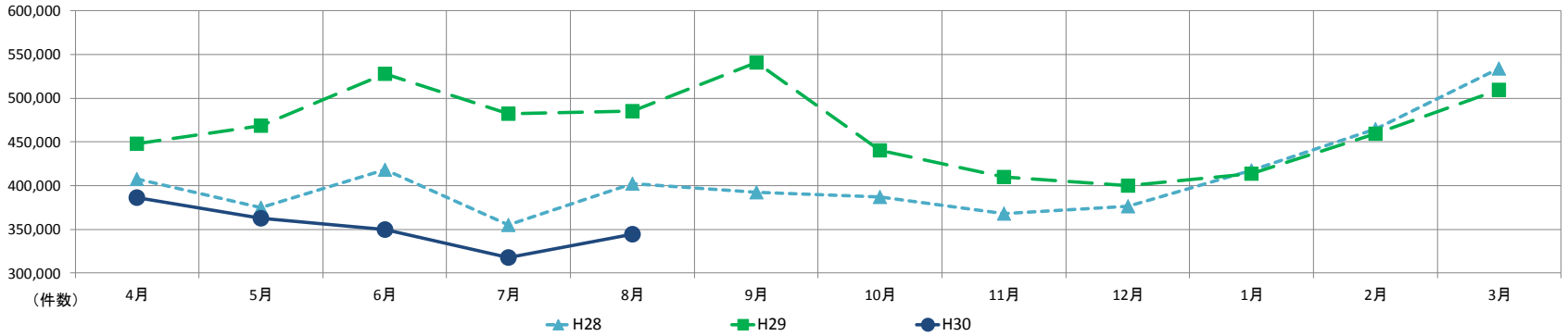


年金相談の状況

平成30年10月3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

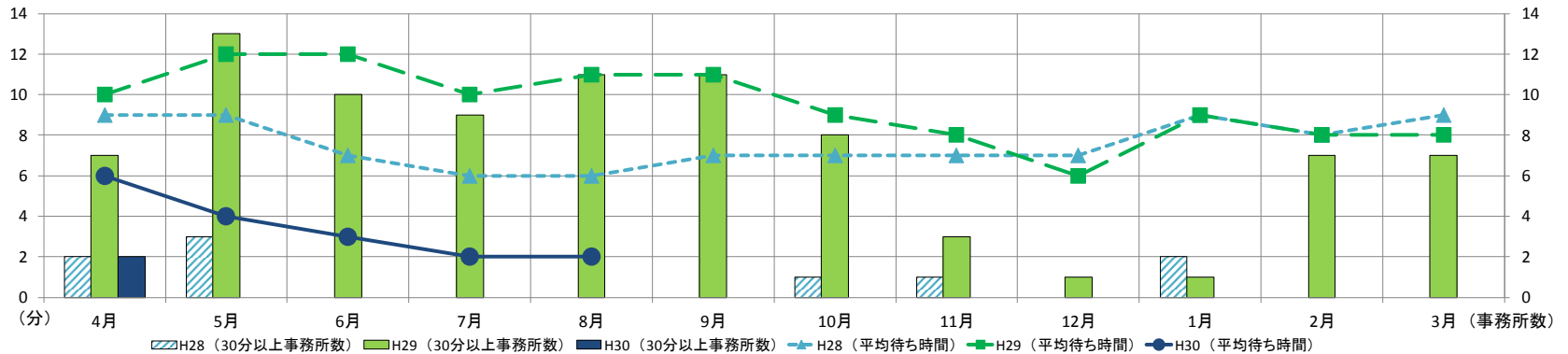


年度実績

	4月 (件数)	5月 (件数)	6月 (件数)	7月 (件数)	8月 (件数)	9月 (件数)	10月 (件数)	11月 (件数)	12月 (件数)	1月 (件数)	2月 (件数)	3月 (件数)	年度合計 (件数)	年度平均 (件数)
H28	407,674	374,706	418,120	355,209	402,015	392,065	387,112	368,332	376,668	417,907	464,419	533,613	4,897,840	408,153
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								1,761,675	352,335

