

参考資料5

照会先
社会保険庁運営部企画課
相談企画管理官 村上 高德
相談企画専門官 山本 一郎
電話 03-5253-1111(内線3578)
03-3595-2772(ダイヤル)

平成17年9月16日
社会保険庁

10月31日から『ねんきんダイヤル』が始まります！

『ねんきんダイヤル』サービスの実施

年金に関する電話でのご相談については、これまで全国23か所の年金電話相談センターまたは社会保険業務センター中央年金相談室の電話番号に電話をおかけいただいておりますが、**本年10月31日（月）**から拠点毎の電話番号を2つの全国共通電話番号に集約し、ネットワーク化により効率化を図るサービス（『ねんきんダイヤル』）を開始します。全国どこからでも、次の番号におかけください

○年金請求などの年金相談については、^{イイロウゴ}**0570-05-1165**

○既に年金をお受けになっている方の年金相談については、^{イイロウゴ}**0570-07-1165**

お客様の通話料金のご負担については、一般固定電話の場合、接続先にかかわらず**市内通話料金のみ**でご利用いただくことができます。

『ねんきんダイヤル』では、お客様からの電話を全国の年金電話相談センター等のうち、回線の空いているところにおつなぎし、ネットワーク全体で600席を超える体制でご対応いたします。

○「ねんきんダイヤル」を利用できる回線（電話機）の範囲

「ねんきんダイヤル」については、NTTコミュニケーションズ株式会社が提供する「ナビダイヤル」を使用することから、NTT東日本・NTT西日本が提供する加入電話・ISDN回線、CATV電話、公衆電話、携帯電話から利用できることとしています。なお、国際電話、衛星電話、列車公衆電話、船舶電話、PHS及びIP電話からは利用できません。また、利用者の電話機のACR機能、電話交換機の設定によっては、利用できない場合があります。

このため、「ねんきんダイヤル」を利用できない場合については、他の電話機でおかけ直しいただくか、社会保険事務所をご利用願います。

なお、国外に居住する年金受給者の皆様には、別途個別にお知らせする中央年金相談室の国際電話専用番号をご利用願います。

○利用者の通話料金負担

「ねんきんダイヤル」に電話をかけた際の利用者の通話料金負担については、着信先にかかわらず、原則、市内通話料金分の負担としており、3分間の利用者の通話料金負担は次のとおりです。

① NTT東日本・NTT西日本が提供する加入電話・ISDN回線

8.5円〔税込8.925円〕(市内通話料金分)

② CATV電話

10円〔税込10.5円〕(市内通話料金分)

③ 公衆電話

税込30円(区域内通話料金分)

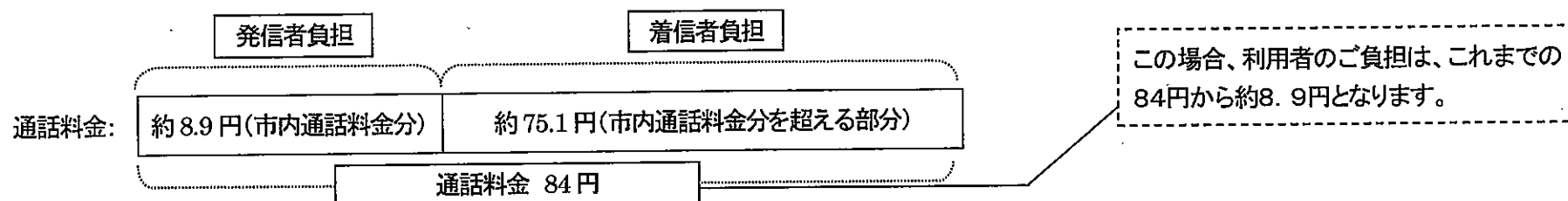
④ 携帯電話*

90円〔税込94.5円〕

* 上記①～③の電話の通話料金については、発着信間の距離により通話料金が異なるため（距離が長いほど通話料金は高くなる）、利用者負担を市内通話料金負担とすることにより均一化しています。一方、携帯電話からの発信については発着信間の距離にかかわらず一律の通話料金が課金されます（3分間通話した場合一律に90円の課金）。

