

## 窓口への問い合わせや 届出手続もしっかり行う 真面目な佐野市民の気質に 确实・適正な業務で応える



国民年金保険料免除の相談や申請の受付で、市町村の年金担当窓口が最も込み合うのが7月だが、そんななか、8月1日、栃木県佐野市が取材に応じてくれた。同市市民生活部市民課年金係の川村一美係長と伊澤知美主事補に佐野市の国民年金事業についてお話を伺った。

### 佐野市について

関東平野の北端にある栃木県の南西部に位置する佐野市。その北部から北東部、北西部にかけては森林と清流など自然環境に恵まれた山間地域、そして南部および西部は住宅・産業が盛んな都市部と農業の地域からなる。また、同市南東部の国道50号線と東北自動車道が交差する周辺には大型商業施設が形成され、週末には県内および関東一円から多くの買い物客が訪れる。

東京中心部から70キロ圏内にあり、市内には東北自動車道(佐野藤岡インターチェンジ・佐野サービスエリアスマートインターチェンジ)、北関東自動車道(佐野田沼インターチェンジ)と2つの高速道路と3つのインターチェンジがあり、北関東随一の交通の要衝として、物流拠点都市の構築を目指している。

「佐野」の地名は、平安時代にこの地にあった荘園名「佐野庄」に由来し、後に保元の乱(1157年)に勝った後白河天皇側についた藤原秀郷の子孫と称する藤姓足利氏(後の佐野氏)とその一族がこの地を治めた。市内には、万葉集にも読まれ、かたくりの花が群生する三轟山、国指定史跡の唐沢山城跡などの名所がある。

\*参考：佐野市公式ホームページ

### 佐野市のデータ

○人口：118,450人(うち20～59歳55,846人、65歳以上35,399人) [2019年4月1日現在]

○第1号被保険者数：13,067人(うち任意加入被保険者110人) [2019年3月31日現在]

○免除者数：5,214人(うち、法定免除1,147人、申請免除2,084人<全額免除1,744人、一部免除340人>、納付猶予582人、学生納付特例1,401人) [2019年3月31日現在]

○国民年金受給者 [2019年3月31日現在]

老齢基礎年金：33,470人、障害基礎年金：1,609人、遺族基礎年金：68人

○国民年金担当者数 [2019年4月1日現在]

本庁：6人(年金係長1人、正規担当職員3人、臨時職員2人)

行政センター・支所：18人(住基等兼任係長4人、住基等兼任正職員6人、再任用職員3人、臨時嘱託職員5人)

市の広報誌には毎月、国民年金の記事を掲載して関心を高めてもらっています

——国民年金事業を推進していくうえで、佐野市の住民にはどんな印象をお持ちですか。

**川村係長** 真面目な方が多いですね。真面目というのは、たとえば、日本年金機構から通知やお知らせなどが届くと、確認のため、市の年金係の窓口を訪ねて来られたり、電話でお問い合わせいただいたり、住民の方々の反応が非常に積極的です。年金制度に対する意識が高いのだと思います。

ですから、市としても広報活動には力を入れています。市の広報誌『広報さの』（月1回発行）には毎月、年金制度に関係した記事を掲載しています（表1）。8月号には「国民年金の任意加入制度」について掲載しました。そして、9月号には「年金生活者支援給付金」の掲載を予定しています。また、「ねんきん月間」にあたる11月号は1頁全面を使って国民年金のことをお伝えしています。



佐野市の月刊広報誌「広報さの」。

■表1 過去1年に『広報さの』に掲載された国民年金についての記事

号数	内容(タイトル)
2019年 8月号	国民年金「60歳からの任意加入」
7月号	国民年金保険料の「免除制度」について
6月号	ご存知ですか?「付加年金」
5月号	国民年金保険料「学生納付特例制度」
4月号	会社を退職した時は国民年金への切替えも忘れずに
3月号	産前産後期間の免除制度
2月号	国民年金保険料の納付は前納(前払い)がお得です
1月号	20歳になったら国民年金
2018年 12月号	国民年金の保険料は「社会保険料控除」の対象です
11月号	11月はねんきん月間です(◆老後や「もしも」のときに備えて国民年金◆国民年金保険料の納付が困難なときは◆20歳になったらすべての人が加入します◆暮らしをサポート3つの基礎年金◆納めた国民年金保険料は全額が社会保険料控除です!◆栃木年金事務所では、相談希望日の1カ月前予約による年金相談を実施しています)
10月号	「ねんきん定期便」が誕生月に送付されます
9月号	国民年金「60歳からの任意加入」

