

指 示

令和 6 年 2 月 2 2 日
相サ指 2024-4

年金事務所相談窓口の混雑予測の掲載廃止

情報提供先	相談センター <input checked="" type="checkbox"/>	社労士会 <input checked="" type="checkbox"/>	健保協会 <input type="checkbox"/>	機構健保 <input type="checkbox"/>
目的・趣旨	年金事務所の予約相談が定着したこと及び各拠点のリアルタイムな混雑状況との乖離が生じる等の実情を踏まえ、年金事務所等の相談窓口の混雑予測（以下「混雑予測」という。）の掲載等を廃止します。			
指示の内容	<div>1 概要</div> <p>混雑予測は、お客様の待ち時間の短縮のために、お客様に対して混雑の目安を提示する目的で年金事務所内への掲示及び日本年金機構ホームページ（以下「年金機構ホームページ」という。）への掲載を行っています。</p> <p>しかし、令和 4 年度末の全国平均予約率が 98.1%となるなど、予約相談が全国的に浸透しお客様の来所時間が分散されたこと及び全国一律での混雑予測は各拠点のリアルタイムな混雑状況との乖離が生じる等の実情を踏まえ、年金事務所内への掲示及び年金機構ホームページへの混雑予測の掲載を令和 6 年 2 月末日付けで廃止します。</p> <div>2 年金機構ホームページへの掲載</div> <p>これまで年金機構ホームページに掲載していた年金事務所の混雑状況に係る案内ページは、令和 6 年 3 月 1 日（金）から通年の混雑時期を掲示する内容に変更します。詳細は、別添のとおりです。</p> <div>3 その他</div> <div>（1）指示の廃止</div> <p>本指示の発出に伴い、平成 22 年 11 月 11 日【年相指 2010-83】「年金事務所相談窓口の混雑予測の掲載」は、令和 6 年 3 月 1 日（金）付けで廃止します。</p> <div>（2）掲示物の提供の終了</div> <p>毎月本部から各拠点に提供をしていた「年金事務所の混雑予測」は、令和 6 年 3 月分をもって終了します。</p>			

(注意点)	「年金相談の時間延長及び休日相談についてのお知らせ」は、引き続き 平成 22 年 4 月 23 日【サ推指 2010-45】※「年金事務所等における掲示物の統一化」 で示された掲示場所に掲示してください。 【格納先】 事務共有（職員）（T : ）≫01_全国共有≫06_事業推進部門≫04_相談・サービス推進部≫03_窓口サービス推進G≫08_年金のカレンダー≫01_カレンダー
別添資料	【別添】日本年金機構ホームページの修正内容

「要報告」の場合	
報告期限	—
報告先	—

テレビ解説対象☐

年金機構ホームページの修正内容

「年金相談の混雑状況のご案内」ページの修正内容は以下の通り。

- ①混雑状況の案内の「空いている日」「空いている時間帯」を、「混雑する月」「混雑する曜日」「その他、混雑する日」に変更するとともに、年金事務所窓口の混雑予測「今月の混雑予測」「来月の混雑予測」を削除する。
- ②拠点に来所しなくても対応できる相談等のお問い合わせ先を追加する。
- ③「（ご参考）ねんきんダイヤル（コールセンター）の混雑予測」をリンクを削除する。
- （「ねんきんダイヤル混雑予測」のページには引き続き掲載。）

修正前

日本年金機構

日本語版 | トップページ | 文字の大きさ | 設定 | 特定 | 海外の方へ | 外国人の方へ | International | サイトマップ

毎

日本年金機構
Japan Pension Service

ホーム

年金の制度・手続き

年金Q&A

年金のご利用
(電話、窓口)

Googleがカスタム検索

検索

> 利用情報

トップページ | 年金のご相談（電話、窓口） | 年金相談についてのご案内 | 年金相談の現状状況のご案内

年金相談の混雑状況のご案内

日本年金機構では、業務の迅速化に努めておりますが、受付状況によっては、窓口が混雑する場合がございます。大変ご迷惑をおかけしますが、ご理解とご協力をお願いします。

● 個人のお手持ちの年金相談は、全国どこでもお受けできます。
● 年金事務所に所属窓口の「混雑予測」をご参考し、比較的空いている日や時間帯にお越しになるなど、お客様の都合に合わせてご利用ください。
● また、近隣の年金相談センターの比較的空いている時間帯は以下のとおりですので、ぜひご利用ください。

ページID : 160040030-999-585-882

更新日：2023年11月1日

号 印刷

①

空いている日

空いている時間帯

> 所定休日の一覧

> 受付時間の概要

望んでいる日	月の前半（1日～10日頃）、および月の後半（17日以降）
空いている時間帯	午前8時半から午後11時、および午後3時以降

年金事務所相談窓口の混雑予測

▲ 今月の混雑予測（PDF 225KB）

▲ 来月の混雑予測（PDF 226KB）

③

(ご参考) なんきんダイヤル（コールセンター）の混雑予測

▲ 今月の混雑予測（PDF 149KB）

▲ 来月の混雑予測（PDF 149KB）

PDF形式のファイルを開くには、Adobe Acrobat Reader DC（旧Adobe Reader）が必要です。お持ちでない方は、Adobe社から無償でダウンロードできます。

Adobe Acrobat Reader DCのダウンロード

🏷️ 年金のことをしるへる

＜修正後＞

年金相談の混雑状況のご案内

ページID : 160040030-9999-585-882

更新日 : 2023年11月1日

印刷

日本年金機構では、業務の迅速化に努めています。窓口が混雑する場合があります。大変ご迷惑をおかけしますが、ご理解と協力を願います。

年金事務所・街の年金相談センターの混雑傾向

年金の受け取りに関する相談手続きは、全国どここの年金事務所または街の年金相談センターでも受け付けできます。年金事務所等の窓口で、年金請求の手続きや、受け取っている年金についての相談を希望する方は、ぜひ、[予約相談](#)をご利用ください。

比較的混雑している時期は以下のとおりです。

混雑する時期
2月、3月、4月、6月、10月
混雑する月
月曜日、水曜日、木曜日、第二土曜日
混雑する日
偶数月の中旬、各月下旬
その他、混雑する日

[> 所在地のご案内](#)
[> 受付時間のご案内](#)

窓口になくても、お電話やインターネットでお問い合わせにお答えしています

年金事務所等の窓口以外でも、お客様の状況に合わせて相談できます。ぜひご利用ください。

よくあるお問い合わせ	お問い合わせ先
年金に関する手続きの方法が知りたい、など年金に関する一般的な相談	なんきんダイヤル
年金振込通知書、遺族給付金の再発行のお申込み	なんきんダイヤル 、 なんきんネット
営業時間内に相談できないなど	相談チャット （24時間自動対応）、 年金QA

PDF形式のファイルを開くには、[Adobe Acrobat Reader DC](#)（旧Adobe Reader）が必要です。お持ちでない方は、[Adobeが提供するダウンロード](#)で

Get Adobe Acrobat Reader