

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	<p>介護保険料の新型コロナウイルスによる減免を申請したが、令和2年中の事業所得・給与所得が0円のため、減免の対象にならないと、担当者から言われた。（「令和3年度の保険料×令和2年中の事業所得・給与所得÷令和2年中の合計所得金額」となるため、令和2年中の事業所得・給与所得が0円だと、減免保険料が発生しない。）</p> <p>所得が0円の方が、所得が発生している人より生活が苦しいはずで、計算式に納得ができない。国が決めた計算式であっても、おかしいので見直すべきだ。</p>	保険者	<p>令和2年中の事業所得・給与所得が0円ということであったため、昨年度に比べ、介護保険料の段階が下がって保険料が減額になっており、何も救済の措置がない訳ではないことを説明した。</p> <p>ある程度納得いただいたものの、相談者は「弱い立場の人を考慮して制度を作って欲しい」、「厚生労働省にも伝えて欲しい」とのことだった。</p>
2	被保険者	<p>特別徴収の納付通知書を受けた。昨年退職し、現在の収入は年金のみであるにも関わらず、4月、6月の徴収額より8月以降の徴収額が高くなっていることに納得がいかない。</p>	保険者	<p>4月及び6月は仮徴収であるため、昨年度の2月の金額と同額となっていること、相談者の保険料に関しては、昨年度から段階に下がっているため、総額で見た保険料額は下がっていることを説明した。</p> <p>相談者は「昨年と一昨年を比較すると収入が約100万円も減少しているが、数千円程度しか保険料が下がらないのは納得できない」、「介護保険料は高額すぎる」とのことだった。意見を傾聴し、終了した。</p>
3	被保険者	<p>新型コロナウイルス感染症の影響により、働く日数が減り収入が減ったため、減免を希望したい。</p>	保険者	<p>相談者については、前年の収入より30%以上の減少が見込まれず、減免が難しいことを説明した。相談者は「介護保険料が高額であるために借金しなくてはならなくなる」、「保険者側の負担割合を上げてほしい」、「高齢者が増えている現実があるのだから、介護の予算を増やして欲しい」とのことだった。減免の対象について説明を行い、意見を傾聴し、終了となった。</p>

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	国民健康保険料は年金天引きか引き落としか納付方法を選べたが、なぜ介護保険料は年金天引きが強制なのか。	保険者	介護保険法で定められている旨を回答したところ、条文が欲しいとのことであったため、介護保険法134条及び135条の箇所を印刷して渡した。その後内容を説明し、相談者は納得された。
2	被保険者	介護保険料の追加納付書が届いたが、年金のみで収入は変わっていないのになぜ送られてきたのか。	保険者	収入に変わりはないが、相談者は非課税から課税に変わったことで増額となっていることを説明した。 相談者は「住民税は払っていない」、「なぜ課税になったのか」とのことで、住民税の担当部署へ繋ぎ対応した。

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	介護保険料に関する納付書一式が届いたが、以下の点に不満がある。 ①口座振替についてどこに書いているのかわかりにくい。 ②ペイジーとは何か。保険者側は当たり前のように言っているが、意味が分からないし、どこに説明が載っているかわからない。 ③コンビニでの支払が可能かどうかに関する説明がない。 ④介護保険料を滞納した場合の記載内容に気分を害した。 ⑤同封されていた「制度改正」「保険料」のチラシに、年金受給者に対しての文言があったが、自分は年金をもらっていないので気分が良くない。	保険者	以下のとおり回答した。 ①②納入通知書の裏に記載していることを伝え、内容を読み上げた。相談者は高収入のため、年金が支給停止になっているとのことで、特別徴収にはならないことを伝え、口座振替について説明した。 ③可能である旨を説明し、内容を読み上げた。相談者は「読む側が分かりやすいよう記載されていない」、「こんなに多い文章は読めない」とのことだった。 ④⑤「皆様にご理解いただけるように案内を入れさせていただいている」と伝えた。意見を傾聴し、不快と思われる対応については謝罪した。