継続申請の推進で今年7月は免除申請の来訪者が減少

—『広報さの』7月号には免除制度を掲載していますが、窓口での対応はいかがでしたか。

**伊澤主事補** 7月は免除制度の申請があるため、ほかの月に比べて、窓口を訪れる方が増えますが、今年は、昨年の免除申請の際に、翌年度以降も全額免除に該当しそうな方に対しては、「国民年金保険料免除・納付猶予申請書」(図1)の「継続希望区分」の箇所に○をしていただくと、翌年度改めて申請を行わなくても済むことをお伝えしました。そうしたところ、例年に比べて、今年は無申請のために窓口に来られた方が少なくなりました。

■図1 「国民年金保険料免除・納付猶予申請書」

届書コード	処理区分	届書
635	1 01登録	国民年金保険料免除・納付猶予申請書
634	3 01登録	

日本年金機構理事長  あて	令和 年 月 日	市区町村	日本年金機構
以下のとおり免除・納付猶予を申請します。 また、配偶者及び世帯主の記入に漏れがないこと、前年所得の記入内容に誤りがないことを申し立てします。 この申請に必要な本人、配偶者及び世帯主に関する情報(所得情報、生活保護受給情報等)の確認について、市区町村(前住所地等を含む)及び日本年金機構に委託します。 〒 _____ 住所: _____ 被保険者氏名: _____ (被保険者本人が自署した場合は押印は不要です)			

基礎年金番号(10桁)で申請する場合は「①個人番号(または基礎年金番号)」に左詰めで記入してください。

A. 基本情報	① 個人番号(または基礎年金番号)	② 電話番号	1. 自宅 2. 携帯電話 3. 勤務先 4. その他
	③ 被保険者氏名	④ 被保険者生年月日	5. 昭和 7. 平成
	⑤ 配偶者氏名	⑥ 配偶者生年月日	5. 昭和 7. 平成
	⑦ 世帯主氏名	※ 世帯主氏名は被保険者または配偶者以外が世帯主である場合にご記入ください。	
⑧ 特記事項	◆ 税申告された住所地(申告年の1月1日時点等)が現住所地と異なる場合は、その住所を記入してください。 ◆ 配偶者と住所が異なる場合は、配偶者の住所を記入してください。 ◆ 申請期間中の世帯状況に変更(結婚・離婚・世帯主変更等)があった場合は、変更事由、対象者氏名および変更年月日等を記入してください。		

B. 申請内容	⑨ 免除等区分	◆ ⑨免除等区分は基本的に記入不要です。記入がない場合は、以下の免除等区分について1~5の順に全て審査します。審査を希望しない免除等区分がある場合は、該当する数字を「×」で抹消してください。 ※ 「納付猶予」は、50歳未満の期間が対象となり、年金を受け取るために必要な期間に算入されます。「納付猶予」の審査順序を変更する場合は、その旨を「⑮備考」欄に記入してください。				
		1. 全額免除 (保険料全額を免除)	2. 納付猶予 (保険料納付を猶予)	3. 4分の3免除 (保険料1/4納付が必要)	4. 半額免除 (保険料1/2納付が必要)	5. 4分の1免除 (保険料3/4納付が必要)
	⑩ 申請期間	平成 年度分	令和 年度分	⑪ 税申告の有無 (⑩の年度)	被保険者: 1. あり 2. なし 3. 不明 配偶者: 1. あり 2. なし 3. 不明 世帯主: 1. あり 2. なし 3. 不明	
	⑫ 前年所得 (⑩の前年)	被保険者: 1. なし 2. あり(57万円以下) 3. あり(57万円超) ⇒ 16歳以上19歳未満の扶養親族(あり・なし) 配偶者: 1. なし 2. あり(57万円以下) 3. あり(57万円超) ⇒ 16歳以上19歳未満の扶養親族(あり・なし) 世帯主: 1. なし 2. あり(57万円以下) 3. あり(57万円超) ⇒ 16歳以上19歳未満の扶養親族(あり・なし)				
	⑬ 特例認定区分 (添付書類要確認)	被保険者: 1. 失業(平成 年 月 日 ⇒ 雇用保険加入(あり・なし)) 2. 天災等 3. その他( ) 配偶者: 1. 失業(平成 年 月 日 ⇒ 雇用保険加入(あり・なし)) 2. 天災等 3. その他( ) 世帯主: 1. 失業(平成 年 月 日 ⇒ 雇用保険加入(あり・なし)) 2. 天災等 3. その他( )				
⑭ 継続希望区分	1. 「全額免除」または「納付猶予」が承認された場合は、翌年度以降も同じ免除区分での免除申請を希望します。(はい/いいえ) 2. 1で「はい」と回答した方に伺います。納付猶予が承認された次の年度において全額免除の審査基準に該当する場合、その年度以降は全額免除を希望しますか。(はい/いいえ)					
⑮ 備考						

