

## 2 苦情申し立ての趣旨に一部沿った事例

### (1) 固定資産の現地調査時の対応（要約）

#### 苦情申し立ての趣旨

平成27年12月下旬、私の自宅周辺で、市の車が5分くらいの間ゆっくりと移動、停車を繰り返し、車内から2人が自宅を見て何か調査をしているようだった。外にいた私の子どもは、その車の中から携帯電話で撮られたと言って怖がっていた。

同日、夫が市に問い合わせたところ、担当課から夫に連絡があり、デジタルカメラのバッテリーがなくなったため、代わりに携帯電話で撮影したということだった。

固定資産税関係などで調査が必要だとしても、家や人を撮影するならば、事前に通知などをして知らせておくべきではないのか。また、調査をするに当たっては、市民が不安や不快な思いをしないよう、もっと配慮すべきである。

#### 市からの回答

固定資産税の賦課期日は、当該年度の初日の属する年の1月1日であり、市町村長は、固定資産評価員又は固定資産評価補助員に当該市町村所在の固定資産の状況を毎年少なくとも1回実地に調査させなければならないと地方税法に定められています。特に、土地は、評価基準に基づき、地目、現況、利用目的により評価するものであり、現地調査等によりの確に把握する必要があることから、必要な地域・筆によっては、1筆ごとに目視、写真撮影等を行い、適正な課税を行うこととしております。

現地調査を行うに当たっての事前の連絡については、新築家屋（増築含む）の調査の際には、事前に所有者に文書による連絡を行い、家屋調査の日時を決定し、所有者立会いのもと調査を行っており、その際に建物内外の写真撮影を行う場合は、所有者に了承を得て行っております。一方、土地については、基本的には道路から現地調査を行っており、事前の連絡は行わず実施しておりますが、土地の形体・利用状況等の確認のために立入調査が必要な場合などには、所有者等に対し電話などによる連絡をした上で現地調査を行っております。

市内には様々な利用目的の固定資産が数多く存在しているため、適正かつ公正な賦課・徴収のために現地調査により現況等を的確に把握する必要があること、現地調査に当たっては、事前連絡を要するものと事前連絡を行わずに実施するものがあることにつきましては、ご理解いただきたいと思っております。

なお、現地調査に当たっては、ほかの交通の妨げにならないようにすること、撮影する際には人が写らないようにし、仮に人が写ってしまった場合にはすぐに削除して撮影をし直すことなどを注意しております。



申立人宅周辺の地域（以下「本件地域」という。）は、土地区画整理事業完了後2年目を迎え、宅地、雑種地、農地など土地の地目や利用状況が様々で、その変化も著しい地域であるため、特に賦課期日時点での用途を確認する必要があるとあり、賦課期日である1月1日の直近日において対象の土地について全筆調査したものです。今回の調査は道路から土地について行うものであり、事前の連絡は行っていません。

本件の現地調査については、担当者が公用車2台に分乗し、ゆっくりと移動、停車を繰り返しながら、車内から本件地域の全ての土地の利用状況について1筆ごとの現況写真の撮影を行いました。その際、デジタルカメラのバッテリーが消耗し、担当課にデジタルカメラを取りに帰庁したものの、ほかの調査に持出中であったため、使用できる予備のデジタルカメラがありませんでした。しかしながら、今回の現地調査は、賦課期日の直近日に行う必要があったところ、現況確認による課税資料の収集として、目視での現地調査では資料として不十分であると考え、やむを得ず職員の私用の携帯電話で残りの土地の撮影を行いました。なお、撮影したデジタルカメラ及び携帯電話のデータについては、システム端末へ移管した上で本体のデータは削除しました。

今回の調査で私用の携帯電話で撮影したことは軽率であり、申立人らに不安や不快な思いをさせてしまったことは大変申し訳なく思っており、すぐに、私用の携帯電話での撮影は行わないことを課内において周知徹底いたしました。また、今回の件により、デジタルカメラのバッテリー及び充電器の購入を発注しており、デジタルカメラの管理を十分行いたいと考えています。

