

令和 7 年 9 月 2 6 日
戦略連 2025-32
事推連 2025-42

「年金のお問い合わせ窓口一覧」等の作成（差替）

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	<p>年金事務所から職員提案制度により、お客様のニーズに応じたチャネルを案内するためのツールを作成してほしいとの提案があったことから、日本年金機構のチャネルを網羅的に案内した「年金のお問い合わせ窓口一覧（以下「お問い合わせ窓口一覧ページ」という。）」を日本年金機構ホームページに新設するほか、リーフレットを作成しましたので、その内容と活用方法についてお知らせします。</p> <p>※ 令和 7 年 9 月 25 日【戦略連 2025-31】※ 「「年金のお問い合わせ窓口一覧」等の作成」において、別添 3、別添 4 及び別添 5 の内容に誤りがあったため、差し替えを行います。ご迷惑をおかけして、申し訳ございません。本事務連絡の発出に伴い、【戦略連 2025-31】※は取り消します。</p>
事務連絡の内容	<p>1 お問い合わせ窓口一覧ページ及びリーフレット</p> <p>（1）掲載内容</p> <p>① お問い合わせ窓口一覧ページ（別添 1）</p> <p>日本年金機構ホームページにお客様が利用可能なオンラインサービス（ねんきんネット、年金 Q & A、ねんきんチャットボット等）、電話及び対面の各チャネルを一覧で掲載します。</p> <p>② リーフレット（別添 2）</p> <p>お問い合わせ窓口一覧と同様の内容を掲載するとともに、二次元コードから日本年金機構ホームページの各チャネルの該当ページに案内します。</p> <p>（2）利用開始日</p> <p>令和 7 年 10 月 1 日（水）</p> <p>2 案内方法（別添 3）</p> <p>（1）お問い合わせ窓口一覧ページ</p> <p>① リンクの掲載</p> <ul style="list-style-type: none">・日本年金機構ホームページのトップページ（令和 7 年 10 月 1 日（水））・公式 SNS（X（旧 Twitter）及び Facebook）での発信（令和 7 年 10 月 1 日（水））

	<p>② 二次元コードの掲載</p> <ul style="list-style-type: none">・担当者カード（令和 7 年 10 月 1 日（水））・年金セミナー資料及び年金制度説明会資料（令和 7 年 11 月以降）・封筒（帳票番号 F25、F26、F36-2、F48）（令和 8 年 2 月以降順次） <p>※二次元コードの掲載については、別途、各担当部署からお知らせします。</p> <p>（2）リーフレット</p> <p>令和 7 年 10 月 1 日（水）以降、以下の方法で設置・配布します。</p> <ul style="list-style-type: none">・年金事務所への設置・市区町村窓口への設置・年金委員活動等を通じた配布 <p>3 利用開始日以降における年金事務所の対応</p> <p>（1）年金事務所へのリーフレットの設置</p> <p>別添 2 を A 4 サイズで印刷し、お客様の目につきやすい場所へ設置してください。</p> <p>（2）管轄市区町村への周知・協力依頼</p> <p>管轄市区町村に別添 2 及び別添 4 を送付し、周知・協力依頼を行ってください。</p> <p>（3）年金委員への周知・協力依頼</p> <p>年金委員に各地域代表年金事務所で作成している年金委員向けの情報誌を送付する機会等を活用し、別添 2 及び別添 5 を送付し、周知・協力依頼を行ってください。</p> <p>なお、本件は令和 7 年 8 月 1 日【事推連 2025-35】「令和 7 年度「全国年金委員研修」の開催（その 1）」でお知らせした全国年金委員研修（令和 8 年 1 月 19・20 日開催）で説明する予定であるため、研修日程までに送付してください。</p> <p>※別添 2 及び別添 5 はグループウェアの以下の箇所にも格納します。</p> <p>格納先：01851 地域年金展開事業 >> 00301 年金委員 >> 08 年金委員に情報提供する資料 >> 03 年金委員</p> <p><注意点></p> <p>本取組みは令和 7 年 9 月 19 日【人企連 2025-20】「令和 7 年度下期 年金事務所・事務センターの事業実績評価指標等」の「1-5. 全体項目項番 4 個人向けオンラインサービスの利用促進の取組状況」における協力依頼④及び⑤の取組として報告可能です。</p>
別添資料	<p>【新旧対照表】</p> <p>【別添 1】お問い合わせ窓口一覧ページ</p> <p>【別添 2】リーフレット</p> <p>【別添 3】お問い合わせ窓口一覧ページ及びリーフレットの案内方法</p> <p>【別添 4】管轄市区町村への依頼文書</p> <p>【別添 5】年金委員への依頼文書</p> <p>【別添 6】担当部署・照会先一覧</p>

