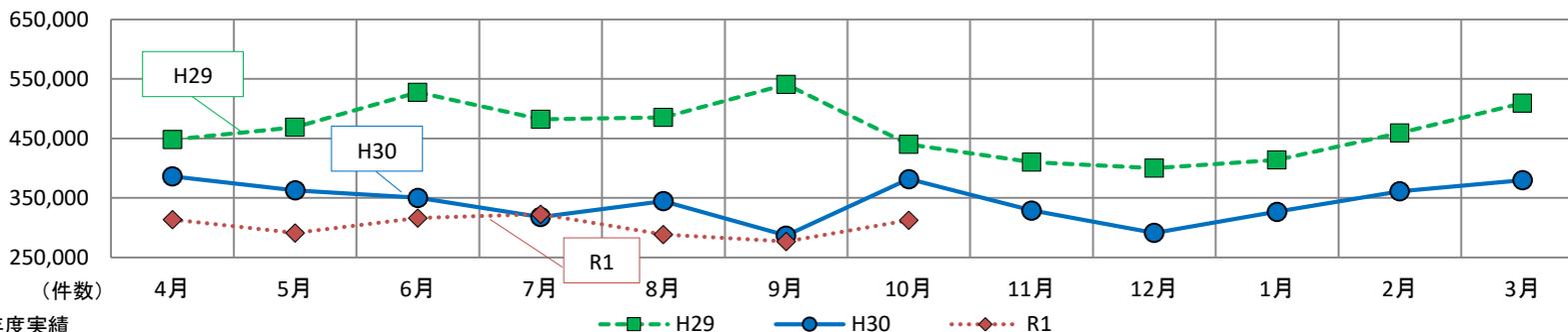


年金相談の状況

令和元年12月16日
相談・サービス推進部

年金事務所の来訪相談件数

年度推移

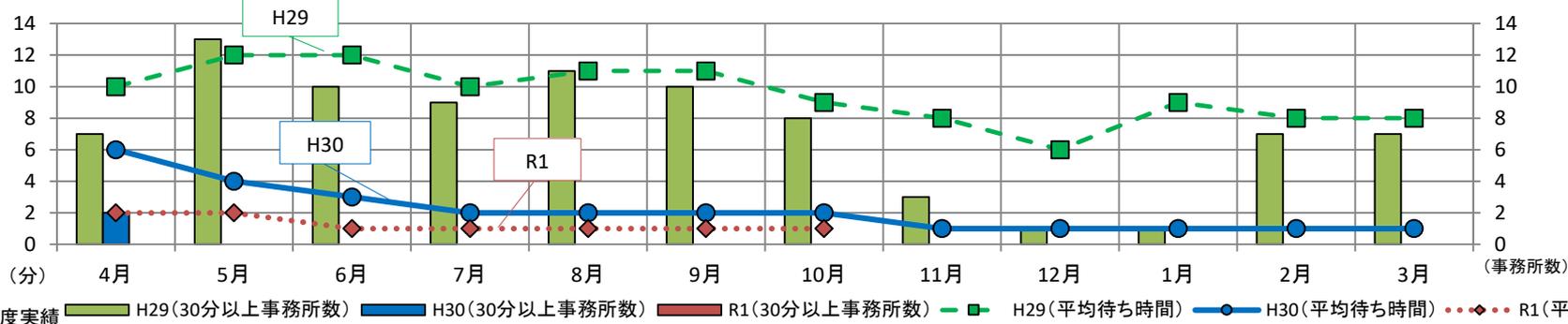


年度実績

	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
H29	448,165	468,851	527,535	482,407	485,203	540,736	440,061	410,192	400,188	413,688	459,151	509,659	5,585,836	465,486
H30	386,301	362,702	350,150	317,937	344,585	286,685	381,790	328,848	291,320	326,608	361,283	379,862	4,118,071	343,173
R1	313,606	291,136	316,366	322,835	288,588	276,706	312,337	-	-	-	-	-	2,121,574	303,082

