

参考資料4

『ねんきんダイヤル』の利用状況について

ねんきんダイヤル { 年金請求などの年金相談 0570-05-1165 }  
 { 年金をお受けになっている方の年金相談 0570-07-1165 } については、平成17年

10月31日（月）からサービスを開始し、これまでの利用状況は次のとおりである。

- 初日は約15万件の利用（かけ直しを含め）があり、電話がつながりにくい状況（応答率は約16%）にあった。
- 11月中旬までの間は約22%～約75%を推移し、中旬以降90%台となり月平均で73.1%。
- 12月は、12日（月）の約57%を除いて概ね90%台の応答率を推移し、月平均で91.3%。

\* 12日は年金の支払に関する通知書が到着した時期

【応答率の推移】

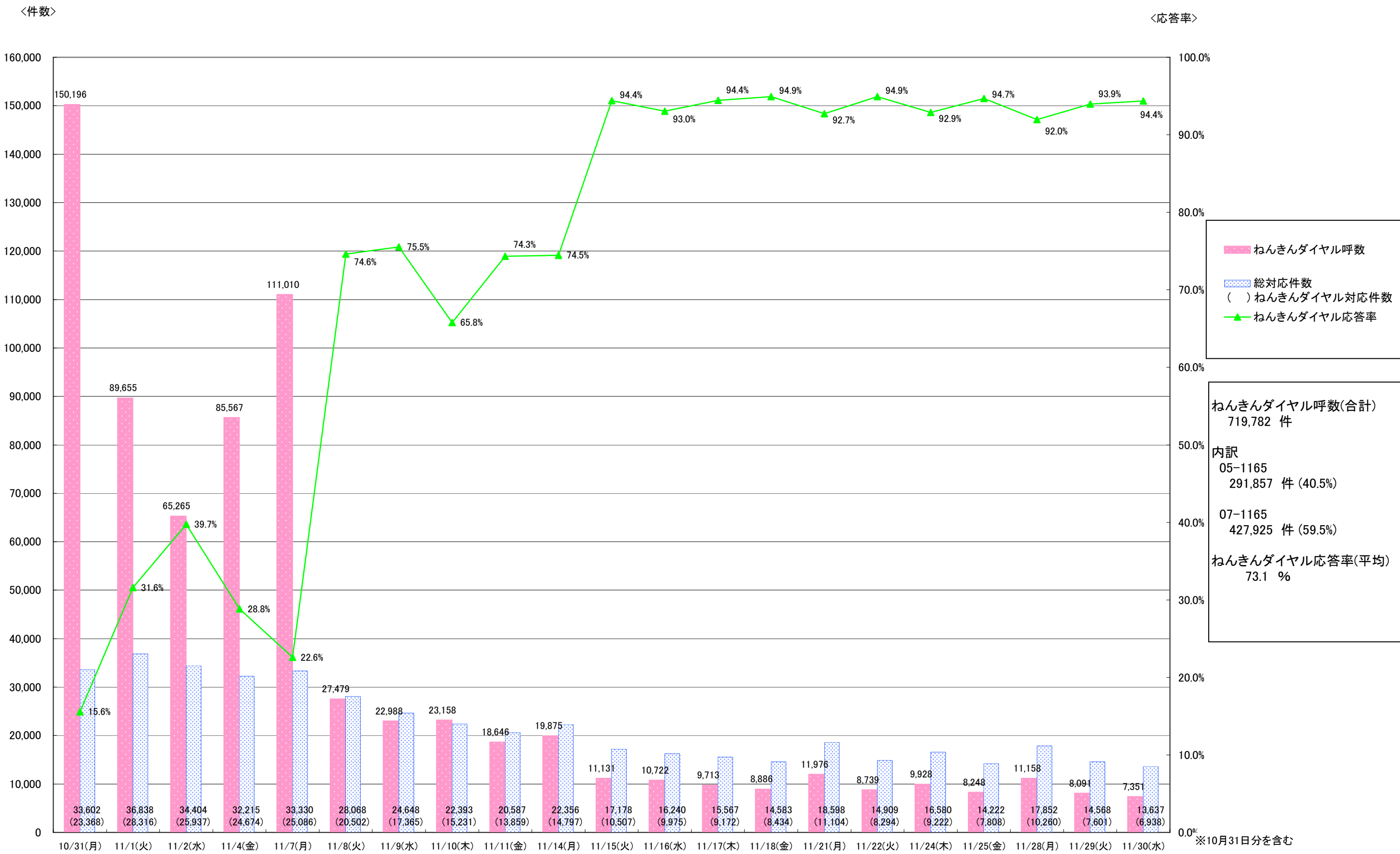
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
平成17年度	23.4	32.0	23.7	37.9	47.0	54.5	62.9	73.1	91.3	—	—	—	—
平成16年度	15.7	17.3	14.4	32.6	28.5	32.7	19.3	16.3	18.5	15.7	9.5	26.0	20.5

