

年 金 相 談 の 状 況

〔 平 成 2 2 年 6 月 2 4 日
年 金 相 談 部 〕

年金相談の対応状況

項 目			平成22年 1 月	平成22年 2 月	平成22年 3 月	平成22年 4 月	平成22年 5 月
年金事務所 の窓口 相談	相談窓口の待ち 時間(13時時点) が1時間を超える 年金事務所数 (全国312事務所 の一日平均)	記録問題	6.8ヶ所	3.8ヶ所	2.1ヶ所	1.1ヶ所	0.7ヶ所
		一般	73.6ヶ所	44.9ヶ所	31.6ヶ所	25.7ヶ所	12.6ヶ所
コール センター	月間応答率	記録問題	94.5%	94.7%	94.5%	94.8%	94.5%
		一般	56.8%	31.9%	60.9%	67.3%	70.8%
	月間応答呼数 ／ 月間総呼数	記録問題	24.0万件／25.3万件	34.1万件／36.0万件	41.9万件／44.3万件	33.6万件／35.4万件	19.8万件／21.0万件
		一般	39.3万件／69.3万件	40.1万件／125.4万件	39.4万件／64.7万件	35.9万件／53.4万件	24.5万件／34.7万件

(参考 1)

年金事務所相談待ち時間上位20事務所(22.1.4～22.5.31)

～ 一般相談 ～

順位	22年1月(1/4～2/5)		22年2月(2/1～2/28)		22年3月(3/1～3/31)		22年4月(4/1～4/30)		22年5月(5/1～5/31)		
	事務所	13時時点の 待ち時間の平均	事務所	13時時点の 待ち時間の平均	事務所	13時時点の 待ち時間の平均	事務所	13時時点の 待ち時間の平均	事務所	都道府県	13時時点の 待ち時間の平均
1	板橋	2.3 時間	藤沢	2.2 時間	藤沢	2.0 時間	藤沢	2.0 時間	足立	東京	1.2 時間
2	川越	2.3 時間	足立	1.9 時間	足立	1.9 時間	足立	1.8 時間	大田	東京	1.1 時間
3	厚木	2.3 時間	板橋	1.9 時間	練馬	1.7 時間	大田	1.6 時間	中野	東京	1.1 時間
4	藤沢	2.1 時間	厚木	1.8 時間	江戸川	1.7 時間	佐原	1.6 時間	千葉	千葉	1.1 時間
5	足立	2.0 時間	幕張	1.8 時間	大田	1.6 時間	八王子	1.5 時間	杉並	東京	1.1 時間
6	府中	2.0 時間	練馬	1.7 時間	八王子	1.5 時間	大曽根	1.3 時間	藤沢	神奈川	1.0 時間
7	幕張	2.0 時間	世田谷	1.7 時間	佐原	1.5 時間	越谷	1.3 時間	江戸川	東京	1.0 時間
8	八王子	1.7 時間	豊橋	1.6 時間	越谷	1.4 時間	横浜西	1.3 時間	郡山	福島	1.0 時間
9	世田谷	1.7 時間	府中	1.6 時間	新宿	1.4 時間	守口	1.3 時間	八王子	東京	0.9 時間
10	尼崎	1.7 時間	江戸川	1.6 時間	中野	1.4 時間	厚木	1.3 時間	相模原	神奈川	0.9 時間
11	南福岡	1.7 時間	八王子	1.6 時間	幕張	1.3 時間	江戸川	1.2 時間	川越	埼玉	0.9 時間
12	太田	1.7 時間	所沢	1.5 時間	厚木	1.3 時間	世田谷	1.2 時間	旭川	北海道	0.9 時間
13	小田原	1.7 時間	枚方	1.5 時間	世田谷	1.3 時間	川越	1.2 時間	練馬	東京	0.9 時間
14	横須賀	1.7 時間	佐原	1.5 時間	府中	1.3 時間	中野	1.2 時間	高津	神奈川	0.9 時間
15	大田	1.7 時間	大田	1.5 時間	杉並	1.2 時間	杉並	1.1 時間	広島東	広島	0.9 時間
16	江東	1.7 時間	尼崎	1.5 時間	西宮	1.2 時間	広島東	1.1 時間	横浜西	神奈川	0.9 時間
17	松戸	1.7 時間	西宮	1.4 時間	広島西	1.2 時間	土浦	1.1 時間	川崎	神奈川	0.8 時間
18	豊橋	1.6 時間	横浜西	1.4 時間	下館	1.2 時間	平塚	1.1 時間	浦和	埼玉	0.8 時間
19	西宮	1.6 時間	杉並	1.4 時間	千代田	1.2 時間	平	1.1 時間	厚木	神奈川	0.8 時間
20	横浜西	1.6 時間	奈良	1.4 時間	豊中	1.1 時間	府中	1.1 時間	幕張	千葉	0.8 時間

