

1 苦情申し立ての趣旨に沿った事例

(1) 資源物等持ち去りへの指導（要約）

苦情申し立ての趣旨

市においては、「熊本市廃棄物の処理及び清掃に関する条例」（以下「条例」という。）により資源物等の持ち去りが禁止されているにもかかわらず、私の自治会のごみステーション（以下「本件ごみステーション」という。）では、資源物等の持ち去りが横行している。

平成26年10月上旬、ある夫婦がトラック（以下「本件トラック」という。）を用いて本件ごみステーションの資源物等を持ち去ろうとしていたのを目撃したので、本件トラックを写真で撮影した上で、同日、A課に行き、情報提供を行ったところ、対応にあたった職員から「本庁に持って行き、対応します。」との返答を得た。ところが、わずか2週間後、本件トラックによる本件ごみステーション内の資源物等の持ち去りを目撃した。先日、対応した職員は、「対応します。」と言っていたにもかかわらず、何も状況が改善されていなかったもので、すぐさまA課に出向き、本件トラックによるごみの持ち去りを目撃したことを報告するとともに、「きちんと対応されていないではないか。」と話した。

市の職員としては、現状を認識し、課題を解決するように取り組むべきであり、そのような意識に欠ける今回の一連の対応には納得できない。

市からの回答

平成26年10月上旬、申立人がA課に来課され、申立人から、「資源物等（ペットボトル）の持ち去りを目撃したので対応してほしい。」との申し出を受けました。「資源物等の持ち去りの取締りについては、B課で直接パトロール等による対応をしているため、B課と協議の上対応します。」と回答するとともに、同日、A課からB課に提供された情報を引き継ぎ、パトロールの計画に組み込むことにしました。

その後、申立人からの情報提供に基づき、同年11月中旬、早朝に指導員2名が、本件ごみステーションを含むC町一帯のごみステーションの監視を行いました。その後、C町を含むD校区及び隣接する校区において巡回を行いました。本件トラックを含め、ペットボトルを持ち去ろうとしている車両を確認することはできませんでした。

申立人からの情報提供に基づくパトロールを実施したのが、申立人から再度問合せがあった同年10月下旬以降になったのは、申立人からの情報提供の内容がペットボトルの持ち去りであったところ、最初に申し出があった同年10月上旬は資源物の中でも主にアルミ缶の持ち去りの取締りを重点的に行っていたこと、市においては資源物等の回収は隔週で行っていることなどの理由によります。

なお、11月下旬にE校区においてパトロールを実施中、本件トラックによるペット

ボトルの持ち去りを現認しましたので、持ち去り行為者に口頭による注意を行いました。

現在では、広報啓発の結果、条例の趣旨を広く市民の皆様にご理解いただき、持ち去り行為自体は減少傾向にありますが、一部の違反者によって持ち去り行為が続けられている現状を踏まえ、申立人をはじめとした市民の皆さまが、取締りの実効性に疑問を抱かれることはごもっともであると思います。

今後は、引き続き広報啓発に努めていくとともに、業務上可能な範囲において情報提供者に対して事後的にパトロールの実施状況等に関して報告することを検討するなど、市民の方からさらなる理解を得ることができるよう努めてまいります。

市としては、今後とも市民の皆さまと協力し、限られた予算・人員の中で、資源物等の持ち去り対策事業が実効性あるものとなるよう努めてまいります。

オンブズマンの判断

ごみの集積所に分別排出された資源物等を、許可なく無断で持ち去る「資源物等持ち去り」行為が、各自治体で問題になっており、これを放置しておく、資源物等を売却して得られる自治体の収入が減少するとともに、市民のごみ分別排出意識の低下を招くという影響が指摘されています。

市でも条例で、「新聞紙、缶その他再資源化等の対象となる物」を収集し、運搬することを禁止しており、この規定に違反した者に対してはこれらの行為の禁止を命じることができ、この命令に違反した者に対しては20万円以下の罰金に処する旨を規定しています。

