

平成 30 年 2 月 27 日

【照会先】

大臣官房総務課情報公開文書室

室 長 宮下 雅行

室長補佐 岩本 貢（内線 7133）

（代表電話） 03(5253)1111

厚生労働省に寄せられた「国民の皆様の声」の集計報告について

厚生労働省に寄せられる「国民の皆様の声」につきましては、厚生労働行政の政策改善につながるきっかけとなるものであることから、1か月分の集計結果と現時点での対応等を取りまとめましたので、お知らせいたします。

別紙

○厚生労働省に寄せられた「国民の皆様の声」の集計報告（平成 30 年 2 月 27 日）

（本省受付分：平成 30 年 1 月 1 日から平成 30 年 1 月 31 日受付分）

（地方受付分：平成 29 年 12 月 26 日から平成 30 年 1 月 25 日受付分）

厚生労働省に寄せられた国民の皆様の声・集計報告

平成30年1月1日～1月31日受付分

(単位:件)

組織名	電話	メール等	計
行政相談室 (各部局に属さないもの)	238	5,580	5,818
大臣官房	23	34	57
医政局	122	173	295
健康局	83	123	206
医薬・生活衛生局	63	124	187
労働基準局	89	180	269
職業安定局	57	189	246
雇用環境・均等局	14	98	112
子ども家庭局	22	117	139
社会・援護局	165	178	343
障害保健福祉部	115	120	235
老健局	69	102	171
保険局	107	99	206
年金局	635	104	739
人材開発統括官	11	36	47
政策統括官(総合政策担当)	1	20	21
(統計・情報政策担当)	9	15	24
日本年金機構	521	661	1,182
合計	2,344	7,953	10,297

主な国民の皆様の声は、担当部局別に次ページ以降に添付してあります。

件数は本省受付分のみの件数になります。(国民の皆様の声コールセンター受付分から集計)

地方受付分につきましては、内容欄の末尾に 地方受付分 と記載しています。

の記載のないものは、本省受付分になります。

地方受付分につきましては、12月26日～1月25日までを対象とし、代表的な御意見を記載しています。

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	医政局
照会先	総務課 (内線2517)

平成30年1月1日～1月31日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	医療安全支援センター運営要領について		担当より回答をいたしました。
2	「医業若しくは歯科医業又は病院若しくは診療所に関して広告し得る事項等及び広告適正化のための指導等に関する指針(医療広告ガイドライン)(仮称)」のパブリックコメントについて		ご意見として承り、国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	健康局
照会先	総務課 和田(内線2313) (ダイヤルイン03-3595-2207)

平成30年1月1日～1月31日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	インフルエンザワクチンを接種しようと考えているが、副作用とかは大丈夫か。障害が残ったらどうなるのか。		ワクチンの副反応は副反応疑い報告制度等に基づいて収集されており、その報告については定例的に厚生労働省の審議会で議論されている旨説明し、HPの資料をご案内しました。また、予防接種法若しくはPMDA法の救済制度がある旨もあわせてご説明しました。
2	国が推奨している乳がん検診の対象者や手法について、教えて欲しい。		国が推奨するがん検診は「がん予防重点健康教育及びがん検診実施のための指針」で定めており、乳がん検診については、40歳以上の女性に対して、問診と乳房エックス線検査を検診項目としている旨、お伝えしました。
3	他国から天然痘等が持ち込まれた場合、迅速な対応がなされるのか不安である。		我が国に外国から漂着した場合、感染症法や検疫法等の規定に基づき、適切に対応しており、今後も、感染症法や関連指針の規定に基づき、関係機関とも連携の上、適切に対応していくことをお伝えしました。
4	難病の申請のために医師に記載してもらった書類はどこで手に入るのか。		ホームページの該当部分をご案内しました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	医薬・生活衛生局
照会先	総務課 書記室 管理係 木本(2704)

