

# 1 苦情申立ての趣旨に沿った事案

## 事案 (1) 下水道事業受益者負担金に係る市の対応について

対象 機関	自治・市民環境部柿崎区総合事務所
苦情 の 趣旨	<p>下記の趣旨・理由に基づく苦情申立てについて調査するものです。</p> <p><b>【趣旨】</b> 下水道事業受益者負担金の算定の徴収猶予対象地目について、当初(平成 30 年)の市の説明及び総合事務所担当者に確認したにも関わらず、次年度の負担金には徴収猶予外となっていたことに納得できる説明がない。市としてどう考えるか、徴収猶予とすること、還付を求めるもの。</p> <p><b>【理由】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・下水道事業説明会では建物がなければ宅地も猶予対象となるとの説明があり、担当者にも確認し、1 期目は徴収猶予を受けていた。</li> <li>・2 期目では、猶予対象外とされ、徴収猶予の申請も「却下」された。負担金は収めたが非常に不満である。なぜ対象外となったのか。担当者に確認したところ「前任者のミス」という説明は納得できない。強い憤りを感じる。</li> <li>・納得のいく説明、市としての責任をどう考えるか、負担金の還付と 3 期目も 1 期目と同様の取り扱いを求める。</li> </ul> <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>また、令和 3 年 5 月 20 日、同年 7 月 5 日に柿崎区総合事務所次長、担当グループ長、担当班長等の聴き取りを行うとともに、同年 7 月 13 日に柿崎区総合事務所より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><b>【柿崎区総合事務所の説明及び見解等】</b></p> <p>(1) 申立人とのやり取り (経過) について教えてください。</p> <p>市：申立人から経過について資料が提出されていますので、その資料の①～⑧に沿って報告します。</p> <p>① 平成 30 年 7 月 30 日、市から関係住民への資料を基に説明会が開かれ、同時に質疑応答がありました。説明会資料 Q &amp; A には、田んぼや畑、空き地にも賦課されるの? と記載されており、但し書で徴収猶予制度あり、「係争中の土地や災害により損害を受けた土地などの受益者に猶予制度がもうけられています」との表示のみです。について</p> <p>市：上越市公共下水道工事説明会を開催し、関係住民へ工事内容や受益者負担金、下水道使用料等について資料を基に説明しました。あわせて、関係住民との質</p>

<p>調査 の 結果 (つづき)</p>	<p>疑応答もありました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ご指摘の表示のみの部分は、説明会資料 P2 後半の徴収猶予の箇所と思われます。ご指摘の部分のほか、説明会資料「受益者負担金について」にて、減免・徴収猶予制度について、その減免や猶予基準等についての資料を配布しました。</li> </ul> <p>② 質疑の中での説明では、宅地であっても、建物がなければ猶予対象になると、回答を得ています。(議事録の有無は不明) について</p> <p>市：質疑等の記録は無く、また、当時の担当者への聞き取りも行いましたが、明確な記憶が無いとのことから、申立人が主張される「宅地であっても建物がなければ猶予対象になると、回答を得ています。」については、確認できませんでした。</p> <p>③ 令和元年 5 月 22 日付け受益者宛の市長文書で「宅地又は宅地に準ずる土地以外の土地に係る受益者」が猶予対象になると追加されました。について</p> <p>市：令和元年 5 月 22 日付け受益者宛の文書は、負担金賦課対象者に対し、賦課の対象となる土地の明細書にあわせ、減免・猶予の申請書を同封したもので、ご指摘の追加部分は、従前からの内容と変更はなく、申立人が主張される「追加」したものではありません。</p> <p>④ 当方は、負担金が心配なため、別紙令和元年 6 月 12 日付け資料を柿崎区建設グループへ持参し、3 名の内 1 名女性と面談、資料は一瞥したのみで精査せずに間違いなしとの回答を得ています。について</p> <p>市：申立人が柿崎区総合事務所に来られた際、申立人が作成された資料に基づいたやり取りについては、質疑等の記録が無く、当時の担当者への聞き取りも行いましたが、当日の明確な記憶が無いとのことから、申立人が主張される「間違いなし」と回答したことは確認できませんでした。</p> <p>⑤ 1 期目の 2 筆の内非住宅用地 1 筆は、令和元年 7 月 16 日付け決定通知書で徴収猶予を得ています。について</p> <p>市：令和元年 7 月 16 日付けの下水道事業受益者負担金決定通知のとおり</p> <p>⑥ 2 期目の 9 筆の内 3 筆が令和 2 年 7 月 15 日付け決定通知書で猶予が認められませんでした。について</p> <p>市：令和 2 年 7 月 15 日付けの下水道事業受益者負担金決定通知のとおり</p> <p>⑦ 令和 2 年 7 月 15 日付け納付通知書を 7 月 27 日柿崎区建設グループへ持参して話し合い、係争中の 3 筆を含めて納付通知書の全額を一応納付するが、解決時点で清算する事として 7 月 29 日全額一括納付しました。について</p> <p>市：申立人が柿崎区総合事務所へ来られ、令和 2 年 7 月 15 日付け下水道事業受益者負担金について申立人と建設グループ主任が話し合いを行いました。申立人が主張される「徴収猶予」については「対象外であること」、申立人が尋ねられた前納報奨金について「納付期限日と期限が経過すれば前納報奨金を交付できなくなる」旨をお伝えしました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申立人からは「一旦納付はするが変わるときは返金してほしい」との話がありました。</li> </ul> <p>⑧ 本年 3 月 3 日市の嘱託職員が、下水道接続要請の来訪を受け、係争中である事を説明したら、翌日 4 日建設グループ担当主任の来訪を受け、3 月 9 日担当主任と担当班長両名の来訪を受け、市として次の 2 項が伝えられたのみです。につ</p>
----------------------------------	--