年金事務所の平均待ち時間状況

年度推移



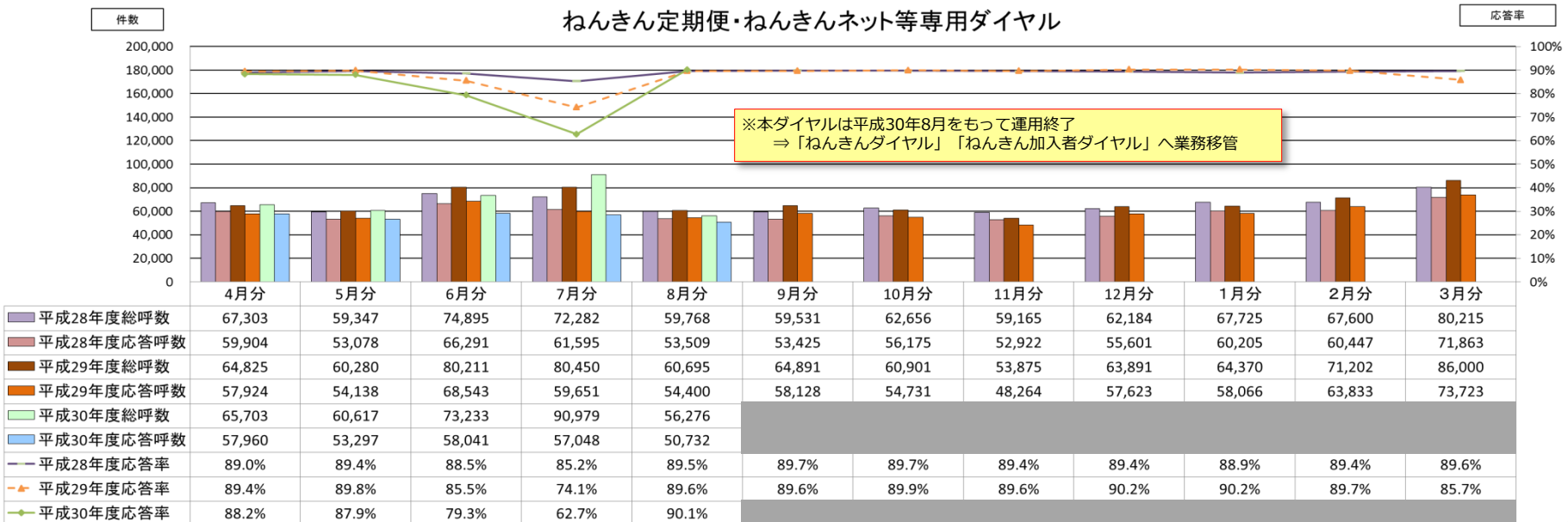
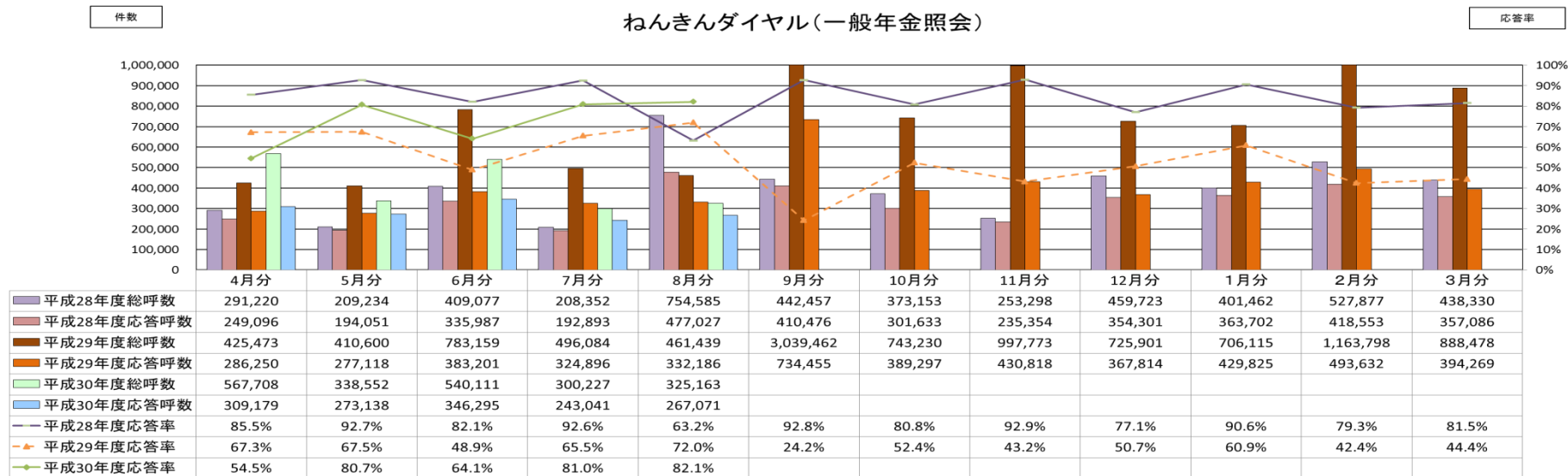
年度実績