平成30年1月1日～1月31日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	観光や就学等で来日される予定の外国の方より、常備薬を持参する場合の手続についてご照会がありました。		厚生労働省のホームページをご案内し、手続について説明いたしました。 参考：厚生労働省HP http://www.mhlw.go.jp/english/policy/health-medical/pharmaceuticals/01.html
2	C型肝炎救済特別措置法に基づく、救済制度の利用について相談したい。		厚生労働省では、専用窓口である「フィブリノゲン製剤等に関する相談窓口」を設けています。 (電話番号：0120-509-002) 参考：厚生労働省HP http://www.mhlw.go.jp/kinkyu/fivu/120104-1.html
3	日本で化粧品OEMを使ってボディローションを作って日本国内で販売する予定ですが、OEMは製造販売ライセンスを持っていると仮定して、日本で販売する別のマーケティング/販売ライセンスを申請する必要がありますか？ また、ライセンスのコストはどのくらいですか？		製造販売業の許認可を行う、地方自治体(東京都)をご案内しました。
4	H30から本運用されるMID-NETに関して「医療情報データベースの運営等に関する検討会最終報告書」が公表されていますが、内容や関連ガイドラインは「案」であり決定ではありません。案ではなく決定事項の諸規定、ガイドライン、法律などを知りたいのです。		MID-NETの利活用に関するガイドラインは、「医療情報データベースの運営等に関する検討会」で取りまとめた案に基づき、最終的に独立行政法人医薬品医療機器総合機構(PMDA)が発出するものとなる旨お伝えした上で、現在、手続き中で、手続きの完了次第PMDAのHPに掲載される旨ご案内しました。
5	自己血糖測定器の体診部分についてOTCにしてほしい。		課内担当者に情報を共有いたしました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	医薬・生活衛生局生活衛生・食品安全企画課
照会先	生活衛生・食品安全企画課 佐々木(内線 2493)

平成30年1月1日～1月31日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	食品を販売する際の許認可について教えて欲しい。		管轄する自治体をご案内しました。
2	購入した食品に虫がいた。どこに相談したらよいのか。		食品販売店を所管する自治体をご案内しました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	労働基準局
照会先	総務課 課長補佐 中村 (内線5554) 総務第二係長 田山 (内線5582)

平成30年1月1日～1月31日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	有害物ばく露作業報告(平成30年対象・平成31年報告)に関して、複数の建設現場で対象物質を使用している場合の報告の要否について教えてほしい。	①	1つの事業場において500kg以上製造、又は取り扱った場合に報告が必要となりますが、事業の実施方法等により、報告の要否に関する判断が異なるので、その判断基準について一定の説明をした上で、具体的には所轄の労働基準監督署に照会いただくようご案内しました。
2	小型船舶の造船業を営んでいる事業主です。事務員等も雇用しておりますが労災保険率が23/1000であるため労災保険料が高額になっています。同様の仕事をしているマリナーについては、労災保険率が3/1000ですが、不公平だと思います。(労働基準監督署に対してのご意見)	① ④	適用される事業の種類については、適用事業細目及び関連通達から業種を判断し、当該業種に定められた労災保険率が適用されることを説明しました。 また、労災保険率は、災害率・災害の種類及び作業態様に基づき業種を区分した上で、事業主に対する保険料負担の公平性及び災害防止意欲促進の観点から、業種別に料率を設定していることを説明しました。 小型船舶の造船業における労災保険率及び業種分類についてご意見があったことについては、国民の皆様の声として、労働基準局に伝えることとし、労働局内で情報共有することとしました。

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・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。

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	職業安定局
照会先	公共職業安定所運営企画室 広報担当官 藤嶋 (内線5682) 広報係長 高橋 (内線5739) 中央職業安定監察官室 中央職業安定監察官 上園 (内線5728)

平成30年1月1日～1月31日

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	障害者の職業相談窓口を週一でいいので、時間外開庁により19:00まで延長してほしい。		現在、ご意見をいただいた安定所における障害者の職業相談窓口のご利用時間につきましては、17時15分までとさせていただきます。 ご不便をお掛けいたしますが、限りある人員の中で対応させていただいておりますので、ご理解・ご協力をよろしくお願い申し上げます。なお、個別のご事情等がございましたら、障害者担当窓口にご相談ください。
2	1ヶ月前に相談希望で受付に行った際に、通信制大学在学中のため、担当窓口が一般か新卒か判断できずに、男性職員に対し年齢を伝え確認していたのが、傍で待っていて聞こえ、その年齢で大学なのという感じに聞こえ不快に思った。また、そのことでハローワークへ行きたくなくなった。 今日、ハローワークへ行くことにしたが、そのようなことがないようにしてほしい。		このたびは、不快な思いをされましたことにお詫びを申し上げます。本件は、職業相談希望で来所された通信制大学在学中の方が、アルバイト希望だったため、受付の担当者が窓口の誘導について判断を迷ってしまい、その判断を近くの職員に確認した際、年齢等の情報を内線で本人に聞こえるように伝えてしまった案件です。 今般、受付職員には、通信制大学在学中の方は、新卒窓口へ誘導すること、及び内線での確認等の際に声の大きさや、言動に十分注意するよう、指導を行いました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	雇用環境・均等局
照会先	総務課 古屋(内線7817)

