

## 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	対応状況
1	本人	収入が1,500万円以上に該当する保険料の額になっているのはなぜか。区画整理事業によるものであれば、特別控除を受ける前の額で算定されるのはおかしい。	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。
2	本人	保険料が1万円近く上がった。年金を年額30万円程度しかもらえないのにどうやって生活をしていけば良いのか。生活保護を受けたほうが楽ではないか。自分は介護の世話にならないよう健康に気を付けているのに、介護が必要な人のために支払い続けることに納得ができない。	介護保険制度については理解されているが、納得がいかないので黙っていられず言わせてもらったとのことだったため、傾聴した。
3	本人	民間の介護保険に加入しているため公的な介護保険の保険料を支払う必要性を感じない。介護サービスを利用しなかった場合、納めた保険料はどうなるのか。	介護保険は国で定めた制度であり、保険料についても説明したが納得は得られなかった。
4	本人	扶養家族が亡くなったため、その分の控除38万円がなくなり、介護保険料が高くなった。今までと比べて約2倍の金額になってしまった。急激に増額しすぎではないか。	傾聴し、介護保険料段階表に基づいて決定していることを説明した。「理屈はそうなのだろうが、急激に増え過ぎるので、住民感情としては快く納められない。このような声があることを上に伝えて、改善できるならしてほしい。」とのことだったため、意見として記録に残すこととした。

## ②徴収に関する不満

番号	相談者	苦情内容	対応状況
1	本人	仮徴収のお知らせが来たが、税が確定しない段階で、仮に徴収しないでほしい。税が確定してから徴収をして欲しい。	年間の保険料が確定した後に、年間納付することになると、納付回数が少なくなり、1期あたりの負担が重くなる。そのため、仮徴収をしていることを何度も説明したが、納得してもらえなかった。
2	本人	仮徴収のやり方を変更するべきだ。8月の天引き額が4月、6月の天引き額の4倍以上になっている。天引き額をもっと平均化するべきだ。	保険料決定後、その金額を基に8月以降の金額が決まるが、今年度は保険料改定による値上がりのため、8月以降の天引き額が値上がりしていることを説明した。加えて、今年の収入状況が大きく変わらなければ、来年度の保険料天引き額はもう少し平均化する旨説明したが、納得してもらえなかった。
3	家族	妻が65歳の誕生日を迎えたので、保険者から介護保険料の納付書が送られてきたが、年金からの天引きにしてほしい。なぜすぐに天引きできないのか。	保険者と年金機構等とのやりとりに、早くて半年、長ければ1年程度かかってしまうことを説明した。
4	家族	後期高齢者医療保険料は、口座振替に変更できるのに、なぜ、介護保険料は、年金からの天引きから口座振替に変更できないのか。	介護保険法で、原則、年金からの特別徴収となっており、被保険者の都合では徴収方法を変更できないことを説明し、ご理解いただくようお願いした。

## ③手続に関する不満

番号	相談者	苦情内容	対応状況
1	本人	転出した場合の介護保険料の還付になぜ時間がかかるのか分からない。首長が立て替えてでも、すぐに返すべきだ。	保険者で納付の確認ができるのが、年金支給月の次月になり、還付手続はその後日になると回答したが、納得はしてもらえなかった。
2	本人	介護保険料の通知が送られてきた。値上がりした理由を明記したものを一緒に同封していれば理解ができるが、送られてきた通知から理由を読み取るのは困難である。高齢の方が読んでも理解できるものにすべきだ。	今年度が3年に1度の保険料改訂の年にあたり基準額が上がったこと等値上がりした理由を説明した。 今後、介護保険料見直し等の通知を送る際は同封物について検討すると説明した。