年金事務所の平均待ち時間

年度推移



年度実績

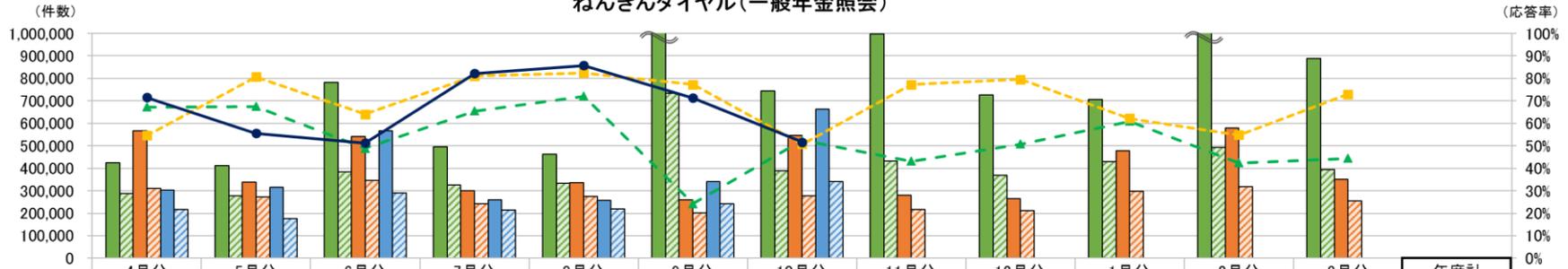
	4月		5月		6月		7月		8月		9月		10月		11月		12月		1月		2月		3月		年度合計	年度平均	
	分	事務所数	分	事務所数	分	事務所数	分	事務所数	分	事務所数	分	事務所数	分	事務所数													
H29	10	7	12	13	12	10	10	9	11	11	11	11	9	8	8	3	6	1	9	1	8	7	8	7	88	10	7
H30	6	2	4	0	3	0	2	0	2	0	2	0	2	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	2	2	0
R1	2	0	2	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

※平均待ち時間:13時台に相談を開始したお客様の平均待ち時間

※30分以上事務所数:「平均待ち時間」が30分以上の事務所数

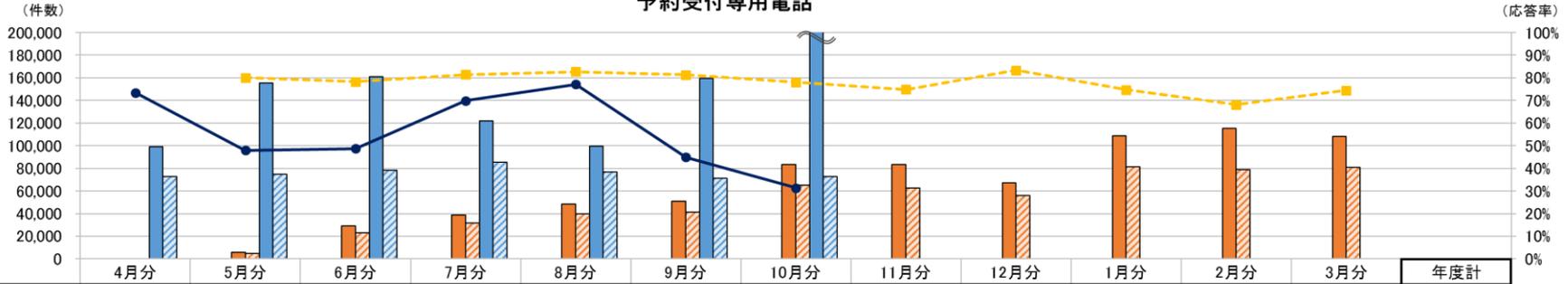
コールセンターの月別応答状況 ①

ねんきんダイヤル(一般年金照会)



	4月分	5月分	6月分	7月分	8月分	9月分	10月分	11月分	12月分	1月分	2月分	3月分	年度計
平成29年度総呼数	425,473	410,600	783,159	496,084	461,439	3,039,462	743,230	997,773	725,901	706,115	1,163,798	888,478	10,841,512
平成29年度応答呼数	286,250	277,118	383,201	324,896	332,186	734,455	389,297	430,818	367,814	429,825	493,632	394,269	4,843,761
平成30年度総呼数	567,708	338,552	540,111	300,227	334,795	259,087	546,674	279,428	264,963	477,456	579,202	350,222	4,838,425
平成30年度応答呼数	309,179	273,138	346,295	243,041	275,887	200,237	277,633	215,592	210,820	296,935	317,211	255,370	3,221,338
令和元年度総呼数	302,231	314,565	566,753	260,224	256,321	341,142	661,898						2,703,134
令和元年度応答呼数	216,131	174,859	291,026	213,869	219,623	243,108	341,393						1,700,009
平成29年度応答率	67.3%	67.5%	48.9%	65.5%	72.0%	24.2%	52.4%	43.2%	50.7%	60.9%	42.4%	44.4%	44.7%
平成30年度応答率	54.5%	80.7%	64.1%	81.0%	82.4%	77.3%	50.8%	77.2%	79.6%	62.2%	54.8%	72.9%	66.6%
令和元年度応答率	71.5%	55.6%	51.3%	82.2%	85.7%	71.3%	51.6%						62.9%

