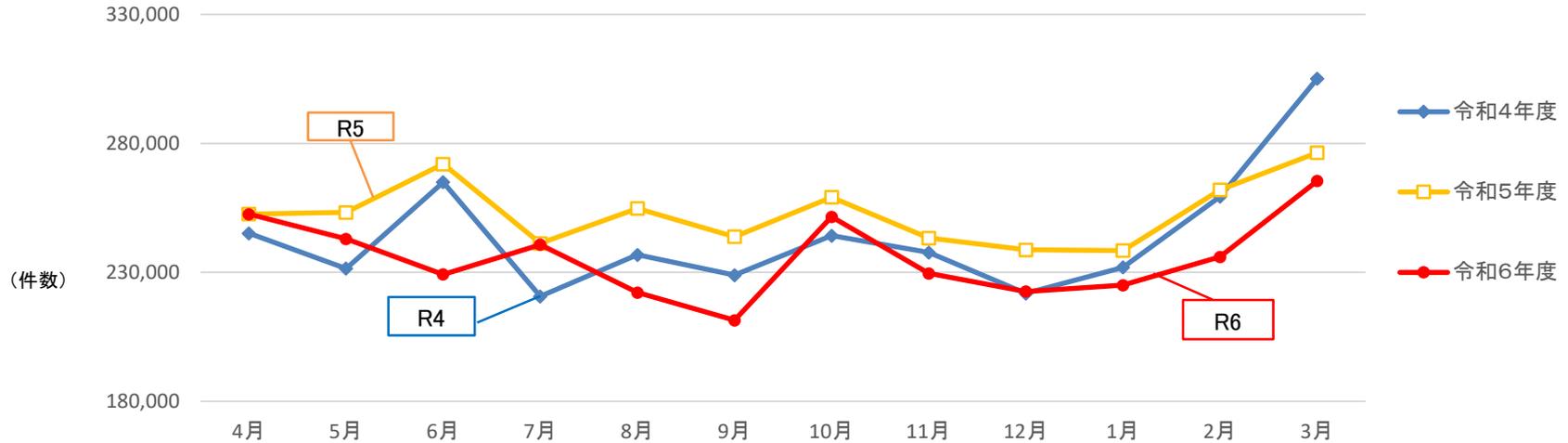


年金相談の状況

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4年度～令和6年度)



年度実績

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
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
R6年度	252,546	242,986	229,175	240,743	222,182	211,428	251,526	229,567	222,571	225,034	235,992	265,387	2,829,137	235,761

<来訪相談件数の状況>

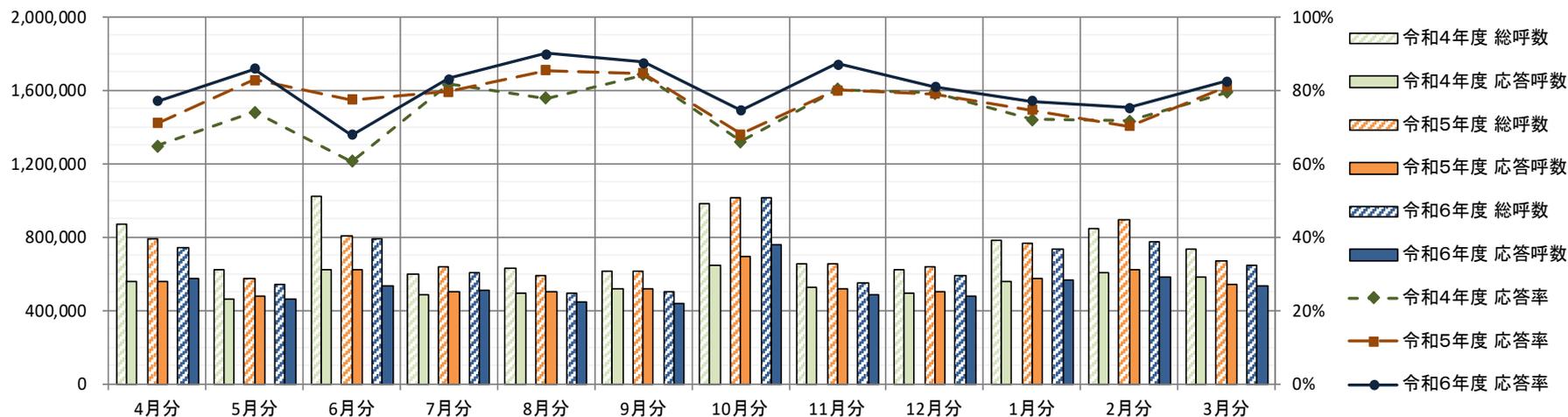
○令和4年度
特別支給の老齢厚生年金の支給開始年齢到達が女性のみであり、来訪相談件数は前年度とほぼ同じ水準であった。

○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。

○令和6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。

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4年度～令和6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
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%
R6年度	総呼数	740,246	541,448	789,186	608,346	491,555	499,088	1,014,576	552,084	587,013	735,201	774,141	645,727	7,978,611
	応答呼数	569,790	464,557	535,411	506,981	442,389	436,963	755,604	481,911	475,398	565,662	581,762	532,783	6,349,211
	応答率	77.0%	85.8%	67.8%	83.3%	90.0%	87.6%	74.5%	87.3%	81.0%	76.9%	75.1%	82.5%	79.6%

●コールセンター全体

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

【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件あたりの応対時間が短縮されたため応答呼数は増加。

【令和6年度応答状況】

総呼数：796万件（令和5年同期比▲66万件）
 応答呼数：635万件（令和5年同期比▲28万件）

*令和6年度は、引き続き年金額が増額改定だったこと及び特別支給の老齢厚生年金請求年齢到達が男子のみだったため（令和5年度は男女同時到達）入電総呼数が大幅に減少。
 入電総呼数の減少に伴い応答呼数も一定数減少したが、コールセンター間の協力連携体制強化等により減少幅を抑制できたため、応答率は向上した。