

1 苦情申し立ての趣旨に沿った事例

(1) 軽自動車税の減免申請（要約）

苦情申し立ての趣旨

平成29年5月、同居している母親が身体障がい者であることを理由として、軽自動車税の減免を申請し、「軽自動車税納税証明書（継続検査用）」（以下「納税証明書」という。）に「減免済」のスタンプを押してもらった。

同年6月、A課から電話があり、「登録名義は障がい者本人でなければならぬから、減免は認められない。窓口で見落としがあったから、納税証明書を返してほしい。税金は払ってもらわなければならない。」と言われた。また、この件に関して、新人と思われる職員が対応しただけで上司や責任者の対応もなく、謝罪もなかった。

対応した職員やその上司、責任者も含めてミスに対する謝罪や誠意ある対応がなされなかったことに納得がいかない。

市からの回答

この度は、軽自動車税の減免申請に係る対応の中で、申立人にご迷惑をおかけし、ご不快な思いをさせてしまったことを深くお詫び申し上げます。

障がいのある方の軽自動車税の減免については熊本市税条例で定められており、原則として身体障がい者又は精神障がい者が軽自動車を所有している場合は減免の対象となります。18歳未満の身体障がい者若しくは精神障がい者と生計を一にする方が所有者である場合も減免の対象となります。

A課は、申請があった時は申請内容を精査し、減免対象となるか否かを判断します。判断に際しては、窓口で受け取った職員が最初に審査し、次に別の職員が審査するという二重チェックをしております。

申請の受付時に減免対象になると判断した場合は、自動車税との重複した減免を防止するため、持参していただいた身体障害者手帳等に「平成〇〇年度軽自動車税減免済」と押印します。また、車検が間近にある方への配慮や事務処理の効率化の観点から、平成〇〇年度軽自動車税納税通知書兼領収書（以下「納税通知書等」という。）及び納税証明書に「減免済」のスタンプを押して申請者にお渡ししております。A課で受け付けた申請書は、B課へ送付され、最終的に、B課が減免申請書の内容を確認し、減免が決定されることとなります。

平成29年5月、申立人は同居の母親が身体障がい者であることを根拠に減免の申請をされました。その申請書には、身体障がい者等の欄に母親の氏名、申請者（納税義務者）の欄に申立人の氏名が記入されており、添付資料を確認したところ、記載内容に誤りはありませんでした。しかし、母親が「18歳未満の身体障がい者」又は「精神

障がい者」という条件に該当しないにもかかわらず、窓口対応の職員が減免の対象となるものとして誤った事務を行い、さらに、繁忙期で別の職員の二重チェックが行われなかったことにより、誤りに気付かないまま申立人に「減免済」のスタンプを押した納税証明書をお渡ししてしまいました。なお、B課が確認中に誤りに気付いたため、正式な減免決定には至っておりませんでした。

同年6月中旬、A課から申立人宅へお電話しました。申立人の母親が出られたので、誤った事務処理をしたことの謝罪を申し上げるとともに、お渡しした納税証明書を返還していただく必要があること、新たに発送する納付書で軽自動車税を納付していただく必要があることをご説明しました。申立人の母親は説明に納得されず、市のミスということで納付や証明書の返還を拒否され、申立人に説明したいという申し出もお断りになりました。

同月下旬、A課から説明のための文書を発送しましたが、未開封のまま返送されました。そこで申立人に再度お電話し、今回の減免申請は認められないこと、減免対象となるためには軽自動車の所有者を変更していただく必要があることなどをご説明しました。A課から、「自宅を訪問し、事情説明と納税証明書の回収をさせていただきませんか。」とお伝えしましたが、申立人は拒否されました。その後、再度、申立人へお詫びの文書を発送しました。

同年7月、B課から「減免申請却下通知」と「平成29年度軽自動車税納税通知書兼領収証書」を発送するとともに申立人にお渡しした納税通知書等及び納税証明書の回収のために返信用封筒を同封して申立人宛てに発送しました。