このため携帯電話からの発信の場合は、全額を発信者負担とすることとしています。

(例) 一般固定電話により北海道から発信した電話が中央年金相談室(東京)に着信し3分間通話した場合、これまで84円かかった通話料金が約8.9円となります。



中央年金相談室の電話相談ブースの増設

また、ネットワーク化に当たっては、社会保険業務センター中央年金相談室の電話相談窓口について相談が多数寄せられ電話がつながりにくい状況が恒常化しており、お客様には大変ご不便をおかけしております。

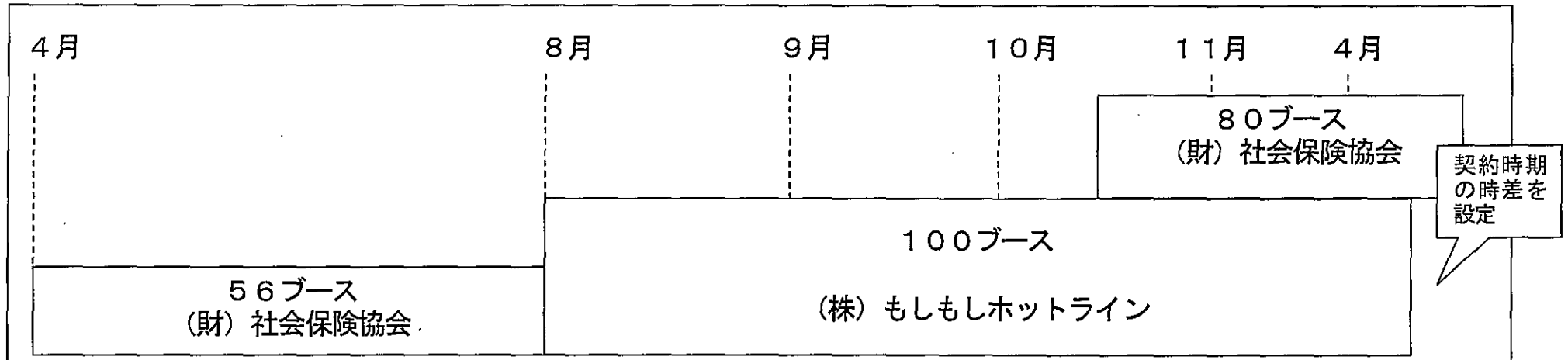
こうした状況を改善するため、**本年10月17日(月)**から電話相談ブースをこれまでの56ブースから約3倍の180ブースに拡充し、より快適にご利用いただけるよう応答率の向上を図ることとしております。

①17年8月に100ブースに拡充。

②17年10月中旬に80ブースを追加し180ブースに拡充。

応答率 20.5%(16年度)⇒50%を目指す

※ 業務委託に当たっては、企画競争により業者を選定。



ねんきんダイヤルの概要 (平成17年10月31日からのお問い合わせ先)

現 行

年金請求をされる方など

011-727-1165

北海道
年金電話相談センター

全国 23 か所

096-359-1165

熊本
年金電話相談センター

各年金電話相談センター
が個々の電話番号を使用

03-3334-3131

中央年金相談室
56席

年金をお受けになっている方

変更後

年金請求をされる方など

年金請求などの年金相談

0570-05-1165
イイロウゴ

利用者のご負担は、
市内通話料金のみ！

3分間通話した場合
約8.9円

*一般固定電話の場合

年金をお受けになっている方

年金をお受けになっている方の年金相談

0570-07-1165
イイロウゴ

北海道
年金電話相談センター

全国 23 か所

熊本
年金電話相談センター

回線の空いているところへ
接続

中央年金相談室
180席
(平成17年10月～)

ネットワーク

平成17年10月31日から

お問い合わせは『ねんきんダイヤル』へ！

年金請求などの年金相談

0570-05-1165^{イイロウゴ}

年金をお受けになっている方の年金相談

0570-07-1165^{イイロウゴ}



受付時間はAM8:30~PM5:00
(土・日・祝日を除く)

