

平成 30 年 11 月 27 日

【照会先】

大臣官房総務課情報公開文書室

室 長 花咲 恵乃

室長補佐 岩本 貢(内線 7133)

(代表電話) 03(5253)1111

(直通電話) 03(3595)2320

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 11 月 27 日）

（本省受付分：平成 30 年 10 月 1 日から平成 30 年 10 月 31 日受付分）

（地方受付分：平成 30 年 9 月 26 日から平成 30 年 10 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10月1日～10月31日受付分

(単位:件)

| 組織名 | 電話 | メール等 | 計 |
|-----------------------|-------|-------|--------|
| 行政相談室 (各部署に属さないもの) | 412 | 6,935 | 7,347 |
| 大臣官房 | 25 | 49 | 74 |
| 医政局 | 123 | 115 | 238 |
| 健康局 | 75 | 88 | 163 |
| 医薬・生活衛生局 | 85 | 92 | 177 |
| 労働基準局 | 110 | 153 | 263 |
| 職業安定局 | 181 | 260 | 441 |
| 雇用環境・均等局 | 24 | 73 | 97 |
| 子ども家庭局 | 34 | 79 | 113 |
| 社会・援護局 | 494 | 133 | 627 |
| 障害保健福祉部 | 108 | 94 | 202 |
| 老健局 | 99 | 69 | 168 |
| 保険局 | 168 | 142 | 310 |
| 年金局 | 132 | 123 | 255 |
| 人材開発統括官 | 46 | 117 | 163 |
| 政策統括官(総合政策担当) | 2 | 9 | 11 |
| (統計・情報政策担当) | 12 | 8 | 20 |
| 日本年金機構 | 646 | 741 | 1,387 |
| 合計 | 2,776 | 9,280 | 12,056 |

※ 主な国民の皆様の声は、担当部署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報告から集計)

国民の皆様の声・集計報告票

| | |
|---------|----------------|
| 部局(課室)名 | 医政局 |
| 照会先 | 総務課総務係(内線2517) |

平成30年10月1日～10月30日受付分

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|------------------|-----|---|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 歯科医師数について | ① | 医療関係者の養成確保について、「国民医療対策大綱」を基にご説明しました。 |
| 2 | 歯科医師の医科麻酔科研修について | ① | 歯科医師の医科麻酔科研修に関するガイドラインをご案内しました。 |
| 3 | 看護師の受験資格認定について | ① | 所管する看護師の受験資格認定の認定基準等についてご説明しました。 |
| 4 | 看護師の需給推計について | ① | 所管する看護師需給の関係についてご説明しました。 |
| 5 | 医療行為の該当の有無について | ① | 医師法第17条の一般的な解釈について説明の上、詳細は保健所に相談いただくようにご案内しました。 |

※「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 | 健康局 |
| 照会先 | 総務課 吉田(内線2313) |

平成30年10月1日～10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 | 風しんが流行しているが、男性も予防接種をしたほうがよいか確認したい。 | ① | まずはお近くの保健所等にご相談いただき、必要に応じ抗体検査を受けてご自身の抗体価を確認していただくようご案内しました。 |
| 2 | 受動喫煙対策について、今後、飲食店は全面禁煙になるのか。 | ① | 法施行後、既存の経営規模の小さい飲食店については経過措置を設けているものの、その他の飲食店については「原則屋内禁煙」(喫煙専用室内でのみ喫煙可)で、また、新たに開設する店舗についても「原則屋内禁煙」になるとご案内しました。 |
| 3 | 自身又は家族が罹患している疾病が、指定難病又は小児慢性特定疾病に指定されているか知りたい。 | ① | 担当より、疾病名をお伺いした上で指定難病等に指定されているかを回答し、当該疾病の概要について記載のある厚生労働省及び難病情報センター等のホームページをご案内いたしました。 |

※「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 | 医薬・生活衛生局 |
| 照会先 | 書記室管理係 木本(内線2704) |

平成30年10月1日～10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 | 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。 | ① | 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 https://www.mhlw.go.jp/kinkyu/fivu/120104-1.html |
| 2 | イ草のマクラの製造を考えているが、これはホルムアルデヒド規制に該当するか。 | ① | イ草のマクラは家庭用品規制法の対象家庭用品として明記はなされていないが、法の趣旨に鑑みて家庭用品規制法対象家庭用品相当と見なすことは考えられる。できるだけホルムアルデヒド検査を行っていただくことが望ましいことをご説明しました。 |