今後、より信頼される税務行政の遂行に向け、一層の配慮を行ってまいります。

### オンブズマンの判断

今回の現地調査に当たって事前の連絡がなかったことが妥当かどうか、今回の現地調査を実施した際に問題がなかったのかについて検討します。

まず、「市からの回答」によると、一定の場合には現地調査を行う際に事前の連絡がなされていますが、本件の現地調査は、対象の土地について道路から目視し、その状況を写真に撮影するという調査であり、事前の連絡は行わなかったということです。

一般的に言えば、誰でも通行できる道路から、そこを通行する者であれば誰でも見ることのできる状況を写真に撮影することは、写真に人の姿が写る場合を除けば、撮影対象物の所有者など関係人の権利や利益を侵害するとまでは考えられず、関係人の同意や関係人への事前の連絡がなくても許される行為であると考えます。撮影した写真に人の姿が写る場合には、別の考慮が必要ですが、市では、現地調査において写真を撮影するに当たり、人が写らないようにし、仮に人の姿が写ってしまった場合にはすぐに削除して撮影をし直しているとのことですので、この点に関する市の対応は特に問題がないと考えます。したがって、事前の連絡を行わずに今回の現地調査を行ったという市の対応に不備はなかったと考えます。

次に、本件の現地調査が短期間で広範囲にわたって行われるものであることを考え

ると、公用車で道路をゆっくり移動しながら、移動と停止を繰り返し、担当者が公用車の中から目視と写真撮影を行うという調査方法をとることは、やむを得ないものと考えます。しかしながら、本件の現地調査では、市の備品であるデジタルカメラではなく、職員個人の所有の携帯電話で撮影を行っていたことが申立人に不安感や不信感を抱かせた一因となったのではないかと考えます。

市では課税調査に際して相当数の調査を行っていること、賦課期日の直近日に現地調査を終わらせたいという時間的な制約があったことなどからすれば、携帯電話で撮影をしてしまったという市の事情も分からないではありませんが、その撮影の様子を見られた方が不信感を持たれることは十分想定できることです。

市も、今回の調査において携帯電話で撮影したことは軽率であったとして、非を認めて謝罪しており、すぐに携帯電話での撮影は行わないよう課内において周知徹底し、デジタルカメラのバッテリー及び充電器の購入を発注し、デジタルカメラの管理も十分に行いたいとのことです。

今回のような携帯電話による撮影が繰り返されないことがないよう、今後の市の対応を見守りたいと思います。

## (2) 土地売買契約時の約束不履行（要約）

### 苦情申立ての趣旨

平成 25 年 11 月中旬、担当課から、道路の施工（以下「本件事業」という。）のために市内にある私の土地（以下「本件土地」という。）を譲ってほしいとの申入れがあった。担当者との交渉の際、①金融危機時の救済方法について考えてほしい、②譲渡の際に生じる残地について、市が隣接地権者等に対する譲渡の働きかけを積極的に行ってほしい旨の二条件（以下「二条件」という。）を提示して回答を求めたところ、「上司と相談し、間違いなく回答するので売買契約を締結してほしい。」と懇願されたため、その口約束を信じ、同年 12 月中旬、市と本件土地の売買契約を締結した。

同月下旬以降、担当者等に対し、電話や手紙で幾度も二条件についての回答を求めたところ、市は、文書を 2 回送付してきたが、その内容はいずれも二条件についての問合せにきちんと答えたものではなかったため、再度手紙を送付したが、いまだに回答せず無視し続けている。市は、早急にきちんとした回答をすべきである。

### 市からの回答

平成 25 年 8 月上旬から同年 12 月中旬にかけて、担当課の職員が、申立人に対し、本件事業に関して用地交渉を重ねたところ、金融危機時の契約代金等の救済方法や残地の扱いについてのご質問がありました。そのため、金融危機についての回答は困難であること、また、残地についても価値が下がる分の補償を行うこと、隣接地権者へ買取りの希望を確認したが希望はなかったこと、今後も隣接地権者等への紹介等を行うが、残地の斡旋ができるという保証はできないことなどをその都度説明した上で、申立人と本件売買契約を締結しました。