ねんきんダイヤル月別応答状況

【平成20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	合計
総呼数	2,316,336	1,740,211	1,838,637	757,011	639,480	940,278	1,874,383	1,515,335	698,038	1,042,294	1,478,614	1,417,205	16,257,822
応答呼数	180,372	217,400	232,413	210,786	226,409	256,470	303,320	352,608	291,663	367,856	409,283	378,686	3,427,266
応答率	7.8%	12.5%	12.6%	27.8%	35.4%	27.3%	16.2%	23.3%	41.8%	35.3%	27.7%	26.7%	21.1%

【平成21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	合計
総呼数	1,104,266	531,765	1,064,092	437,662	493,543	366,752	1,029,710	1,014,318	461,177	693,098	1,254,970	646,856	9,098,209
応答呼数	339,361	264,184	325,026	283,564	293,822	262,075	361,431	400,555	312,765	393,643	400,961	393,863	4,031,250
応答率	30.7%	49.7%	30.5%	64.8%	59.5%	71.5%	35.1%	39.5%	67.8%	56.8%	31.9%	60.9%	44.3%

【平成22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	合計
総呼数	533,765	346,591											880,356
応答呼数	359,329	245,372											604,701
応答率	67.3%	70.8%											68.7%

【注】主な通知書等の発送



改定通知書
振込通知書




扶養親族等
申告書

社会保険料
控除証明書



源泉徴収票

相談体制改善への取組みについて

< I 人材の確保養成 >

○特定業務契約職員の賃金引上げ	人事管理部	○窓口年金相談業務に従事する特定業務契約職員については、処遇を改善。 ・賃金を1割引き上げ（22年5月分から） 東京の例 クラス① 9,910円/日 → 10,900円/日 クラス② 7,950円/日 → 8,750円/日 クラス③ 7,410円/日 → 8,150円/日
○相談担当者への研修	年金相談部	○新任の年金相談担当者のための研修マニュアルを作成配布し、各ブロック本部が主体となって研修を実施。〔4月13日マニュアル配布〕 ○業務スケジュールの解説やオンライン画面の見方などを収録した年金相談研修DVDを配布する。〔7月実施〕
○ウインドマシンの研修及びモデルの作成	年金相談部 システム部 企画部	○機構LANシステム上で独自に研修が行えるようカリキュラムを作成する。〔22年7月目途〕 ○OWM研修用デモシステムの開発を行う。〔5月着手、11月目途稼働〕

< II 相談業務の効率化 >

○窓口仕分けの実施	年金相談部	○窓口仕分け（届出のみの者、ターンアラウンドの年金相談者、障害・遺族年金等の複雑事例等に仕分け、それぞれのブースへ誘導）について検討する。 〔4月30日「仕分けマニュアル」に関する意見募集の指示依頼、5月17日から8事務所において試行実施、6月に「仕分けマニュアル」の見直し・全国実施〕
○「私の履歴整理表」の活用促進	年金相談部 記録問題部	○記入見本を見直し、A2判に拡大して掲示するとともに、記入様式をA3判に拡大し2つ折りにして窓口に配置する。受付窓口の仕分けにより、年金記録問題（特別便、定期便、標報便）の相談者全員に手渡し配布する。年金記録問題以外の一般年金相談においても、加入記録に直接関係のない相談及びターンアラウンドの老齢年金請求者以外の相談者全員に手渡し配布する。〔4月30日指示依頼〕 ○新年金個人情報提供システム（インターネット）の見直しに際し、「私の履歴整理表」の入力支援機能を追加することを検討する。〔平成23年3月目途〕
○社会保険労務士・金融機関提出分の別処理	年金相談部	○社会保険労務士、金融機関提出分については、チェックリストで自己チェックしてもらい、チェック済リストとともに提出されれば即時に受け付けることについて、関係団体との調整を行い、実施。 〔4月30日「仕分けマニュアル」に関する意見募集の指示依頼、5月17日から8事務所において試行実施、6月に「仕分けマニュアル」の見直し・全国実施〕
○額試算専用担当の育成（バックヤードでの集中的対応）	年金相談部	○額試算マニュアルを策定し、専用担当者を育成配置する。 〔4月13日マニュアル配布、4月30日「仕分けマニュアル」に関する意見募集の指示依頼、5月17日から8事務所において試行実施、6月に「仕分けマニュアル」の見直し・全国実施〕

