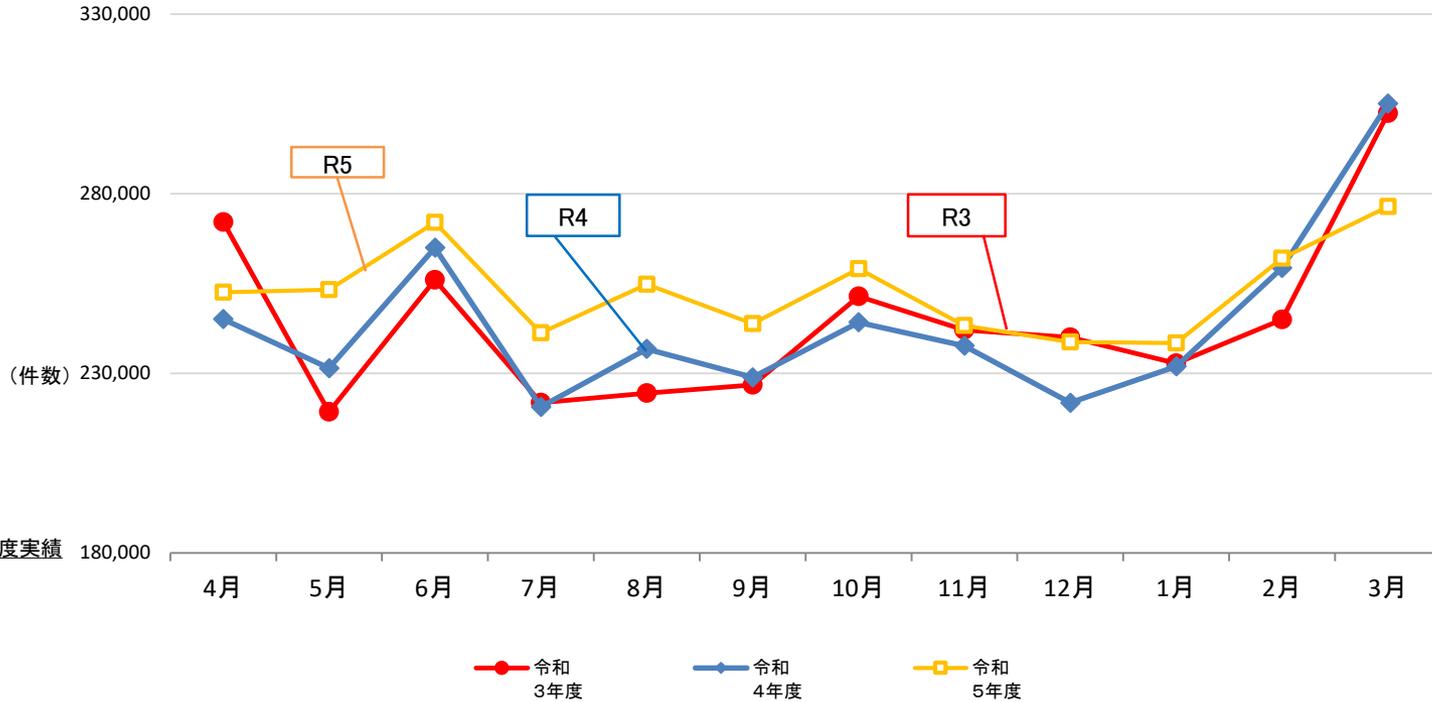


年金相談の状況

年金事務所の来訪相談件数

年度推移

年金事務所・分室
来訪相談件数の推移(令和3年度～令和5年度)



