

2

保険料に関する事例

①保険料が高い

番号	苦情相談者	苦情内容	対応結果
1	本人	保険料が高くなったが、それはなぜか。	介護保険法の定めるところにより介護保険事業計画について見直しを行ったところ、標準給付費見込額が前期と比較して3割ほど増加していることから、介護保険料について値上げせざるを得なかったことを説明した。
2	本人	仕事が無くなって介護保険料が払えない。	収入が全くなく、納付の予定が立たないとのことであり、生活保護担当に相談するように勧めた。
3	本人	介護保険料が高い。算出根拠を知りたい。	本人の所得状況を提示し、説明するが納得せず「介護保険を利用しないから年金天引きを止めてくれ。」とのことだったが、年金天引きを止めることはできないことを説明した。

②徴収に関する不満

番号	苦情相談者	苦情内容	対応結果
1	本人	介護保険料を年金から勝手に天引きするのはおかしい。個人財産を盗んでいるのと同じである。	年金受給者の介護保険料の徴収方法を選択することはできないことを説明した。
2	本人	介護保険料は、年金からの天引きと聞いていたのに、納付書がきた、おかしい。年度途中からでも年金天引きができないか、年金機構に交渉してほしい。納付書分を後で年金から引き落とししてほしい。	長時間にわたる苦情となった。できないことはできないと説明するも、公的機関（年金機構や保険者）の対応は「それはできません」というだけだと指摘された。話を傾聴し、納得はされなかったが最後は落ち着いた。
3	本人	年金から介護保険料が引かれているが、毎回引かれる金額が変わっているのが年金が入る前に保険料を通知してもらえないか。	7月に当初の介護保険料が決定し、決定通知に一年間の保険料が記載されるため、参照してもらうように説明した。
4	本人	介護保険料は口座引き落としは出来ないのか。	年金からの自動引き落としである旨を伝え納得を得た。
5	本人	保険料の督促状が来たが自分は外国人で介護が必要になったら外国に帰るので払わなくてもいいのではないか。	介護保険は社会保険の制度であることを説明し納得していただいた。
6	本人	介護保険料の算定に、合計所得金額を使用するのはおかしい。	算定基準は国で定められているため、基準を変えることはできない旨説明するが、納得は得られなかった。
7	本人	区画整理の補償金で分離短期譲渡所得が発生した。特別控除があるため税金はかからないと言われたが、介護保険料が上がった。税金がかからないということで合意したのにおかしい。	介護保険料は合計所得（特別控除前）の金額で計算するため、最高額になってしまう。国の制度で決まっていることを説明した。

③その他の不満

番号	苦情相談者	苦情内容	対応結果
1	本人	年金振込及び介護保険料天引きが、それぞれ何月分なのか分かりづらい。	丁寧に説明を行った。分かりづらい点は検討課題とすることで納得された。
2	本人	還付金の請求書に「介護保険料還付金請求書兼領収書」と記載してあるが、口座振替を希望し、まだ入金されていないのに領収書を出させるのはおかしい。	現金受領の方がいるためそのような表記になっていることを説明したが納得されなかった。
3	本人	介護保険料をずっと納めているが、サービスを利用しない人に何か還元する制度はないのか。	自治体事業の『介護支援ポイント事業（ボランティア活動でポイントを貯めて交付金に還元）』や『家族介護慰労金支援事業（重介護者を在宅で介護している家族へ慰労金支給）』について説明し、窓口である地域包括支援センターを案内して、納得してもらった。
4	本人	自分は介護保険を使わないから介護保険は任意加入にしてほしい。使わずに死亡しても払い戻しが無いのはおかしい。	法律で決まっている旨を説明したが、制度や自治体への不満は残っていた様子だった。
5	本人	株式譲渡所得の繰越控除が無かったために、介護保険料が高くなってしまった。他の税は考慮されたのに、介護保険料は考慮されないのか。	事情を十分傾聴した上で、合計所得金額について説明した。
6	家族	転入時から数か月経過後に、負担限度額認定証の発行手続きをされた。転入時に発行しなかったのは保険者のミスだ。有効期間を転入時に遡及してほしい。	制度上対応困難なことを丁寧に説明した。