平成30年1月1日～1月31日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	非正規雇用者の退職金共済を設立したい。不安定な非正規雇用者こそ退職金制度が必要だと考えている。		中小企業退職金共済制度について、雇用期間の定めのある労働者や短時間勤務の労働者でも制度の対象となりうる旨等をご説明しました。
2	産前休業は6週間前から取得出来るのか確認したい。		管轄の労働局にお問合せいただくようご案内しました。
3	くるみん税制の対象となる資産の詳細な要件を知りたい。		くるみん税制の対象資産の要件について掲載されている厚生労働省のHP(「平成27年度税制改正で、くるみん税制が改正・延長されました」(http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunit suite/bunya/0000082765.html/))をご案内しました。
4	有期契約労働者の育児休業取得要件のうち、「当該事業主に引き続き雇用された期間が1年以上である者」という要件については、いつの時点から遡って1年以上であればよいのか。		育児休業の申出の時点である旨、ご説明しました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	子ども家庭局
照会先	書記室 管理係(内線4805)

平成30年1月1日～1月31日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	児童相談所全国共通ダイヤル189について、引き続き普及啓発に努めて欲しい。		ご意見として承りました。
2	特定不妊治療費の助成を拡充してほしい。		ご意見として承りました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	社会・援護局(社会)
照会先	書記室管理係 (内線2803、2804)

平成30年1月1日～1月31日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	(臨時福祉給付金について) 来年度も臨時福祉給付金は実施するのですか。		今回の臨時福祉給付金(経済対策分)は、平成29年4月から平成31年9月までの2年半分を一括して支給していることから、来年度の支給予定はないことをご説明しました。
2	薬局で処方を受ける際に、薬剤師から「生活保護受給者は後発医薬品を処方する決まりである」と言われ、後発医薬品の処方を強要された。聞けば、厚生労働省がそのような通知を出したと言う。生活保護受給者であることを理由に後発医薬品の処方を強要することは人権侵害及び差別ではないのか。		医療全体における後発医薬品の使用促進の動きを受け、生活保護受給者に対して後発医薬品の使用を推奨する通知は各自治体向けに出しておりますが、その通知は生活保護受給者に対し、後発医薬品の処方を義務づけるものではありません。もっとも、医師が一般名処方もしくは後発医薬品への変更を不可としない銘柄名処方を行った場合には、原則として後発医薬品を処方することとしているため、ご理解いただきますようお願い申し上げます。
3	なぜ外国人に生活保護を適用するのか。生活に困窮する外国人は母国で保護すべきではないのか。		ご意見としてお伺いしました。 生活保護法自体は日本国民のみを対象としておりますが、日本人と同様に日本国内で活動できる方として永住者、定住者等の在留資格を有し、適法に日本に滞在する外国人の方については、行政措置として生活保護法に準じて必要と認める保護を行っています。 これは、人道上的観点から行っているものであり、生活に困窮する外国人の方が現に一定程度存在している現状を踏まえれば、外国人に対する生活保護を行う必要はあることをご説明しました。
4	技能実習の介護職種の追加について教えてほしい。		技能実習法や介護職種の追加について概要を説明し、ご了解いただきました。
5	在留資格「介護」の制度について教えてほしい。		在留資格「介護」の制度について概要を説明し、ご了解いただきました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	社会・援護局障害保健福祉部
照会先	庶務班総務係(内線3016)

平成30年1月1日～1月31日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	サービス管理責任者の定義等について、問い合わせがありました。		サービス管理責任者について、厚生労働省ホームページのリンク先をご案内するとともに、その業務内容等をご説明しました。
2	線維筋痛症による身体障害者手帳の取得について、問い合わせがありました。		身体障害の認定基準について、ご説明の上、認定基準に該当する場合は身体障害者手帳の交付の対象になることをご説明しました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	老健局
照会先	総務課企画法令係(内線3909)

平成30年1月1日～1月31日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	訪問介護サービスを受けているが、医療費控除の対象となるか。		訪問介護サービスのみ利用している場合は、医療費控除の対象とはならないが、訪問看護や訪問リハビリテーション等の医療費控除の対象となるサービスをあわせて利用している場合は訪問介護サービスについても医療費控除の対象となる旨ご説明しました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	保険局
照会先	総務課 課長補佐 高島(内線3208)

