報道資料

総務省

MIC Ministry of Internal Affairs and Communications

平成 25 年 12 月 19 日

石川行政苦情処理委員会の意見を踏まえたあっせん

総務省石川行政評価事務所（所長：渡邊和重）は、石川行政苦情処理委員会の意見を踏まえて、平成 25 年 12 月 19 日、次の行政相談事案について、日本年金機構七尾年金事務所を通じて日本年金機構に対し、あっせんを行いました。

○　金融機関の統廃合に伴い、年金の振込先を変更したが、変更した振込先に年金が振り込まれないことに納得がいかない

《石川行政苦情処理委員会》

石川行政評価事務所に申し出られた行政相談事案に民間有識者の意見を反映させるため石川行政評価事務所長が設置（昭和 58 年度設置）

行政相談シンボルマーク

＜連絡先＞
総務省 石川行政評価事務所
行政相談課（後藤）
電話：０７６－２２２－５２３２

変更した振込先に年金が振り込まれないことに納得がいかない(概要)
－石川行政苦情処理委員会の意見を踏まえたあっせん－

（行政相談の要旨）

年金（老齢基礎年金及び退職共済年金）の振込先に指定していたA銀行ａ支店が同行ｂ支店に統合されることとなったため、振込先をB銀行に変更する旨の届けを平成25年１月にC共済組合に提出した。

平成25年４月分の年金はB銀行に振り込まれたが、同年６月分については、退職共済年金のみがB銀行に振り込まれ、老齢基礎年金についてはA銀行ｂ支店に振り込まれた。

振込先の変更届を提出し、当初はB銀行に振り込まれていたものが、なぜA銀行ｂ支店に振り込まれたのか納得できる説明をしてほしい。また、今後はB銀行に間違いなく振り込んでほしい。

（注）申出人は、C共済組合の組合員で、C共済組合の組合員期間以外には他の公的年金制度の加入期間を有していない単一共済者である。

（制　度）

○　C共済組合は、基礎年金の支払に関する事務を行う指定共済組合
（※　指定共済組合が支払う基礎年金を「共済払いの基礎年金」という。）

○　老齢基礎年金の受給者が支払金融機関を変更する場合、年金受給権者・支払機関変更届（以下「変更届」という。）を提出するが、申出人のような共済払いの基礎年金の受給者は、老齢基礎年金を所管する日本年金機構ではなく、当該共済組合に提出（共済組合において確認後、日本年金機構に進達。最終的な処理は同機構において実施）

○　日本年金機構は、指定共済組合が支払を行う基礎年金の年金種別、支払開始期日、支払金額、支払機関など支払に関する情報を指定共済組合に提供

○　金融機関の合併、事業譲渡、店舗統廃合によって、年金受給者の受取先店舗や口座番号が変更になった場合には、金融機関が年金受給者に代わって届出（法令上の根拠はないものの、公的年金の振込先変更手続を円滑に行うことを目的として行われているもの）

（事案の経緯）

○　平成25年１月　　申出人が年金の振込先をA銀行からB銀行に変更する旨の届けをC共済組合に提出。C共済組合、日本年金機構において支払金融機関をB銀行に変更（４月分から振込み）

○　平成25年３月　①　A銀行が、ａ支店を年金の振込先にしていた預金者について、年金の振込先をｂ支店に変更する旨の届けをC共済組合に提出
②　C共済組合がA銀行からの届けに基づき、退職共済年金の支払金融機関を確認したところ、当該年金については独自のシステムにより管理していることから、すでにB銀行に変更されており、A銀行からの届けに基づく処理を行わず
③　一方、老齢基礎年金の支払金融機関を確認したところ、当該年金については日本年金機構から送信されるデータにより確認しているが、データは毎月20日頃のものが翌々月の初旬に提供される仕組みとなっていることから、A銀行のままであったため、日本年金機構に進達