本件では、軽自動車税の減免に関する職員の理解が不十分であったこと、ミスを防止するための体制が十分に機能していなかったことに原因があるものと考えております。今後、本件のようなミスの再発を防止するために、①受付時のチェック体制の強化（新たにチェック票を作成するとともに、複数人での確認を徹底する。）、②窓口対応職員への情報共有及び現行のマニュアルの改善を含めた業務研修の実施によるスキルの向上、③減免申請の受付時に納税通知書等及び納税証明書に「減免済」のスタンプを押印し、その場でお渡しすることは原則しないこととする。また、自動車税との重複した減免を防止するために身体障害者手帳等に押印している「平成〇〇年度軽自動車税減免済」は「平成〇〇年度軽自動車税減免申請済」と改める、といったことに取り組みます。

今回の申立人からのご指摘を受けて、再発防止に努めるとともに、市民の方々にご満足いただけるようサービスの提供に努めてまいります。

オンブズマンの判断

申立人の軽自動車税の減免申請を市が誤って処理したことは、実際に申立人が提出した申請書の記載内容からも明らかです。業務上のミスがあってはならないことは当然のことで、ミスを防ぐための体制の構築は非常に重要なものです。一方で、実際に

ミスが発生し、ミスによって不利益を被った方がいた場合に、事後の処置をどうするかということも非常に重要です。このように、行政が業務の過程でミスをした場合は、ミスの原因が何であったかを究明し、今後、同種のミスを防ぐための改善策の構築、ミスによって不利益を被った方への事後の対応、という2つの観点から検討される必要があります。

まず、改善策の構築という点について、「市からの回答」によれば、申立人の減免申請が誤って処理されたことの原因として、窓口の職員が誤った事務をした（減免要件の認定判断を誤った）こと及び繁忙期で別の職員の二重チェックが行われなかったことが挙げられています。職員個々人が正確な事務処理をし、ミスをなくすようにするということはもちろん大事なことです、個人がミスをした場合にそれを組織として見逃さない仕組みを作ることはより重要であると考えます。二重チェックは、個人の人的ミスを見逃さないための合理的な仕組みといえます。二重チェックが共通のルールとなっているということですが、このような仕組みがあるにもかかわらず本件で実践されなかったのは、繁忙期だったということもあるでしょうが、二重チェックに対する意識が徹底されていなかったことに原因があると考えられます。

今回の申立てを受けて、市では「市からの回答」にある①、②の改善案を示しています。特にチェック票の作成は、職員が所定の事務を客観的に確認することにより意識付けができる意味で有用な方法であると考えますので、しっかりとした取組みがされることを期待します。

また、従来は、減免申請時に、申請者が持参した身体障害者手帳等に「平成〇〇年度軽自動車税減免済」と押印し、納税証明書に「減免済」と押印するものの、これらの押印がされた時点では減免の効果が生じておらず、その後にB課で減免決定をした時点ではじめて納税義務が減免されるという効果が発生する仕組みだったということです。つまり、「減免済」と押印された時点では、まだ納税義務に変更は生じていないことになります。このような取扱い、一般の市民の方からは分かりにくく、このことを知らない申請者からすれば、「減免済」と押印された時点で、減免という法的効果が生じていると誤解しかねません。本件でも、申立人は減免されたものと信じ、「一度は支払う必要がなくなった税を市のミスにより支払わなければなくなった。」というように認識されていますが、それも無理からぬことです。

市では、「市からの回答」にある③の改善案に改めるということです。すみやかに申請者に誤解を与えることのない手続きに改められることを期待します。

次に、事後の対応という点について検討します。今回の調査では、詳細な発言内容までは認定できませんが、減免申請について誤った処理がされたこと、申立人は減免されない結果、平成29年度軽自動車税を納付しなければならないこと、「減免済」と押印された納税証明書を申立人が返却する必要があることの説明を、A課の担当職員が行ったことは概ね間違いないと考えられます。

