報道資料

くらしの中に
総務省
MIC Ministry of Internal Affairs and Communications

平成26年7月8日

石川行政苦情処理委員会の意見を踏まえたあっせん結果

総務省石川行政評価事務所（所長：大山洋志）は、**「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」**との行政相談を受けました。

当事務所では、石川行政苦情処理委員会（座長：中島秀雄）に諮り、その意見を踏まえて、平成25年12月19日、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、年金の適正な支給を確保する観点から、

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

について対応する必要がある旨あっせんしました。

その結果、日本年金機構は、次の措置を講ずることとなりました。

① 金融機関の合併や店舗統廃合に伴う事務手続き資料の中に、「金融機関の店舗統廃合に伴うお客様の年金振込先口座の変更を行う際には、必ずお客様の了承を得る」旨を記載し、金融機関に対し注意喚起を図る（平成26年6月18日、全金融機関に本事務手続き資料を送付済み。）。

なお、今後、指定共済組合に対しても本件について周知する予定である。

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ため、支払機関変更届の様式の変更や、本人の了解を得たことを証明できる書類の添付を求める等の措置を検討する。

《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結果－

（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、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共済組合及び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、申出人の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、既に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、Ｃ共済組合が、申出人の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、②の独自システムではなく、日本年金機構から送信されるデータにより確認しており、当該データは毎月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、日本年金機構に変更届を進達

○　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）に反映

↓

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

【日本年金機構の措置】

① 金融機関の合併や店舗統廃合に伴う事務手続き資料の中に、「金融機関の店舗統廃合に伴うお客様の年金振込先口座の変更を行う際には、必ずお客様の了承を得る」旨を記載し、金融機関に対し注意喚起を図る（平成 26 年６月 18 日、全金融機関に本事務手続き資料を送付済み。）。
なお、今後、指定共済組合に対しても本件について周知する予定である。

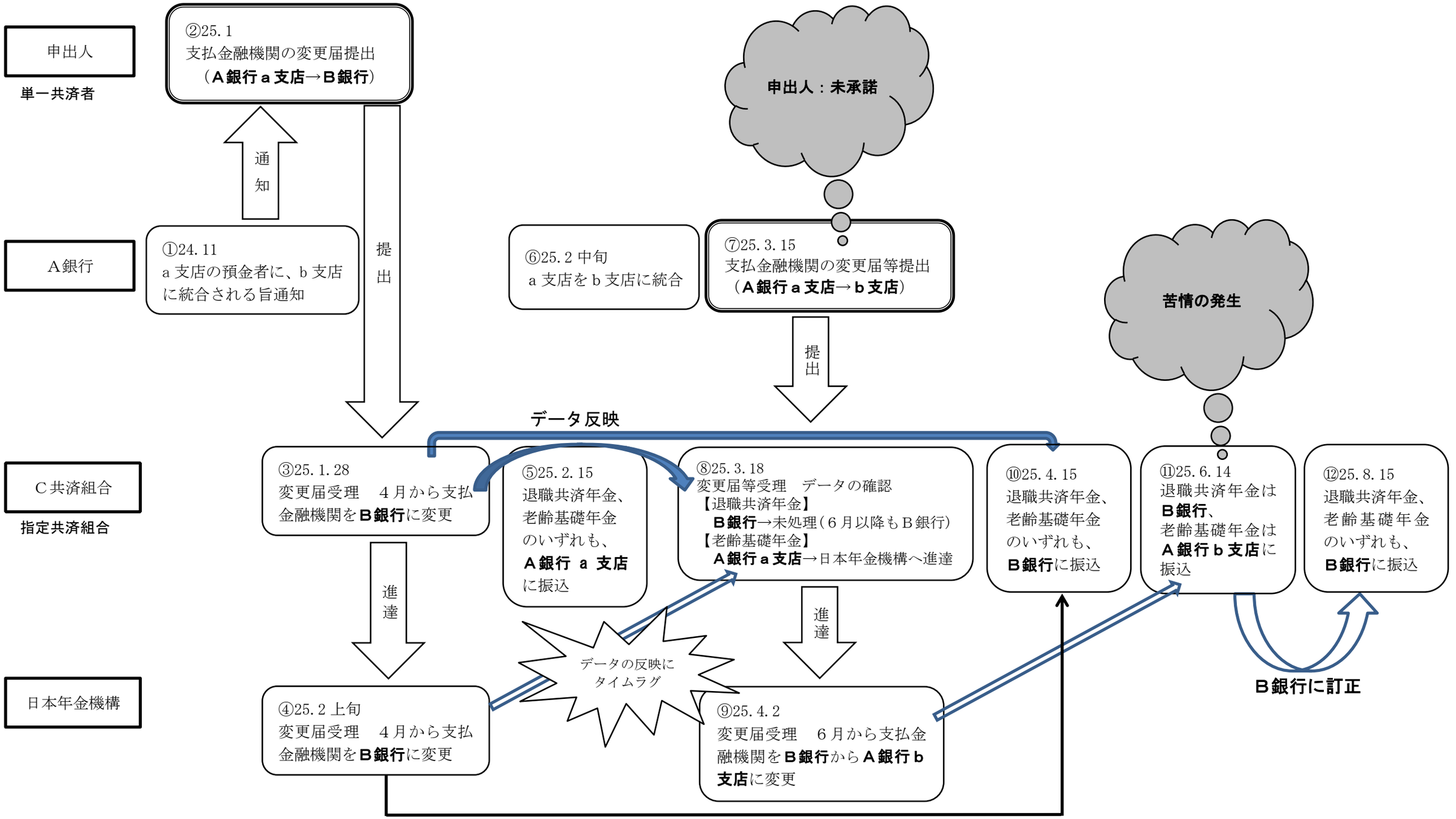
② 本事案のような事例が発生することを未然に防止するため、変更届の様式の変更や、本人の了解を得たことを証明できる書類の添付を求める等の措置を検討する。

具体的措置内容

「金融機関の合併等、店舗統廃合に伴う年金受給者の振込先変更にかかる事務手続き等について」（日本年金機構　平成 26 年６月改定）

改　定　後	⇦	改　定　前
第Ⅰ章 総 則 １.目的 年金受給者が年金の払渡希望金融機関等の変更を行う場合は、「支払機関変更届」を年金事務所等へ届出することとされています。（厚生年金保険法施行規則第39条、国民年金法規則第21条） しかしながら、年金受給者の事情によらず、金融機関の合併、事業議渡、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は、金融機関が年金受給者に代わって届出をすることによって、公的年金の振込先変更手続きを円滑に行うことを目的としています。 ※　金融機関の店舗統廃合に伴うお客様の年金振込先口座の変更を行う際には、必ずお客様の了承を得るようお願いいたします。今般、お客様の希望の確認、不足により、お客様の意図していない口座の変更が行われているケースが発生しておりますことから、お客様の希望を必ず確認していただいたうえで、口座の変更手続きを行うよう、よろしくお願いいたします。		第Ⅰ章 総 則 １.目的 年金受給者が年金の払渡希望金融機関等の変更を行う場合は、「支払機関変更届」を年金事務所等へ届出することとされています。（厚生年金保険法施行規則第39条、国民年金法規則第21条） しかしながら、年金受給者の事情によらず、金融機関の合併、事業議渡、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は、金融機関が年金受給者に代わって届出をすることによって、公的年金の振込先変更手続きを円滑に行うことを目的としています。

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