

年金相談の状況

〔 平成 27 年 12 月 16 日
年 金 相 談 部 〕

年金事務所の窓口相談状況（待ち時間）

平成27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	4月～10月 平均
1ヶ月平均待ち時間 (一般相談)	1時間以上の事務所数	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所						0ヶ所
	30分以上1時間未満の事務所数	4ヶ所	5ヶ所	2ヶ所	0ヶ所	2ヶ所	7ヶ所	4ヶ所						3ヶ所
	相談件数	471,694件	400,689件	507,293件	440,777件	423,648件	413,249件	463,391件						445,820件
	平均待ち時間	12分	12分	11分	9分	10分	12分	11分						11分

(注) 312事務所の13時台の状況（お客様対応業務システムより抽出）

※ 中期計画「来所相談について、通常期で30分、混雑期においても1時間を超えないよう待ち時間の短縮に努める。」

年金事務所一般年金相談窓口の月別状況

項 目		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	平均
平成 23年度	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	1 ケ所	3 ケ所	1 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	1 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	6 ケ所	1 ケ所	0 ケ所	13 ケ所	1 ケ所
	1ヶ月の待ち時間の平均が 30分以上1時間未満の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	27 ケ所	28 ケ所	23 ケ所	8 ケ所	11 ケ所	11 ケ所	25 ケ所	25 ケ所	16 ケ所	73 ケ所	43 ケ所	28 ケ所	318 ケ所	27 ケ所
	相談件数	532,342	494,627	556,680	447,740	493,914	449,124	497,794	503,015	450,710	544,866	601,440	605,733	6,177,985	514,832

項 目		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	平均
平成 24年度	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	0 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	1 ケ所	1 ケ所	2 ケ所	0 ケ所
	1ヶ月の待ち時間の平均が 30分以上1時間未満の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	28 ケ所	8 ケ所	3 ケ所	0 ケ所	1 ケ所	4 ケ所	15 ケ所	1 ケ所	0 ケ所	36 ケ所	28 ケ所	19 ケ所	143 ケ所	12 ケ所
	相談件数	510,044	506,197	516,739	475,528	505,088	448,959	555,510	493,356	427,941	535,195	558,695	579,396	6,112,648	509,387

項 目		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	平均
平成 25年度	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	0 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	0 ケ所
	1ヶ月の待ち時間の平均が 30分以上1時間未満の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	15 ケ所	4 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	2 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	11 ケ所	2 ケ所	5 ケ所	39 ケ所	3 ケ所
	相談件数	523,342	467,490	434,768	443,155	425,580	410,040	473,555	423,705	397,233	463,822	466,269	512,660	5,441,619	453,468

項 目		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	平均
平成 26年度	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	1 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	1 ケ所	0 ケ所
	1ヶ月の待ち時間の平均が 30分以上1時間未満の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	11 ケ所	3 ケ所	1 ケ所	0 ケ所	3 ケ所	2 ケ所	1 ケ所	1 ケ所	0 ケ所	19 ケ所	17 ケ所	3 ケ所	61 ケ所	5 ケ所
	相談件数	488,463	441,726	484,518	456,457	428,806	450,770	497,388	416,060	415,035	503,895	537,759	575,733	5,696,610	474,718

項 目		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	平均
平成 27年度	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	0 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	0 ケ所						0 ケ所	0 ケ所
	1ヶ月の待ち時間の平均が 30分以上1時間未満の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	4 ケ所	5 ケ所	2 ケ所	0 ケ所	2 ケ所	7 ケ所	4 ケ所						24 ケ所	3 ケ所
	相談件数	471,694	400,689	507,293	440,777	423,648	413,249	463,391						3,120,741	445,820
	不正アクセス事案に係る 相談件数(再掲)	—	—	32,471	10,836	2,215	1,976	456						47,954	9,591
	不正アクセス事案を除いた 相談件数	471,694	400,689	474,822	429,941	421,433	411,273	462,935						3,072,787	438,970

年金事務所相談待ち時間ワースト20事務所 ～ 一般相談 ～

(備考2)