※ ⑮欄は「所得の申立書」として取り扱います。必ず記入してください。

職員記入欄	申請年月日	審査結果	審査区分					申請年度	承認期間(始期)	承認期間(終期)	法免消滅年月日	特例区分	継続区分	送信
			全額	4分の3	半額	4分の1	猶予							


1905 1016 012

——2019年7月1日より、マイナンバーを利用した情報連携による事務処理が本格稼働されました。2020年度以降の継続免除の審査では、継続免除等申請者の個人番号をもとに情報照会を行い、取得した住民票情報の続柄から配偶者・世帯主を特定したうえで、審査対象者の所得情報を取得し、審査を行うことになりましたね。

**川村係長** しかし、取得された住民票情報の続柄は「世帯主から見た続柄」なので、被保険者またはその配偶者が世帯主でない場合や、配偶者と世帯が異なる場合は、配偶者を特定できません。そこで、配偶者の情報を把握するため、国民年金保険料の全額免除または納付猶予の承認を受け、翌年度以降も全額免除または納付猶予の申請を希望する申出をしている方が、2019年7月1日以降に婚姻により配偶者を有するに至ったときまたは離婚・死亡により配偶者を有しなくなったときは、日本年金機構に対して、そうした事実の発生日から14日以内に、このたび新設された「国民年金保険料免除・納付猶予継続申請者の配偶者状況届」(図2)の提出が必要となります。

提出先は日本年金機構(年金事務所)になりますが、届書の提出が必要になったときに、該当した方が忘れずに提出していただくためには、免除申請書の提出のため年金係の窓口いらしたときに、説明しておくことが肝心です。そうしたことから、窓口で手続等でお見えになったときが、そのお客様にとって必要な情報をお伝えする絶好の機会となるので、日本年金機構からの通知を見て、厭わずに市の窓口で足を運んでくれる住民が多いことには本当に感謝しています。

■図2 「国民年金保険料免除・納付猶予継続申請者の配偶者状況届」

様式コード 4 1 0 3			
<b>国民年金保険料免除・納付猶予継続申請者の配偶者状況変更届</b>			
<p>この届書は、国民年金保険料の全額免除または納付猶予の承認を受け、翌年度以降も全額免除または納付猶予の申請を希望する申出をされた方が、次のいずれかの状況となったときに提出していただくものです。</p> <p>1. 婚姻により配偶者を有するに至ったとき 2. 離婚・死亡により配偶者を有しなくなったとき</p>			
日本年金機構理事長 あて 令和 年 月 日 国民年金保険料全額免除・納付猶予の継続申請者であり、配偶者の状況に変更がありましたので、以下のとおり届け出ます。 また、変更の事実について、届書の記載内容と相違ないことを申し立てします。 住所： _____ 被保険者氏名： _____ (本人が自署した場合は押印は不要です)		日本年金機構	
基礎年金番号(10桁)で届出する場合は「①個人番号」欄に左詰めで記入してください。			
A. 被保険者	① 個人番号 <small>(または基礎年金番号)</small>	② 生年月日	5. 昭和 7. 平成 年 月 日
	③ 氏名 <small>(フリガナ)</small>	④ 電話番号	1. 自宅 2. 携帯電話 3. 勤務先 4. その他 - -
B. 届出内容	⑤ 配偶者状況変更理由	⑥ 配偶者状況変更年月日	9. 令和 年 月 日
	⑦ 配偶者氏名 <small>(フリガナ)</small>	⑧ 配偶者生年月日	5. 昭和 7. 平成 年 月 日
	⑨ 配偶者個人番号 <small>※ 配偶者が別世帯である場合は、個人番号を記載してください。</small>	⑩ 個人番号非保有理由	1. 海外在住 2. 短期在留外国人 3. その他 ( )
	⑪ 備考		
※ ①～⑧欄は必ず記入してください。 ※ 配偶者が別世帯である場合は、⑨欄に個人番号を記載してください。また、配偶者の個人番号が指定されていない場合は、⑩欄の該当する番号を○で囲んでください。 ※ 「配偶者」とは婚姻の届出をしていないが、事実上、婚姻関係と同様の事情にある者を含みます。 ※ 記入方法の詳細を裏面に記載していますので、裏面を確認の上記入してください。			