申立人の納税義務が減免されないとすれば、申立人には平成29年度軽自動車税について納税義務があることになります。税の徴収は、市の重要な業務であり、納期限を

過ぎれば遅延金が生じます。このような観点からのみ考えれば、上記の説明は適切な説明であったともいえます。しかし、本件では、上述したように、申立人が「一度は支払う必要がなくなった税を市のミスにより支払わなければなくなった。」と認識されることも無理からぬ事情があります。また、同じミスでも、本件のような場合には、過大徴収をして超過分を還付するといった場合とは異なり、申立人が容易に納得できない気持ちを抱かれるもの当然だと思います。

申立人が主張している「上司や責任者の対応」が、必ずしも必要であるとはいえませんが、組織全体として発生したミスを受け止め、組織全体として不利益を被った方に対応する姿勢は必要であると考えます。本件では、担当職員から申立人に対し減免の手続きに誤りがあったことの説明やこれに対する謝罪はされていますが、事後の対応に関しては、組織全体として取り組もうとする姿勢が弱かったように感じます。申立人に対する謝罪も、軽自動車税が減免されないことの説明やその納付を求める連絡と一緒にしているため、謝罪の意思が申立人に十分に伝わるものであったか疑問です。担当職員が謝罪をしていたとしても、申立人からすれば、誠意のある対応がされていないと思われることも仕方のないことだったように感じます。

オンブズマンが調査したところ、今後のミスを防止するための改善策については、市は真摯に検討している印象を受けましたが、申立人への対応については物足りない印象を受けました。納税の義務は憲法にも明記されている国民、市民の義務ではありますが、実際の税の徴収は市民の方々からのご理解を得なければ実現できないものです。市には、市税の納付を求める方に対し、その心情に配慮したより丁寧な説明を期待します。

市の改善等の状況

軽自動車税減免申請の受付時に、身体障害者手帳等に押印していた軽自動車税「減免済」のスタンプを「申請済」に改めました。また、申請時にその場でお渡ししていた減免済通知書及び車検用納税証明書については、担当課での決裁完了後に、申請者へ郵送する方法に改めました。

受付の事務処理については、窓口での二重チェック体制の強化を図るため、「軽自動車税障害者（新規）減免申請チェックリスト」を作成し、様式に、1次、2次チェック者の氏名を記入する欄を設けました。

これらの改善事項については、マニュアルを整備し、平成30年3月に、軽自動車税業務研修を実施し、窓口担当職員のスキルの向上及び事務処理の改善を図ってまいります。

(2) 住民票の第三者請求における疎明資料（要約）

苦情申立ての趣旨

担当課で、債務者の住民票の交付を請求した際、疎明資料として提示した訴状等を謄写したいと要求された。他の役所では疎明資料の謄写まで求められることはなかったため、「法令上は提示で足りるはずである。」と指摘したが聞き入れられなかったため、謄写を要求する法的根拠を示すよう依頼したところ、「第三者（法人等）による住民票関係書類の請求について」と題する書面を渡された。しかし、その内容は、市における取扱いを記載したものに過ぎず、法的根拠を示すものではなかった。また、総務省が発出した「法人等から契約に基づく債権の行使・債務の履行のために住民票の写し等の交付の申出があった場合の対応について」と題する文書も渡されたが、疎明資料の提出を求める内容にはなっていなかった。

市は、法令上要求されていることと、法令上の要求ではないが市の取扱いとして任意の協力を求めていることを明確に区別し、市民に必要以上の負担をかけることのないようにしてほしい。また、法的根拠等を調べて自らの見解の正当性を確認しようとすることなく資料の提出を要求し続けるという職員の姿勢に納得できないので、これを改善してほしい。

市からの回答

本件においては、疎明資料は原則として提出をお願いするという市の取扱いに従い、申立人に対しても疎明資料の謄写をお願いしたのですが、このような取扱いが法令上画一的に要求されているものではないという認識が不足していたため、申立人へ適切な説明をすることができませんでした。申立人に対し改めてお詫び申し上げます。