後日、申立人から電話でお問合せがあったため、金融危機時の契約代金等の救済方法については、市で回答するのは困難である旨回答し、残地処分については、隣接地権者でなくても代替地を求められる方から要望があれば連絡するが、相手がいることなので確約はできない旨回答しました。

平成 26 年 2 月下旬、本件土地の所有権移転登記を完了し、同年 3 月中旬、売買契約代金及び残地の補償金を支払いました。

同年 9 月中旬、申立人より市長及び職員宛で二条件などについての確認の手紙が届いたため、過去の経緯を確認するとともに、隣接地権者へ残地の買取り希望の有無を再度確認しました。

同年 10 月下旬、申立人から A 課へ、市長宛の手紙が届いているか確認の電話があったため、手紙は届いているが、内容については周囲へ聴取した上で回答を準備中であ

ること、11月上旬頃に文書での回答を予定していることを伝えました。

同年11月上旬、申立人に対し、Bセンター扱いの文書により、土地売買契約書に基づき説明を行った上で所有権移転登記や契約代金の支払いを済ませていること、今のところ隣接地権者からの残地の買取りの希望はないことなどを回答しました。

数日後、申立人より市長宛の手紙が届き、その内容は、Bセンター扱いの文書について、契約代金等の支払いと金融危機の話は別問題であるとのことのご意見などであったため、同年12月上旬、市長名の文書にて、金融危機時における救済方法については市から回答できかねることなどを回答しました。

市長名の文書を発送したとほぼ同時期に、申立人より新市長宛の手紙が届き、金融危機時の救済方法について回答がないのはなぜかについてお問合せがありました。

同月下旬、申立人よりC課へ、12月上旬の市長名の文書について、回答に納得できないこと、今後も金融危機時の救済方法等について回答を求めることなどが記載されたお手紙が届いたため、回答について協議していたところ、平成27年4月上旬、申立人より、市長宛の手紙が再度届き、契約内容が不履行なので契約を無効としたいこと、二条件についてのご意見やお問合せなどが記載されていたため、同年7月上旬、市長名の回答文書を送付させていただきました。

関係課との連絡・調整を要したため、回答に時間がかかりましたことについてお詫びいたします。

以上のとおり、金融危機時の救済方法については、市としては回答できかねる旨を契約締結前から口頭や文書にて回答しており、残地についても、売買契約締結の際に、斡旋の保証はできない旨説明し、その後も隣接地権者等を買取交渉を行ったものの、現在のところ買取りの希望がないことも回答しました。今後、残地の買取りのお申し出があれば、申立人に連絡させていただきます。

### オンブズマンの判断

申立人は、土地売買契約の際に、「金融危機時の救済方法」について、市の担当者は「間違いなく回答する。」と口頭の約束をしたと主張し、一方、市は「回答は困難である。」旨回答したと主張しています。申立人は約束があったとして市に回答を求めておられますから、市は約束の有無にかかわらず、行政の責務として申立人に対して何らかの対応はしなければならないものと考えます。

申立人と市とのやり取りをみますと、問題点についてのお互いの認識の一致が不十分であったように見受けられ、そのためにやり取りにすれ違いがあり、議論がかみ合っていないという印象を受けます。「回答する約束があった。」にせよ、「回答が困難である旨答えた。」にせよ、まずは「何に対する回答」であるのかについて認識を一致させることが必要であるように思います。市においては、申立人が求めている「金融危機時の救済方法」の具体的な中身が何なのか、例えば、金融危機時における日本国政府の対応策や救済方法を知りたいということなのか、本件土地売買代金についての市の

補償又は補填を求めるものなのか、その他の個別的な質問に対する回答なのかなど、具体的に内容を確認した上で対応を検討されるのが相当だと考えます。

隣接地権者への残地購入の働きかけについては、市も約束があることを認めており、その内容は「残地について、市が近隣の地権者に対する譲渡の働きかけを行う。」というものです。「市からの回答」によると、市においては、何度か土地の隣接地権者2名に残地の買取りの意向を確認したが、購入希望がなかったためその旨を申立人に回答しており、今後も残地買取り希望の申し出があれば、申立人に連絡をするということですので、これについては、市の対応に問題はないように思います。

