

# 年金相談の状況

〔 平成 28 年 2 月 22 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～1月<br>平均 |
|-------------------------|-----------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----|----|-------------|
| 1ヶ月平均待ち時間<br><br>(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      | 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      | 0ヶ所      | 1ヶ所      | 2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 | 432,419件 | 420,782件 | 461,912件 |    |    | 443,585件    |
|                         | 平均待ち時間          | 12分      | 12分      | 11分      | 9分       | 10分      | 12分      | 11分      | 10分      | 10分      | 12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。」

(備考1)

## 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<br>23年度 | 1ヶ月の待ち時間の平均が<br>1時間以上の<br>年金事務所数<br>(312年金事務所・13時時点)      | 1ヶ所     | 3ヶ所     | 1ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 1ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 6ヶ所     | 1ヶ所     | 0ヶ所     | 13ヶ所      | 1ヶ所     |
|            | 1ヶ月の待ち時間の平均が<br>30分以上1時間未満の<br>年金事務所数<br>(312年金事務所・13時時点) | 27ヶ所    | 28ヶ所    | 23ヶ所    | 8ヶ所     | 11ヶ所    | 11ヶ所    | 25ヶ所    | 25ヶ所    | 16ヶ所    | 73ヶ所    | 43ヶ所    | 28ヶ所    | 318ヶ所     | 27ヶ所    |
|            | 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<br>24年度 | 1ヶ月の待ち時間の平均が<br>1時間以上の<br>年金事務所数<br>(312年金事務所・13時時点)      | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 1ヶ所     | 1ヶ所     | 2ヶ所       | 0ヶ所     |
|            | 1ヶ月の待ち時間の平均が<br>30分以上1時間未満の<br>年金事務所数<br>(312年金事務所・13時時点) | 28ヶ所    | 8ヶ所     | 3ヶ所     | 0ヶ所     | 1ヶ所     | 4ヶ所     | 15ヶ所    | 1ヶ所     | 0ヶ所     | 36ヶ所    | 28ヶ所    | 19ヶ所    | 143ヶ所     | 12ヶ所    |
|            | 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<br>25年度 | 1ヶ月の待ち時間の平均が<br>1時間以上の<br>年金事務所数<br>(312年金事務所・13時時点)      | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所       | 0ヶ所     |
|            | 1ヶ月の待ち時間の平均が<br>30分以上1時間未満の<br>年金事務所数<br>(312年金事務所・13時時点) | 15ヶ所    | 4ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 2ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 11ヶ所    | 2ヶ所     | 5ヶ所     | 39ヶ所      | 3ヶ所     |
|            | 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<br>26年度 | 1ヶ月の待ち時間の平均が<br>1時間以上の<br>年金事務所数<br>(312年金事務所・13時時点)      | 1ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 1ヶ所       | 0ヶ所     |
|            | 1ヶ月の待ち時間の平均が<br>30分以上1時間未満の<br>年金事務所数<br>(312年金事務所・13時時点) | 11ヶ所    | 3ヶ所     | 1ヶ所     | 0ヶ所     | 3ヶ所     | 2ヶ所     | 1ヶ所     | 1ヶ所     | 0ヶ所     | 19ヶ所    | 17ヶ所    | 3ヶ所     | 61ヶ所      | 5ヶ所     |
|            | 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<br>27年度 | 1ヶ月の待ち時間の平均が<br>1時間以上の<br>年金事務所数<br>(312年金事務所・13時時点)      | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     |    |    | 0ヶ所       | 0ヶ所     |
|            | 1ヶ月の待ち時間の平均が<br>30分以上1時間未満の<br>年金事務所数<br>(312年金事務所・13時時点) | 4ヶ所     | 5ヶ所     | 2ヶ所     | 0ヶ所     | 2ヶ所     | 7ヶ所     | 4ヶ所     | 0ヶ所     | 1ヶ所     | 2ヶ所     |    |    | 27ヶ所      | 3ヶ所     |
|            | 相談件数                                                      | 471,694 | 400,689 | 507,293 | 440,777 | 423,648 | 413,249 | 463,391 | 432,419 | 420,782 | 461,912 |    |    | 4,435,854 | 443,585 |
|            | 不正アクセス事案に係る<br>相談件数(再掲)                                   | —       | —       | 32,471  | 10,836  | 2,215   | 1,976   | 456     | 179     | 44      | 41      |    |    | 48,218    | 6,027   |
|            | 不正アクセス事案を除いた<br>相談件数                                      | 471,694 | 400,689 | 474,822 | 429,941 | 421,433 | 411,273 | 462,935 | 432,240 | 420,738 | 461,871 |    |    | 4,387,636 | 438,764 |

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。

(備考2)