現在、住民基本台帳法（以下「法」という。）は、①自己の権利を行使し、又は自己の義務を履行するために住民票の記載事項を確認する必要がある者、②国又は地方公共団体の機関に提出する必要がある者、③その他、住民票の記載事項を利用する正当な理由がある者に限って、第三者が住民票の写し等の交付を請求することを認めています（法第12条の3第1項）。第三者請求は、このように一定の理由に基づいて住民票の閲覧等を求める者にのみ認められることから、総務省令で定めるところにより、住民票の写し又は住民票記載事項証明書の利用の目的を明らかにしてしなければならないものとされています（法第12条の3第4項第4号）。これを受けて定められた住民基本台帳の一部の写しの閲覧及び住民票の写し等の交付に関する省令（以下「省令」という。）においては、第三者請求について、「法第12条の3第1項…に掲げる事項を明らかにするため市町村長が適当と認める書類を提出してしなければならない。この場合において、市町村長が必要と認めるときは、同条第4項第4号の事項を証する書類の提示又は提出を求めるものとする。」と定められており、市町村長が必要と認

めるときは、疎明資料の提示又は提出を求めるものとされています。そこで、市においても、住民基本台帳に係る事務取扱い要綱（以下「要綱」という。）第17条第2項において、「第三者からの申出については、前項各号に掲げる事項を確認するほか、利用の目的の事実確認をする必要があるときは、申出者に疎明資料を提示又は提出させるものとする。」と定めております。

以上のとおり、自己の権利を行使し、又は自己の義務を履行するために住民票の記載事項を確認する必要がある者からの第三者請求に際しては、市には権利や義務の存在に蓋然性があるかどうかとも考慮した上での実質的審査が認められています。このような法令の規定に照らし、市としては、疎明資料の提出を求める行為は市区町村長の裁量事項と考えており、第三者請求に際しては、原則として疎明資料を提出していただくようお願いしております。その理由は以下のとおりです。

第1に、総務省が定めた住民基本台帳事務処理要領（以下「要領」という。）においては、「利用の目的は…住民票のどの部分をどのような目的に利用するかが明らかとなる程度の記載があることを要する。具体的には…権利又は義務の発生原因及び内容並びに権利の行使又は義務の履行のために住民票の記載事項の確認を必要とする理由…を明らかにさせることが考えられる。」として、第三者請求の基本的な運用方針が示されていますが、上記の事由のほとんどは疎明資料に記載されていることが多いため、請求書と併せて疎明資料の提出を受けることにより、請求理由欄の記載が補充されたものとして住民票を交付することが可能となります。

第2に、市としては、個人情報の保護に配慮してきた法改正の経緯も踏まえると、第三者請求については特に個人情報保護の観点から慎重にならざるを得ず、事後に業務の適正を検証できるように交付決定の根拠となった疎明資料を保存しておくことが望ましいと考えています。第三者請求に基づいて住民票を交付することは、住民票に記載された本人の情報を本人の同意を要件とせずに第三者に提供するということになりますから、後日、本人から住民票の交付についてお尋ね等があった場合に、適正な手続きと判断を経て住民票が交付されたということを検証することができるよう備えておく必要があるということです。

このように、市においては、疎明資料の提出を求める行為は市の裁量行為であり、かつ、事務手続きを簡略化することによって利用者の便宜を図ることや、個人情報保護の観点から業務が適正に行われたということを事後に検証できるよう備える必要があることなど、疎明資料の提出を求める合理的理由があると考えていることから、第三者請求に際して疎明資料の提出を求めることは市の裁量の範囲内にあると考え、原則として疎明資料の提出をお願いしてきたところです。

もっとも、上記のような取扱いは裁量の範囲内における市の判断として行っているものであり、法令において、疎明資料の提出が第三者請求の絶対の要件となっているものでないことは申立人のおっしゃるとおりです。

そこで、本件申立てを受け、担当課において協議した結果、担当課としても、疎明資料を提出いただくことは重要ではあるものの、疎明資料の提出が法令上の絶対の要

件ではないということを踏まえ、「権利又は義務の発生原因及び内容並びに権利の行使又は義務の履行のために住民票の記載事項の確認を必要とする理由」が明らかにされ、それを確認できる疎明資料が提示された場合には、第三者請求に係る住民票等を交付できるような手続きを整備すべきであると考えに至りました。