※平成17年10月分以前の数値は、中央年金相談室の応答率。

※ 中央年金相談室の電話ブースは17年8月から56席から100席に、17年10月から180席に拡充している。

※17年10月31日（月）の数値は17年度11月分に含んでいる。

# 平成17年11月 『ねんきんダイヤル』 利用状況



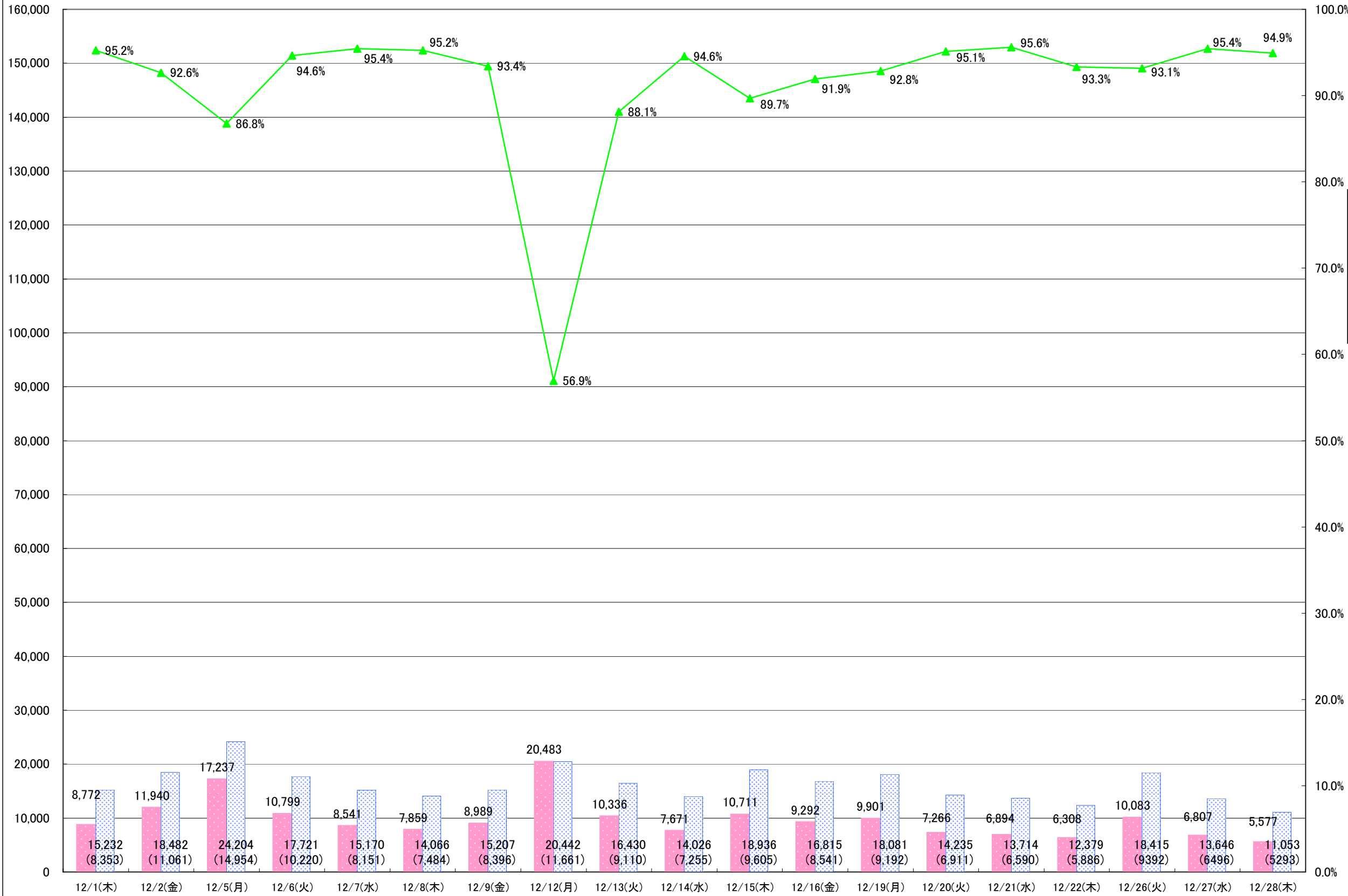
■ ねんきんダイヤル呼数  
■ 総対応件数  
▲ ( ) ねんきんダイヤル対応件数  
▲ ねんきんダイヤル応答率

**ねんきんダイヤル呼数(合計)**  
 719,782 件  
**内訳**  
 05-1165  
 291,857 件 (40.5%)  
 07-1165  
 427,925 件 (59.5%)  
**ねんきんダイヤル応答率(平均)**  
 73.1 %

※10月31日分を含む

# 平成17年12月 『ねんきんダイヤル』 利用状況

<件数> <応答率>



■ ねんきんダイヤル呼数  
▨ 総対応件数  
( ) ねんきんダイヤル対応件数  
▲ ねんきんダイヤル応答率

**ねんきんダイヤル呼数(合計)**  
 185,466 件  
 内訳  
 05-1165  
 55,655 件 (30%)  
 07-1165  
 129,811 件 (70%)  
**ねんきんダイヤル応答率(平均)**  
 91.3 %