＜来訪相談件数の状況＞

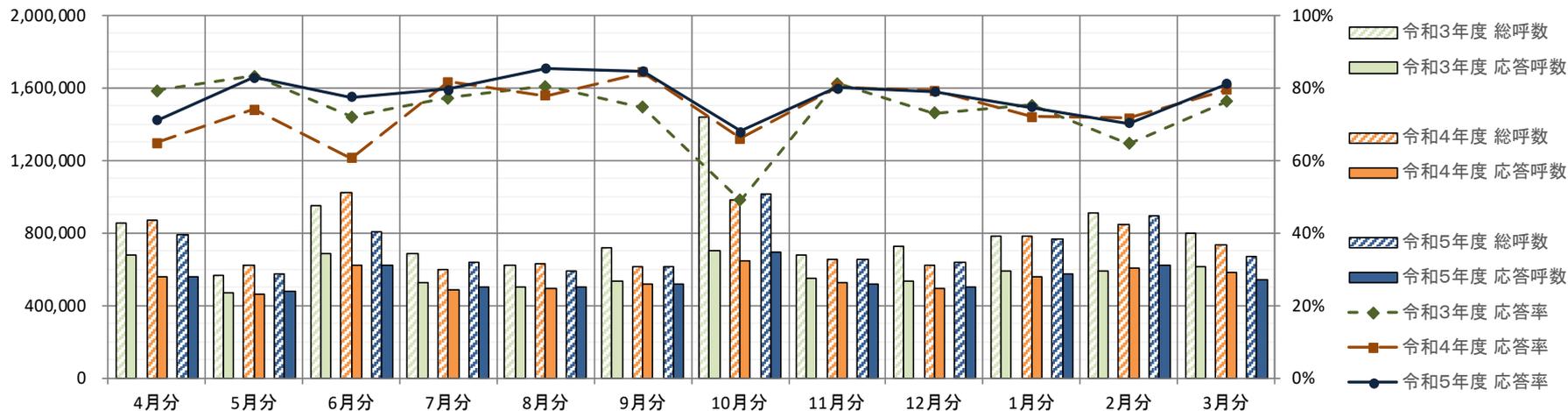
- 令和3年度
特別支給の老齢厚生年金の支給開始年齢到達が男性のみであり、来訪相談件数は前年度より減少した。
- 令和4年度
特別支給の老齢厚生年金の支給開始年齢到達が女性のみであり、来訪相談件数は前年度とほぼ同じ水準であった。
- 令和5年度
特別支給の老齢厚生年金の支給開始年齢到達が男女同時であったため、来訪相談件数は前年度より増加した。

年度実績 180,000

来訪相談件数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度合計	年度平均
R3年度	272,137	219,281	255,984	221,796	224,465	226,806	251,411	242,065	240,008	232,815	244,959	302,410	2,934,137	244,511
R4年度	245,105	231,457	264,975	220,650	236,786	228,893	244,203	237,684	221,821	231,942	259,371	305,079	2,927,966	243,997
R5年度	252,597	253,262	271,985	241,237	254,761	243,793	259,147	243,285	238,733	238,462	261,993	276,395	3,035,650	252,971

コールセンターの月別応答状況

コールセンター全体の月別応答状況（令和3年度～令和5年度）



		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度計
R3年度	総呼数	854,639	562,645	950,176	684,869	620,748	717,093	1,436,948	676,885	724,532	784,755	909,638	798,841	9,721,769
	応答呼数	676,957	468,451	684,103	527,706	498,823	534,944	702,011	549,491	528,993	589,517	587,338	609,071	6,957,405
	応答率	79.2%	83.3%	72.0%	77.1%	80.4%	74.6%	48.9%	81.2%	73.0%	75.1%	64.6%	76.2%	71.6%
R4年度	総呼数	865,390	619,596	1,024,263	593,766	631,262	613,036	981,664	652,374	621,217	779,603	844,853	735,303	8,962,327
	応答呼数	560,503	457,960	620,434	484,346	491,136	516,490	647,364	522,432	491,259	560,691	604,767	583,554	6,540,936
	応答率	64.8%	73.9%	60.6%	81.6%	77.8%	84.3%	65.9%	80.1%	79.1%	71.9%	71.6%	79.4%	73.0%
R5年度	総呼数	787,231	574,744	807,147	633,203	586,831	612,710	1,016,982	651,513	638,963	768,267	889,292	667,146	8,634,029
	応答呼数	557,820	475,638	624,128	503,786	501,223	518,098	691,448	520,463	503,898	573,012	623,628	539,556	6,632,698
	応答率	70.9%	82.8%	77.3%	79.6%	85.4%	84.6%	68.0%	79.9%	78.9%	74.6%	70.1%	80.9%	76.8%

●コールセンター全体

* 入電数増加になる主なイベント：6月・統合通知書、6～7月・賞与、算定関連、9月・扶養親族申告書、1月・源泉徴収票

【令和4年度応答状況】

総呼数：896万件（令和3年度比▲76万件）

応答呼数：654万件（令和3年度比▲42万件）

* コールセンターの外部委託業者が令和4年4月より順次交代となった結果、新オペレーターの割合が増加し、一時的に対応時間が長くなったため応答呼数が減少。

【令和5年度応答状況】

総呼数：863万件（令和4年同期比▲33万件）

応答呼数：663万件（令和4年同期比 +9万件）

* 令和5年度は年金額が増額改定になったことのほか、各種入電抑制策により入電総呼数が減少。一方で、オペレーターのスキル向上等により1件あたりの対応時間が短縮されたため応答呼数は増加。