○　平成25年４月　　日本年金機構において、老齢基礎年金の支払金融機関をB銀行からA銀行ｂ支店に変更（６月分から振込み）

○　平成25年６月　　退職共済年金をB銀行、老齢基礎年金をA銀行ｂ支店に振込み

※　本件については、C共済組合が職権により変更届を作成し、日本年金機構に進達した結果、平成25年８月分から老齢基礎年金についても申出人の希望どおりB銀行に振込み

（事案の発生理由）

○　A銀行が申出人に対し年金の振込先を十分確認しないまま、C共済組合に変更届を提出したと思われること

C共済組合では、金融機関に対し、変更届の提出に当たっては、ⅰ）必ず年金受給者本人からの口座変更の承諾を得ること、ⅱ）本人から他行等への変更依頼が提出されていることがあるため注意することなどを通知

↓

申出人は、A銀行に対し、引き続き同行ｂ支店で年金を受け取る旨の承諾をした覚えなし（平成 25 年１月に年金の支払金融機関をB銀行に変更する旨の届けを提出）

○　日本年金機構から共済組合に送付されるデータにはタイムラグがあること

年金受給者の支払金融機関など日本年金機構からのデータは、毎月１回月初に提供
毎月 20 日頃までに進達した変更届の更新情報は、翌々月の月初（本件の場合、４月初旬）

↓

C共済組合が申出人に係る老齢基礎年金の支払金融機関を確認した時点においては、A銀行のまま

石川行政苦情処理委員会の審議結果（平成 25 年 12 月４日開催）

○　本事案については一応の解決はみられているが、本事案のような事例はほかにも発生していると思われ、また、今後も発生すると思われる。

○　本事案が発生した最大の理由は、金融機関が申出人（年金受給者）の承諾を得ないまま変更届を提出した点にあると思われることから、金融機関に対し、変更届の提出に当たっては年金受給者の承諾を確実に得るよう徹底することが必要である。