<Ⅲ 周辺環境の整備>

○コールセンターの充実	年金相談部	○「ねんきんダイヤル」のオペレーターのスキルアップについては、委託事業者に対して研修とレベル確認テストを行うことを課しており、実際に年金事務所に誤案内された事例などを研修やレベル確認テストに盛り込むなど、資質の向上に努める。〔22年度実施〕 ○年金事務所における電話相談の軽減策として自動音声応答装置(IVR)の導入や電話転送の導入について現場の意見を聞きつつ検討する。〔22年度逐次実施〕 ○年金事務所に入った一般的な電話相談については「ねんきんダイヤル」に転送し、これを優先的に受ける体制とするために第4コールセンターの設置について検討する。〔23年度予算要求〕
○巡回相談の充実	年金相談部	○巡回相談について、社労士会に委託する方式に改め、ブロック本部と各地社労士会で協議の上、遠隔地や混雑時の都市部での巡回相談を実施することを検討。〔会場借料や人件費が必要なため、23年度予算要求〕
○混雑事務所の個別対策	年金相談部	○3月～4月にも個別事務所対策を講じたが、更に平均待ち時間が特に著しい年金事務所から、6月25日までに混雑解消に必要な要望(WMやブースの増設等)を聴取し、個別の対策を講じることとしている。 〔7月以降対応〕

<Ⅳ その他>

○インターネットを活用した情報提供	記録問題対策部	○現在のパソコンを使ったインターネットでの年金記録の確認をより使いやすいものにする。(自宅でパソコンが使えない方であっても市区町村、郵便局等のパソコンを使って保険料納付状況などを確認できるようにする。)[23年3月までに実施]
○相談者の誤認や勘違いへの対応	年金相談部	○記録確認の相談等でお客様が誤認するケースが多いもの(特別支給の老齢厚生年金を65歳前に受給すると損をする、昭和61年4月前の専業主婦の期間も第3号被保険者期間になる、など)について、「誤認事例のリーフレット」を年金事務所に備え置くとともにホームページにも掲載する。 〔5月中に誤認事例の収集、6月中にリーフレット案作成、7月実施予定〕
○年金事務所における制度周知用のビデオの放映	年金相談部 広報室	○厚生労働省の動画サイト(You Tube)に掲載予定のカラ期間の説明動画(6月下旬完成見込)を年金事務所でビデオ放映することを検討しているが、新法施行時(昭和61年)作成した制度周知ビデオはお客様からテレビ番組が見たいなどの理由により不評で新規制作及び放映を中止した経緯もあるので、いくつかの年金事務所で施行的に放映し、お客様の反応を見て全国展開について検討していく。 なお、トピック等のビデオコンテンツの充実についても検討していく。
○企画立案の強化	総務部	○年金相談の企画立案機能を強化するため、年金相談部を大森から高井戸本部に移転させる。 〔22年10月目途〕

(参考) これまでの取組み

○年金事務所への相談体制指示	年金相談部	○来訪相談の誘導體制等の混雑緩和策の提示、年金相談に精通した職員のシフト、相談担当者への受給者標報便のQ&Aの周知徹底を年金事務所へ指示〔1月20日〕
○特定業務契約職員の増員	年金相談部	○1月から年金事務所における年金記録問題対応としての特定業務契約職員（年金相談員）を1,587人から2,488人へ約900人増員。〔1月〕
○コールセンターの増強	年金相談部	○受給者標報便に対応するため、2月1日より専用ダイヤルを600席から800席へ200席増。 〔2月〕
○社会保険労務士による相談支援	年金相談部	○社会保険労務士による相談について、1月525名を725名（200名増）とするよう増員。〔2月〕
○混雑緩和対応の年金事務所への指示	年金相談部	○再度、年金事務所への対応を指示するとともに、各担当ブロックに実施状況をチェックさせた。 〔2月5日〕 ・年金相談（記録問題と一般）と届出窓口の分離と明示 ・待ち時間の表示 ・年金事務所内での支援体制のルールづくり
○ベテランOBの活用	人事管理部	○年金記録問題への対応を含め、年金事務所等の業務が全般にわたり円滑に実施されるよう、既にご協力いただいているOB職員を含め、引き続き、あるいは新たにご協力をお願いできる方々の把握に努めるとともに、あらゆる機会をとらえてご協力をお願いするよう年金事務所へ指示。〔4月1日〕
○街角の年金相談センターとの連携	年金相談部	○定例会の開催、疑義照会の回答、混雑状況の情報交換など管轄年金事務所との連携協力を図るよう年金事務所へ指示。〔3月16日〕
○混雑事務所の個別対策	財務部 システム 運用部	○混雑状況の著しい年金事務所に対し、ブロック本部とも協議し、個別に対策を講じる。 〔3月末までに計画とりまとめ、4月末以降優先実施予定〕 ・西宮、南福岡、八王子…相談コーナーの整備及びWM等の増設 （西宮：ブース・WM2、南福岡：ブース・WM3、八王子：ブース・WM2、ページプリンタ2） ・世田谷、豊橋…WM等の増設（世田谷：WM4、豊橋：WM4・カラーページプリンタ2）