

年金記録に係る電話相談体制の拡充について（ポイント）

1. 「ねんきんあんしんダイヤル」（0120-657830）の拡充

◎ 合計940ブースを増設し、来週中に合計1120ブース（うち630ブースが24時間対応）を確保（これまでの6倍以上）

これまで、「ねんきんあんしんダイヤル」は、180ブース（24時間対応）で対応

（※「ねんきんダイヤル」（0570-051165）466ブースと合わせると646ブース）
⇒ しかし、1日に約47万コールが集中（11日実績）

- ① 今週中に460ブース（うち210ブースが24時間対応）増設予定
 - ・ 13日に130ブース（実績）、14～16日に330ブース
- ② 15日に200ブース（24時間対応）体制の「臨時電話受付センター」を設置
 - ・ 全国の社会保険庁職員自らが対応
 - ・ 社会保険労務士等のご協力も
- ③ 来週中に280ブース（うち40ブースが24時間対応）増設予定
- ④ 「後日お答え方式」の導入
（※まずお電話で皆様から基本的情報をお聞きし、その後、速やかに回答票をお送りする方式）

⇒ 皆様からのお電話をしっかりとお受けするべく、応答率を改善

2. ウィンドウ・マシン（プリンタ付き専用画像端末：WM）の拡充

- 社会保険事務所のWM約300台、全国の予備用WM約600台をコールセンターに移設

⇒ 「後日お答え方式」による迅速な対応が可能に

（

- ・ 60才以上の年金受給者を優先し、早い方で1週間程度で回答
- ・ それ以外の方々には、3～4週間程度で回答

）

年金記録に係る電話相談体制の拡充について

平成19年6月15日
社会保険庁

これまで、「ねんきんダイヤル」及び「ねんきんあんしんダイヤル」により、年金記録に関する電話相談体制の確保に努めてまいりました。しかしながら、申し訳ないことに、これまで、電話がつながりにくく、国民の皆様からのご相談に十分にお答えできておらず、大変なご迷惑をおかけしております。

社会保険庁としましては、年金を受給されている方々をはじめ、国民の皆様からのご相談に迅速かつ的確にお応えできるよう、以下の通り、相談体制を大幅に拡充することといたしました。皆様のご理解を賜りたくよろしくお願いいたします。

1. 「ねんきんあんしんダイヤル」のブースの拡充

これまで、「ねんきんダイヤル」(0570-051165)を466ブース、「ねんきんあんしんダイヤル」(0120-657830)を180ブース設置し、合計646ブースを確保してまいりました。

しかし、どちらのダイヤルでも、多数からの電話を頂戴しており、一日に最大で約47万コール(今月11日実績)が集中し、特に、「ねんきんあんしんダイヤル」におきましては、電話応答率が著しく低くなり、皆様にご迷惑をおかけしております。この事態を受け、電話応答率の改善のため、「ねんきんあんしんダイヤル」の体制を早急に強化いたします。

まず、皆様からのお電話をしっかりとお受けするため、その応答ブースを早期に拡充することといたします。

(具体的取組)

- ・ 既に13日夕刻に130のブースを増設。さらに、昨日から明日までの3日間で計330ブースを増設するなど、外部委託業者を中心に今週中に合計460ブースを増設いたします。

- ・ 本日には、目黒区に、「臨時電話受付センター」（当面200ブース）を設置し、17時から電話受付を開始します。このコールセンターにおいては、全国の社会保険庁職員自らが対応いたしますが、皆様からの電話数が非常に多いので応答率を少しでも上げることを優先すべきと考え、社会保険労務士の皆さんや企業などからもご協力いただきながら、順次対応体制を拡充します。
- ・ 来週には、さらに、280ブースの増設を予定しております。

これらを併せて合計940ブースの増設により、来週中に合計1120ブースの電話応答体制を確保いたします。これは、12日までのブース数（180ブース）の6倍以上に当たり、これまでよりも格段に、国民の皆様からのご相談に答えられるようになり、応答率も向上していくと考えております。

また、これまでは、お問い合わせにその場で回答できるよう担当者が皆様の加入履歴などを閲覧できる機器を用いながらお電話をお受けしておりました。しかし、この度はお問い合わせのお電話が一日に数十万件に達したため、電話が極めてつながりにくい状態となり、皆様にご迷惑をおかけしております。そこでご迷惑をおかけすることを最大限防ぐことができるよう、「後日お答え方式」（まずお電話で皆様から基本的情報をお聞きし、その後、速やかに回答票をお送りする方式）を導入することとしております。

これらの結果として、お電話への応答率も改善していくと考えておりますが、今後、「臨時電話受付センター」の機能を順次拡充することをはじめ、応答率の状況等を踏まえながら、更なる体制の充実を検討・実施してまいります。

2. ウィンドウ・マシン（プリンタ付き専用画像端末）の拡充

しかしながら、「後日お答え方式」の活用によりお電話への応答率が改善してみても、ご相談への回答票の作成・送付が遅れてしまっは、結果として皆様をお待たせすることとなってしまいます。

こうしたことを防ぎ、お受けしたご相談について、速やかに回答票を送付させていただけるよう、ウィンドウ・マシンの増設を行います。

具体的には、

- ① 現在、社会保険事務所にあるウィンドウ・マシン約300台を、社会保険業務センターを含む各コールセンターに配備します。
- ② 現在、在庫や保守の際の代替機器として、全国に散在しているウィンドウ・マシン約600台についても、社会保険業務センターを含む各コールセンターに配備します。

併せて、回答票がより迅速に印刷できるよう、体制の充実を図ってまいります。

〔注：回答票の印刷は、専用の手差しプリンターで行われており、一般のプリンターと比較すると処理速度が遅い。平成20年3月以降順次刷新予定。〕

3. ご理解いただきたいこと

こうした取組により、お電話への応答率の向上及びお受けしたご相談に対する迅速な回答に向け、全力を尽くしてまいります。この取組を進めるに当たり、以下の点について、皆様のご理解をいただきたいと考えております。

- (1) 「後日お答え方式」は、ご相談をいち早く電話対応につなげるために導入したのですが、ご相談をお受けしてから、一定の時間がかかります。ご相談受付後の対応につきましては、十分に丁寧に行わせていただきますので、ご理解をお願いいたします。
- (2) 「後日お答え方式」によりお受けしたお電話に対しましては、まず、郵送により回答票をお送りいたしますので、ご理解をお願いいたします。
- (3) 60歳以上の年金を受給されている方々につきましては、早くご安心いただけるよう、「後日お答え方式」でお受けした場合を含め、早い方で1週間程度の期間で、速やかに回答いたします。

また、60歳未満の方々につきましても、なるべく早期に回答票をお送りいたしますが、お電話から回答票をお送りするまで、3～4週間程度のお時間をいただくことがありますので、どうかご理解をお願いいたします。