平成30年1月1日～1月31日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	不正請求を行っている保険薬局がある。(電話)		保険薬局等への指導・監査に関する件につきましては、地方厚生局の都道府県事務所が窓口となっていることを説明し、当該保険医療機関を管轄する地方厚生局の都道府県事務所をご案内しました。
2	出産育児一時金の直接支払制度を利用したのですが、病院でかかった費用が42万円より少なかったため、差額を請求できると聞きました。どのようにしたらよいでしょうか。		直接支払制度を利用し、出産費用が健康保険の法定給付額である42万円を下回り、差額が発生した場合の請求先は、加入している医療保険者になることから、申請方法等はご加入の保険者へ問い合わせるようご案内しました。
3	就職をして、国民健康保険から社会保険に切り替わったのですが、協会けんぽから新しい保険証が届く前に、急病で病院を受診しなければならなくなりました。国民健康保険証をまだ返納しておらず手元にあるので使ってよいでしょうか。		会社に勤務を始めた日から健康保険の資格を得ると同時に国民健康保険の資格を喪失することになりますので、国民健康保険証を使うことはできず、もし、誤って使用した場合は後日、給付を受けた金額を返還していただくことになります。健康保険の保険証が発行される前に受診する場合は、保険証の代わりとなる資格証明書を交付してもらい保険診療を受ける方法、又は、一旦自費で支払い、後日療養費の申請をして給付を受ける方法があることをご案内しました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	年金局
照会先	総務課 課長補佐 鈴野(内線3316) (代表)03-5253-1111

平成30年1月1日～1月31日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	<p>毎月の給与に対して、社会保険料、厚生年金が引かれるのは、当たり前だと認識しているのですが、何年か前から年二度の賞与からも社会保険料、厚生年金が引かれるようになり、全く持って腑に落ちないまま、今日に至っています。高齢化社会で年金制度を保つ為に大変なのは十分熟知していますが、やはり納得が行けません。</p> <p>安倍政権になって、様々な改革をされています。企業に賃金の引き上げを望む前に、賞与時の社会保険料や厚生年金の廃止を実現された方が、会社員にとっては豊かな気持ちになれます。是非とも、せめて賞与時の社会保険料と厚生年金の徴収の廃止をお願い致します。</p>		<p>過去の年金制度においては、厚生年金の保険料は月給に対して賦課されていましたが、平成12年の改正によって、月々の賃金と同様に賞与を保険料の対象とする一方、その保険料に応じて給付も増やす仕組み(総報酬制)が導入されています。これは、</p> <ul style="list-style-type: none"> 賞与がかつてのように臨時特例的なものではなく、賃金の一部として支払うことが定着してきたこと 支払いの形態が手当も含め多様化していること 賞与と月給とを区別して取り扱うことが社会実態にそぐわなくなっていること <p>などを踏まえ、被保険者間の賞与の多寡による負担の不公平を是正する観点から導入されました。なお、導入の際には、保険料賦課対象が拡大する一方、保険料収入全体に変化が生じないようにするため、保険料率を引き下げました。</p> <p>同一の年収の方は同じ保険料を負担し、同じ給付を受けるとい、厚生年金の被保険者間の公平性を確保するために必要な仕組みであることをご理解いただければと思います。</p>

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	人材開発統括官
照会先	人材開発総務担当参事官室 調整係長 横田 (内線5738)

平成30年1月1日～1月31日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	中央技能検定委員の選任について、お問い合わせがありました。		中央技能検定委員に選任されるための要件などについて説明の上、実際に選任を行う中央職業能力開発協会へご相談いただくようご案内いたしました。
2	技能者育成資金融資制度における返還について、お問い合わせがありました。		技能者育成資金融資の返還の具体的な手続きについてご案内いたしました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	政策統括官(統計・情報政策担当)
照会先	統計・情報総務室総務係 白寄(7365)

