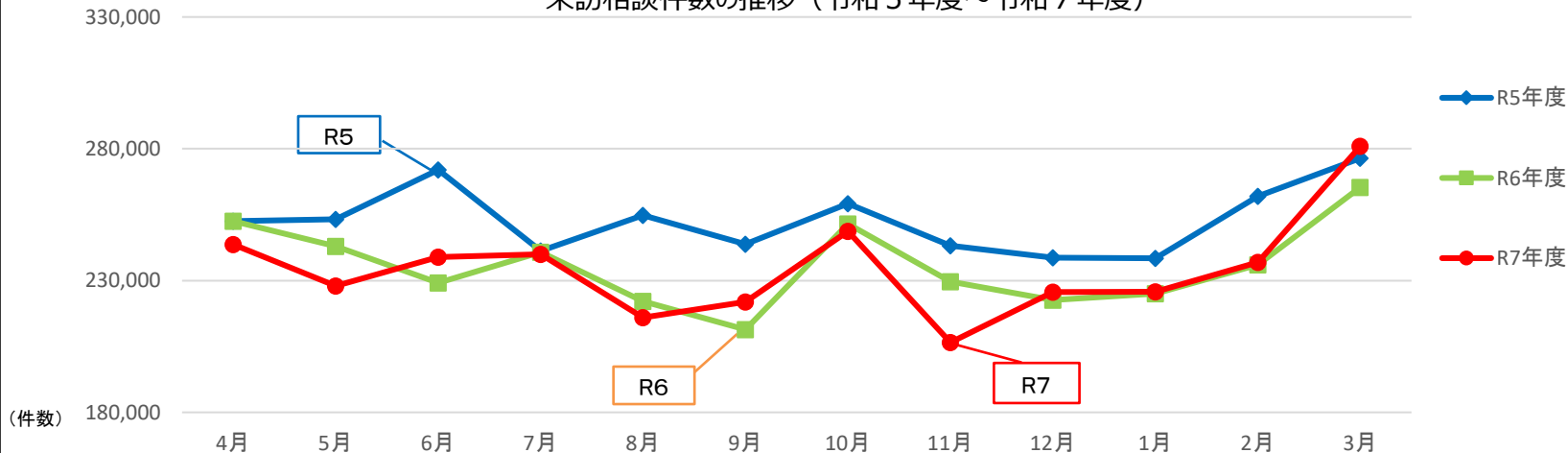


年金相談の状況

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5年度～令和7年度）



年度実績

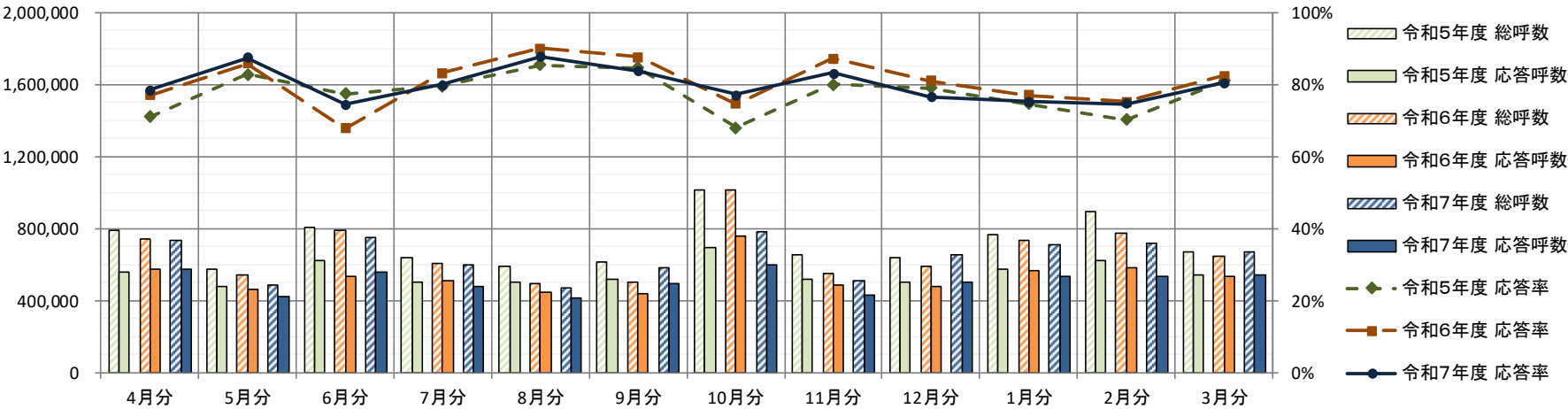
来訪相談件数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度合計	年度平均
R5年度	252,597	253,262	271,985	241,237	254,761	243,793	259,147	243,285	238,733	238,462	261,993	276,395	3,035,650	252,971
R6年度	252,546	242,986	229,175	240,743	222,182	211,428	251,526	229,567	222,571	225,034	235,992	265,387	2,829,137	235,761
R7年度	243,742	227,944	238,883	240,009	215,921	221,860	248,740	206,520	225,694	225,761	236,903	280,927	2,812,904	234,409

<来訪相談件数の状況>

- 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。
- 令和7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。

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5年度～令和7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
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%
R7年度	総呼数	733,045	485,642	748,492	595,244	468,133	583,215	777,994	512,582	654,241	707,870	719,925	668,548	7,654,931
	応答呼数	574,009	424,570	556,698	475,946	411,712	489,190	599,794	426,400	500,742	532,121	536,640	537,492	6,065,314
	応答率	78.3%	87.4%	74.4%	80.0%	87.9%	83.9%	77.1%	83.2%	76.5%	75.2%	74.5%	80.4%	79.2%

●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6年度応答状況】

総呼数：798万件（令和5年同期比▲65万件）
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、各コールセンターの稼働席数に応じて入電量の配分を適宜調整することで減少幅を抑制できたため、応答率は向上した。

【令和7年度応答状況】

総呼数：765万件（令和6年同期比▲33万件）
応答呼数：607万件（令和6年同期比▲28万件）

*令和7年度は、令和6年度から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女子のみだったため、入電総呼数が減少。
応答率が微減（▲0.4%）した要因として、第1コールセンター及び第2コールセンターの契約切替により、オペレーターの入れ替えが多数発生したことで、一時的に応答呼数が上がらない状態となったものの、新人向けの研修を強化するなど応答率の減少幅を最小限に抑制した。