申立人の手紙に対して市が回答までに要した期間をみますと、平成26年9月中旬の市長宛の手紙に対する回答は同年11月上旬の文書、同月中旬の市長宛の手紙に対する回答は同年12月上旬の文書でなされています。これらは回答までに時間を要してはいませんが、不当に遅延又は無視したとまでは言えないと思います。

しかしながら、同年12月上旬の新市長宛の手紙、同月下旬のC課宛の手紙、同27年3月下旬の新市長宛の手紙に対しては、いずれも、本件苦情申立てがなされた同27年6月上旬までには回答がなされておらず、申立人が「無視し続けている。」と批判するのも無理はないと思います。市の内部的な事情で回答が遅れるのであれば、少なくとも申立人にその旨を伝えておくことは必要であったと考えます。

(3) 生活保護に関する市の対応（要約）

苦情申し立ての趣旨

平成 27 年 2 月から生活保護を受給していたところ、同年 6 月頃、交通事故に遭い、相手方から、数千円程度の慰謝料の支払いを受けた。すると、同年 10 月頃、担当者から、慰謝料は市に返還するようとの指示を受けた。返還しなければならないのなら仕方ないと思っていたところ、さらに、慰謝料を市に返還する旨の誓約書を書くように指示された。理由を尋ねると、「誓約書がなければ、返還を求めるかどうかの決定ができない。」と説明された。返還しなければならないののかも決まっていないうちから、返還するという誓約書を書かなければならないと指示されることに納得がいかない。

市からの回答

生活保護法（以下「法」という。）第 63 条は、「被保護者が、急迫の場合等において資力があるにもかかわらず、保護を受けたときは、保護に要する費用を支弁した都道府県又は市町村に対して、すみやかに、その受けた保護金品に相当する金額の範囲内において保護の実施機関の定める額を返還しなければならない。」と定めています。そして、市においては、「熊本市返還金等事務の手引き」（以下「手引き」という。）により、被保護者に対して法第 63 条に基づく返還請求を行うに当たっては、事前に、被保護者から返還誓約書を提出していただくこととしております。

たしかに、申立人が主張されるとおり、市が被保護者に対して返還請求をするか否かを決定する前から返還誓約書の提出を求めることは必ずしも必要なものではなく、実際に、市においても、以前は返還誓約書の提出は求めておりませんでした。しかしながら、被保護者が得た収入の存在を把握してから返還請求をするか否かを判断するまでには、どうしても一定程度の期間が必要になるところ、返還誓約書の提出を求めていなかった頃は、返還請求をするか否かの判断がなされるまでの間に被保護者が金銭を費消してしまうという事態が少なからず生じていました。そこで、返還不要であるとの決定がされるまでは、当該金銭に手をつけずに残しておくという意識を明確に持っていただくために、返還誓約書の提出をお願いすることとしたものです。もっとも、返還誓約書のこのような趣旨に照らせば、返還誓約書は手続きを進める上で必ずしも必要なものではありません。

本件におきましては、平成 27 年 10 月上旬に申立人が来所され、交通事故の相手方保険会社から見舞金を受領したとの報告を受けたため、法第 63 条に基づく返還請求を検討する旨ご説明しました。同年 11 月下旬、「手引き」に従い、「手続上必要である」旨説明した上で申立人に対し返還誓約書の提出をお願いしたところ、これを拒否されました。その翌日、申立人宅を訪問し、改めて返還誓約書の提出を拒まれる理由を尋

ねたところ、「返還を求められた場合には返還することで納得しているが、正式な決定が出る前に誓約書を提出すると、どのような決定がなされても従わなければならないので、正式な決定が出るまでは提出したくない。」旨述べられたため、「事務処理を進めるに当たって最終的には必要な書類であるが、必ずしも現段階で誓約書を書かなくては手続きができないわけではないため、誓約書を提出したくないのであれば、このまま法第63条の手続きを進める。」旨をお伝えしたものです。

