

## 組合員等からのご意見・ご要望等に対する対応状況表

(平成29年10月1日～平成30年3月31日 受付分)

受付番号	受付日 (解決日)	申出者	対象業務	受付方法	概要	原因	改善策等
382	H29. 10. 31 (解決)	A. I氏	農作物共済 (水稲)	電話	水稲共済の被害申告があったため担当職員がほ場の確認のため電話したが、その際、A. I氏から「事前(同日朝)に問い合わせの対応をした職員の対応が悪い。もう加入しない。」と言われ電話を切られた。	本人と面会できていないため推測になりますが、稲が倒伏した旨の被害申告の問い合わせに対し、最初の対応で「倒伏の被害は支払い対象になりにくい。」と言う旨の説明をしたことが、A. I氏には「支払い対象にならない。」ととられ、不満につながったと思われる。	お詫びするため数回訪問したが、本人に会えなかったためご家族の方にお詫びをしました。 電話でのやり取りでは、相手の気持ちや表情が分からない場合があるので、被害申告については相手の立場に立ち丁寧な対応を心掛ける。
383	H29. 11. 1 (解決)	T. M氏	園芸施設共済	電話	郵送された届いた園芸施設共済証券の封筒の中に、別の方の口座振替済通知書が入っていたと連絡があった。	園芸施設共済証券を発送する際、経費削減のため、同じ加入者の口座振替済通知書は一つの封筒に同封しているが、担当者が確認をせず、また、別の職員によるダブルチェックを怠っていたため、T. M氏の封筒にA氏の口座振替済通知を同封し発送していることに気付かなかった。	T. M氏及びA氏へ訪問、謝罪し了承を得ました。 また、同日発送した他の加入者50名についても誤送付がなかったかを電話で確認しました。 なお、今後は誤送付防止のため、証券と口座振替済通知書は別々に発送します。
384	H29. 11. 8 (解決)	N. O氏	任意共済 (建物)	電話	建物共済の補償内容の問い合わせを受けた際、後日組合から連絡する旨を伝えていたが、連絡してなかったためN. O氏の親族から「その後連絡がないまま、口座振替通知書が届いた。」との連絡を受けた。	問い合わせ後、担当職員が数回電話連絡はしていたが、一度も電話が繋がらなかったため対応できなかった。 また、問い合わせの取りまとめを1名の職員だけで管理していたため、誤って口座振替通知書を送付してしていることに誰も気づいていなかった。	電話連絡を受けた際、現状の口座振替は停止し、改めて訪問する日時を決めさせていただきました。 また、問い合わせの管理ファイルの様式を見直しし、課長補佐と主査で管理します。

## 組合員等からのご意見・ご要望等に対する対応状況表

(平成29年10月1日～平成30年3月31日 受付分)

受付番号	受付日	申出者	対象業務	受付方法	概要	原因	改善策等
385	H29. 11. 9 (解決)	O. K氏	農作物共済 (水稲)	電話	<p>水稲共済の被害申告をするとの電話連絡を受けたため、損害評価野帳(以下「野帳」という。)の提出を求めた。</p> <p>その際、O. K氏から翌日朝の損害評価を求められたため、野帳を提出を急ぐよう伝え、これから野帳を提出するからすぐ調査してほしいと要望された。しかし、日が暮れており、損害評価ができない事や損害評価員の準備等が必要であるため明日まで待つよう伝え、上席者に代わるよう言われた。上席者が居ない事を伝え、電話を切られた。</p> <p>その後、再度O. K氏から電話があり「照明車を用意し明るくする。評価員は自らが集めるから損害評価しろ。」と言われた。その後、上席者に電話を引き継ぎ同様の話をされたが、翌朝の損害評価を行うことで落ち着いた。</p>	突発的な損害評価の対応には限界があることを農家に周知できていなかった。	<p>広報活動により損害評価の方法を周知していく。</p> <p>また、今回のように限度を超えた要望に対しても相手の要望を理解しつつ丁寧な対応をする。</p>
386	H29. 12. 14 (解決)	M. H氏	農作物共済 (水稲)	電話	<p>損害評価員班長に書類を送付したが、「同封した返信用封筒の有効期限が切れているが使用できるのか。」との連絡があった。</p> <p>確認したところ数十件に同様の書類を発送していたため、お詫び文と有効期限が正しい封筒を送付した。</p>	担当者が、返信用封筒の有効期限を確認せず発送したこと。また、有効期限切れの封筒を長期間保管していたこと。	返信用封筒を使用する際に必ず有効期限を確認するよう職員に周知する。また、年度が替わった際、一括して有効期限等の変更を行う。