	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	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	
H28	9	2	9	3	7	0	6	0	6	0	7	0	7	1	7	1	7	0	9	2	8	0	9	0	9	0	9	8	1
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	8	7	88	10	7
H30	6	2	4	0	3	0	2	0	2	0																	2	3	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

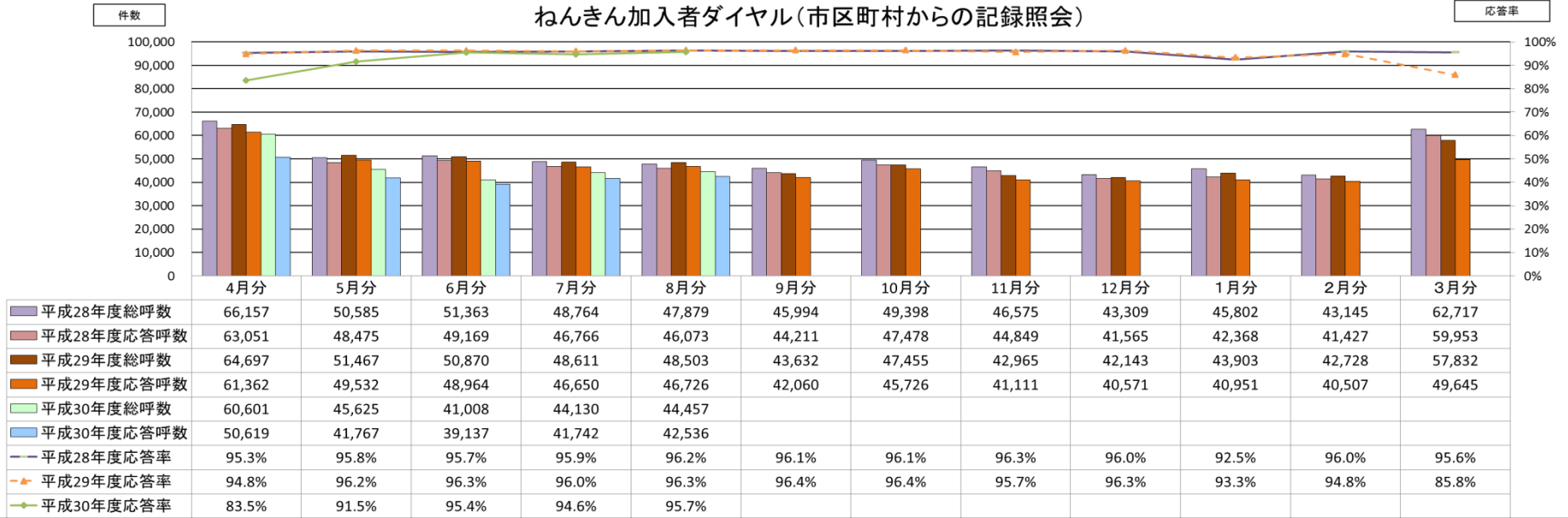
※30分以上事務所数:「平均待ち時間」が30分以上の事務所数

コールセンターの月別応答状況 ①

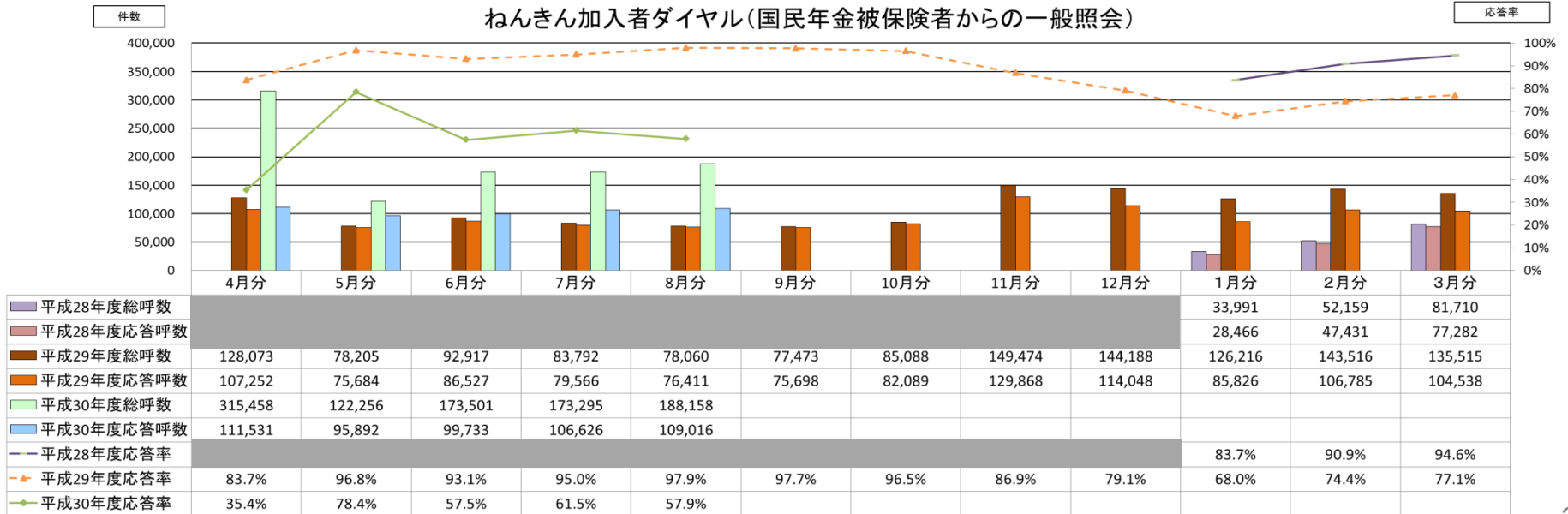


コールセンターの月別応答状況 ②

ねんきん加入者ダイヤル(市区町村からの記録照会)