本件のように返還誓約書の提出を拒まれたケースは前例がなかったため、返還誓約書の提出を拒まれた際の被保護者に対する対応については新たな課題とし、今後、「手引き」の改訂を検討することも含め、誤解を生じないような手続きないし対応の整備に努めるとともに、ケースワーカーへの周知も徹底し、正確で分かりやすい説明に努めてまいります。

### オンブズマンの判断

申立人は、市から誓約書の提出を依頼されたことについて、「返還しなければならぬのかどうかも決まっていないうちから、返還するという誓約書を書かなければならないと指示されることに納得がいかない。」と主張しておられます。

申立人が提出を求められた誓約書には、「…費用受給の際には、直ちに貴事務所に報告を行い、貴事務所により決定された額を返済いたします。」との記載があります。しかし、本件において、市は申立人に対して返済を求める旨の決定を行っておらず、申立人には返済する義務が生じていない段階でしたから、返済を約束する旨の誓約書の提出を求められることに申立人が疑問を抱かれたのはもっともであると思います。

この点については市も同じ認識であるようですが、それにもかかわらず市が誓約書の提出を求めるようになった経緯については「市からの回答」に記載があります。その経緯に照らせば、「返還不要であるとの決定がされるまでは、当該金銭に手をつけずに残しておくという意識を明確に持っていただく」ための誓約書を提出するよう求めることには合理性があると思われませんが、「返済いたします。」という現在の誓約書の文面では、その趣旨を正確に反映しているとはいえません。そのため、現在の誓約書は被保護者にとってその趣旨が分かりづらく、そのことが申立人の誤解や不安を招いた一因となっているように思われます。上記のような趣旨で提出してもらう誓約書であれば、「返還不要であるとの決定がされるまでは、当該金銭に手をつけずに残しておく」旨の誓約書で十分であり、誓約書の文面については検討の余地があると考えます。

市は、今後「手引き」の改訂を検討することも含めた手続き・対応の整備やケースワーカーへの周知による正確で分かりやすい説明に努めるとのことですから、本件のような誤解や不安を生じないように、誓約書の文面や被保護者への説明方法について十分に検討されるよう期待します。

**市の改善等の状況**

誓約書の文面や手引きの改定については現在検討しております。

今後、マニュアル等の整備が整い次第ケースワーカーへの周知を行っていきたいと考えております。

#### (4) 生活保護の葬祭扶助に関する説明等（要約）

##### 苦情申し立ての趣旨

夫の親（以下「親」という。）は、平成27年5月から生活保護を受けていたが、入院先から余命を告げられたので、担当課に葬祭扶助について問い合わせたところ、「葬儀社の方はわかっているので大丈夫です。21万円程度は出ます。」との説明を受けた。その後、同年8月に親は他界したので、葬儀社に対して、保護の範囲内で葬儀を行ってほしい旨依頼し、担当課には親が他界したことを連絡した。ところが、担当課からは、私の夫が市に住んでいないので、市からは保護費は出ないと説明された。

また、同年5月末には通帳を持参し、担当課からは7月分の保護費から口座振込みによる支給になると説明を受けていたが、親が他界した後、身辺整理のため親の通帳を見てみると、7月分の保護費が振り込まれていないことが判明した。担当課に尋ねると、親が死亡しているので支給できないとのことであった。

担当課の無責任な発言や7月分の保護費を支給できないとすることに納得できない。

##### 市からの回答

平成27年8月に申立人から電話があり、親の余命が2～3週間であると医師から診断を受けたので、親が亡くなった場合、葬儀費用の支給についてはどうなるかとの相談を受けました。その際に、葬祭扶助を適用した場合の葬祭費上限額を説明しましたが、これは、市において葬祭費を支給する場合を想定しての回答趣旨でありました。

同月中旬に申立人から親が死亡したとの電話連絡があり、葬儀執行人が誰であるかなどの状況を聴取したところ、申立人の夫が葬儀執行人になるとのことでした。葬祭扶助の実施責任は葬儀執行人の居住地となると、申立人の夫はA市に居住しているとのことでしたので、A市が葬祭扶助の実施責任となる旨をお伝えしました。市において支給できるかのような誤解を招いた点については謝罪しましたが、申立人から理解を得ることができませんでした。

