

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 | 家族 | 保険料の支払い方法についてなぜ年金天引きと納付書払いを行ったり来たりするのか、今後一年を通して、年金天引きになるのはいつなのか。また、保険料納入通知書に記載されている変更理由が「本算定の為」というだけでは分かりにくい。個別の理由なのか全体の理由なのかこれでは読み取れない。 | 保険者 | 保険料段階が変更となった理由の説明と共に、そのことにより年金天引きが止まり納付書となったことを説明した。今年度前半は納付書払いだが、後半からは年金天引きになる予定であることを伝えた。来年度からは、所得段階に変更がなければ特別徴収のみとなる予定であることを案内し、終了した。 |
| 2 | 家族 | 保険料の支払い方法についての苦情が入った。 保険料は年金天引きでお願いしていたはずだが、納付書が届いたのはなぜか。年金天引きを止めたのは、保険者の都合であり、こちらが頼んだわけではない。他の税などはすべて口座振替にしているので、内部で口座情報を共有し、口座振替にしてほしい。もしくは、年金天引きが再開するのであれば納付書で支払う数期分をまとめてほしい。 | 保険者 | 前年度保険料の段階が下がり、年金天引きが止まってしまったため、再開までの間は納付書で支払いいただくことを説明した。いずれもできないことを伝えるも納得いただけなかった。口座振替の手続きを案内したが、新型コロナウイルス感染者の増加もあるため、リスクが高く行けないとのことと終了した。 |
| 3 | 利用当事者 | 保険料変更通知、納付書を発送したことに対し、結局いくら払えばいいのか分からない。納付書が入っているがその金額についてどこにも書いていない。差額が不足分となるなら、その追加分であることを記載して欲しい。 | 保険者 | 保険料の段階が上がったため、差額分の納付書を送付していることを説明した。納付書で一括払いしていることもあり、総額を気にされていた模様である。立腹等なく、意見として傾聴し終了した。 |
| 4 | 利用当事者 | 介護保険料の納付書が届いた。 65歳になったばかり、現役で働いて年金も収めているのに介護保険料は払わなければならないのか。 介護保険料が高すぎる。 | 保険者 | 保険料制度の概要について説明した。 他保険者との比較などの数字を交え、極端に高額なわけではない旨を例示した。 納得はできないものの理解はしたとのことと終了した。 |
| 5 | 利用当事者 | 介護保険料の納付額について、電話で直接回答するよう要求があった。直接電話でそのまま伝えることができないため、折り返し架電するか郵送するかの2択になると案内すると、「過年に他部署は教えてくれた。対応を統一し回答すべきだ」と激高された。 | 保険者 | 個人情報になるため回答できないことを再三説明し、納得せず最後まで激怒されていたものの、最終的には不満を訴えながら郵送を選択された。 |
| 6 | 利用当事者 | 高額な介護保険料を納付しているのに、介護サービスが必要になっても即座には使えず認定を受ける必要があるのはおかしい。介護保険制度も複雑なのだから定期的に案内を送るべきだ。 | 保険者 | 保険者で配布している介護保険のしおりを渡すとともに、地域包括支援センターを紹介した。傾聴し終了した。 |

| 番号 | 相談者 | 苦情内容 | 対応者 | 対応結果 |
|----|-------|---|-----|---|
| 7 | 家族 | 介護保険料の減免に関する規則において、「生命保険加入に応じて基本減免率を減ずる率」の項目を設けていることで、被保険者自ら病気等に備えているのに、介護保険料の減免率が減じられることが納得できない。 また、他保険者も同様のことを行っているのか。 | 保険者 | 公的な介護保険料を減免するに当たり、他の被保険者との公平性を考慮して、任意の生命保険の加入状況に応じて基本減免率を減じていることを繰り返し説明した。 また、各保険者の介護保険を取り巻く状況から、介護保険料の減免方法が異なる部分があることを伝えた上で、同様に生命保険の加入状況に応じて介護保険料の減免率を減ずる他保険者もあることを伝え、当保険者だけではないことを伝えた。 |
| 8 | 利用当事者 | 介護保険料について①年金天引きを保険者をまたいで引き継がない②転入前の保険者より介護保険料が高いことに納得がいかない。 | 保険者 | 介護保険料の金額については、年金天引きの特別徴収と納付書の普通徴収とで支払い方法が異なるため、単純に比較はできないこと、また、保険者ごとに保険料の設定基準は異なることなどを説明したが納得されなかった。 |

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 | 利用当事者 | 利用当事者より年金天引きで全額支払っていたはずだが、なぜ納付書が届いたのか。 | 保険者 | 同世帯者の課税状況の変更に伴い、保険料の段階も変更になること、昨年度の同世帯者の所得状況の変更が今年度に入ってから判明したため、差額分の納付書を発送したことを説明した。差額分の一括納付は難しいとの話であったため、分割納付を提案した。同世帯者の所得状況が自分の介護保険料に反映されることに納得がいかない様子であった。介護サービスを利用しないまま死亡したら、まったく無意味である等、制度への不満を言われた。 |