事案(2) 水道料金の減免に係る市の対応について

対象 機関	ガス水道局総務課
苦情 の 趣旨	<p>【趣旨】 令和6年1月15日付「能登半島地震におけるガス水道料金等の支援制度」の「漏水の発見が困難な場合の水道料金の免除」については、地中の水道管の水漏れのみが免除対象で、家屋内の水漏れは免除対象外になることは不合理であり、被災者の苦しみに寄り添った支援になっていない。地震による家屋内の水漏れを免除対象にしてほしい。</p> <p>新潟市の「能登半島地震に係る水道料金の減免制度」では、家屋内の水漏れも水道料金の減免対象になることを確認した。このような制度が本来の支援制度だと考える。</p> <p>【理由】 家族が睡眠中の夜中に家屋内で水漏れした場合は、「漏水の発見が困難な場合」に該当しないことは不合理である。</p> <p>(苦情の趣旨及び理由は整理しました。)</p>
調査 の 結果	<p>(調査の経緯)</p> <p>申立人からの苦情申立書の提出を受け、オンブズパーソンは、申立て内容を精査するとともに、実態の把握と調査を行いました。</p> <p>令和6年2月15日に担当課であるガス水道局総務課の副課長、係長から聴き取りを行うとともに、2月27日にガス水道局総務課から本案件の関連資料等の提出を受けました。</p> <p>調査の結果は、以下のとおりです。</p> <p>【ガス水道局総務課の説明及び見解等】 (オンブズパーソンからの質問ごとに整理して記載しています。)</p> <p>〔水道料金の減免制度の概要についてのガス水道局の説明〕 宅内の給水装置の管理に関しては上越市水道事業給水条例第8条により、使用者で管理することとなっておりますが、上越市使用水量認定要綱(以下「要綱」という。)第4条により、漏水の発見が困難な地下、床下、壁中及び積雪下等の隠蔽部での漏水に関しては減免の対象としております。</p> <p>今回の能登半島地震では、津波による避難等を伴う地震という特殊事情を考慮し、要綱第6条の「管理者が特に必要と認めた場合には使用水量を認定することができる」を適用し、避難等により不在にしていた場合は管理が困難であることをもって水道料金の減免制度を特例で決めました。</p> <p>(1) 申立ての原因となった事実のあった日を含め、申立人とのやり取りの経過を示してください。</p>

<p>調査 の 結果</p>	<p>《令和6年1月1日の能登半島地震の発生後の経過》 1月 5日（金）：1月分の水道検針を実施（使用量16m³・昨年同月20m³） 1月24日（水）：申立人より水道料金減免についての問合せ 2月 5日（月）：2月分の水道検針を実施（使用量22m³・昨年同月16m³）</p> <p>《申立人とのやり取りの経過》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 問合せ日 令和6年1月24日（水） ・ 申立人とのやり取り内容 <p>（申立人）1月1日の地震ではないが、1月19日の地震で食洗器のホースが破裂し、一晩中水道水が出ていたことで、部屋が水浸しになった。一晩分の水道料を減免してほしい。</p> <p>（局）食洗器のホースからの漏水は減免の対象外となる。</p> <p>（申立人）市から出ている通知を読む限り対象と思われるが、どのような場合が減免の対象なのか。</p> <p>（局）地震により敷地内の水道管が破損し漏水したが、避難していたため、発見が困難であった場合などである。</p> <p>（申立人）就寝中の漏水も、発見が困難な場合だ。</p> <p>（局）申し訳ないが、今回の場合（就寝中）は対象とならない。</p> <p>（申立人）不服であるが、そのような取り決めなら仕方ない。</p> <p>(2) 市の令和6年能登半島地震におけるガス水道料金等の支援制度では、「避難等により漏水の発見が困難な場合の水道・下水道料金の免除」とありますが、避難のほかに免除対象となるのはどのような場合があるのか教えてください。 また、要綱等があれば提出してください。</p> <p>避難の他には帰省により水道の使用場所を不在にしており、交通困難等により漏水の発見が数日後になってしまった場合で、能登半島地震が発生した1月1日を含む期間の水道料金を減免の対象としました。 要綱等については、別紙のとおりです。</p> <p>(3) 今般の能登半島地震により、水道料金等の免除の相談等は現時点で何件くらいあり、そのうち免除となったのは何件ありますか。 また、免除となった事例は、どのようなケースか教えてください。</p> <p>2月19日（月）現在、相談件数は85件で、そのうち減免対象となったのは50件です。</p> <p>減免事例としては、いずれも避難等により使用場所を不在にしており、落下物が蛇口レバーに当たり水が出続けていた等の案件となります。</p> <p>なお、減免に該当しなかった事例としては、いずれも在宅していた場合で、トイレ等の可視箇所水が出続けていた案件となります。</p>
------------------------	--