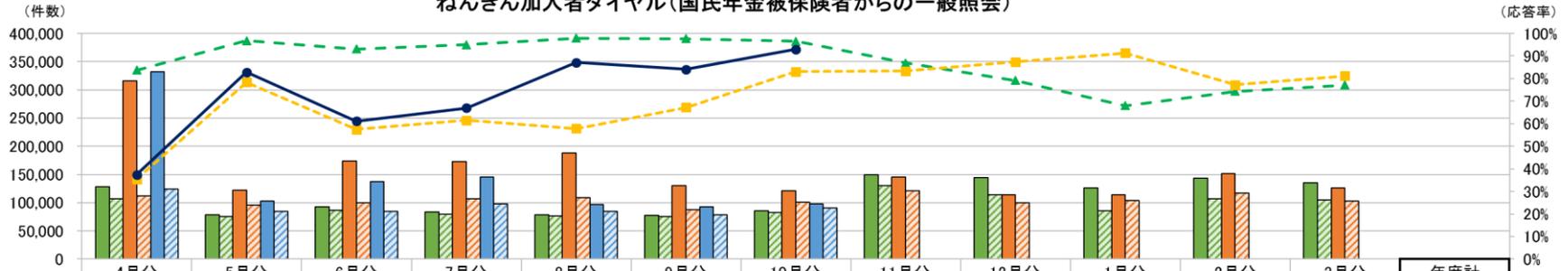
予約受付専用電話



	4月分	5月分	6月分	7月分	8月分	9月分	10月分	11月分	12月分	1月分	2月分	3月分	年度計
平成29年度総呼数													
平成29年度応答呼数													
平成30年度総呼数		5,785	29,239	38,512	48,193	50,965	83,154	83,575	67,335	108,558	115,398	108,472	739,186
平成30年度応答呼数		4,629	22,887	31,405	39,849	41,449	64,885	62,507	56,121	81,130	78,641	80,760	564,263
令和元年度総呼数	98,988	155,612	161,108	121,831	99,419	159,219	233,106						1,029,283
令和元年度応答呼数	72,635	74,618	78,506	85,186	76,612	71,447	72,851						531,855
平成29年度応答率													
平成30年度応答率		80.0%	78.3%	81.5%	82.7%	81.3%	78.0%	74.8%	83.3%	74.7%	68.1%	74.5%	76.3%
令和元年度応答率	73.4%	48.0%	48.7%	69.9%	77.1%	44.9%	31.3%						51.7%

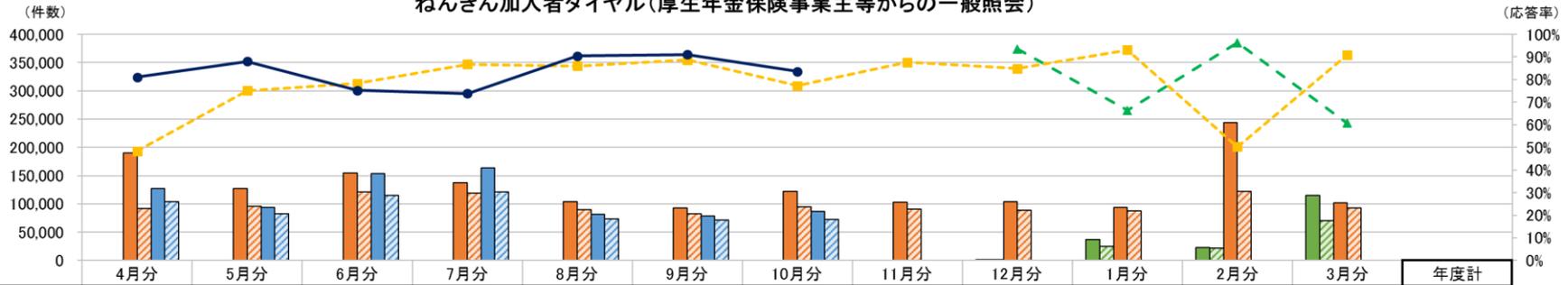
コールセンターの月別応答状況 ②

ねんきん加入者ダイヤル(国民年金被保険者からの一般照会)



平成29年度総呼数	128,073	78,205	92,917	83,792	78,060	77,473	85,088	149,474	144,188	126,216	143,516	135,515	1,322,517
平成29年度応答呼数	107,252	75,684	86,527	79,566	76,411	75,698	82,089	129,868	114,048	85,826	106,785	104,538	1,124,292
平成30年度総呼数	315,458	122,256	173,501	173,295	188,158	129,843	121,582	145,784	114,231	113,893	151,192	126,310	1,875,503
平成30年度応答呼数	111,531	95,892	99,733	106,626	109,016	87,406	101,022	121,572	99,839	103,934	116,682	102,583	1,255,836
令和元年度総呼数	331,659	102,662	137,565	145,781	96,811	93,122	97,659						1,005,259
令和元年度応答呼数	124,215	85,020	84,177	97,714	84,298	78,270	90,805						644,499
平成29年度応答率	83.7%	96.8%	93.1%	95.0%	97.9%	97.7%	96.5%	86.9%	79.1%	68.0%	74.4%	77.1%	85.0%
平成30年度応答率	35.4%	78.4%	57.5%	61.5%	57.9%	67.3%	83.1%	83.4%	87.4%	91.3%	77.2%	81.2%	67.0%
令和元年度応答率	37.5%	82.8%	61.2%	67.0%	87.1%	84.1%	93.0%						64.1%