※「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 | 医薬・生活衛生局生活衛生・食品安全企画課 |
| 照会先 | 医薬・生活衛生局生活衛生・食品安全企画課 大塚(内線 2493) |

平成30年10月1日～10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 | ドライフルーツを輸入販売する予定だ。残留農薬基準値について聞きたい。 | ① | 担当係より回答しました。 |
| 2 | 水道法の給水装置について聞きたい。 | ① | 担当係より回答しました。 |

※「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 橋 (内線5739) 中央職業安定監察官室 中央職業安定監察官 久保田 (内線5653) |

平成30年10月1日～10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 | ハローワークの相談窓口を利用した際、担当職員の声があまりにも小さく相談にならなかった。声が小さいうえ、マスクをされていて、何を言っているのかわからなかった。 | ② | 担当職員に確認したところ、日ごろからプライバシー保護の観点から音量に配慮しているとのことでしたが、今後は相談開始前に聞き取りにくいようであれば申し出ていただくよう、説明を加えることといたしました。 |
| 2 | ハローワークで求人検索をする際に、タッチパネル方式だと、細かな条件を入力できない。様々な角度から求人検索をしたいので、検索用パソコンにキーボードを設置してほしい。 | ⑤ | システム更改後は、すべてにキーボードが付属される予定となっております。 |
| 3 | ハローワークで求人公開する際に、事業所の写真等が掲載されていると、内部の雰囲気等がわかりやすいので、より多くの企業に載せてほしい。 | ② | ご要望につきましては、事業所訪問の際に画像を収集しており、収集した情報は順次掲載いたしますので、ご理解をお願いいたします。 |

※「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 | 雇用環境・均等局 |
| 照会先 | 総務課 清野(内線7817) |

平成30年10月1日～10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 | 同一労働同一賃金の原則について、「同じ会社」の中だけの適用となるのか、同じ事業者が経営する別会社でも適用されるのか。 | ① | 現在政府が取り組んでいる「同一労働同一賃金」は、同一企業内における正規雇用と非正規雇用の間にある不合理な待遇差の解消を目指すものである旨、ご説明しました。 |
| 2 | BUSINESS INSIDER JAPAN「男性記者は私を差し出した」メディアの女性たちが声を上げられない理由 2018年4月18日によると性的な関係の要求は、かなり露骨だ。 「同業者の40代の男性から20代の頃あからさまに「やらして」と言われた。また、20代の頃社内メールで卑猥な文章を送られた」(40代以上、フリーランス) 政策の提案として、セクハラに関して厳しくなるように法律を改正して、1年に1回くらい男性にセクハラをしないように教育してほしい。 | ④ | 貴重なご意見として承りました。 |
| 3 | 有期契約労働者は、育児のための短時間勤務制度を利用できるのか。利用できるとしたら、どのような場合か。 | ① | 育児のための短時間勤務制度の取得要件について説明し、ご理解をいただきました。 |

※「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 | 子ども家庭局 |
| 照会先 | 書記室 管理係(内線4805) |

平成30年10月 1日～10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 | 民間の調査結果において、学童保育の待機児童が約1万7千人で過去最多と発表された。この結果を踏まえ、「働き方改善」や「施設増加の予算」等を考慮しつつ、政府に対応いただきたい。 | ④ | ご要望を担当課内で共有しました。今後の対応として、本年9月14日に公表した「新・放課後子ども総合プラン」に従って、引き続き放課後児童クラブの整備等に努めてまいります。 |
| 2 | 一度、自分の子どもが児童相談所に連れて行かれ、自宅へ戻ってきた後にも、頻繁に児童相談所が見に来る。児童相談所の対応について相談をしたい。 | ⑤ | 自治体へご相談いただくよう案内の上、当該自治体に対して情報提供を行いました。 |

※「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 | 社会・援護局(社会) |
| 照会先 | 書記室管理係 (内線2803、2804) |

平成30年10月1日～10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(経済対策分)について) 今からでも申請したら支給されるかどうか教えてほしい。 | ① | お住まいの市町村にお問い合わせ頂くようご説明しました。 |
| 2 | 生活困窮者自立支援制度の内容を教えてください。 | ① ④ | 制度を説明し、室内でご相談内容について情報共有しました。 |

