

2

保険料に関する事例

①保険料に関する不満

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	利用当事者	株式損失の確定申告をしたが、損失前の所得で介護保険料を賦課された。	根拠法令を説明し、理解を得た。
2	利用当事者	世帯分離をしたにもかかわらず、介護保険料が増額になるのは納得ができない。	年度の途中で世帯分離をしても、増額は避けられない旨説明をしたが、納得してもらえなかった。

②徴収に関する不満

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	利用当事者	昨年は仮徴収分（4月、6月、8月）の保険料額の通知が4月に届いたが今年度は届かないのか。	特別徴収を開始する方のみ通知を出しており、昨年以前に開始された方は、当初賦課通知に来年度の仮徴収額を記載しているのものでそちらで確認してもらっていると回答した。
2	利用当事者	利用当事者の許可を求めることなく、通知だけで、年金からの天引きを始めた。年金からの天引きは行わないでほしい。	傾聴し、介護保険法に「特別な事情がない限り、特別徴収の方法によって徴収する」ことが謳われている旨を説明した。

③手続に関する不満

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	利用当事者	介護保険料が普通徴収から特別徴収になるお知らせが届いた。支払いの控えとして今までの納付書のように書面の控えをもらえないか。	納付書ではないが、年金の振り込み通知書に介護保険料の天引き額の記載があることを説明したところ、納得された。
2	利用当事者	所得照会が転入時の更正で間に合わず、翌月も所得照会後に届いた納付書で差額が発生した。今後の文書について内容を改善してほしい。	同封の手紙がわかりづかったことについて謝罪した。所得照会が間に合わない人は仮計算で納付書が2回出てしまう人がいることを説明した。今後通知文の内容をわかりやすく改善することを伝えた。
3	家族	死亡しているにもかかわらず年金天引きの開始通知が届いた。これはどういうことか。	亡くなる前に仮徴収手続を行ったため、年金から天引きが行われる可能性があり通知を送付したことを説明した。