

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 | 対応者 | 対応結果 |
|----|------|--|-----|---|
| 1 | 被保険者 | 年金受給額に対して保険料が高い。持病のある子供の医療費のため働いているが、その分保険料が高くなるのでは割に合わない。個人の事情に合わせて賦課してほしい。 | 保険者 | 社会保障制度のため、保険料算定は収入や所得状況を基に算定していることを丁寧に説明した。 |
| 2 | 被保険者 | 介護保険料がなぜこんなに高くなっているのか原因を知りたい。以前は訪問リハビリテーションを受けていたが、生活が苦しくなるので利用を止めた。 | 保険者 | 保険料の算定方法等を丁寧に説明したが、相談者は保険料額については納得していない様子であった。保険料に関するお知らせを渡し、今後も不明な点があれば問合せいただくよう伝えた。 |

②徴収に関する不満

| 番号 | 相談者 | 苦情内容 | 対応者 | 対応結果 |
|----|------|---|-----|--|
| 1 | 被保険者 | 特別徴収を止め、口座振替にしてほしい。 | 保険者 | 介護保険法で原則年金からの特別徴収となっていることを伝え、制度について理解していただくよう丁寧に説明した。 |
| 2 | 被保険者 | 保険料の徴収方法が変更になった。保険者に変更する権利があるとされたが本当か。保険者の対応に苦情を言いたい。 | 国保連 | 保険者の対応について、国保連は指導できないことを伝えた上で、特別徴収と普通徴収について説明し、保険者を案内した。 |

③手続に関する不満

| 番号 | 相談者 | 苦情内容 | 対応者 | 対応結果 |
|----|------|----------------------------------|-----|--|
| 1 | 被保険者 | 保険料の還付通知がなかなか届かない。還付まで時間がかかり過ぎる。 | 保険者 | 通知について待たせていることをお詫びし、近日中に還付通知を送付する予定であることを説明した。 |