

(件)

国民の皆様の声	1.来訪	2.電話	3.手紙	4.FAX	5.メール	6その他	合計
把握方法別件数	0	11	0	0	2	0	13

(件)

国民の皆様の声 (大分類)	制度への意見及び提言	8
	職員等の対応に関するもの	3
	その他	2

主な国民の皆様の声

項番	内容	分類	対応
1	制度内容のご質問としていただいた電話の際、対応職員の対応が悪かった旨のメール	①	管理職より電話し、不快感を与えたことへのお詫びをしたうえで、再度制度について説明し了承を得た。
2	新規申込書を審査したところ、既加入者(全員退職)であったため、追加加入になることを連絡したところ、生保会社から助成対象にもなるし、過去勤務通算も可能との説明を受けて新規加入の手続きをした。今回の説明した生保会社からきちんと説明してほしい。	③	契約課担当者が説明し、納得していただいたが、さらに生保会社に連絡し、この担当者が出向き誤った対応をお詫びした。
3	退職金共済手帳や手続集、HPIにおいて、死亡退職の場合の手続きについての説明が不十分なので、詳しく記述するよう改善を望む。	③	説明不足の点についてはお詫びをし、改善策を検討することで理解いただいた。
4	退職月の掛金納付についての質問を受けた際、相手に誤解を与える説明をしてしまったことに気づき、電話をかけ直し、正しい説明を行うとともに誤ったご案内についてお詫びを申し上げたが、電話では納得されず謝罪の文書を要求されたため送付した。	②	担当者には注意するとともに、関係者にもマニュアルの徹底をするように注意喚起した。
5	今日、農協への退職金振込が出来ないのは納得いかない。近所には農協以外の金融機関は無い。その他の金融機関への口座開設の資金も交通費も無い。支払通知書にしても同じことと納得せず怒りが治まらなかった。	④	結果、農協の指定された口座に国内送金により退職金を振り込んだ。
6	忙しくて、金融機関に口座確認印を貰いに行く時間的余裕が無いため、口座確認印の代わりに通帳のコピーを代用として扱ってもらえないか。	①	(回答) 本人が直接金融機関に出向き口座確認印を受けることにより、本人口座以外への振込事故を防止する趣旨であることから、必ず口座確認印を受けた後に退職金の請求をお願いしたい。 (本人からの意見) 口座のある金融機関まで片道1時間かかり、勤務先では時間単位の休みが取れないため、1日休まなければならない。しかも欠勤扱いなので給料も減額される。口座確認印を受けるため時間のみならず金銭面でも犠牲を払うことになる。同じような環境にある従業員が全国にいることを認識してほしい。振込事故が起きては困るが、他の手続き方法もあって良いのでは。サービスの観点からは是非検討してほしい。
7	納付24月以内だと少ないのはおかしい。国の制度なら労働者の生活保障の観点からも掛け捨て掛け損にならない制度にすべき。	①	制度の仕組みを説明した。ご意見として、国に伝えることを約束し、ご納得いただいた。
8	職員への電話対応が悪いとの苦情メール	④	メールにてお詫び。ご意見を担当部署等に周知し、改善に努める旨、回答した。
9	「退職金等振込みのお知らせ」の明細を見たところ、支給された解約手当金から税金が引かれていないがどういうことか。 退職金(退職所得)、解約手当金(一時所得)どちらの場合でも申告書に記入・押印が無ければ税金が2割源泉徴収されるものと思っていた。 申告書欄の注意書きや記入例の説明が不適切である。判り易い記述に修正願いたい。	④	被共済者退職届裏面の「請求書の記入要領Ⅱの項番6(1)」に記述されていることを説明いたしました。ただし、指摘のあった税制上の手続きに関する説明不足についてはお詫びするとともに、口頭で再度説明し記述不足の点については、今後検討することでご理解いただきました。

※「対応」欄 ①事実や制度を説明、②改善策を実施済、実施予定、③改善策を検討中

④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤その他に分類