

相談体制の強化について

① 社会保険事務所等の相談体制の拡充

「ねんきん特別便」の送付の本格化に伴い、相談体制を順次拡充。

○ ねんきん特別便専用コールセンターの最大席数

350席（19.12.17）→700席（20.1.21）→1090席（20.2.12）
→1240席（20.3.10）→1340席（20.3.17）

- ・ 機動的に年金の一般相談の電話からの転用を実施

○ 社会保険事務所の窓口相談

- ・ 来訪相談用の臨時相談窓口の設置（3月19日現在で1,713席）
- ・ 社会保険庁0B、社会保険労務士等に協力を求め、相談窓口配置

（3月3日から13日の速報で、延べ1,582人）

- ・ 来訪相談の増加、相談後の記録の確認・補正業務に他の部門の職員を弾力的に配置
- ・ 都道府県域を越えた全国的な相談対応職員の支援体制
- ・ ブロック事務局の監察担当職員をブロック内の混雑している事務所へ機動的な相談支援

○ 来訪者へのサービス向上

- ・ 休日における社会保険事務所の開庁日を追加 【別紙】
- ・ 平日夜間や休日を活用した効果的な予約相談の運用
- ・ 当該週及び前週の混雑状況（お待たせ時間）を時間帯別に分かりやすく掲示

○ 出張相談等の実施

② 社会保険労務士の協力による相談の実施

身近な場所で気軽に相談できるようにするため、社会保険労務士の協力を得て、以下を順次実施。

- ・ 都道府県社会保険労務士会の年金相談センター及び協力いただいた社会保険労務士事務所で相談を実施
- ・ 各都道府県社会保険労務士会に窓口装置（WM）を1台ずつ貸与

（4月1日現在で46社労士会に貸与 ※今後、要望に応じ拡充する予定）

- ・ 協力を得られる市区町村、郵便局、農漁協において、社会保険労務士による相談を実施

[4月1日現在の状況]		
市町村	・ 相談開始済	142市町村（37都道府県）
	・ 実施を希望し、調整中	64市町村（12道県）
郵便局	・ 相談開始済	77郵便局（35道府県）
	・ 支社と調整中	7郵便局（5県）
農漁協	・ 相談開始済	32農協（21都県）及び8漁協（8県）
	・ 調整中	12農協（4県）及び2漁協（1県）

- ・ 社会保険事務所に対して社会保険労務士の紹介依頼があった場合は、社労士会をご案内。社会保険労務士会は、近隣の社会保険労務士を紹介。
- ・ これらの取組に係る周知・広報

③ 市区町村の協力による身近な場所での相談の実施

市区町村の協力を得て、その窓口で、「特別便」の趣旨・目的等の説明や加入履歴に係る注意喚起の助言、相談等を実施。

- ・ 相談窓口の設置

（協力市区町村数（平成20年4月11日時点） 1, 769市区町村）

- ・ 年金加入記録照会票等の社会保険事務所への届出代行の実施

（協力市区町村数（平成20年4月11日時点） 1, 291市区町村）

- ・ 協力できる市区町村における窓口装置を用いた相談の実施

協力できる市区町村数（平成20年4月16日現在）	190市区町村
4月中旬以降設置予定市区町村数（平成20年4月16日現在）	151市区町村

- ・ これらの取組に係る周知・広報

平成20年4月から5月の休日開庁日について

来訪相談のお客様が增加してきたことから、社会保険オンラインシステムを稼働させて社会保険事務所・年金相談センターを開く土日・祝日を、従来の第2土曜日のほか、以下のとおりとします。

20年4月						
日	月	火	水	木	金	土
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

20年5月						
日	月	火	水	木	金	土
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

(土曜日・日曜日・祝日の開庁時間は、午前9時30分から午後4時です。)

○ 開庁日

◇ 相談の一部については、後日回答となる日

(注) 被保険者の方からのご相談につきましては、原則としてほぼお答えできますが、受給者の方からのご相談につきましては、当日承って、後日お答えさせていただきます。

△ 相談の全てについて後日回答となる日

(注) 被保険者・受給者とも、ご相談につきましては、当日承って、後日お答えさせていただきます。