<p>調査 の 結果 (つづき)</p>	<p>いて</p> <p>(1) 1期目は担当者のミスであり、徴収猶予はできない。</p> <p>(2) 3筆は宅地であり徴収対象となる。 当方からは次の事を伝えました。</p> <p>(1) 担当者のミスは容認できない。</p> <p>(2) 令和2年7月15日以降、本年3月3日・4日・9日の間何の説明もない。</p> <p>(3) 本件は、オンブズパーソンへ提訴する。</p> <p>市：3月3日に市嘱託職員(接続推進員)が申立人宅に下水道接続の案内のため訪れたところ「猶予及び還付についての回答がないので、下水道の接続はできない、元年度で猶予となった土地がある。」との話があった旨、生活排水対策課を通して報告がありました。翌日、建設グループ主任が申立人宅を訪れ、回答が遅くなったことについてお詫びするとともに、「猶予及び還付にならないこと、令和元年度の猶予は間違いである。」旨をお伝えしました。</p> <p>・後日、建設グループ班長と主任で再度申立人宅を訪問し、回答が遅くなったことについてお詫びするとともに、令和元年度の徴収猶予について、徴収猶予の可否は固定資産税の現況地目に基づき判断を行っている旨を説明し、元年度の徴収猶予は間違いであったことを謝罪しました。また、令和2年度の徴収猶予却下については、現況地目が宅地であることから変更がないこと、令和元年度の取り扱いについては引き続き協議を行いたいことを伝えました。</p> <p>・申立人から、上記(1)～(3)のとおりお話しがありました。</p> <p>(2) 下水道受益者負担金の算出方法及び関係する条例等を提出願います。 市：上越市公共下水道事業受益者負担金及び分担金条例、同条例施行規則及び下水道事業受益者負担金及び分担金に関する事務取扱要領を提出</p> <p>(3) 徴収猶予となる対象地目及び徴収猶予対象外となる地目、それがわかる地目、それぞれがわかる資料(根拠となる条例等)を提出願います。 市：徴収猶予となる土地は、「宅地又は宅地に準ずる土地<u>以外</u>の土地」であり、具体的な地目は、田・畑・山林・原野、雑種地等となります。</p> <p>・猶予できない土地は、宅地又は宅地に準ずる土地となり、具体的な地目は宅地となります。</p> <p>・徴収猶予可否の判定基準としては、固定資産税の現況地目に基づき判定しています。</p> <p>・根拠については、上記(2)条例及び同施行規則、事務取扱要領となります。</p> <p>(4) 申立人は令和元年6月に総合事務所建設グループに対し、自身作成の土地台帳を作成のうえ、徴収猶予・対象外該当の是非の確認を求めたところ、担当者から「間違いなし」との回答を得た、と主張しています。どう考えますか。 市：対応については記録がなく、当時の担当者への聞き取りでも対応当日の明確な記憶がないことから申立人の主張について確認することができませんでしたが、結果として、令和元年度分については徴収猶予していることから、申立人の主張のように回答したものと思われれます。</p>
----------------------------------	--