## 組合員等からのご意見・ご要望等に対する対応状況表

(平成29年10月1日～平成30年3月31日 受付分)

受付番号	受付日	申出者	対象業務	受付方法	概要	原因	改善策等
387	H29. 12. 19 (解決)	Y. N氏 (東区)	総務 (広報)	電話	10年前に広報紙の送付を止めて欲しいと伝えたのに未だに届いていると、組合員の親族から苦情。 担当者が送付状況の確認をしたが、停止依頼があった旨は残っていなかった。	以前、水稻共済の掛金納入について訪問した際、「通知等は送ってくるな」との会話の履歴が残っていたことから、広報紙もその内容に含まれていたと思われる。	Y. N氏の要望のとおり今後広報紙の発送を停止する。 また、連絡があった際は確実に履歴を残すことを徹底する。
388	H29. 12. 26 (解決)	O. Y氏	農作物共済 (水稻)	電話	水稻共済の被害申告をしたが、支払共済金の振込及び通知はまだなのかとの問い合わせ。	損害評価結果は年末頃に発送になる旨を組合員に周知できていなかったため。	O・Y氏に、通知は翌日発送することと損害評価内容・結果を説明し了承を得た。 広報紙等を活用し、損害評価結果の通知の時期について周知します。
389	H29. 12. 28 (解決)	K. T氏	農作物共済 (水稻)	電話	水稻共済の被害申告をしたが、支払共済金対象外の通知が届いたとの連絡があった。損害評価内容を説明したが、実際は損害評価した数量より少なかったとのことであった。 損害評価結果について謝罪し詳しい説明をしたが、納得はしておらず次回の掛金振替を停止するよう言われた。	損害評価結果について、損害評価員が調査した数量と、実際の収穫量に乖離があったため。	損害評価結果の問い合わせについては今後も広報活動や詳しく説明をし、組合員に理解を求める。 なお、口座振替は停止し、次回から掛金については現金納付を求めることとした。

## 組合員等からのご意見・ご要望等に対する対応状況表

(平成29年10月1日～平成30年3月31日 受付分)

受付番号	受付日	申出者	対象業務	受付方法	概要	原因	改善策等
390	H30.1.4 (解決)	Y. N氏 (玉野市)	農作物共済 (水稲)	電話	水稲共済の支払共済金の支払通知が届いたが、金額が少ない。また、支払が年末になるのは遅いのではないかと連絡があった。	損害評価の方法及び支払時期について、周知できていなかったため。	損害評価員研修について、実情に合った説明を行う。また、通知・広報活動により支払時期などの手続きについて全農家に周知する。
391	H30.1.4 (解決)	S. T氏	農作物共済 (水稲)	電話及び 訪問	水稲共済の支払共済金対象外の通知が届いたとの連絡があった。損害評価の内容を説明したが、評価結果と実際に収穫した量に乖離があったとのこと。 誤差は仕方がないが、損害評価時に地元の評価員がいたことで私情が入ったり職員が同行していなかったことが原因でこのような結果になったのではないかと指摘された。	損害評価員への研修時、評価方法が徹底できていなかったため。また、通常は担当職員が損害評価員の同行し適正な損害評価を促しているが、該当地区の被害数が多かったため、3班編成となりS. T氏のほ場の損害評価には職員が同行できなかつたため、現場で細かな説明ができていなかったため。	S. T氏の要望により、後日被害のあったほ場を案内していただき、収穫後の被害の様子を確認した。 今回の件は、今後の損害評価に生かすことで納得していただいた。また、今後は、写真等を活用し損害評価員の研修でより詳しい説明を行います。
392	H30.1.11 (解決)	U. K氏	任意共済 (農機具)	電話	農機具共済掛金の集金に来るとのことだったが予定時間になってもまだ来ないとの苦情があった。	事前に訪問の連絡した際、日時の再確認をしないまま約束をしたため、お互いの認識にズレが生じていた。	電話時には、必ず日時等を復唱し十分確認したうえで訪問する。

## 組合員等からのご意見・ご要望等に対する対応状況表

(平成29年10月1日～平成30年3月31日 受付分)