○　政府が管掌する年金事業の運営を行っている日本年金機構は、本事案のような事例を未然に防止する対策を検討することが必要である。

平成 25 年 12 月 19 日　日本年金機構七尾年金事務所を通じ日本年金機構に対しあっせん

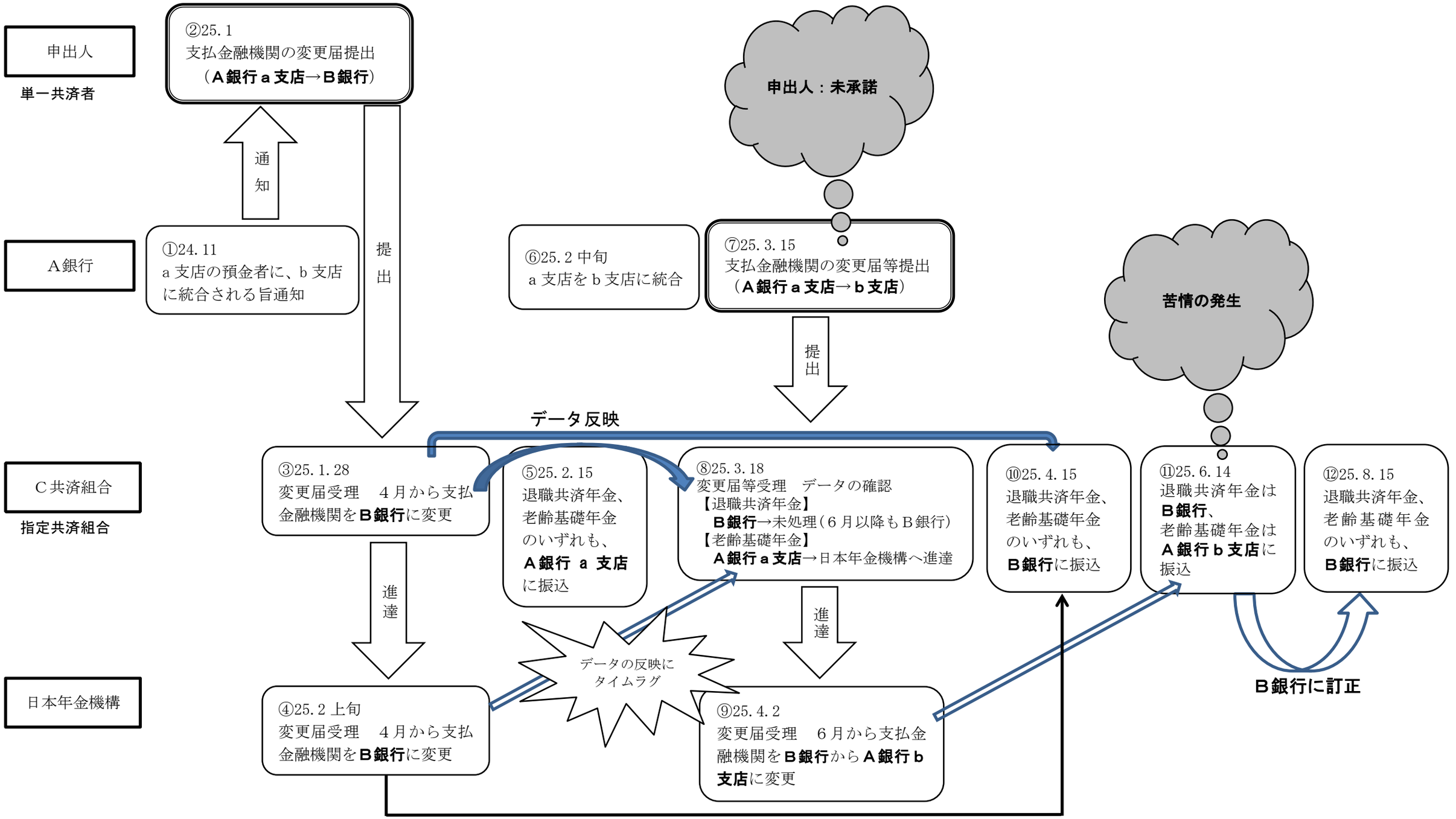
【あっせん要旨】

日本年金機構は、年金の適正な支給を確保する観点から、次の事項について対応する必要がある。

①　本事案の概要を指定共済組合、金融機関などに連絡し、注意喚起を図るとともに、特に金融機関に対しては、変更届を提出する際には、年金受給者本人の承諾を確実に得るよう徹底すること

②　本事案のような事例が発生することを未然に防止する対策について検討すること

本　事　案　の　経　緯


申出人
単一共済者
②25.1
支払金融機関の変更届提出
（A銀行ａ支店→B銀行）
通知
A銀行
①24.11
a 支店の預金者に、b 支店に統合される旨通知
提出
申出人：未承諾
⑥25.2 中旬
a 支店をｂ支店に統合
⑦25.3.15
支払金融機関の変更届等提出
（A銀行ａ支店→ｂ支店）
提出
苦情の発生
データ反映
C共済組合
指定共済組合
③25.1.28
変更届受理　４月から支払金融機関をB銀行に変更
⑤25.2.15
退職共済年金、老齢基礎年金のいずれも、A銀行 a 支店に振込
⑧25.3.18
変更届等受理　データの確認
【退職共済年金】
B銀行→未処理（６月以降もＢ銀行）
【老齢基礎年金】
A銀行ａ支店→日本年金機構へ進達
⑩25.4.15
退職共済年金、老齢基礎年金のいずれも、B銀行に振込
⑪25.6.14
退職共済年金はB銀行、老齢基礎年金はA銀行ｂ支店に振込
⑫25.8.15
退職共済年金、老齢基礎年金のいずれも、B銀行に振込
進達
進達
データの反映にタイムラグ
日本年金機構
④25.2 上旬
変更届受理　４月から支払金融機関をB銀行に変更
⑨25.4.2
変更届受理　６月から支払金融機関をB銀行からA銀行ｂ支店に変更
B銀行に訂正