

平成 28 年度からの継続分  
苦情申立ての趣旨に一部沿った事例（全文）

～ 目 次 ～

- (1) 国民健康保険料の減免申請…………… 2  
(2) 市長への手紙の回答……………11

※ 個人情報保護の観点から、一部の文言や図などは公表しておりません。

## (1) 国民健康保健料の減免申請

### 【苦情申立ての趣旨】

私は、平成28年3月末に退職して以来、失業中である。同年4月、国民健康保険の加入手続きの際に、国保年金課（以下「担当課」という。）の職員からは、国民健康保険料（以下「保険料」という。）は年額約〇円と伝えられたのに、納付書では年額〇円超となっていた。金額にあまりに開きがあるので担当課に問い合わせると、「4月に対応した職員が収入を聞き違えたんでしょ。」と言われ、謝罪はなかった。経済的に苦しいため、担当課に対し、再三にわたって保険料を減免できないか相談してきたが、「自己都合退職だから条件を満たさない。」の一点張りで受け入れてもらえず、分割払いにすることのみ認められた。

同年9月、〇〇市に転出し、熊本市に納める保険料は年額の12分の5にあたる約〇円に変更されたが、前年度の収入から約75%減だったこともあり、約〇円は未納分となっていた。再度、担当課に減免を相談したが、「それはない。」と言われ、認められなかった。

その後、〇〇市に同様の相談をしたところ、約〇円の保険料が約64%減の約〇円に減免され、「率は若干違うが、どこの市町村でも同様の対応をしている。」とアドバイスを受けた。そこで、平成29年1月、自己都合退職とはいえ、職場環境に起因する退職に至った経緯を記載し、熊本市へ減免を申し立てたところ、減免が認められた。もっとも、減免が認められたのは未納分の約〇円で、熊本市に納める保険料約〇円の約36%にとどまるものであった。納付分については減免を認められず、還付もなかった。

減免率が〇〇市と比べると大きな差があること及び納付分について減免を認められないことに納得ができないので、最低でも〇円は還付してほしい。また、私が担当課に相談した当初からの対応は親切心が微塵も感じられない不誠実な対応だったので、その点についても納得がいかない。

### 【市からの回答】

#### 1 はじめに

今回の申立人の主張は、①窓口に来課した際に説明を受けた国民健康保険料（以下「保険料」という。）の額と納付通知書の額に大きな差があることに納得がいかない、②減免率が〇〇市と大きく差があること及び納付分について保険料の減額が認められないことに納得がいかない、③納付分を減額した上で、実際に納付した額と減額が認められた額との差額分について還付してほしい、④国保年金課（以下「担当課」という。）の対応が不誠実なもので納得がいかない、というものであると考えております。

以下では、本件に係る保険料の仕組み、本件の経緯を述べた後に、申立人の主張に対する市の見解を説明させていただきます。

#### 2 本件に係る保険料の仕組み

##### (1) 保険料の算定について

保険料は、国民健康保険の制度の財源となるものです。国民健康保険は、職場の健康保険に加入されている方や生活保護を受けている方などを除き、市内に住んでいる方は被保険者となる強制加入制度ではありますが、退職をして職場の保険から国保へ切り替える場合など、国民健康保険に加入をする際には届出が必要となります。

保険料の算定は、原則、前年度所得における税情報を基礎として行われます。一般的には、市県民税の賦課期日（1月1日）時点で市民である方については窓口にて税情報を確認の上で保険料の説明を行うこととなります。ただし、税情報は5月末日頃に前年度の所得情報が税部門から国保年金課に情報提供されることになるため、窓口に来ていただいた時点では税情報を確認できない場合もあります。その際には、簡易申告書を提出していただくこととなります。簡易申告書には年収等の所得情報を記載していただきますが、あくまでも保険料の算定は税情報によって決定されるため、簡易申告書の所得情報と税情報が異なる場合には、税情報を基礎として保険料が算定されます。年間保険料の算定後、納付決定通知を発送し、一般的には10回払いで納付していただくこととなります。

## （2） 保険料の減額について

保険料の納付が困難な方については、一定の事由に該当する場合には保険料の減額が認められています。このうち、離職を理由とした減額の制度としては、国が定めた特例対象被保険者等に係る特例（国民健康保険法施行令第29条の7の2）に基づく軽減措置（以下「軽減措置」という。）と、市が独自に定めた、熊本市国民健康保険条例（以下「条例」という。）第25条に基づく減免措置（以下「減免措置」という。）があります。