- ◎『ねんきんダイヤル』は、お客様からの電話を全国の年金電話相談センター等のうち、回線の空いているところにおつなぎいたします。
- ◎通話料金は一般の固定電話の場合、接続先にかかわらず市内通話料金でご利用いただけます。
- ◎電話機の設定、PHSなど電話機によってはご利用になれません。
お手数ですが他の電話機でおかけ直しいただくか、最寄りの社会保険事務所をご利用ください。
社会保険庁 <http://www.sia.go.jp/>

年金電話相談センター稼働状況

平成16年度(16年4月～17年3月)

	名 称	開設時期	席数	相談件数	1日1席当たり 相談件数
1	千葉年金電話相談センター	H14.10	27	259,321	39.6
2	東京年金電話相談センター	H16.4	27	181,921	29.3
3	神奈川年金電話相談センター	H14.6	35	245,402	29.3
4	埼玉年金電話相談センター	H15.7	30	203,464	28.5
5	大阪年金電話相談センター	H13.4	48	307,467	26.6
6	愛知年金電話相談センター	H15.10	30	177,417	24.8
7	兵庫年金電話相談センター	H16.2	30	160,869	22.3
8	宮城年金電話相談センター	H16.10	14	33,740	20.3
9	茨城年金電話相談センター	H16.12	18	27,976	19.7
10	岡山年金電話相談センター	H16.12	13	17,889	18.8
11	福岡年金電話相談センター	H16.4	27	115,073	18.0
12	北海道年金電話相談センター	H16.1	30	130,027	17.9
13	京都年金電話相談センター	H16.12	18	23,143	17.8
14	広島年金電話相談センター	H16.10	17	30,330	17.0
15	静岡年金電話相談センター	H16.4	18	72,171	16.6
16	岐阜年金電話相談センター	H16.10	12	19,888	14.0
17	長野年金電話相談センター	H16.12	15	11,486	13.7
合 計			409	2,017,584	—

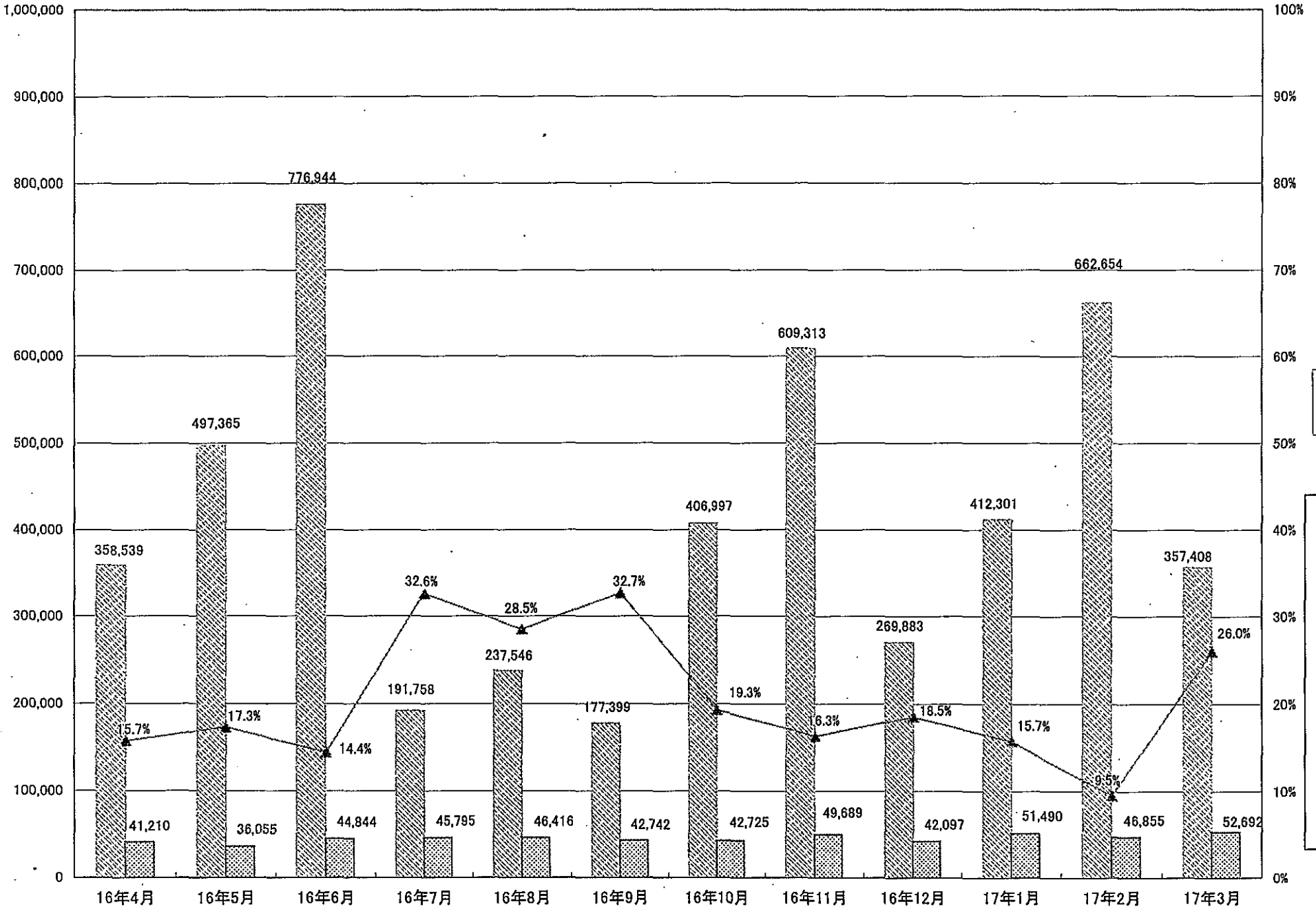
平成17年度(17年4月～17年7月)