「要報告」の場合	
報告期限	—
報告先	—

テレビ解説対象

☐

修正箇所

※ 下線部分が修正箇所

新	旧
<p>別添3(1)⑤</p> <p>(二次元コードの差し替え)</p> <div><p>日本年金機構では さまざまなお問い合わせ窓口を ご用意しています</p><p>▲詳しくは日本年金機構HPへ</p></div>	<p>別添3(1)⑤</p> <div><p>日本年金機構では さまざまなお問い合わせ窓口を ご用意しています</p><p>▲詳しくは日本年金機構HPへ</p></div>
<p>別添4</p> <p>(二次元コードの差し替え)</p> <div><p>(参考)</p><p>【お問い合わせ窓口一覧】</p><p>▲</p><p>日本年金機構HP (https://www.nenkin.go.jp/tokusetsu/ madoguchi-ichiran.html)</p></div>	<p>別添4</p> <div><p>(参考)</p><p>【お問い合わせ窓口一覧】</p><p>▲</p><p>日本年金機構HP (https://nenkin.go.jp/tokusetsu/ madoguchi-ichiran.html)</p></div>
<p>別添5</p> <p>(二次元コードの差し替え)</p> <div><p>(参考)</p><p>【お問い合わせ窓口一覧】</p><p>▲</p><p>日本年金機構HP (https://www.nenkin.go.jp/tokusetsu/ madoguchi-ichiran.html)</p></div>	<p>別添5</p> <div><p>(参考)</p><p>【お問い合わせ窓口一覧】</p><p>▲</p><p>日本年金機構HP (https://nenkin.go.jp/tokusetsu/ madoguchi-ichiran.html)</p></div>

年金のお問い合わせ窓口一覧

年金のお問い合わせ窓口をご案内します。

オンラインサービス

年金について知りたい方



[ねんきんネット](#)

ご自身の**年金記録の確認**や
将来受け取る**年金見込み額の
試算**ができます



[年金Q&A](#)

年金に関する質問の回答を
キーワード検索で探せます



[ねんきんチャットボット](#)

よくあるお問い合わせについて
チャット（対話）形式で
相談できます（24時間対応）



[動画（YouTube）](#)

年金の制度や届出方法について
動画で確認できます



[外国語ページ／Language](#)

年金に関する説明やお知らせを
**いろいろな国の言葉や
わかりやすい日本語**で
確認できます

上記のほか、機構公式XやFacebookで各種制度や通知書の情報などを発信しています。
ぜひ、フォローいただき、ご活用ください。

手続きをしたい方



[個人向けサービス](#)

国民年金や年金の受け取りに関する
手続きができます
また、源泉徴収票などの**通知書**を
電子データで受け取れます



[事業所向けサービス](#)

健康保険・厚生年金保険の
手続きができます
また、社会保険料額などの**情報**を
電子データで受け取れます

電話



[電話での相談窓口](#)

電話での相談は、相談内容に応じた
**各種ダイヤル（ねんきんダイヤル、
ねんきん加入者ダイヤル等）**で
受け付けています

対面



[対面での相談・手続き窓口](#)

対面での相談は、
全国の**年金事務所・
街角の年金相談センター**で
受け付けています

年金の

お問い合わせ窓口はこちらです

二次元コードから日本年金機構ホームページの各種窓口にご案内します



オンラインサービス

年金について知りたい方

ねんきんネット



ご自身の**年金記録の確認**や
将来受け取る**年金見込み額の
試算**ができます

年金Q&A



年金に関する質問の回答を
キーワード検索で探せます

ねんきんチャットボット



よくあるお問い合わせについて
チャット（対話）形式で
相談できます（24時間対応）

動画（YouTube）



年金の制度や届出方法について
動画で確認できます

外国語ページ／Language



年金に関する説明やお知らせを
**いろいろな国の言葉や
わかりやすい日本語**で
確認できます

機構公式XやFacebookで各種制度や通知書の情報などを発信しています。ぜひ、フォローいただき、ご活用ください。



[https://x.com/
Nenkin_Kikou](https://x.com/Nenkin_Kikou)



[https://www.
facebook.com/
profile.php?id=
61575964302278](https://www.facebook.com/profile.php?id=61575964302278)