受付番号	受付日	申出者	対象業務	受付方法	概要	原因	改善策等
393	H30. 1. 12 (解決)	N. M氏 (北区)	任意共済 (建物)	電話	建物共済掛金を家族から集金した。その後、加入者本人から連絡があり、「ノーサイか他の保険かはっきり分かっていない者から集金するのは詐欺と同じではないか。」との苦情があった。	担当者は、以前から加入していただいている保険であったため、家族の方もノーサイの保険であると認識されていると思い込み本人に確認をしないまま手続きをしたため。	当日、担当した職員と管理職で謝罪に訪問した。 留守であったため再度本人連絡し、改めて経緯を説明すると納得をしていただいた。 今後は、家族が対応する場合は、事前に本人への確認を行った上で対応する事を徹底する。
394	H30. 1. 15 (解決)	K. S氏	農作物共済 (水稻)	電話	水稻共済の支払共済金が振り込まれていない。損害評価の結果と担当した職員と直接話をしたいとの連絡があった。 損害評価結果について謝罪し詳しい説明をした。	損害評価員が調査した数量と、実際の収穫量に乖離があったため。	損害評価結果の問い合わせについては、損害評価員への研修を行い実情に合った損害評価を求める。また、問い合わせについては詳しく説明をし組合員に理解を求める。
395	H29. 12. 27 (解決)	K. Y氏	農作物共済 (水稻)	電話	水稻共済の被害申告をしたが、支払い対象になっていない。 申告したほ場は、飼料用米を作付しており実際に減収していた。評価方法は希望していた分筆で損害評価したのか。また、減収部分は国の交付金が減少するため、ノーサイで補填してくれ。	損害評価員が調査した数量と、実際の収穫量に乖離があったため。	損害評価方法については、希望通り実施した旨、また、交付金については関係機関に問い合わせをし、ノーサイでは補填できない事を確認し本人に伝えた。

## 組合員等からのご意見・ご要望等に対する対応状況表

(平成29年10月1日～平成30年3月31日 受付分)

受付番号	受付日	申出者	対象業務	受付方法	概要	原因	改善策等
396	H30. 1. 15 (解決)	O. Y氏	農作物共済 (水稲)	電話	水稲共済の支払共済金の支払通知が届いたが、他にも悪いほ場があったが結果は変わらないのかとの問い合わせ。	損害評価の方法及び支払時期について、周知できていなかったため。	損害評価結果の問い合わせについては今後も広報活動や丁寧に説明をし、組合員に理解を求める。
397	H30. 1. 18 (解決)	N. T氏	任意共済 (建物)	電話	建物共済の加入について連絡をしてきた際、葬儀中にも拘らず、用件を話し続けられ、普通なら掛け直すのが礼儀ではないかとの苦情。	担当職員は、N. T氏の家族の方が亡くなったことは聞いていたが、葬儀中とは思わず、そのまま用件を伝えたため。	電話及び訪問による謝罪をしご理解をいただいた。 電話では相手の状況が変わったことがあれば掛け直すなどの相手に配慮した対応を心掛ける。
398	H30. 1. 23 (解決)	T. K氏	任意共済 (建物)	訪問	建物共済掛金の口座振替が不能だったため集金に訪問したが、T. K氏は、数ヶ月前他の共済の加入で訪問した職員に口座振替名義の変更を申し出ていたにも拘らず変更手続きできてなく未収金となったことに対する不満。	他の共済で訪問した職員が、口座名義の変更を聞いていたが、建物共済の加入があった事を確認していなかったため、適切な口座の変更処理をしていなかった。	口座変更の際、他の共済への加入の有無を確認し、必要であれば担当部署にも連絡するなど組合員の立場に立ち、適切に事務処理を行う。
399	H30. 1. 26 (解決)	N. M氏 (玉野市)	農作物共済 (水稲)	電話	水稲共済の支払共済金の振込があったが、なぜ、そんなに低いのかとの問い合わせ。	損害評価結果について、損害評価員が調査した数量と、実際の収穫量に乖離があったため。	損害評価結果の問い合わせについては、損害評価員への研修を行い実情に合った損害評価を求める。また、問い合わせについては詳しく説明をし組合員に理解を求める。

## 組合員等からのご意見・ご要望等に対する対応状況表

(平成29年10月1日～平成30年3月31日 受付分)