市としては、前述のとおり、疎明資料の提出を求めることにつき合理的な理由があり、提出を求めることは市に与えられた裁量の範囲内でなしうることであると認識していることから、今後も、第三者請求に際しては原則として疎明資料を提出いただくようお願いするとともに、提出を求める理由を丁寧に説明するなどして、ご理解の上ご協力いただけるよう努めてまいります。ただし、市が疎明資料の提出を求める理由についてご納得いただかず、疎明資料の提出を拒まれる方については、「権利又は義務の発生原因及び内容並びに権利の行使又は義務の履行のために住民票の記載事項の確認を必要とする理由」を明示した書面を提出いただくなどすることによって、疎明資料の提出がなくとも住民票等を交付できるよう、対応を検討してまいります。

〓 オンブズマンの判断 〓

本件の論点は2つあります。第1は、債権者が債権の回収のために債務者の住民票写しの交付申出をする際、利用目的の疎明資料について、提示だけでよいのか、提出しなければならないのかということ、第2は、市職員が、申立人から、疎明資料の提出を拒否されたのに提出を要求し続け、申立人から求められた法的根拠等について説明が十分でなかった対応等の是非です。

第三者による住民票の請求・申出の概要については「市からの回答」にあるとおりで、根拠となる主な法令等は法、省令、要綱、要領ですが、疎明資料は「提示又は提出」させることとなっています。通常の言葉使いとしては、提示は「示して見せること」、提出は「差し出すこと」を言います。申出者が疎明資料を持参した際、市職員が同意を得て謄写をする場合は、同一情報が申出者から市に提供されることになりすから、「提出」と評価するのが社会通念に合致します。疎明資料は「提示又は提出」させるとありますから、「提示」でも「提出」でもよいことになります。

問題となるのは、市職員が疎明資料の提出（謄写を含む）を求めたが申出者がこれを拒否した場合です。提出も選択肢のひとつですから、市職員が提出を求め、説明や説得をすることは許されますが、明確に拒否された場合には、提出を強制することはできません。市職員は、提示を受けた資料を確認して判断を行うことになります。疎明が十分でない場合には住民票写しの交付を拒否することができますが、提示された資料によって事実の確認がなされ、相当であると認められる場合には、提出がないことを理由に交付を拒否することはできないものと考えます。

本件における担当者の対応は、「苦情申し立ての趣旨」及び「市からの回答」にあるとおりですが、担当者は、疎明資料は「提示」だけでは不十分で、「提出」（謄写を含む）させなければならないという間違った認識を有していた疑いがあります。そのた

め、申立人が謄写を拒否する意思を明確にした後でも、謄写させるように説明・説得を続け、その説明内容も適切なものではなかったと認められます。これらについては市においても不備を認め謝罪しているところです。

担当課では、本件申立てを受けて協議した結果、「疎明資料の提出が法令上の絶対の要件ではないことを踏まえ、『権利又は義務の発生原因及び内容並びに権利の行使又は義務の履行のために住民票の記載事項の確認を必要とする理由』が明らかにされ、それを確認できる疎明資料が提示された場合には、第三者請求にかかる住民票等を交付できるような手続きを整備すべきであると考えに至りました。」ということです。

第三者による住民票の請求・申出の手続きについては、上述の法、省令、要領、要綱等に詳細に規定されています。特に要領では、「自己の権利を行使…するために住民票の記載事項を確認する必要がある場合は、権利…の発生原因及び内容並びに権利の行使…のために住民票の記載事項の確認を必要とする理由…を明らかにさせることが考えられる。また、必要に応じて疎明資料を提示又は提出させることにより、事実確認を行うことが適当である。」とあります。市においては、これらの法令等に従った手続きと適切な対応をされるように希望します。