※「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 | 社会・援護局障害保健福祉部 |
| 照会先 | 企画課庶務班(内線3016) |

平成30年10月1日～10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 | 共同生活援助施設のサービス管理責任者の配置に関して、お問い合わせがありました。 | ① | サービス管理責任者について定めている厚生労働省令(「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害者支援施設等の人員、設備及び運営に関する基準」)の内容について、説明するとともに、具体的な取り扱いについては、自治体にお問い合わせいただくよう、ご案内いたしました。 |
| 2 | 障害福祉サービス事業におけるサービス提供責任者等の実務経験年数に関して、お問い合わせがありました。 | ① | 必要となる実務経験の従事期間について、通知(「指定施設における業務の範囲等及び介護福祉士試験の受験資格の認定に係る介護等の業務の範囲等について」)の内容に沿って、説明いたしました。 |

※「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 | 老健局 |
| 照会先 | 総務課企画法令係(内線3909) |

平成30年10月1日～10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 | 介護保険の第2号被保険者が交通事故により介護が必要になった場合、要介護認定や介護保険サービスを受けることはできるのか？ | ① | 第2号被保険者の要介護認定は、加齢に伴う疾病(特定疾病:がん、脳血管疾患など16の疾病)が原因で介護が必要となった場合に限られています。そのため、第2号被保険者が交通事故が原因で要介護状態になった場合は、介護保険サービスは受けることができません。 |

※「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 | 保険局 |
| 照会先 | 書記室管理係(内線3204) |

平成30年10月1日～10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 | 私は現在パートで働き健康保険は夫の扶養に入っています。時間に余裕ができたので働く時間を増やし、週22時間勤務に契約変更したら、社会保険に加入しなければならないと言われました。時間は増えても給料は月10万円、年120万円で、扶養認定基準の130万円を超えていないのですが、扶養を抜けなければならないのでしょうか。 | ① | 平成28年10月からパート等短時間労働者も社会保険への加入が義務づけられました。①従業員が501人以上の事業所②週20時間以上勤務③1年以上の就労見込み④月給88000円以上⑤学生以外、この5項目のすべてを満たした場合は、健康保険の被保険者として加入しなければならず、夫の扶養からは除かれます。 |

※「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 | 年金局 |
| 照会先 | 総務課 課長補佐 中園(内線3316) |

平成30年10月1日～10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 | 国民年金の第2号被保険者の被扶養配偶者(国民年金の第3号被保険者)を優遇する時代錯誤な制度の見直しを早急にして欲しい。独身者と共働きの第2号被保険者の負担が多く不公平感が募る一方である。 | ① | <p>1 国民年金の第3号被保険者制度は、それまで強制加入ではなかったサラリーマン世帯の専業主婦を年金制度に加入させ、個人を単位として基礎年金を給付することで、その年金権を保障する仕組みとして、1986(昭和61)年に導入されたものです。</p> <p>2 現行の仕組みは、サラリーマン世帯の夫婦の賃金の合計額が同じであれば、夫婦二人でみた保険料負担も同額、年金給付も同額となり、夫婦単位で見れば、給付と負担の公平性は保たれており、年金制度では、第3号被保険者は夫婦で保険料を納めていると整理されています。</p> <p>3 このような考え方をベースに、2004(平成16)年改正で、保険料を夫婦で共同負担しているという基本的認識を法律に明記するとともに、離婚等の場合に厚生年金を夫婦間で分割する制度が導入されています。</p> <p>4 その後も、第3号被保険者制度については、働き方に中立的な社会保障制度への見直しという観点から検討を進めてきていますが、第3号被保険者には、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 短時間で働いている方 ・ 出産や育児のために離職した方 ・ 配偶者が高所得で自ら働く必要性が高くない方 <p>など、多種多様な属性を持つ方がおられることから、まずは被用者保険の適用拡大を進めつつ、第3号被保険者制度の縮小・見直しに向けたステップを踏んでいくことが必要であると整理されています。</p> |

※「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 | 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 只熊 (内線5738) |

平成30年10月1日～10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 | キャリアコンサルタントの国家資格について聞きたい。 | ① | 厚生労働省のホームページをご案内し、キャリアコンサルタント登録制度の内容を説明しました。 |
| 2 | 職業能力開発促進法に定める技能検定受検資格の実務経験について | ① | 実務経験の範囲における解釈についてお伝えするとともに、実際の受検にあたっての受付窓口として、都道府県職業能力開発協会に相談するようお伝えしました。 |

