

## 国民の皆様の声・集計報告票(勤労者退職金共済機構)

(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	8	1	0	1	0	10

(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	2
	その他	0

## 主な国民の皆様の声

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	2年未満で退職する従業員が掛損になることが納得いかない。	①、④	共済制度の趣旨をご説明し、ご意見として共有することをご説明した。
2	以前退職した人は退職事実の確認書類の提出を求められなかったが、今回はなぜそれが必要なのか。納得いかない。 (同様に、退職事実の確認書類の提出に関する問合せが2件あり、計3件)	①、④	不正受給防止対策の一環として、機構が必要と認めるときは該当者に対して取り寄せをしている旨をご説明し、ご意見として共有することをご説明した。
3	退職の手続きのために色々やり取りをしていたが、その後に請求手続きが必要だということを聞いていなかったため、従業員の退職金請求手続きが遅れてしまった。退職の手続きとは別に請求手続きをしなければならないことを言うべきではないか。	①、②、④	退職金共済手帳やHP等色々な形で退職から請求までの流れをご案内している旨をご説明した。今後は事業主からの退職手続終了後には従業員(退職者)からの請求手続きが別途必要になる旨も併せてご案内するように職員間で共有することをご説明した。
4	会社がお金を出しているものなのに掛金を減額するときに従業員本人の同意を得なければならないのは何故か。本人への同意など取れるわけがない。	①、④	共済制度の趣旨をご説明し、ご意見として共有することをご説明した。
5	前納期間中に掛金の変更をしようとしたらできていなかった。そのような案内は受けていない。	①、②、④	前納申出書にも前納中は月額変更が不可である旨の記載があり、また、前納期間中などの理由により月額変更ができなかった場合には、差し替え分の共済手帳を送る際の送付状にて、変更不可であったこととその理由を案内している旨を説明した。また、検討のうえ、送付状の内容を改善し、より分かりやすい表現に改訂した。
6	試算依頼をしたいが、大量の従業員の管理をするのに紙でしかもらえないのは不便。	③、④	ご意見として共有し、将来的に電子化できないか検討する旨を伝えた。
7	ホームページQ&Aの記載が分かりづらく、誤解を生むので改善してほしい。	③、④	ご指摘いただいた設問について、改善策を検討する旨を伝えた。
8	同居の親族の退職時の添付書類の中で、賃金の支払いがあったことを確認できる書類について以前問い合わせをした際に、退職月を含めた賃金の確認が必要と言われたのでその通りに提出したが、提出したものでは不可と言われた。納得いかない。	①、②、④	今回の対象者は役員就任による退職だったため、提出された賃金台帳は退職月含めてそれ以降の役員報酬の記載があるものとなっていた。確認事項は「退職月まで従業員として賃金を継続して受けていたこと」であったため、その趣旨を説明し、今後はより分かりやすい表現で案内するよう職員間で共有した。

※ 「対応」欄のうち、「分類」欄の丸数字は、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。