(3) 県収入証紙の取扱い（要約）

苦情申し立ての趣旨

平成29年8月、資格試験の受験手数料として熊本県収入証紙（以下「証紙」という。）をA区役所へ買いに行ったところ、「パスポート以外の目的には絶対売らない。」と断られたため、知人が昨日A区役所で購入したことを伝えたが、「昨日は間違えて売った。」と言われた。その後、別の知人がA区役所へ買いに行ったら、2,000円の証紙しか置いてないと言われ、必要な分より多く購入したという話を聞いた。

そもそも、パスポート利用目的外は売らないという取扱いが法令などで決められているのか。パスポート利用目的外でも前日までは買えた人がいたり、私の後も購入できた人がいたりするなど、人によって売ったり売らなかったりする一貫性のない取扱いは、とても行政機関の対応とは思えず納得できない。

市からの回答

証紙は、熊本県収入証紙条例（以下「条例」という。）に基づき地方税、使用料及び手数料の徴収に使用するもので、熊本県収入証紙規則（以下「規則」という。）により知事が指定した「売りさばき人」が販売します。「売りさばき所」は、県の「熊本県収入証紙売りさばき人一覧表」（以下「一覧表」という。）に記載されています。

パスポートの申請等に際して証紙による手数料納付が必要となるため、市では、政令指定都市移行に伴うパスポート業務開始時から「売りさばき人」の指定を受け、各区の担当課が「売りさばき所」として証紙の販売を行っておりました。ただ、指定を受けた際、パスポート利用目的外の販売に関して県から取決め等の明確な方針は示されておらず、市として統一した取扱いの定めもなかったため、現状としては、各区の担当課において取扱いがそれぞれ異なっておりました。

A区担当課においては、パスポート業務の開始時から、パスポート利用目的外の方にも希望金額に応じて証紙の販売を行っておりました。お問合せの際、必要とされる証紙の金額と枚数を聞き、A区担当課で保有している証紙が2,000円、500円、300円、200円の4種類であることを説明するとともに、高額の場合は複数枚になることを了承していただいております。

しかし、申立人が来られる2日前に1件、その翌日に1件と立て続けに同額の購入があり、電話でも同様のお問合せを複数受けました。そこで、販売数の増加が懸念され、在庫数等に不安を覚えたことから、購入者の多い区の担当課2課に対し、パスポート利用目的外の販売に関する問合せを行ったところ、「パスポート用の販売が主であるため、2,000円の証紙のみ在庫状況に応じて販売している。」との回答でした。

その直後、申立人がA区担当課に来られ、証紙の購入を希望されました。A区担当

課も両区担当課の取扱いに合わせなくてはとの思いから焦ってしまい、「パスポート用の証紙しか販売していません。」「昨日販売したのは誤った対応でした。」旨の説明のみを行い、自己の判断で販売を断ってしまいました。その際、2,000円の証紙の在庫があれば販売できる旨の説明は欠落してしまいました。このことに対して弁解の余地はなく、軽率な行動だったと深く反省しております。

また、後日、A区担当課へ来られたお客様に対しましては、2,000円の証紙のみを販売する旨の説明を行ったところ、了承されたため販売しました。

今回のお申立てを受けて会議で検討し、条例及び規則においては売りさばきに関して明確な区別がされておらず、パスポート利用以外に販売しない根拠がないこと、政令指定都市移行時はパスポート利用目的外の方にも販売していた事情を踏まえ、販売を停止することは市民サービスの低下につながることなどの理由により、今後は各区担当課において、目的に係わらず全ての方に対して販売することとしました。

ただ、市としましては、パスポート業務の運用開始に当たって「売りさばき人」の指定を受けた経緯があり、パスポート利用の場合に不都合が生じないように配慮する必要もあります。そこで、①ご希望の額面金額の証紙を取り扱っていない場合もあることを購入希望者に対して事前に説明する、②大量の購入希望者に対しては在庫の状況を勘案して販売する、などの取決めも行いました。

一貫性のない対応によってご不快な思いをさせてしまったことにつきまして、深くお詫びするとともに、今後は証紙の取扱いについて適切な対応を行います。

オンブズマンの判断

県は、条例及び規則により、証紙による収入の方法等に関し必要な事項を定めており、その規定に基づき、知事が指定した「売りさばき人」には、誠実にその業務を行わなければならない、一般の需要を満たすに足る証紙を常備するとともに、証紙の額面金額をもって売りさばかなければならないという義務が生じます。