※「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 | 行政相談室 |
| 照会先 | 相談係長 高橋 (内線7134) |

平成30年10月1日～10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 | 保健所の職員の対応について苦情をいいたい。 | ① | 都道府県等にご相談いただくよう御案内しました。 |
| 2 | 夫婦別姓法制化について意見がある。 | ① | 法務省にお話しいただくよう、御案内しました。 |
| 3 | 障害者差別解消法について質問がある。 | ① | 障害者差別解消法を所管している内閣府にお問い合わせいただくよう御案内しました。 |
| 4 | オリンピックボランティアの募集について意見がある。 | ① | 東京都にお話しいただくよう、御案内しました。 |
| 5 | 厚生労働大臣と直接会話をして意見を言いたいので大臣に代わってほしい。意見の内容はその時に申し上げる。 | ④ | 内容に応じて、所管部局が組織として責任をもって御意見等を承ることを説明し、了承を得ました。 |

※「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 | 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 鈴木 澄子 平田 康 (代表電話) 03-5344-1100 (内線 3173) |

平成30年10月1日～10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 | 生活に余裕ができて、将来のことを思い、払っていなかった国民年金保険料を払おうと思っていたが、後納制度が期間限定とは知らなかった。後納制度を続けてほしい。 | | |
| 2 | 失業手当を申し込んだら、給付制限期間があるのに、特別支給の老齢厚生年金が止まっている。事後清算が行われるとしても、年金と失業手当のどちらも支給がない期間があるのはおかしいので、空白がないように支払いの調整をしてほしい。 | ① ④ | 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 | 健康保険・厚生年金保険適用事業所全喪届を提出する際の添付書類に、解散登記の記載のある法人登記簿謄本のコピーとあるが、この届書の提出期限である事実発生日から5日以内に法務局での登記作業が完了しないため、添付資料がなくても受け付けるか、提出期限を変更してほしい。 | | |
| 4 | 「平成31年分扶養親族等申告書」が送付されてきたが、返信用封筒には「切手を貼ってください」のみ表示してあるが、いくら分の切手を貼った方がいいのかわからない、とのご意見をいただきました。 | ① ④ | 切手代は、普通郵便の場合82円切手を貼付いただきますが、簡易書留等の送付方法を選択される方もいらっしゃるため、「切手を貼ってください」と表記させていただいております。 |

| | | |
|---|---|---|
| 5 | 平成30年7月に65歳になったが、平成30年10月15日の老齢年金が振り込まれなかった、とのご意見をいただきました。 | <p>65歳到達月にご提出していただく「年金請求書(国民年金・厚生年金保険老齢給付)」を誕生月の月末までにご提出していただけなかったため、老齢基礎年金および老齢厚生年金の両方を繰下げ希望された方として対応していました。</p> <p>改めて9月にご提出いただきましたので、平成30年11月15日に振込させていただき、ご説明をし、ご理解をいただきました。</p> <p>① ②</p> |
| 6 | 広域事務センターに、電話をしているが電話が繋がらない、とのご意見をいただきました。 | <p>電話が繋がりにくく、ご迷惑をおかけしていることとお詫びいたします。</p> <p>① ③</p> <p>9月以降、算定基礎届等に関する問い合わせが多くなっており、電話が繋がりにくくなっています。関係部署と協議のうえ、改善に取り組んでまいります。</p> |
| 7 | 予約をせずに年金事務所を訪れたところ、予約のない方は1時間ほど待ち時間が必要と言われた。当日予約もできないと言われたため、対応が悪いと声を荒げてしまったが大声を出さないでほしいと言われた、とのご意見をいただきました。(その他、149件の職員接遇に関するご意見がありました。) | <p>④</p> <p>当日は、予約をされずに来所されたお客様が多かったため、お待ちいただく状況でした。また、当日予約枠も埋まっており、当日予約ができないことを説明いたしましたが、お客様には手続きそのものがないと誤解を与えてしまいました。お客様の立場に立った親切・丁寧な説明対応を心がけます。</p> |
| 8 | 妻が死亡したため、手続きで年金事務所に出向いたとき、窓口の担当の方から、親身な対応をしていただき、元気づけられました。本当にありがとうございました。 | <p>④</p> <p>お客様の立場に立った対応と、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、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。