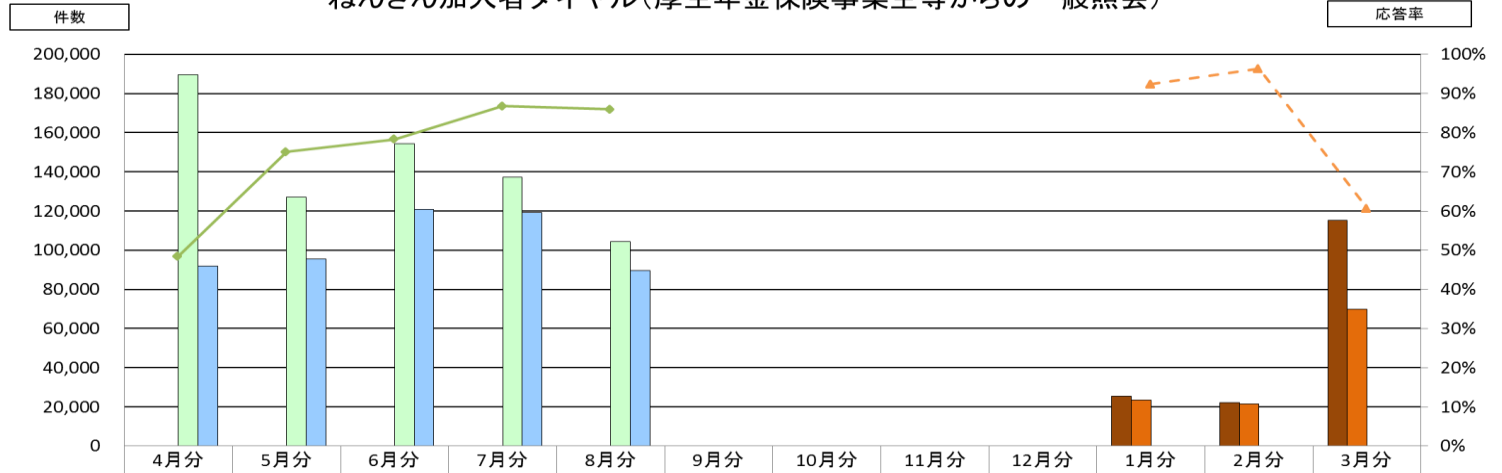


ねんきん加入者ダイヤル(国民年金被保険者からの一般照会)



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(厚生年金保険事業主等からの一般照会)



	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
■ 平成29年度総呼数										25,481	22,225	115,397
■ 平成29年度応答呼数										23,538	21,403	69,955
■ 平成30年度総呼数	189,676	127,005	154,299	137,255	104,261							
■ 平成30年度応答呼数	91,850	95,363	120,875	119,076	89,630							
-▲- 平成29年度応答率										92.4%	96.3%	60.6%
◆ 平成30年度応答率	48.4%	75.1%	78.3%	86.8%	86.0%							