## 年金生活者支援給付金の手続でも特設の受付窓口を設け年金事務所と連携

——届書の提出先が日本年金機構（年金事務所）であっても、届出が必要であることを該当する方にお伝えることは、住民と身近な関係にある市町村窓口の重要な役割ですね。そうしたことから、2019年10月から始まる年金生活者支援給付金制度においても、日本年金機構と協力連携した取り組みが必要ですね。

**川村係長** 年金生活者支援給付金の支給要件を満たしている方には日本年金機構から請求手続に必要な書類が届くので、氏名などを記入のうえ、日本年金機構に提出します。それをもとに機構では支給要件を満たしているかどうかを判定します。振り込みは年金と同様、偶数月の中旬に前月2カ月分が、年金と同じ口座に、同じ日に、年金とは別に振り込まれます。市町村では、日本年金機構が支給要件を判定するのに必要となる所得情報を提供することになっています。

請求書の提出先は日本年金機構ですが、該当する方が忘れずに手続をしていただくためには、住民の方々に幅広く広報していかねばなりません。庁舎1階の市民課の隣には高齢者福祉を担当する「いきいき高齢課」の窓口がありますが、こちらでも年金生活者支援給付金の広報に努めています。年金係だけでなく、高齢者の暮らしに関係する市役所の部署すべてが住民と関わるそれぞれの場であって、お互いに連携をとりながら広報していきます。

基本的に、支援給付金の請求書は日本年金機構に返送することになっていますが、なかには、市町村の窓口に出しに来る方も多いのではないかと思います。そこで、9月になったら、庁舎の会議室に年金生活者支援給付金の特設の受付窓口を設置して、そちらでお預かりして、日本年金機構に転送することも考えています。

## 相談に見えたお客様の話をよく聞いて、疑問を探り当て、的確な手続に導く

——ところで、伊澤さんは入庁して、年金係に配属され2年目とのことですが、窓口対応ではどのようなことに苦労されていますか。

**伊澤主事補** なかには、年金の手続で窓口にいっても、何をしたらいいのかわからない、どのように聞いたらいいのかわからないというお客様がいらっしゃいます。そのようなときは、お客様の話をよく聞いて、年金制度やお客様の状況と照らし合わせ、お客様が相談したい内容を探り当てて、今やらなければならない手続を判断してお伝えするのですが、これがけっこう大変です。

——ご苦労もあることとは思いますが、若い職員が同性代の若者たちに年金制度の意義や重要性を直にお伝えしていくことは非常に説得力があるのではないかと思います。ところで、佐野市では二十歳での国民年金への加入状況はいかがでしょうか。

**川村係長** 佐野市の場合は、職権適用する前に自分から窓口に来て加入の手続をする人が比較的多いので助かっている、と年金事務所の方から聞いたことがあります。これも年金についての住民の意識が高いことの表れなのだと思います。

また、お客様の話をよく聞くことは非常に大切なことです。特に、最近、相談に見えられる方が増えてきた障害年金の請求手続は、窓口で1回来ただけではなかなか済まなくて、何回か足を運んでいただくことになります。次回窓口に来たときには前回と違う職員が対応することもあります。そこで、相談内容を引き継いだ職員がスムーズに対応し、適正に手続を済ませていただくよう、お客様の話をよく聞き、それを記録に残し、年金係全体で情報共有しておくことが大切なのです。

——今日は、お忙しいなか、取材をお受けいただき、ありがとうございました。



佐野市のゆるキャラ「さのまるくん」を囲んで。右から大澤美希市民課長、川村一美年金係長、井澤知美主事補、小平桃江主事。

### 佐野ブランドキャラクターの「さのまるくん」

頭には「佐野ラーメン」のどんぶりをかぶり、前髪は麺。佐野発祥の「いもフライ」を刀代わりに腰に差した、佐野の城下町に住む侍。2013年ゆるキャラグランプリでグランプリに輝く。