平成30年1月1日～1月31日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	公表データの第2編 保健衛生 第2章 医療より、「第2-29表の医療施設数・人口施設数、施設の種類×都道府県別内の平成27年(2015)年の病院、人口10万対」というデータを利用させていただきたいのですが、人口10万対の人口データはどのデータを利用しているのでしょうか。なお、当データを利用する際は、出典としてどのように記載すれば良いでしょうか。		<p>ご覧の結果表は、「平成27年国勢調査人口等基本集計結果」(総務省統計局)を用いて算出しております。算出に用いた人口は以下リンク先に掲載しておりますのでご参照ください。</p> <p>(統計表 付表 人口10万対比率の算出に用いた人口(51ページ))</p> <p>http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/iryosd/15/dl/03_toukei.pdf</p> <p>出典はそれぞれ以下のように記述していただければ結構です。</p> <p>なお、平成27年医療施設調査の結果は、平成28年9月6日に公表しました。</p> <p>「平成27年医療施設調査」(厚生労働省) 「平成27年国勢調査人口等基本集計結果」(総務省統計局)</p>

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	行政相談室
照会先	相談係長 高橋 (内線7134) (03)5253-1111(代表)

平成30年1月1日～1月31日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	保育園を経営している。厚労省を名乗る電話があった。従業員一人につき、100万円の助成金を支給するという話だった。不審に思ったので切電をしたが、確認をしたい。		厚生労働省から助成金について、個別に電話をすることはありませんと御案内しました。
2	児童手当の給付について聞きたい。		内閣府にお問い合わせ頂くよう、御案内しました。
3	ペットの飼育者のマナーが悪い。飼い犬が他人に吠えないように躾をするべきだ。自治体を通して啓蒙してほしい。		環境省に御確認くださいませよう、御案内しました。
4	大学生のハラスメントの相談窓口を教えてください。 大学生です。大学の実習で「こんなこともできないの?」「私の話してることわかる?」と怒鳴りつけて萎縮するのを見て楽しむ教員がいる。いつ自分も対象になるかと思うと怖くて、相談するところをアドバイザーの先生に聞いたのですが、「学校を何だと思っているの?」と言われ聞くことができませんでした。		文部科学省にお問い合わせ頂くよう、御案内しました。
5	インフルエンザによる学級閉鎖の統計について聞きたい。		文部科学省にお問い合わせ頂くよう、御案内しました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	日本年金機構
照会先	相談・サービス推進部 お客様対応グループ長 佐川 明人 青木 潤 (代表電話) 03-5344-1100 (内線 3173)

平成30年1月1日～1月31日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	海外に在住していたことがあるが、当時任意加入の手続きをしていなかった。遡及して当時の国民年金保険料が納付できるようにしてほしい。		現行制度について説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
2	年金事務所で老齢厚生年金の手続きを行った際、在職老齢年金により年金が支給停止になると案内された。少ない給与の中から厚生年金の保険料も引かれ、年金も制限されては生活が困窮するので、在職老齢年金の制度を見直してほしい。		現行制度について説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
3	平成29年4月から給与が下がり随時改定の対象となったが、在職老齢年金の停止額に反映するのは7月分の年金からである。随時改定の変更月を3か月後ではなく、給与が下がった月からしてほしい。		現行制度について説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
4	国民年金の委託業者からワンコールで切れる着信があった。折り返し電話してワンコールで切った理由を確認したら、システムトラブルとのことだった。改善すべきである、とのご意見をいただきました。		お客様のご意見をふまえて、委託業者に確認したうえで改善指導を行いました。

5	<p>扶養親族等申告書を提出したが不備により書類が返戻されてきた。扶養親族等申告書の記入方法が難しすぎるため、高齢者でも理解できるように、もっと簡単にしてほしい、とのご意見をいただきました。</p>	<p>所得税法上の制約がありますが、その範囲内においてもより分かりやすい文書となるよう、外部モニターを加えたお客様向け文書モニター会議等の取組により、引き続き改善に努めます。</p>
6	<p>年金事務所へ問い合わせの電話をしたところ、一方的に制度の説明を始めた。対応も上から目線で、不快だった、とのご意見をいただきました。 (その他127件の職員の接遇に関するご意見がありました。)</p>	<p>当該年金事務所にて事実確認を行い、必要な指導等を行ってまいります。また、お客様に不快な思いをさせることのない対応を心がけます。</p>
7	<p>未支給年金の請求について、電話で親切に説明をいただきました。その後、郵送していただいた届書を確認したところ、記入する項目に丸印をしていただいたうえに、付箋で補足説明が書いてありました。とても分かりやすく、大変感謝しています。ありがとうございました。</p>	<p>常にわかりやすい説明を意識して、今まで以上にお客様サービス向上に努めてまいります。</p>

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。