条例の規定が効果を持つためには、資源物等持ち去り行為が禁止されていることを周知させ、その上で市の担当課による指導や取締りが重要となります。市では平成21年度から市職員と県警OB数名で構成された指導員を配置し、缶などの資源物及び紙類の収集日には、早朝からパトロール車両数台でパトロールを行っているとのこと。県警OBを非常勤職員として採用しているのは、資源物等持ち去りをする業者の中には、素直に指導に従わずに反抗する人もおり、また、刑事告発をした場合には警察との連携が必要だからです。これに加えて、市では、平成26年11月から関係部署合同による一斉パトロールを実施しているそうです。

このような指導や取締りにより、警告・命令・告発等の実績はある程度上がっているようですが、それでも持ち去り行為を行う者が後を絶たず、取締りが十分であるとは言えない状況であり、市民から通報や苦情が寄せられています。

本件の通報に基づいて、市として行った対応及び結果は「市からの回答」にあるとおりです。通報が指導に活かされて役に立ったという事実がありますが、この結果は通報者には知らされませんでした。

条例が制定されているのに実効性が十分でないという申立人のご指摘は、ごもっともだと思います。

指導員の人数と車両の台数が少ないために、十分な対応ができていないというのが実情のようで、これは市だけでなく、どの自治体も苦慮しているところです。指導員を増員してパトロールを強化することが対策の一つとして考えられますが、そのためには人件費が必要となり、費用対効果を考えると、市民の理解がどこまで得られるかが問題となります。

市民の理解を得るためには、市の活動の実態やその実績、市民からの通報後にとった処置、対応等について、市民への通知又は広報が十分に行われることが大切だと考えます。指導員の活動の実態やその実績が見えず、市民からは、せっかく協力して通報したのに、市が何をやったのかわからないという不満があるようです。通報者が一般市民である場合には、事後的にでも結果を通知することや、市の活動の実態や実績を市民に知らせることを検討されるように希望します。

市の改善等の状況

通報者から結果報告を求められた場合には、事後連絡をすることにしました。また、平成 27 年度から情報提供の内容に基づき、パトロールを行った結果を集計し、年度毎に持ち去り行為者への行政指導及び行政命令等の件数をホームページにて公表することにしました。

(2) 虚偽申請に基づく開発行為による生活被害（要約）

苦情申し立ての趣旨

私を含めた地元住民は、開発業者の宅地造成工事に伴う粉塵や騒音により、工期中は、窓を開けることもできず、洗濯物を外に干すことさえできなかった。また、当初予定されていた工期は大幅に延期されたり、地元説明会での約束は守られないなど、開発業者の不誠実な対応に困り果てていたのだが、実際、開発業者は、開発許可を得るにあたって、申請に関する書類に虚偽の事実を記載するなどしていた。本来であれば、開発許可を得るにあたっては、事前に境界を確定させておく必要があるところ、境界確定をすることなく、開発許可の申請を行い、市は、このような不正な事実を見過ごしたまま、開発許可をしてしまった。市がしっかりと審査していれば、このような事態にはならなかったはずである。

市に対して、このことを指摘したが、その回答は納得のいくものではなく、本当にチェック機能は働いているのか甚だ疑問である。

市からの回答

本市においては、開発許可申請に先立ち、「事前審査」を行い、その後、「公共施設管理者との同意・協議」を経た上で、「開発許可申請」を行っていただいています。

本件では、平成24年5月、A社から「開発行為事前審査申出」がなされ、提出された書類を審査するにあたり、公共施設管理者（道路管理者）としての意見を求めるため担当部署に照会を行い、境界の一部が未確定であったことから、同年6月、A社に境界確定が必要である旨回答しました。同年7月、A社から「公共施設管理者の同意・協議申請」がなされ、審査の上、担当部署が管理者として同意するとの回答を行いました。それを受けて同年9月、A社から「開発許可申請」がなされ、申請書のほか関係図書を審査した結果、許可要件を充足しているものと判断し、A社に対して「開発行為の許可」を行いました。