	名 称	開設時期	席数	相談件数	1日1席当たり 相談件数
1	千葉年金電話相談センター	H14.10	27	86,190	39.4
2	大阪年金電話相談センター	H13.4	48	145,995	37.6
3	東京年金電話相談センター	H16.4	27	74,532	37.2
4	埼玉年金電話相談センター	H15.7	30	73,872	30.8
5	神奈川年金電話相談センター	H14.6	35	86,931	30.6
6	兵庫年金電話相談センター	H16.2	30	63,650	27.0
7	愛知年金電話相談センター	H15.10	30	64,079	26.5
8	福岡年金電話相談センター	H16.4	27	51,216	23.3
9	岡山年金電話相談センター	H16.12	13	23,460	22.1
10	宮城年金電話相談センター	H16.10	14	25,073	22.0
11	広島年金電話相談センター	H16.10	17	26,988	21.9
12	静岡年金電話相談センター	H16.4	18	30,925	21.7
13	北海道年金電話相談センター	H16.1	30	51,243	21.0
14	熊本年金電話相談センター	H17.4	10	16,806	20.5
15	茨城年金電話相談センター	H16.12	18	26,093	18.9
16	栃木年金電話相談センター	H17.4	11	15,785	17.5
17	京都年金電話相談センター	H16.12	18	25,365	17.3
18	群馬年金電話相談センター	H17.4	12	15,988	16.3
19	岐阜年金電話相談センター	H16.10	12	14,363	14.7
20	三重年金電話相談センター	H17.4	10	11,799	14.4
21	長野年金電話相談センター	H16.12	15	14,252	13.2
22	新潟年金電話相談センター	H17.4	15	7,895	7.4
23	福島年金電話相談センター	H17.4	12	6,726	6.8
合 計			479	959,226	—

中央年金相談室 電話相談応答状況（平成16年4月～平成17年3月分）

<件数>

<割合>



総呼数
 応答呼数
 応答率

年間総呼数
 4,958,107件
 年間応答件数
 542,610件
 総呼数月平均
 413,176件
 応答呼数月平均
 45,218件
 応答率月平均
 20.5%

<件数>

中央年金相談室 電話相談応答状況 (平成17年8月)

<率>