受付番号	受付日	申出者	対象業務	受付方法	概要	原因	改善策等
400	H30. 2. 5 (解決)	N. T氏	任意共済 (農機具)	電話	農機具共済の支払共済金の支払通知を発送したが、振込先の口座が別の組合員の口座になっていたとの問い合わせ。	支払共済金の通知を作成した担当者の事務処理ミスにより、別の組合員の口座を入力してしまった。また、発送前のチェックを怠っていたため。	誤送付した組合員及び口座を誤って記載した組合員に謝罪し両者の了承を得た。 事務処理手順及び発送前のダブルチェックを徹底し再発を防ぐ。
401	H30. 2. 5 (解決)	N. K氏	果樹共済	訪問	果樹共済の損害評価結果について、今年は昨年より少ない収穫量(昨年は支払共済金の対象になった)なのに支払対象にならないのは損害評価した委員が厳しい目で調査をしたのかとの問い合わせ。	制度上、被害申告した品種以外の品種も含め損害評価すること。また、被害が続くと支払い対象になりにくくなることを加入時に詳しく説明できていなかったため。	訪問し損害評価内容及び制度説明を行い了承を得た。なお、今後は、加入時の説明をより分かりやすく行います。
402	H30. 2. 7 (解決)	F. T氏	農作物共済 (水稻)	電話	地元の理事を通しての問い合わせ。 農作物共済の損害防止事業について、今年は獣害対策の檻を設置することだが、獣害の被害にあっていない農家にはメリットがない。また、農家の積立金を使うのなら集落ごとに説明会を行い、了解を取ってから行って欲しいとのご意見。	損害防止事業について、財源や実施事業について、組合員に対し十分な周知を行っていなかった。	説明に訪問し、今回の獣害対策のイノシシの檻については、少額のため特別積立金を財源として取り崩していない旨を説明し、納得いただけた。 今後も問い合わせがあれば、丁寧に説明をします。
403	H30. 2. 19 (解決)	N. I氏	総務課 (庶務)	電話	①29年分の報酬額の確認がしたい。 ②報酬の支払明細書は届いているが、年間額が分かるものを送付しているか。 ③支払明細書はいちいち見ていない。収入保険も始まるのだから青申ができやすいように配慮すべきではないか、職務怠慢だ。 ④私は役を28年度中に辞めたから別にどうでも良いが、今回の分は送ってくれ。	報酬を支払った際に支払明細書を発行しているが、平成29年分から支払調書を希望制にした旨を通知していたが、周知が至らなかった。	源泉徴収を行っていない報酬なので、源泉徴収票の発行はできないが、支払調書という形で年間支払額が分かるものを送付することで一応の理解を得られた。 次回から支払明細書の発行時には希望制であることの十分な周知を図る。 平成29年分の支払調書を発行した方に対しては、連絡を頂かなくても平成30年も支払調書を発行する。

## 組合員等からのご意見・ご要望等に対する対応状況表

(平成29年10月1日～平成30年3月31日 受付分)

受付番号	受付日	申出者	対象業務	受付方法	概要	原因	改善策等
404	H30. 2. 26 (解決)	M. K氏	任意共済	電話	専任推進員会議の通知について、同じものが2通届いたとの問い合わせ。	通知文書や宛名印刷を行った職員と、封入・発送を行った職員に、単独での作業ではないという気持ちがあり、確認がおろそかになった。	会議日程表に通知発送予定日と発送日を記載し、必ず予定日と発送日を確認して送付する。
405	H30. 2. 27 (解決)	M. Kさん	農作物共済 (麦)	電話	平成30年産麦の事務処理時に、担当者が該当組合員の平成29年産の出荷データが空欄となっていることに気づき、事務処理の誤りであることが分かった。調定事務を確認したところ掛金の追徴になったため、該当組合員に電話連絡をとり状況の説明と謝罪をしたところ、具体的な影響などを調べたうえで説明に来てほしいと言われ訪問し、具体的にどういった処理が漏れており、正しい状態に修正すると納入して頂く掛金にいくら影響があるか説明した。	担当者が平成30年産麦の引受時に該当組合員の出荷数量データを入力していなかった。前年度の出荷データが当年産の引受時にデータがコンバートされているため、気付くことができなかった。	前年産の損害評価を実施していない農家については損害評価の段階では出荷数量を入力しないため、翌年に引受処理をする際にはもれなく出荷数量を入力する。 また、年産によって作付銘柄が変わる場合もあるため一概には言えないが、昨年引受をしていた農家について、生産金額等算定基礎表の該当の年産に数値が入力されているか目視確認を最終確認として行う。以上2点をチェック項目とし、処理マニュアルに追加する。