

答弁書第二二四号

内閣参質一七一第一二四号

平成二十一年四月二十一日

内閣総理大臣 麻生 太郎

参議院議長 江田 五月 殿

参議院議員藤末健三君提出年金の相談窓口の強化に関する質問に対し、別紙答弁書を送付する。



参議院議員藤末健三君提出年金の相談窓口の強化に関する質問に対する答弁書

一について

「ねんきん定期便専用ダイヤル」による電話相談業務（以下「電話相談業務」という。）は、本年四月一日から実施しているところであるが、その体制については、ねんきん特別便に係る電話照会件数などを勘案し、コールセンターに五百席を確保しているところである。コールセンターの応答率は、最近では、同月十三日が八十一・三パーセント、同月十四日が八十七・三パーセントとなっており、必ずしも混雑している状況にはないと認識している。社会保険庁としては、今後とも被保険者等からの電話相談に対し、適切に対応してまいりたい。

二について

電話相談業務については、既に外部委託により実施しているところである。また、「ねんきん定期便」を分散して発送し、電話相談が特定の時期に集中しないようにしており、現在のところ祝祭日に電話相談業務を実施する必要はないものと考えている。