手続きをしたい方

個人向けサービス



国民年金や年金の受け取りに関する
手続きができます
また、源泉徴収票などの**通知書**を
電子データで受け取れます

事業所向けサービス



健康保険・厚生年金保険の
手続きができます
また、社会保険料額などの**情報**を
電子データで受け取れます



電話



電話での相談は、相談内容に応じた
**各種ダイヤル（ねんきんダイヤル、
ねんきん加入者ダイヤル 等）**で
受け付けています



対面



対面での相談は、
全国の**年金事務所・
街角の年金相談センター**で
受け付けています



日本年金機構
Japan Pension Service

お問い合わせ窓口一覧ページ及びリーフレットの案内方法

(1) お問い合わせ窓口一覧ページの案内方法

①機構HPのトップページ

- 年金に関してどのような窓口があるか知りたいお客様が、機構HPのトップページからお問い合わせ窓口一覧ページにアクセスできるように各種情報欄にリンクを掲載する。

【リンク掲載箇所のイメージ】



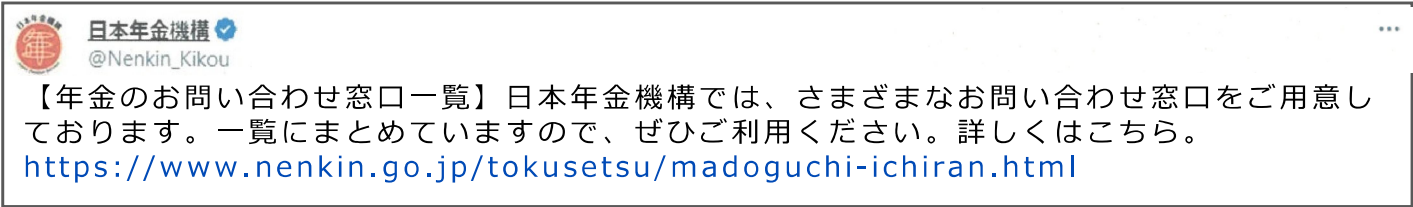
各種情報欄に
リンクを追加



②公式SNS

- 機構公式XやFacebookにおいて、お問い合わせ窓口一覧ページのリンクを掲載した発信を行う。
- 発信時期は、チャンネル案内ページの運用開始時のほか、お客様の照会が増加すると考えられる4月や10月に行う。

【発信内容のイメージ】



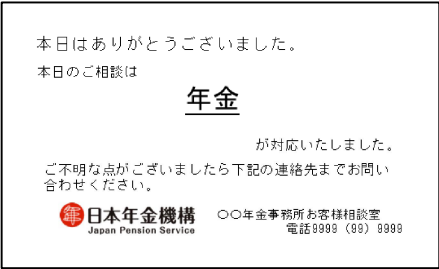
お問い合わせ窓口一覧ページ及びリーフレットの案内方法

③担当者カード（令和 7 年10月開始予定）（詳細については別途お知らせします。）

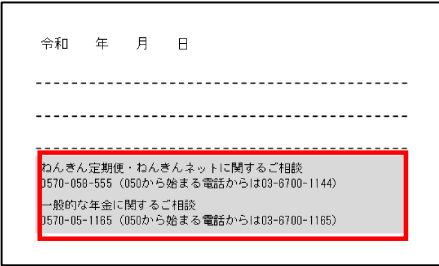
- お客様に拠点窓口で手交する担当者カードの裏面に、お問い合わせ窓口一覧ページへの二次元コードを掲載する。

【二次元コード掲載箇所のイメージ】

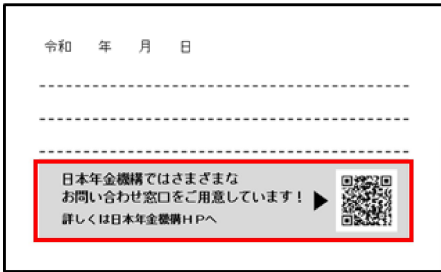
（表：変更なし）



（裏：変更前）



（裏：変更後）



④年金セミナー資料及び年金制度説明会資料（令和 7 年11月以降開始予定）（詳細については別途お知らせします。）

- 年金事務所が実施する年金セミナーや年金制度説明会の資料にお問い合わせ窓口一覧ページの二次元コードを掲載する。

⑤封筒（令和 8 年 2 月以降順次変更予定）（様式変更については別途お知らせします。）

- お客様に送付する封筒のうち、管理帳票となっている一般的な封筒（用途が定められていないもの）である「長 3 封筒」「角 2 封筒」「送付用窓開封筒」「A 4 サイズ窓あき封筒」にお問い合わせ窓口一覧ページの二次元コードを掲載する。

【掲載文（予定）】



【二次元コード掲載箇所のイメージ】

長 3 封筒



角 2 封筒



送付用窓開封筒



A 4 サイズ窓あき封筒



お問い合わせ窓口一覧ページ及びリーフレットの案内方法

（２）リーフレットの案内方法

①年金事務所への設置

- リーフレットを年金事務所に設置して、お客様に持ち帰っていただく。

②市区町村窓口への設置

- 市区町村に対して年金事務所からリーフレットを配付する。

③年金委員活動等を通じた配布

- 地域型・職域型年金委員に対しては、リーフレットとその活用方法（※）を記載した文書を年金事務所からの送付物（各地域作成の年金委員向けの情報誌など）に同封するとともに、日本年金機構ホームページの年金委員Topicsでリーフレット及びお問い合わせ窓口一覧ページについてお知らせする。