<p>調査 の 結果 (つづき)</p>	<p>(5) 申立人は還付を求めています。応じることは可能ですか。可能でなければその根拠を示してください。</p> <p>市：申立人が令和2年7月に納付した3筆分の受益者負担金の還付については、固定資産税の現況地目が宅地であり、田畑や雑種地（宅地又は宅地に準ずる土地以外の土地）ではなく、徴収猶予することが適当ではないことから還付することはできません。</p> <p>(6) 申立人の主張について貴事務所の考えと今後の対応を教えてください。</p> <p>市：申立人の主張は、市（柿崎区総合事務所）の担当から「建物がなければ地目が宅地であっても負担金の徴収猶予の対象になる」との説明があり、令和元年度には担当にも確認してもらい徴収猶予となったが、翌令和2年度では同様の土地であっても徴収猶予が却下されたことから市の対応に矛盾と疑念を感じ、申立人がこれまでに納付された負担金の還付と、今後賦課が見込まれる同様の土地に対する徴収猶予を求めるといふものと捉えております。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当市では、上越市公共下水道事業受益者負担金及び分担金徴収条例に基づいて、事業により築造される公共下水道の処理区域内に存する土地の所有者等から事業に要する費用の一部を負担いただいておりますが、同条例施行規則で規定する下水道事業受益者負担金及び分担金徴収猶予基準にあるように、「宅地又は宅地に準ずる土地以外の土地に係る受益者」は負担金等の徴収猶予の対象としております。</li> <li>・徴収猶予の可否に関し、「宅地又は宅地に準ずる土地以外の土地」につきましては、平成19年度から固定資産税上の地目登録に基づいて判断することとしており、現況地目が宅地の場合は建物の有無に関係なく徴収猶予の対象としておりません。しかし、受益者負担金の賦課及び徴収猶予に関する事務について、条例や施行規則、事務要領等を十分に理解できていなかったことや生活排水対策課と事務の進め方について共有できていなかったことから、令和元年度の担当者は「建物がなければ地目が宅地であっても負担金の徴収猶予の対象になる」と認識し、現地を確認した際も「建物がなかった」とのことで徴収猶予に係る事務を進めてしまいました。また、上席においては担当が起案した賦課や徴収猶予について、担当からの説明を受けずに問題ないとの認識で決裁を行ってまいりました。さらに、令和2年度の担当者は、申立人から受けておりました徴収猶予及び還付についてのお尋ねを失念し、数か月もの間回答しなかったことに加え、上席もこの件について管理・指導ができておりませんでした。</li> <li>・上記のとおり、適切ではない事務を進めてしまった結果、申立人には大変ご迷惑をおかけしました。申立人をはじめ市民の皆様から多額の負担金を頂戴する事務であることを改めて認識し、今後このようなことが二度と起こらないよう、負担金制度の要点と事務手順を改めて確認するほか、制度に関する周知資料を見直し、市民の皆様から理解が得やすいものに改善してまいります。また、負担金の賦課や徴収猶予の決裁は総合事務所だけで完結するのではなく、生活排水対策課の合議も要するなど、担当者はもとより、上席並びに関係部署との連携も含めて改善してまいります。</li> </ul>
----------------------------------	---

<p>調査の結果 (つづき)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・申立人の土地に係る負担金の取り扱いにつきましては、現況地目が宅地の場合には徴収猶予の対象とならないことから、令和元年度の徴収猶予の決定を取り消すものとします。また、これに係る負担金の納期は令和4年度から開始することとし、前納報奨金につきましては、納期前に負担金を納付いただいた場合は、交付することとします。以上の点につきましては、申立人にご理解いただくため、後日、謝罪と説明に伺いたいと考えております。</li> <li>・また、本調査にあたり、申立人の所有地と同様に、本来徴収猶予の対象とならない土地がないかのご指摘があり、確認したところ、令和元年度に誤って徴収猶予を決定した土地があったことが判明しました。これらの土地に係る負担金の取り扱いにつきましても、上記と同様に対応することとします。</li> <li>・なお、今後賦課が見込まれる申立人の所有地1筆につきましては、令和3年度末から公共下水道が使用できる状況となる見込みでありますので、令和4年度の賦課となる予定です。繰り返しになりますが、現況地目が宅地であれば徴収猶予の対象とはなりませんので、ご理解いただきたいと思います。</li> </ul>
<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>今回の苦情申立ては、下水道事業に伴う受益者負担金の徴収に関するものである。上越市の下水道事業受益者負担金については、「上越市公共下水道事業受益者負担金及び分担金徴収条例」及び「上越市公共下水道事業受益者負担金及び分担金徴収条例施行規則」が定められており、これに基づいて徴収されることとなっている。</p> <p>申立書によれば、平成30年7月30日の下水道事業に係る住民説明会の質疑において、地目が宅地であっても建物がなければ受益者負担金の徴収猶予対象になる、との回答があったことから、申立人は令和元年6月14日付で1筆(宅地で非住宅用地)及び1筆(市街化 畑)の2筆について負担金徴収猶予申請書を提出し、市から同年7月16日付で2筆とも5年間の徴収猶予決定通知がなされたものである。</p> <p>調査によれば、「宅地でも建物がなければ徴収猶予対象になる」との説明がなされたとの申立人の主張について、市では説明会の議事録はなく、明確に確認はできなかったものの、令和元年7月16日付で「負担金徴収猶予決定通知書」が発出されていることから、市の決裁規程に従っての決定であり、申立人の主張どおり非住宅用地である宅地が、市により負担金徴収猶予対象と判断されたと考えることは当然のことであり、申立人の主張する説明会でのやり取りとも何ら矛盾が生じていない。</p> <p>加えて、市から住民に示された「受益者負担金について」という資料において「現在建物の敷地となっていない宅地で、他の用途(例えば駐車場、資材置場)に利用する土地については、申し出により、宅地以外と認定し猶予対象となる場合があります」とされ、地目が宅地でも一律にすべて猶予対象外であるとの扱いにはなっていないこと、当時、申立人の土地については現地調査も実施されており、さらには、他にも複数の地権者の宅地も申立人と同様に徴収猶予がなされている箇所があることから、市において徴収猶予が妥当であるとの判断がなされた、と考えざるをえない状況である。</p> <p>さらには、申立人自らが作成した「下水道負担金試算表」(令和元年6月12日付)を柿崎区総合事務所に持参し、担当者へ内容確認を求めたところ、表に記載してある</p>

