

## 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	被保険者	住民税課税対象の家族と世帯分離を行ったが、保険料が高かった。計算根拠等はどうなっているのか知りたい。	保険料は4月1日付で算定しているため、その後に世帯分離をしても今年度については同世帯に課税者がある計算になることを、保険者から説明した。併せて、次年度以降は世帯分離後の所得で計算される旨を説明した。
2	被保険者	急に保険料額が変わったのはなぜか。年金も少なく、介護サービスを受けることはないから払いたくない。	傾聴し、制度上3年に一度見直しが行われ、金額に変更が生じたことを保険者から説明した。併せて、保険料の支払いが厳しい場合は、減免の申請もあると案内した。
3	被保険者	介護保険を解約すると返戻金があると聞いた、脱退したいので手続きのうえ返戻金を還付して欲しい。この話は、信用できる者から聞いたので返戻金はあるはずだ。そもそも脱退できないのはおかしい。自分は現在介護は不要で今後身体を悪くしても介護保険は使わない。	介護保険は医療保険と同様で相互扶助のための公的制度であり、自由意思でやめることはできないことを保険者から説明した。解約返戻金はおそらく民間の個人生命保険の一形態の介護保険のことかと思われるので、話を聞いた方に確認するよう伝えた。

## ② 徴収に関する不満

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	被保険者	介護保険料の徴収方法として特別徴収と普通徴収が混在しているが、間違いではないのか。二重で徴収されているのではないか。	徴収方法について説明し、納得いただいた。
2	被保険者	介護保険料をなぜ納める必要があるのか。65歳到達以前に国保で支払っていた介護保険料よりも、65歳以上の介護保険料の方が高くなっている。国保でも介護保険料があり二重取りではないか。	国保で徴収している介護保険料については、65歳未満の家族分であり、二重取りではないと保険者から説明した。
3	被保険者	本年6月の通知では所得段階1で年金特別徴収だったが、その後所得段階が上がり、増額分の納付書が送られてきた。納付書での納付が面倒で仕方ない。年度途中での保険料増額があり得るなら、それに合わせて年金特別徴収額も増額して対応すべきだ。	納付書での納付が面倒であるなら、口座振替等の利用を案内するとともに、増額を見越しての徴収は、制度上困難であることを保険者から説明した。
4	被保険者	介護保険を利用する予定がないので、介護保険料を払いたくない。	保険者から相談者に、介護保険料は法律上支払う義務がある旨を伝えた。また、みんなで支えあう制度であることを理解して納付していただくよう依頼した。

### ③ 手続に関する不満

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	被保険者	介護保険料決定通知書の記載内容が分かりにくい。	内容を傾聴した。分かりにくい部分については口頭で説明して納得いただいた。
2	被保険者	介護保険料決定通知が届いていない。昨年も届かなかった。希望者は窓口で受け取れるようにするなど、検討して欲しい。	住所、氏名を記入いただき照合したところ、発送済みであった。届いていないとのことだったため、再発行することとした。郵便物が届かないことについては、郵便局に問い合わせさせていただくよう依頼した。いただいた意見については、すべてを実現することは約束できないことを説明した。