

労務トラブル、年金相談を特定社会保険労務士の 河原が解決
特定社労士をしながら、さいたま地裁の労働審判員として、多くの労働審判に携わった。(元労働審判員)

河原社会保険労務士事務所 河原 清市

埼玉県比企郡小川町大塚 98-2 TEL&FAX 0493-72-0554

メールアドレス kawahara@kawahara-sr.com ホームページ kawahara-sr.com/



カスタマーハラスメントを理由に町職員自身の無知を棚に上げることは許されるか

2025 年の 12 月 24 日（水）に、ある市町村の住民課の国民年金担当部署で起こったことを取り上げます。

この出来事を説明するにはどうしても、皆様には、国民年金の制度を理解しなければならないことがあります。そこで、簡単なレクチャーをしたいと思います。ただし、年金には保険事故が 3 つ老齢・障害・死亡ありますが、そのうちの 1 つ老齢に関することのみを述べたいと思います。

I では、始めます。

1. 2025 年度の国民年金の保険料は、月 17, 510 円かかります。

2. 国民年金を 20 歳から 60 歳までの 40 年間保険料を

納付した人は 65 歳から老齢基礎年金の満額の 831, 700 円もらえます。

月額で、7 万円が支給されます。2 か月に 1 回 7 万円×2 月=14 万円が支給されます。

3. 最低でも 25 年間保険料を納付しなければなりません。

$$831, 700 \times \frac{25 \text{ 年} \times 12 \text{ 月}}{40 \text{ 年} \times 12 \text{ 月}} = 831, 700 \times \frac{25}{40} = 519, 812 \text{ 円支給されます。}$$

4. そうしますと、1 年だけ納付しなかった期間がある人つまり 24 年間納付した人には、65 歳からは老齢基礎年金は支給されません。そこで、2017（平成 29）年 8 月 1 日から 10 年間以上納付期間があれば支給されることになりました。

$$\text{ただし、老齢基礎年金の年額は} = 831, 700 \times \frac{10 \text{ 年} \times 12 \text{ 月}}{40 \text{ 年} \times 12 \text{ 月}}$$

$$= 831, 700 \times \frac{10}{40} = 207, 925 \text{ 円支給されます。}$$

5. 国民年金保険料を納付することが経済的に困難な人に対しては保険料の納付の免除や猶予という制度があります

①申請免除 本人の経済状態により申請することができます。申請は毎年しなければならない

1. 全額免除 保険料の支払いは、0 円 老齢基礎年金への反映 $\frac{4}{8}$

2. $\frac{3}{4}$ 免除 定額 17, 510 の $\frac{1}{4}=4, 380$ 円 老齢基礎年金への反映 $\frac{5}{8}$

3. $\frac{2}{4}$ 免除 4. $\frac{1}{4}$ 免除

②法定免除 生活保護の生活扶助を受けている人、障害年金を受けている人（無期、3、5 年間有効）

③特例免除 天災や失業

④猶予（学生、20 歳以上 50 歳未満の人）

Ⅱ 事件について

Aさんは、2025年の3月無職になりました。そこで、役場に国民年金の保険料を支払うことができないことを告げ、申請免除を申請しました。

すぐに、申請免除で全額が免除の認定を受けることができました。ところで、Aさんは、前々から精神疾患を患っていました。生活の安定を図るために障害年金の請求を社労士に依頼しました。（実は、以前、自分一人で請求をしたことがあったということでした。）8月に障害年金の請求をしました。

11月に証書が本人の自宅に届きました。12月に障害年金がAさんの口座に届いたわけです。そこで、社労士は、国民年金の保険料については、法定免除になりますから、役場に書類を提出に行ってくださいと指導をしました。

12.22（月）に母娘で法定免除をお願いに行きました。そこで国民年金担当の職員Xから、「すでに申請が出ていますので法定免除の書類の提出は必要ありません。」といわれました。

社労士は、なぜそのようなことになったかが大変疑問に感じました

2日後の24日の水曜日に、社労士は、Aさんの委任状をもって、国民年金担当のXさんと会いました。Xは、すでに申請免除の書類が提出されているから、法定免除の書類の提出は必要ないと、母娘に対してと同じ発言をしました。

Xさんの発言を分析すると、申請免除、法定免除という用語は全く使いません。興味深いのは、一般免除という用語を使っていました。社労士は、法定免除に認定されると、3年以上は認定の書類の提出は必要ないことを述べました。申請免除は毎年申請をしなければならないということは、Xは理解していました。法定免除について社労士は何回も話したが、Xは全く理解しませんでした。そこで、話は、これ以上は進まないと思って、上司の課長と話をしたいと社労士は言いました。そこで、Xは課長ではなく主査のYを呼んだのでした。

主査Yは、「両方の言い分が違うので、言った言わないの問題であるから」といって話を収めようとしてしました。

社労士は思いました。Yの発言は、まったく私の発言内容を理解していないと思いました。ここからが問題です。このまま議論を進めるかが問題です。つまり、カスタマーハラスメントになるかどうかです。例えば、社労士が、Xに対して

業務の遂行に関して必要以上に長時間にわたり厳しく叱責をする

他の職員の前でそれも大声で威圧的に叱責を繰り返す。

これはハラスメントにあたると考えられます。

内心は、なんで無知な職員XやYに対して私たちのお金それも月30万円から40万円を支払わなければならないのかと思いました。

ここで、最近思うのですが、ハラスメントを盾にとって、職員が全く現状の自分の無知に対してなにも改善しないのではないかという懸念があります。

そのような職員がいるとその市町村は衰退すると思いました。

12月26日 社労士は再度役場に法定免除の書類の提出に行きました。今度は、Zという職員が対応しました。すんなり書類を受け取ったのでした。

前回のX,Yとのやり取りについて、何ら謝罪やコメントもなかったのでした。

2026年の1月にその地区の年金事務所の所長に会いました。

この件に関して報告をすると、現在、ZOOM対応ですので、そのようなことが起こるかもしれません。誠に失礼しましたということでした。