<p>処理 の 内容 (つづき)</p>	<p>4筆の宅地（非住宅用地）について、いずれも徴収猶予対象となる旨の回答を得たとの申立人の主張どおり、令和元年7月16日付(4筆中当該年度対象1筆)で負担金徴収猶予決定の通知もなされている。</p> <p>このように、この間の経緯を併せ考えると、単なる事務処理誤りとした市の説明は、整合性に疑問が生じざるを得ず、申立人にとって極めて受入れがたいのは理解できるところです。</p> <p>また、申立人が令和2年6月2日付で提出した負担金徴収猶予申請のうち、非住宅用地である宅地3筆の徴収猶予が却下されたことから、同年7月27日に申立人が異議を申し出たにも関わらず、市からは、すでに猶予されている同様の非住宅用地である1筆を含めた取扱いについて、申立人に対し何ら説明等がなく、令和3年3月に申立人から接触があるまで放置状態となっており、その後同年3月4日に市から口頭説明があるまで、具体的な説明等は無いに等しく適切な対応がなされていない状況であった。</p> <p>あわせて、本職の調査や市の説明・回答において、令和元年度に当該事務所で処理された受益者負担金対象者の中には、申立人と同様の扱いとなっている案件が他にも存在していることが判明したところであり、市が示した方針によれば、申立人はもとより、申立人と同様の状況にある地権者について遡及して徴収猶予を取り消すこととであるが、これまでの経過やすでに期間が経過している徴収猶予を取り消すことが、理論上、道義上可能であるかについて疑義が生ずる可能性も有り得ると考えられることから、適切かつ早急な対応が極めて重大な事項であると考えます。</p> <p>(市への要望)</p> <p>今回の件については、なぜこのようなことが生じたのか、申立人への対応のほか、市の負担金徴収猶予の考え方に、不適格、不明確な点が見受けられる状況にあると考えます。</p> <p>今回の事例を顧みて、総合事務所はもちろんのこと、下水道事業に係る部局が事実関係をあらためて検証するとともに、市が示された改善策の実践に取り組むことが必須と考えます。</p> <p>また、市の回答によれば、令和元年度における負担金徴収猶予決定が誤りであることから、令和元年7月16日付の負担金徴収猶予決定を遡及して取り消すとする方針が示されましたが、すでに令和元年度及び令和2年度分について徴収猶予が成立している期間であり、経過期間を無効とすることは、前段においても指摘したように、疑義や混乱が生ずることも懸念されるなど、極めて重大な問題を含んでいると認識し、市民の信頼をいささかも失うことのないよう申立人に対し、正しい事実経過を真摯に説明し、その上で市の対応方針を理解いただくよう早急かつ適切に対処されることを強く望みます。</p> <p>あわせて、申立人と同様の判断がなされている地権者にも同様な説明が不可欠と考えますので、適切に対応していただきたい。</p> <p>申立人におかれましては、市への要望も含め、ご理解いただきますようお願いいたします。</p>
----------------------------------	--