保険料)控除証明書再発行依頼票 |
| 47 | | 年金見込額試算照会依頼票【権利義務説明】 |
| 48 | | 「被保険者記録照会回答票」等送付依頼票 |
| 49 | | 死亡保留処理票 |
| 50 | | 納付書作成等依頼票 |
| 51 | | その他(依頼・照会)票 |
| 52 | 管理 | 氏名索引処理結果リスト |
| 53 | | ID登録状況一覧表 |
| 54 | 予約管理 | 年金相談・手続受付票(予約相談用) |
| 55 | | 拠点別予約状況一覧表 |
| 56 | 郵便物管理 | 処理結果リスト |
| 57 | オンライン文書相談 | オンライン文書相談個別詳細票 |