申立人は、「パスポート利用目的外は売らないという取扱いが法令などで決められているのか。」と言われていますが、条例及び規則上は、証紙の売りさばきに関して、例えば「パスポートのための利用に限定する」などの規定は特になく、売りさばきを制限することは予定していないものと考えられます。

一方で、一覧表には、一部の売りさばき人について、「原則パスポート用の証紙のみ販売しているため、パスポート申請以外の場合は事前に購入可能か必ず電話等で確認してください。」との記載があり、ほかの一部の売りさばき人についても、「主に会員向けの販売となります。」と記載されています。これらの記載からすると、県としては、条例及び規則上の規定はないものの、売りさばき人が利用目的などに応じて証紙の販売を限定的に行うことを実際上は認めているようです。

「市からの回答」によると、市が売りさばき人として指定を受けたときから、パスポート利用目的外の販売に関して県から取決め等の明確な方針は示されておらず、市とし

でも統一した取扱いを定めなかったということです。そのため、従来は、各区担当課窓口において取扱いがそれぞれ異なっていたようですが、A区担当課においては、販売開始時からパスポート利用目的外の方にも希望金額に応じて証紙の販売を行っていたということです。条例及び規則に売りさばきを限定する定めがないことからすれば、A区担当課のこれまでの取扱いは誤ったものではなく、むしろ、規定にそった取扱いがされていたといえます。

しかし、本件においては、申立人が来られる前に同額の購入や問合せが複数あり、販売数の増加が懸念され、在庫数に不安を覚えた担当者は、ほかの区の担当課と同様に「パスポート用の販売が主である」との取扱いに合わせなくてはならないとの思いから焦ってしまい、申立人に対して販売を断ってしまったということです。一方で、後日来られた方には、2,000円の証紙のみを販売しています。

オンブズマンが、A区担当課における当時の証紙の在庫状況を確認したところ、それほど不安を感じる必要はなかったようにも思いますが、8月頃は例年パスポート利用目的の購入者が多いのも不安を感じた一つの要因だったということでした。

本件のやり取りについて申立人と市の主張は概ね一致しており、申立人が一貫性のない取扱いは納得できない旨思われたのはもっともです。担当者は、軽率な行動だったと深く反省しているということで、市も、一貫性のない対応によってご不快な思いをさせてしまったことを詫びています。

ただ、担当者が一貫性のない取扱いをしたことはもちろん問題ですが、本件のような問題が生じた一番大きな原因は、証紙の売りさばきに関して、県との明確な取決めや市における統一した取決めがなかったことにあるのではないかと考えます。

市も述べているように、条例及び規則上、売りさばきに関して明確な区別はなく、パスポート利用目的外に販売しないことの根拠がないため、現在の規定を踏まえると、「今後は利用目的を限定して販売を行う」と取扱いを制限することは難しいと考えます。また、市として売りさばき人の指定を受けていることからして、その売りさばき所である各区担当課で取扱いが異なるのは望ましいことではありません。本来であれば、売りさばき人として指定を受けた際に、販売に関する方針等を県に確認し、その上で各区担当課における統一的な取扱いを定めるべきだったと考えます。

今回の申立てを受け、市が、会議において従来の取扱いを確認した上で方針を検討し、各区の担当課において、今後は目的にかかわらずすべての方に対して希望金額分を販売するとの統一方針を定めたことは、適切な判断であると考えます。一方で、市が証紙を販売することとなった経緯に鑑みれば、パスポート利用目的の場合に不都合が生じないよう配慮する必要があるとして、「市からの回答」にあるような、①限定的な額面の取扱い、②在庫状況に応じた販売などの一定の制限が生じるのはやむを得ないものだと考えます。ただし、その場合でも、購入希望者に対しては、理解を得られるように十分な説明を心がけてもらいたいと希望します。