年金事務所相談待ち時間ワースト20事務所 ～ 一般相談 ～

| 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<br>待ち時間の平均 | 事務所                | 13時時点の<br>待ち時間の平均 | 事務所                | 13時時点の<br>待ち時間の平均 | 事務所             | 13時時点の<br>待ち時間の平均 | 事務所             | 13時時点の<br>待ち時間の平均 | 事務所             | 13時時点の<br>待ち時間の平均 |
| 1  | 高津                 | 49 分              |                    |                   | 横浜南                | 38 分              | 下館              | 32 分              |                 |                   |                 |                   |
| 2  | 下館                 | 36 分              |                    |                   |                    |                   | 半田              | 31 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）

| 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～1月の<br>各月の<br>加重平均 | 平成27年度<br>(参考)<br>4月～1月の<br>各月の<br>単純平均 |
|--------------------------------------------------|----------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-----|-----|-----------------------|-----------------------------------------|
| 一般年金相談<br>〔ねんきん<br>ダイヤル〕                         | 応答率                  | 89.3%                   | 89.0%                   | 47.1%                   | 92.5%                   | 80.0%                   | 91.8%                   | 84.7%                   | 75.0%                   | 89.7%                   | 91.6%                   |     |     | 77.6%                 | 83.1%                                   |
|                                                  | 月間応答呼数<br>／<br>月間総呼数 | <u>27.7万件</u><br>31.0万件 | <u>22.5万件</u><br>25.3万件 | <u>36.6万件</u><br>77.6万件 | <u>22.4万件</u><br>24.2万件 | <u>25.1万件</u><br>31.4万件 | <u>19.1万件</u><br>20.9万件 | <u>29.5万件</u><br>34.8万件 | <u>50.0万件</u><br>66.7万件 | <u>28.0万件</u><br>31.2万件 | <u>35.4万件</u><br>38.7万件 |     |     | —                     | —                                       |
| 記録問題<br>〔ねんきん<br>定期便・<br>ねんきん<br>ネット等専用<br>ダイヤル〕 | 応答率                  | 88.4%                   | 80.2%                   | 10.7%                   | 61.8%                   | 89.4%                   | 90.0%                   | 89.9%                   | 82.9%                   | 88.8%                   | 88.8%                   |     |     | 54.8%                 | 77.1%                                   |
|                                                  | 月間応答呼数<br>／<br>月間総呼数 | <u>7.3万件</u><br>8.3万件   | <u>10.5万件</u><br>13.1万件 | <u>5.7万件</u><br>53.7万件  | <u>7.1万件</u><br>11.5万件  | <u>5.8万件</u><br>6.5万件   | <u>6.7万件</u><br>7.4万件   | <u>6.2万件</u><br>6.9万件   | <u>9.8万件</u><br>11.8万件  | <u>8.4万件</u><br>9.4万件   | <u>7.6万件</u><br>8.6万件   |     |     | —                     | —                                       |
| 記録照会<br>〔ねんきん<br>加入者<br>ダイヤル〕                    | 応答率                  |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         | 88.9%                   |     |     | 88.9%                 | 88.9%                                   |
|                                                  | 月間応答呼数<br>／<br>月間総呼数 |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         | <u>1.4万件</u><br>1.6万件   |     |     | —                     | —                                       |

※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。

（注）「ねんきん加入者ダイヤル」は、平成28年1月20日業務開始。

## 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 | 6月～1月の<br>各月の<br>加重平均 | (参考)<br>6月～1月の<br>各月の<br>単純平均 |
| 不正アクセス<br>による情報流<br>出事案専用<br>コールセン<br>ター | 応答率                  | —   | —   | 49.6%            | 90.5%          | 91.5%          | 93.8%          | 87.0%          | 88.8%          | 90.0%          | 92.4%          |     |     | 60.7%                 | 85.5%                         |
|                                          | 月間応答呼数<br>／<br>月間総呼数 | —   | —   | 25.5万件<br>51.4万件 | 3.4万件<br>3.8万件 | 2.9万件<br>3.2万件 | 3.0万件<br>3.2万件 | 3.4万件<br>3.9万件 | 1.8万件<br>2.0万件 | 1.5万件<br>1.7万件 | 1.3万件<br>1.4万件 |     |     | —                     | —                             |

（注）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。

(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 | 273,882 | 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~)<br>785席(6月~)<br>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<br>繁忙期ブース数: 845席(6月、10月)<br>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】

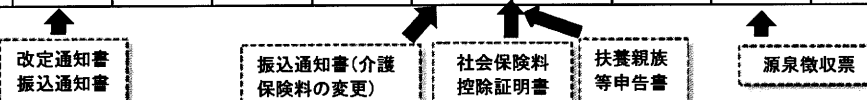
|      | 4月      | 5月      | 6月      | 7月      | 8月      | 9月      | 10月     | 11月     | 12月     | 1月      | 2月      | 3月      | 合計        | 各月平均    | 備考                                                               |
|------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|---------|------------------------------------------------------------------|
| 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<br>繁忙期ブース数: 845席(6月、10月)<br>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<br>繁忙期ブース数: 855~885席<br>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<br>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<br>(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 | 666,750 | 312,391 | 387,166 |    |    | 3,818,563 | 381,856 | 通常期ブース数: 795席<br>繁忙期ブース数: 855~885席<br>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 | 500,045 | 280,204 | 354,490 |    |    | 2,963,812 | 296,381 |                                                        |
| 応答率                        | 89.3%   | 89.0%   | 47.1%   | 92.5%   | 80.0%   | 91.8%   | 84.7%   | 75.0%   | 89.7%   | 91.6%   |    |    | 77.6%     | 83.1%   |                                                        |
| (参考) 事務所からの転送分<br>応答呼数 (2) | 113,796 | 90,197  | 11,711  | 49,153  | 85,935  | 81,993  | 87,094  | 91,336  | 97,631  | 101,533 |    |    | 810,379   | 81,038  |                                                        |
| (参考) 応答呼数総計<br>(1)+(2)     | 390,781 | 315,170 | 377,269 | 273,480 | 336,802 | 273,407 | 382,043 | 591,381 | 377,835 | 456,023 |    |    | 3,774,191 | 377,419 |                                                        |



(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