（※）年金委員活動での主な活用方法

○地域型年金委員の方

- ・町内会や老人クラブ等での配布
- ・地域住民から相談を受けた際の配布

○職域型年金委員の方

- ・社内への年金制度周知の際の配布
- ・定年退職予定者に対する年金受給手続きについて説明を行う際の配布

管轄市区町村への依頼文書

令和 7 年〇月〇日

〇〇市〇〇主管部（局）〇〇課 御中

日本年金機構 〇〇年金事務所長

年金に関するお問い合わせ窓口一覧を記載した
リーフレットの作成に伴う対応について（協力依頼）

日頃より、年金制度の事業運営にご理解とご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

この度、お客様が年金に関するお問い合わせを行う際に、利用できるサービスを一覧で確認できるよう、別添のとおりリーフレットを作成いたしました。

つきましては、来訪されたお客様への案内の参考としてご活用いただくとともに、リーフレットを窓口等へ設置していただく等、ご協力いただきますようお願い申し上げます。

なお、日本年金機構ホームページにおいてもリーフレットと同様の内容を記載したページである「年金のお問い合わせ窓口一覧」を作成しておりますので、併せてご活用ください。

お手数をおかけしますが、ご協力の程よろしく願いいたします。

（参考）

【お問い合わせ窓口一覧】



日本年金機構HP

[https://www.nenkin.go.jp/tokusetsu/
madoguchi-ichiran.html](https://www.nenkin.go.jp/tokusetsu/madoguchi-ichiran.html)

【照会先】

〒999-9999

〇〇市 9-9-9

日本年金機構 〇〇年金事務所

〇〇課（室） 〇〇

連絡先 999-999-9999（直通）

年金委員への依頼文書

令和 7 年〇月〇日

年金委員 各位

日本年金機構 〇〇年金事務所長

年金に関するお問い合わせ窓口一覧を記載した
リーフレットの作成に伴う対応について（協力依頼）

日頃より、年金制度の事業運営にご理解とご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

この度、お客様が年金に関するお問い合わせを行う際に、利用できるサービスを一覧で確認できるよう、別添のとおりリーフレットを作成いたしました。

つきましては、リーフレットを送付いたしますので、別紙「リーフレットの説明のポイント」をご参照の上、お住まいの地域の方や事業所の方が日本年金機構にお問い合わせを希望された場合のご案内等に、活用をしていただきますようご協力の程よろしく申し上げます。

本リーフレットについては、日本年金機構ホームページの「年金委員活動に使用するパンフレット」にも掲載しております。

なお、日本年金機構ホームページにおいてもリーフレットと同様の内容を記載したページである「年金のお問い合わせ窓口一覧」を作成しておりますので、併せてご活用ください。

お手数をおかけしますが、ご協力の程よろしくお願いいたします。

（参考）

【お問い合わせ窓口一覧】



日本年金機構HP

{ <https://www.nenkin.go.jp/tokusetsu/madoguchi-ichiran.html> }

【照会先】

〒999-9999

〇〇市 9-9-9

日本年金機構 〇〇年金事務所

〇〇課（室） 〇〇

連絡先 999-999-9999（直通）

リーフレットの説明のポイント

1. 周知時期

通年

2. 対象者

年金に関するお問い合わせを希望される方

（国民年金被保険者、年金受給者、年金を請求する方、事業所関係者）

3. 活用例

（1）地域型年金委員の方

- ・ 町内会や老人クラブ等での配布
- ・ 地域住民から相談を受けた際の配布

（2）職域型年金委員の方

- ・ 社内への年金制度周知の際の配布
- ・ 定年退職予定者に対する年金受給手続きについて説明を行う際の配布

4. ポイント

- （1）日本年金機構には、お客様が年金に関する手続きや照会、相談を行う際に利用いただけるお問い合わせ窓口として、「オンラインサービス」、ねんきんダイヤル等の「電話」、年金事務所等の「対面」の3種類があります。
- （2）オンラインサービスには、年金について知りたい方向けに、年金記録の確認や年金見込み額の試算ができる「ねんきんネット」、よくあるお問い合わせの回答を確認できる「年金 Q&A」や「ねんきんチャットボット」のほか、「動画」や「外国人ページ」があります。また、オンラインによる手続きや通知書などの受け取りができるサービスもあります。
- （3）オンラインサービスをご利用いただくと、時間を気にすることなく簡単にお問い合わせや手続きをすることができ、電話や年金事務所に行く手間もかからないため便利です。
- （4）リーフレットには、オンラインサービスをはじめとした各窓口について、日本年金機構ホームページ内の案内ページにアクセスするための二次元コードを掲載していますので、ご利用したい窓口を確認のうえ、ご自身のスマートフォン等からアクセスしてください。