

(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	5	2	0	2	0	9

(件)

国民の皆様の声 (大分類)	制度への意見及び提言	5
	職員等の対応に関するもの	3
	その他	1

主な国民の皆様の声

項番	内容	分類	対応
1	退職金受給手続きが面倒・不親切との苦情メール	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。
2	中退共の先行きが不安(震災により事業所が倒産し掛金収入の減、株式の下落により更なる累損の増)。破綻した場合、退職金は保証されるのか?	①	現状では破綻のすることはないことを説明。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。
3	退職金共済手帳再発行の申出に際し、職員の懇切丁寧な対応に対する、感謝とお礼の言葉が綴られた手紙をいただいた。	④	部内職員にメール及び部内会議で報告した。
4	掛金について ①月額設定について、10,000円以上については、1,000円刻みにしてほしい。 ②月額の減額は、被共済者の同意が無くてもできるようにしてほしい。	①	法律で定められているものであること、またその法律の趣旨を説明。
5	共済契約者からの意見 中小企業の実態として、従業員がだまって退職したり、外国人が住所を伝えないまま帰国したりして、請求書を渡せないことが多く、未請求のままになってしまうことがある。その従業員に支給されずに中退共に残ったままというのはおかしい。事業所に返金したり、対処方法を考えるべき。	①	退職した従業員(死亡の場合はその遺族)にのみ支払うことになっていることを説明。
6	共済契約者からの意見 前納申出をしたらこちらからストップの依頼をしない限り、小規模共済のように自動更新してほしい。一年ごとに申し出るのが手間だし、それを受け付ける機構も手間ではないか。	①	現在は、約款で一回の前納申し出では12か月までと決まっており、その都度申し出をいただくこととなっている。自動更新して引き落としをして共済契約者とのトラブルが生じる可能性もあることから、現在変更予定は無い。
7	共済契約者からの意見 中小企業の実態として、従業員がだまって退職したりして、請求書を渡せないことが多く、未請求のままになっていしまうことがある。その従業員に支給されずに中退共に残ったままというのはおかしい。事業所に返金したり、対処方法を考えるべき。	①	退職した従業員(死亡の場合はその遺族)にのみ支払うことになっていることを説明。
8	大正生まれの被共済者から、退職金の請求方法について理解不足のため数回にわたり照会をしたにもかかわらず、職員から懇切丁寧な対応を受けたことについて、お礼の手紙をいただきました。	④	部内に周知しました。
9	お客さまから、退職金の手続きや税金について日に何度も質問したにもかかわらず、丁寧な対応で、よく理解が出来た旨、お礼のメールをいただきました。	④	部内に周知しました。

※「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