順位	27年4月(4/1～4/30)		27年5月(5/1～5/31)		27年6月(6/1～6/30)		27年7月(7/1～7/31)		27年8月(8/1～8/31)		27年9月(9/1～9/30)	
	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	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
1	浦和	35 分	名古屋北	49 分	浦和	35 分			横浜南	33 分	千葉	38 分
2	高津	33 分	浦和	35 分	伊勢	31 分			千葉	31 分	藤沢	36 分
3	藤沢	31 分	足立	31 分							浦和	33 分
4	広島西	30 分	千葉	31 分							高津	32 分
5			仙台北	31 分							宮崎	32 分
6											横浜南	31 分
7											伊勢	30 分
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												

(注1) 待ち時間は小数点第1位で四捨五入しているため、例えば60分の事務所でも実数値平均が60分を超えていないケースもある。

(注2) 待ち時間が30分以上でない事務所はワースト20の対象外とする。

(注3) 日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案対応による休日開所日(第2土曜日以外の土日祝日)の待ち時間は含んでいない。

年金事務所相談待ち時間ワースト20事務所 ～ 一般相談 ～

(備考2)

順位	27年10月(10/1～10/31)		27年11月(11/1～11/30)		27年12月(12/1～12/28)		28年1月(1/1～1/31)		28年2月(2/1～2/29)		28年3月(3/1～3/31)	
	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	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
1	高津	49 分										
2	下館	36 分										
3	越谷	31 分										
4	藤沢	30 分										
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												

(注1) 待ち時間は小数点第1位で四捨五入しているため、例えば60分の事務所でも実数値平均が60分を超えていないケースもある。

(注2) 待ち時間が30分以上でない事務所はワースト20の対象外とする。

(注3) 日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案対応による休日開所日(第2土曜日以外の土日祝日)の待ち時間は含んでいない。

コールセンターの対応状況（応答率）

														平成27年度	
項 目		4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	1 0 月	1 1 月	1 2 月	1 月	2 月	3 月	4月～10月の 各月の 加重平均	(参考) 4月～10月の 各月の 単純平均
一般年金相談 〔ねんきん ダイヤル〕	応答率	89.3%	89.0%	47.1%	92.5%	80.0%	91.8%	84.7%						74.6%	82.1%
	月間応答呼数 ／ 月間総呼数	27.7万件 31.0万件	22.5万件 25.3万件	36.6万件 77.6万件	22.4万件 24.2万件	25.1万件 31.4万件	19.1万件 20.9万件	29.5万件 34.8万件						—	—
記録問題 〔ねんきん 定期便・ ねんきん ネット等専用 ダイヤル〕	応答率	88.4%	80.2%	10.7%	61.8%	89.4%	90.0%	89.9%						46.0%	72.9%
	月間応答呼数 ／ 月間総呼数	7.3万件 8.3万件	10.5万件 13.1万件	5.7万件 53.7万件	7.1万件 11.5万件	5.8万件 6.5万件	6.7万件 7.4万件	6.2万件 6.9万件						—	—

※中期計画 「コールセンター（ねんきんダイヤル）については、コールセンターの業務の効率化を進めつつ、基盤強化等を図ることにより、引き続き応答率70%以上を維持することを目指す。」

(注) 6月は、日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案に対応したため、応答率が低下している。

項 目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	6月～10月の 各月の 加重平均	(参考) 6月～10月の 各月の 単純平均
不正アクセス による情報流 出事案専用 コールセン ター	応答率	—	—	49.6%	90.5%	91.5%	93.8%	87.0%						58.4%	82.5%
	月間応答呼数 ／ 月間総呼数	—	—	25.5万件 51.4万件	3.4万件 3.8万件	2.9万件 3.2万件	3.0万件 3.2万件	3.4万件 3.9万件						—	—

(注1) 不正アクセス対応のコールセンターは ①27.6.1～27.8.31：ねんきん定期便・ねんきんネット専用コールセンター内に設置。

②27.6.3～27.8.31：ねんきんダイヤルのブースも活用。

③27.9.1～：ねんきんダイヤルのブースのみで対応。

※6月中（6/3以降）は①②合わせ約1000席、7月中は50～100席、8月中は20～100席、9月以降は30～60席で対応。

(注2) 10月に対応した3.4万件のうち、約9割（2.7万件～2.8万件）は、一般年金相談であった。

(備考3)

ねんきんダイヤル月別応答状況(一般)