<p>調査の結果</p>	<p>(4) この度の事案は、罹災証明により地震災害での被害となっておりますが、地中の水漏れのみ対象で家屋内の水漏れが免除対象とならない理由を明らかにしてください。</p> <p>1月24日の申立人からのお問合せの際、減免の事例として「地震により敷地内の水道管が破損し漏水したが、避難していたため、発見が困難であった場合など」とお答えさせていただきましたが、冒頭の「減免制度の概要」のとおり、屋内の漏水も減免対象としております。なお、申立人との電話でのやり取りにおいて、「屋内の漏水は減免対象外である。」とお答えした認識はありませんが、問合せ時の説明不足により誤解を生んでしまったものと考えております。</p> <p>(5) 今後、当市において家屋内の水漏れを対象にするなど制度を見直す予定等があれば教えてください。</p> <p>冒頭の「減免制度の概要」のとおり、通常管理していても発見が困難な隠蔽部での漏水や今回特例で定めた、避難等により漏水の発見が困難だった場合であれば、屋内外を問わず減免の対象としております。</p> <p>また、要綱第5条では故意による給水装置の損傷や修理を怠ったことによる漏水は減免対象の適用除外としており、水道使用者が給水装置の適切な管理を前提とした減免制度となっていることから、今後制度を見直す予定はありません。</p> <p>(6) 全く被災者支援になっていないとするこの度の申立てについて、貴課の考えを示してください。</p> <p>宅内の給水装置の管理に関しては使用者で行うこととしておりますが、通常管理において発見が困難な事案については、減免を認めておりますし、今回の1月1日に発生した能登半島地震では、避難等での不在により管理が困難であった漏水は、管理者が特に必要と認めた場合として、特例での減免を実施しておりますので、被災者支援になっていないものとは考えておりません。</p> <p>この度の事案では、能登半島地震が発生した1月1日に避難等により不在にしており、漏水を確認できなかった事案に該当しないことから、減免制度の対象とならないことをご理解くださるようお願い申し上げます。</p>
<p>処理の内容</p>	<p>オンブズパーソンの見解は、以下のとおりです。</p> <p>まず、本件苦情申立ての前提となる水道料金の減免制度の法的性格について考察します。</p> <p>ガス水道局の冒頭の説明にもあるように、今回の能登半島地震が津波による避難等を伴うという特殊事情を考慮し、上越市使用水量認定要綱第6条に定める「管理者が特に必要と認めた場合には使用水量を認定することができる」との規定を適用し、水道料金の減免制度を特例として制度化したものであります。本規定は、使用水量の認定（結果として水道料金の減免になる。）を管理者の裁量に委ねる旨の規定であります。</p>

処理 の 内容	<p>当職としては、裁量行為が「著しく客観性・妥当性を欠く場合」又は「公平性を欠く場合」に違法、不当な裁量権の行使として是正を促すこととなりますが、そうでない場合は、適正な裁量行為と判断せざるを得ないものであります。</p> <p>そこで、本件の使用水量の認定の裁量行為についてみますと、あくまでも宅内の給水装置の管理が使用者の責任であることを大前提に、今回の地震が津波による避難等を伴うという特殊事情を考慮した制度設計になっており、制度内容自体は裁量権の範囲を逸脱するものではないと当職は考えます。</p> <p>また、当職の質問に対して回答があったとおり、減免の相談が 85 件あったうち減免対象になったのが 50 件で、その運用が厳格に、また公正に行われていることが伺えます。</p> <p>以上のことから、申立人の問合せに対し減免対象外であるとしたガス水道局の対応に指摘すべき点はないと考えます。</p> <p>ただし、災害時の減免制度について当職の考えを若干付言しておきます。</p> <p>今回の事案は、災害時において「宅内の給水装置の管理は使用者の責任」という原則をどこまで求めるのか、ということが根幹にあるといえます。地震による「罹災証明」が交付されていれば、それに伴う漏水を減免対象にするという考えもあると思います。</p> <p>ガス水道局においては、被災者支援がどうあるべきか、今回の事案を基に改めて検証し、今後の災害発生時に活かしてほしいと考えます。</p> <p>申立人におかれましては、当職の判断にご理解くださいますようお願いいたします。</p>
---------------	---