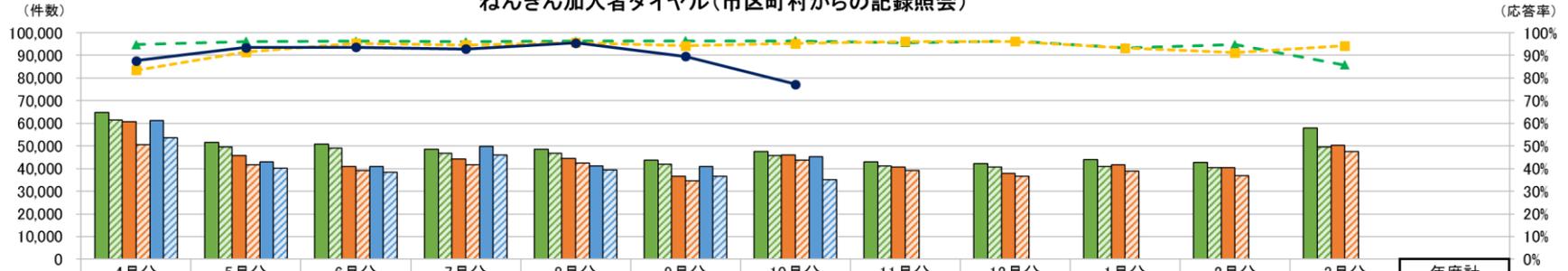
ねんきん加入者ダイヤル(厚生年金保険事業主等からの一般照会)



平成29年度総呼数										600	36,740	22,225	115,397	174,962
平成29年度応答呼数										561	24,370	21,403	69,955	116,289
平成30年度総呼数	189,676	127,005	154,299	137,255	104,261	92,959	122,050	103,172		104,092	93,734	243,774	101,897	1,574,174
平成30年度応答呼数	91,850	95,363	120,875	119,076	89,630	82,424	94,377	90,337		88,317	87,303	122,301	92,662	1,174,515
令和元年度総呼数	127,673	94,119	153,312	163,509	81,671	78,770	86,895							785,949
令和元年度応答呼数	103,456	82,800	115,246	120,639	73,896	71,739	72,685							640,461
平成29年度応答率										93.5%	66.3%	96.3%	60.6%	66.5%
平成30年度応答率	48.4%	75.1%	78.3%	86.8%	86.0%	88.7%	77.3%	87.6%	84.8%	93.1%	50.2%	90.9%	74.6%	
令和元年度応答率	81.0%	88.0%	75.2%	73.8%	90.5%	91.1%	83.6%						81.5%	

コールセンターの月別応答状況 ③

ねんきん加入者ダイヤル(市区町村からの記録照会)



	4月分	5月分	6月分	7月分	8月分	9月分	10月分	11月分	12月分	1月分	2月分	3月分	年度計
■ 平成29年度総呼数	64,697	51,467	50,870	48,611	48,503	43,632	47,455	42,965	42,143	43,903	42,728	57,832	584,806
▨ 平成29年度応答呼数	61,362	49,532	48,964	46,650	46,726	42,060	45,726	41,111	40,571	40,951	40,507	49,645	553,805
■ 平成30年度総呼数	60,601	45,625	41,008	44,130	44,457	36,722	45,975	40,751	37,923	41,731	40,512	50,395	529,830
▨ 平成30年度応答呼数	50,619	41,767	39,137	41,742	42,536	34,631	43,747	39,147	36,498	38,912	36,945	47,509	493,190
■ 令和元年度総呼数	61,282	42,842	41,039	49,688	41,176	41,020	45,357						322,404
▨ 令和元年度応答呼数	53,693	40,074	38,402	46,086	39,339	36,705	35,010						289,309
▲ 平成29年度応答率	94.8%	96.2%	96.3%	96.0%	96.3%	96.4%	96.4%	95.7%	96.3%	93.3%	94.8%	85.8%	94.7%
■ 平成30年度応答率	83.5%	91.5%	95.4%	94.6%	95.7%	94.3%	95.2%	96.1%	96.2%	93.2%	91.2%	94.3%	93.1%
● 令和元年度応答率	87.6%	93.5%	93.6%	92.8%	95.5%	89.5%	77.2%						89.7%