【平成23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	各月平均	備考
総呼数	622,063	632,732	1,470,092	298,372	342,292	273,682	687,399	583,263	340,188	475,180	638,995	412,110	6,776,368	564,697	通常期ブース数: 745席(4月～) 785席(6月～) 繁忙期ブース数: 885席(23.11, 24.1～24.3)
応答呼数	319,093	270,968	377,573	251,294	282,527	234,916	349,048	452,892	292,435	380,333	504,806	356,527	4,072,412	339,368	
応答率	51.3%	42.8%	25.7%	84.2%	82.5%	85.8%	50.8%	77.6%	86.0%	80.0%	79.0%	86.5%	60.1%	69.4%	

【平成24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	各月平均	備考
総呼数	429,549	299,318	788,928	309,086	375,667	265,770	701,134	446,215	319,355	463,056	672,059	395,487	5,465,624	455,469	通常期ブース数: 785席 繁忙期ブース数: 845席(6月、10月) 885席(24.11, 25.1～25.3)
応答呼数	339,681	266,920	399,420	282,652	332,692	245,534	482,852	408,515	289,605	410,318	481,525	360,752	4,300,466	358,372	
応答率	79.1%	89.2%	50.6%	91.4%	88.6%	92.4%	68.9%	91.6%	90.7%	88.6%	71.6%	91.2%	78.7%	82.8%	

【平成25年度】

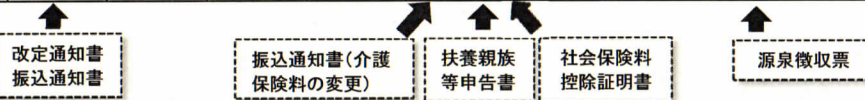
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	各月平均	備考
総呼数	377,418	269,697	399,811	263,328	309,463	258,441	643,198	409,425	554,107	415,931	493,655	360,531	4,755,005	396,250	通常期ブース数: 785席 繁忙期ブース数: 845席(6月、10月) 885席(25.11, 26.1～26.3)
応答呼数	325,175	247,577	330,715	243,800	286,416	239,809	467,630	370,910	377,475	380,121	434,117	331,816	4,035,561	336,297	
応答率	86.2%	91.8%	82.7%	92.6%	92.6%	92.8%	72.7%	90.6%	68.1%	91.4%	87.9%	92.0%	84.9%	86.8%	

【平成26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	各月平均	備考
総呼数	326,023	253,810	578,968	270,779	305,517	245,867	633,608	362,301	304,465	426,155	573,284	359,322	4,640,099	386,675	通常期ブース数: 795席 繁忙期ブース数: 855～885席 855席(6月、10月)
応答呼数 (1)	298,095	232,846	369,136	250,225	273,301	225,516	475,132	329,676	279,730	384,578	437,512	328,243	3,883,990	323,666	
応答率	91.4%	91.7%	63.8%	92.4%	89.5%	91.7%	75.0%	91.0%	91.9%	90.2%	76.3%	91.4%	83.7%	86.4%	
(参考) 事務所からの転送分 応答呼数 (2)	76,887	65,507	57,373	72,941	68,291	69,993	90,507	73,059	81,330	94,844	110,098	116,237	977,067	81,422	
(参考) 応答呼数総計 (1)+(2)	374,982	298,353	426,509	323,166	341,592	295,509	565,639	402,735	361,060	479,422	547,610	444,480	4,861,057	405,088	

【平成27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	各月平均	備考
総呼数	310,132	252,852	776,338	242,425	313,751	208,532	348,226						2,452,256	350,322	通常期ブース数: 795席 繁忙期ブース数: 855～885席 855席(6月、10月～11月)
応答呼数 (1)	276,985	224,973	365,558	224,327	250,867	191,414	294,949						1,829,073	261,296	
応答率	89.3%	89.0%	47.1%	92.5%	80.0%	91.8%	84.7%						74.6%	82.1%	
(参考) 事務所からの転送分 応答呼数 (2)	113,796	90,197	11,711	49,153	85,935	81,993	87,094						519,879	74,268	
(参考) 応答呼数総計 (1)+(2)	390,781	315,170	377,269	273,480	336,802	273,407	382,043						2,348,952	335,565	



(注1) 社会保険料控除証明書の専用ダイヤルとして、平成22年度～25年度には11月から3月までの間、別の電話番号で50席併設(上記の総呼数等には含まれていない)
(注2) 偶数月15日に年金振込
(注3) 特例水準解消に伴う改定通知書、振込通知書を平成25年12月上旬、及び平成26年6月上旬に送付