

年金相談の状況

〔 平成 27 年 10 月 29 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～9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
	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							3ヶ所
	相談件数	471,694件	400,689件	507,293件	440,777件	422,781件	413,249件							442,747件
	平均待ち時間	12分	12分	11分	9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。」

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 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 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 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 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ヶ所	0ヶ所												
	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 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ヶ所	0ヶ所	1ヶ所	0ヶ所										
	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 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 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ヶ所	5ヶ所	2ヶ所	0ヶ所	2ヶ所	7ヶ所							20ヶ所	3ヶ所
	相談件数	471,694	400,689	507,293	440,777	422,781	413,249							2,656,483	442,747
	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							47,498	11,875
	不正アクセス事案を除いた 相談件数	471,694	400,689	474,822	429,941	420,566	411,273							2,608,985	434,831

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										
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。

コールセンターの対応状況（応答率）

項 目														平成27年度 (参考)	
		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～9月の 各月の 加重平均	4月～9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%							72.9%	81.6%
	月間応答呼数 ／ 月間総呼数	<u>27.7万件</u> 31.0万件	<u>22.5万件</u> 25.3万件	<u>36.6万件</u> 77.6万件	<u>22.4万件</u> 24.2万件	<u>25.1万件</u> 31.4万件	<u>19.1万件</u> 20.9万件							—	—
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%							43.0%	70.1%
	月間応答呼数 ／ 月間総呼数	<u>7.3万件</u> 8.3万件	<u>10.5万件</u> 13.1万件	<u>5.7万件</u> 53.7万件	<u>7.1万件</u> 11.5万件	<u>5.8万件</u> 6.5万件	<u>6.7万件</u> 7.4万件							—	—

※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														(参考)	
		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～9月の 各月の 加重平均	6月～9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%							56.6%	81.4%
	月間応答呼数 ／ 月間総呼数	—	—	<u>25.5万件</u> 51.4万件	<u>3.4万件</u> 3.8万件	<u>2.9万件</u> 3.2万件	<u>3.0万件</u> 3.2万件							—	—

(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	273,682	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】

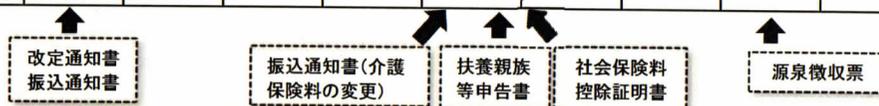
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	各月平均	備考
総呼数	377,418	269,697	399,811	263,328	309,463	258,441	643,198	409,425	554,107	415,931	493,655	360,531	4,755,005	396,250	通常期ブース数:785席 繁忙期ブース数:845席(6月、10月) 885席(25.11, 26.1~26.3)
応答呼数	325,175	247,577	330,715	243,800	286,416	239,809	467,630	370,910	377,475	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%	86.6%	

【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							2,104,030	350,672	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)	276,985	224,973	365,558	224,327	250,867	191,414							1,534,124	255,687	
応答率	89.3%	89.0%	47.1%	92.5%	80.0%	91.8%							72.9%	81.6%	
(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							432,785	72,131	
(参考) 応答呼数総計 (1)+(2)	390,781	315,170	377,269	273,480	336,802	273,407							1,966,909	327,818	



(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60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