ところが、A社から地位を承継したB社よりなされた開発行為の変更許可申請の段階で、事前審査の際に指摘した境界が未確定であることが判明したため、関係地権者と境界立会いを実施の上、平成25年8月に未確定であった境界を確定しました。本来であれば、境界が未確定の場合には、公共施設管理者として同意すべきではありませんでした。

今後、同様のことが起きないように、公共施設管理者の同意の方法や開発許可を行う際の審査方法について見直しを行うとともに、組織内部の体制の見直しや意識改革のための研修会を開催してまいります。

本件開発行為に関しては、施工業者が排水施設工事を行うにあたり隣接地権者に対し何ら説明なく工事を開始したこと、施工業者に対して工事の中断を求めたものの施

工業者は工事を続行したことなどの苦情が地元住民から寄せられたことから、現地にて調整する場を設けることとし、平成 25 年 10 月上旬、申請者代理人、施工業者、地元自治会、市の職員の立会いの下、現地立会いを行いました。B 社に対しては、「法定外工事施行承認申請の許可」「道路法第 24 条道路工事施行承認申請の許可」の際に、「地元自治会長、隣接地権者に十分説明を行い、トラブルのないようにすること」との条件を附していましたが、それにもかかわらず、隣接地権者に対して何ら連絡なく工事を施工したことから、市としても地元自治会の関係者に対してお詫びしました。また、協議の結果、一部計画内容を変更した上で、工事を施工することとなりました。この他にも、隣接土地所有者への書面による謝罪、土曜・日曜・祝日の工事休止、排水桝の移設について、協議を行いました。その後も、B 社に対して、条件を守るよう念を押して指導してきたところです。

周辺住民の方々より相談があった際には、その都度、申請人や代理人に対して十分に配慮して施行するようにこれまでも指導を行っていますが、開発行為に伴い近隣の皆様が迷惑を被られたという事実を真摯に受け止め、関係各課と連携し、適性かつ迅速に指導を行い、さらに誠意ある対応となるよう心がけていく所存です。

オンブズマンの判断

本件開発許可申請手続きの経緯は「市からの回答」にあるとおりです。境界の一部について、境界を確定するための立会いがなく未確定であるのに、許可申請者の A 社においては、平成 24 年 9 月中旬の開発許可申請の際に、境界確定をした旨の事実と異なる図面を提出しました。市においては、事前審査の際に、境界確定が必要である旨を指示していたことから、当然立会い及び境界確定がなされているものと信じ、事実と異なる記載を見落として、同月下旬に開発行為の許可をしたというものです。境界確定ができていないにもかかわらず、本件開発許可が下りているという申立人のご指摘はそのとおりで、この時点では市の許可行為には不備があったと認められます。

ところが、その後、A 社から地位を承継した B 社から開発行為の変更許可申請がなされ、その手続きの過程で、立会いや境界確定がなされていなかったことが判明したため、関係地権者と境界立会いを実施の上、平成 25 年 8 月に未確定であった境界が確定し、その結果、立会いがなかったことや境界が未確定であったことの不備は是正されました。

本件の経緯に鑑みると、開発許可申請手続きにおいて「本当にチェック機能は働いているのか甚だ疑問である」という申立人のご意見はごもっともであります。市においては、その不備を認め、「市からの回答」にあるとおり、今後、審査の見直しや体制の見直し、職員の意識改革のために努力するということです。

市の改善等の状況

開発許可の適正かつ円滑な運用のため、次のとおり改善いたしました。

- ・ 開発行為申請等において、申請者へ回答する道路管理者の同意協議書等のなかに境界立会の事項を記載するよう内容を改めるとともに、境界立会の記載事項や区域境界を確認するなど審査の見直しを行いました。
- ・ 班体制を見直し、2班体制であったものを1班体制に変更し、主幹と主査のダブルチェックを行うようにしました。
- ・ 職員の意識改革や情報共有のため、適宜研修会を開催しています。