今後はこのような事がないように葬祭費についての相談があった場合は、葬儀執行人等の詳細を把握した上で説明していくことといたします。

7月分の保護費については、以下のとおり支給することはできません。

保護費の支給を口座振込みにするためには、「口座振込支払依頼書」と「通帳の写し」を提出していただく必要があります。当該書類の提出を受けた後、課内で電算処理をすることにより手続きが完了することとなります。毎月25日前後に手続きが完了できれば、翌月には口座振込みによる支給が可能となります。

今回の場合、5月下旬に申立人が来所された際に上記書類の提出が必要である旨説

明しましたが、6月上旬は「口座振込支払依頼書」のみの提出で、「通帳の写し」については7月中旬に郵送での送付を受けました。そのため、締切日までに手続きを完了することができず、結果として、7月分の保護費については口座振込みをすることができませんでした。

9月中旬に申立人より電話があり、7月分の保護費の支給について相談を受けましたが、生活保護の受給権は一身専属性を有しているため、未支給の保護費については相続の対象とならないと判断いたしました。

説明不足については、重ねてお詫び申し上げますとともに、今後より一層丁寧な対応を心がけてまいります。

### オンブズマンの判断

今回、申立人が問い合わせたのは葬祭扶助についてです。葬祭扶助は、申請者が誰であるのかによって、保護の実施機関が異なってきます。そのため、誰が申請者であるのか、つまり、誰が葬儀執行人となるのか、そして、葬儀執行人がどこに住んでいるのかが重要な意味を持ちます。

そうすると、担当課としては、申請者が誰であるのか、そして、申請者がどこに住んでいるのかをきちんと確認しないと、問合せの内容に正確に回答することができないこととなります。しかしながら、担当者は市で葬祭扶助を給付する場合を想定して説明しています。もちろん、申立人が熊本市における葬祭扶助の支給に関する一般的な説明を求めたのであれば、そのような回答にならざるを得ませんが、以前から申立人が親に代わって担当課とやり取りを続けており、また、親の余命がそう長くはないということを担当者に告げていたという事情からすると、具体的なケースを想定して問い合わせたものと考えるのが自然だと思います。

そうであれば、担当者としては、葬儀執行人が誰であり、どこに住んでいるのかを確認した上で、葬祭扶助について説明するべきであったものと思われま。担当課にはもう少し細やかな配慮が期待されていたものと思います。

今後は、このようなことがないように葬祭扶助についての相談があった場合は、葬儀執行人等の詳細を把握した上で説明していくということです。オンブズマンとしては、そのような市の姿勢に強く期待したいと思います。

7月分の保護費についてですが、通帳（の写し）の提出時期について、両者の認識が食い違っていることがわかります。申立人がご自身の記憶をもとに主張されている一方で、市は記録に基づいて主張していますので、市の主張の方が事実に近いのではないかとの印象を受けます。

もっとも、申立人が通帳を持参したと思い違いをされていたとしても、その原因として、担当課の説明が申立人に対してうまく伝わっていなかったということも否定できませんので、担当課としては、今回のような行き違いが生じないように丁寧な対応を心がけてほしいと思います。

未支給の保護費の取扱いについては、昭和 42 年 5 月 24 日最高裁大法廷判決が「保護受給権…は、被保護者自身の最低限度の生活を維持するために当該個人に与えられた一身専属の権利であつて、他にこれを譲渡し得ないし…、相続の対象ともなり得ないというべきである。また、被保護者の生存中の扶助ですでに遅滞にあるものの給付を求める権利についても…当該被保護者の死亡によつて当然消滅し、相続の対象となり得ない、と解するのが相当である。」としています。

7 月分の未支給の保護費については、「被保護者の生存中の扶助ですでに遅滞にあるものの給付を求める権利」に当たるので、この判例に従えば、親の死亡によって当然に消滅し、相続の対象とはならないということになります。したがって、申立人に対して 7 月分の保護費を支給することはできないという結論になります。

市もこの判例に従って未支給分の保護費を支払えないものと判断したのだと思いますが、市の対応が判例に適合している以上、市の対応に不備があったとは言えないと思います。