

2

保険料に関する事例

①保険料に関する不満

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
1	本人	介護保険料について、所得が変わらないのに保険料段階が変わったのはおかしい。	保険者	令和3年度税制改正時に行われた10万円の一律控除の時限措置が、昨年令和5年度で終了したためと説明するも納得されなかった。現場の職員に言ってもしょうがないが、国の制度改正で一方的に保険料が変わるのは納得できないとの苦情であった。
2	本人	要介護認定が非該当になったのに保険料を払うのはおかしい。そもそも90歳を超え、超高齢になったのに、日常生活で手助けが不要と本当に考えているのか。	保険者	要介護認定は介護の手間で考えるため、一定の基準に満たない手間が発生していたとしても非該当になると説明した。非該当となっても総合事業等の使えるサービスもあるため、一律要介護要支援の認定が出なければサービス利用ができないわけではない旨を説明するも、「地域包括支援センターに相談したが、訪問看護員の数が足りず使えないと言われた。サービス利用ができないのに保険料だけ払われるのはおかしい」と納得されなかった。
3	本人	年金額が上がったことで住民税非課税から課税に変わり介護保険料が倍額に増えた。年金はそこまで増えておらず、今までも生活がぎりぎりだったのにこれでは払えない。	保険者	年金額が増えて非課税から課税になったことはご存じだったため、介護保険料の決定方法を説明し、非課税から本人課税となった場合段階が変わることについて説明した。理解は出来たが生活が苦しくなることについては納得できない。国の制度だから窓口の職員に言っても仕方ないけど、と言い帰られた。
4	本人	昨年と比べ保険料が増額されたことへの苦情。生活ができないとの訴え。	保険者	合計所得金額をすでに相談者が課税部署にて確認しており、保険料算定の根拠を説明したうえで誤りがないことを確認していただくも、「保険料が高すぎる。生活ができない。保険料の見直しを検討する。」と希望された。
5	本人	介護保険料の特別徴収の通知を受けての苦情。毎月年金から天引きされている金額とは別に追加で徴収するとの意味か。そこまで支払うことは出来ないとの苦情。	保険者	年金天引きの徴収額のご案内のため、すでに徴収されている介護保険料と別に徴収される意味ではない旨を説明した。領収書の発行も希望されたため、領収書という書式では発行しておらず、介護保険料の決定通知または年金機構から発送される源泉徴収票、来年以降発行可能な納付額確認書のいずれかをお使いいただくようお願いした。

②徴収に関する不満

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
1	本人	介護保険料の過年度滞納分について差し押さえを行ったことに関する苦情。併せて年金天引きについても「勝手に引き落とさず遅滞なく直ちに止めるよう」極めて強い口調で要求された。	保険者	制度で定められているため個人対応は出来ないことを伝えた。併せて過年度滞納分については担当部署が異なるため担当部署にて説明を依頼した。
2	本人	介護保険料の特別徴収について、納付を忘れると怖いので早く再開してほしいとの訴え。	保険者	特別徴収の再開については、日本年金機構での手続き次第となるので、保険者側でもどうにもできない。再開の際は通知が出るのでそちらをお待ちいただき、納付忘れが怖いのであれば口座振替等の設定も可能と説明するも納得されなかった。 年金天引きについては、年金機構側の手続きとなるため、保険者で対応ができかねる旨を再度説明し、「納得は出来ないが理解は出来た」と終話した。
3	本人	昨年退職し、年金受給のみとなったことで所得が大幅に下がったのに、前年の所得をもとに高い介護保険料を徴収されるのが納得できない。年金から特徴されると生活費も残らないから止めてほしい。	保険者	介護保険料は原則年金天引きと定められており、被保険者の都合で納付方法の選択は出来ないことから、対応できかねる旨を説明した。説明自体には理解を得られたが、「そのままでは生活できないから何とかしてほしい」との要望を繰り返された。また「自身には家族もいないから介護サービスを使えない。使えないのに保険料だけ取られるのは苦しみられるだけだ」と訴えられた。 年金天引きを止めることは出来ないこと、利用のいかにを問わず国民全員で分担して納付する義務があること、また生計困難ということであれば、福祉担当にて相談できる旨を伝えた。
4	本人	6月年金特徴分と8月からの金額が異なることについて苦情。天引き額が増額となっては生活に支障が出るとの訴え。	保険者	仮徴収と本徴収について説明するも、理解が難しい様子であった。来年以降は金額を均す形で調整される旨を説明し理解を得た。
5	本人	家族より入電。納付書が届いたので支払ったが、転入前区市町村からも納付書が届いた。二重払いになっているとの訴え。	保険者	介護保険については住所地特例制度の対象者のため、転入前区市町村が保険者であり、当方からは送付していない旨を伝えるも、「手元にあるこの納付書は何か。確かにそちらの発行とある。」と不満を抱いている様子であった。 後期高齢者医療保険料の納付書ではないか確認するも、後期高齢者医療制度は住所地特例にならないのかとの確認があった。そのため、後期高齢の担当に電話を繋いだ。

③ 手続に関する不満

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
1	本人	介護保険料の減免制度についての問い合わせ。必要書類や要件について説明すると、昨年問い合わせたときは、非課税になれば特段手続きせずに適用できると言われたと主張され不満な様子であった。	保険者	課税から非課税になれば保険料段階が下がり、保険料額が下がる旨の案内かと思われる旨を説明すると納得された。まずは今年度分の保険料を確認し、納付できないようなら改めて相談いただくよう案内した。
2	本人	当初納通の納付書で支払い済みなのに新しく納付書が届いた。なぜか。	保険者	当初は本人について住民税非課税者として保険料が算定されていたが、その後課税者との修正があったため、保険料についても再計算していると伝えた。 納付の日付によっては納付された情報が届く前に督促状が出てしまう旨、説明を繰り返し理解を得た。
3	家族	介護保険料の還付金振り込みについて遺族である配偶者より苦情。保有する銀行口座について記帳に行ったが振込がされていないとの訴えあり。それ以外の口座の有無について確認するも、「保険者が振込先口座を教えろ。」とお怒りになる。	保険者	本人確認をしたうえで振り込み先金融機関名のみを伝えた。指摘されると身に覚えがある様子で、確認してみると言い終話した。