

④ 理由 1：「対応が遅い」「連絡が取りにくい」という声（5名）

Aさん（21歳男性） 申請後、確認の連絡が来るまで2週間以上かかりました。進捗が分からず不安な日々が続き、もう少しスムーズに対応してほしかったです。

Bさん（22歳女性） 電話がなかなかつながらず、メールの返信も遅かったです。急ぎで確認したいことがあっても対応してもらえず困りました。

Cさん（20歳男性） 担当者によって対応スピードに差があると感じました。問い合わせへの返答が1週間以上かかることもあり、手続きが進まず焦りました。

Dさん（23歳女性） 書類の不備を指摘されたのですが、その連絡が届くまでに時間がかかり、結果的に手続き全体が大幅に遅れてしまいました。

Eさん（21歳男性） 問い合わせ窓口の営業時間が短く、仕事の合間に連絡を取るのが難しかったです。チャットやLINEなど別の手段があれば助かると思いました。

⑤ 理由 2：「思ったより受給額が少なかつた」という声（5名）

Aさん（22歳女性） 事前の説明では受け取れる金額がもっと多いと思っていたが、実際には想定の半分程度でした。期待していた分、落差が大きかったです。

Bさん（20歳男性） 細かい条件によって減額されることを知らず、最終的な受給額を見て驚きました。もっと詳しく説明してほしかったです。

Cさん（23歳女性） ネットで見た情報と実際の金額に差があり、がっかりしました。自分のケースだといくらになるのか、事前に分かる仕組みがあれば良いと思いました。

Dさん（21歳男性） 友人と同じ制度を利用したのに、受給額に差がありました。なぜ違うのか説明がなく、納得できないまま終わってしまいました。

Eさん（22歳女性） 手数料や諸費用が差し引かれることを後から知りました。最初から総額ではなく手取り額を提示してほしかったです。

⑥ 理由 3：「説明が分かりにくかった」という声（5名）

Aさん（21歳男性） 専門用語が多く、何を準備すればいいのか理解するのに時間がかかりました。初心者向けの説明がもっとあれば助かります。

Bさん（23歳女性） 資料が文字ばかりで読みづらく、結局どの手順で進めればいいのか分かりませんでした。図や具体例があると良いと思いました。

Cさん（20歳男性） 担当者によって説明の仕方が違い、人によって言うことが異なることもありました。統一したマニュアルがあるのか疑問に感じました。

Dさん（22歳女性） 一度の説明で理解できず質問したのですが、同じ内容を繰り返されるだけで、結局よく分からないまま手続きを進めることになりました。

Eさん（21歳男性） ウェブサイトの情報と窓口での説明が食い違っていて混乱しました。どちらが正しいのか確認するのにも手間がかかりました。