まず、軽減措置は、雇用保険の特定受給資格者（倒産、解雇等を理由とした離職）及び特定理由離職者（雇い止め等による離職）を対象者として、対象者の給与所得の30%に相当する額に対して保険料を算定する制度です。軽減措置を希望される場合は、雇用保険受給資格者証を提出していただく必要があり、雇用保険受給資格者証に記載された離職理由コード（特定受給資格者：11、12、21、22、31、32、特定理由離職者：23、33、34）に該当していれば軽減措置は認められます。

次に、減免措置は、「企業の人員整理による失業その他の事由により本人の意に反して退職した場合（本人に非がある場合の退職又は定年退職を除く。）」（熊本市国民健康保険料減免取扱要綱（以下「要綱」という。）第2条第3号ウ、本件条例第25条第1項第1号）に当たる方が対象者となります。例えば、雇用保険受給資格者証では正当な理由のない自己都合退職（離職理由コード：40）となっている場合でも、パワーハラスメント等の事情が確認されれば「その他の事由により本人の意に反して退職した場合」に当たることとなります。減免措置が適用されると、所得減少の原因となった事由の発生月から、年度末までの所得割額の10～100%が減免され、減免額は本件要綱第3条第1項第3号イに規定されている減額割合に従って決定されます。減免措置を受けるためには申請書及び関係書類を提出していただいた上で、審査を受けていただくこととなります。相談者の状況確認、ほかの制度の紹介や減免制度の説明が必要となるため、一般的には窓口で申請書を配付して

おりますが、遠方の方には郵送するようしております。

このように、保険料の減額については軽減措置と減免措置がそれぞれあり、一見すると分かりにくいものになっています。そのため、保険料の減額について市民の方から相談を受けた場合は、措置することでより大きな恩恵を受けられることの多い軽減措置から説明するようしており、軽減措置を検討して適用がない場合に減免措置を説明するようしております。

なお、保険料の減免の対象となるのは未納分であり、納付分については減免の対象外となっております（要綱第 6 条柱書本文）。これは、納付によって納税義務は消滅しており、消滅した納税義務を減免によって消滅させることはできないためです。市だけでなく、ほかの自治体でも納付分については減免をしないことが一般的な取扱いとなっております。

### 3 本件経緯

平成 28 年 4 月〇日、申立人が〇〇区区民課を来課され、申立人に係る年間の保険料の試算結果を〇〇区区民課の職員が説明しました。

同年 6 月〇日、平成 28 年度保険料納付通知書を発送し、同月〇日、申立人より担当課に保険料の件で相談の電話がありました。この際に、担当課から分割納付を提案し、申立人が了承されたことは記録上確認できますが、保険料の減額について相談があったかは、記録上では確認できませんでした。

同年 8 月〇日、申立人より担当課宛に手紙が届きました。文面は、「6 月に電話等でもうかがいましたが、やはり、私の場合も国保料の軽減に該当するのではないのかと思い、再度申し上げた次第です。目下失業中でもありますし、地震により生活設計が著しくくると、通常の保険料では、経済をひどく圧迫している状況です。添付資料にあるように、私も対象となるのではないかと。よろしく願いいたします。」というものでした。手紙を確認後、担当課から電話し、雇用保険受給資格者証の提出をお願いいたしました。

同年 9 月〇日、申立人より雇用保険受給資格者証が送付され確認したところ、退職理由コードが 40 となっていたため、申立人に電話し、軽減措置の適用がないことを説明しました。また、減免措置について案内し、減免措置の申請のために窓口に来ていただく必要がある旨の説明をしたところ、申立人は、減免措置について「検討する。」と返答しました。

同月〇日、申立人が転出届を提出したため、被保険者資格の喪失処分を行いました。

同年 12 月〇日、申立人から担当課に手紙が届きました。文面は、「先般、転出届請求の際にもお伝えしましたが、現在無職であり、国保料納付が困難な状況です。H28 年度収入は、H27 年度 3 割ほどということで、すでに〇〇市役所の方では来月国保料減額の申請をするよう指導を受けております。よって、熊本市役所へも同様の申請を来月行いたいので、よろしく願いいたします。」というもので、連絡先として申立人の電話番号が記載されていましたが、折り返しの連絡を要望される記載がなかったので、担当課では申立人へ連絡を行いませんでした。

平成 29 年 1 月〇日、申立人より減免措置について問合せの電話がありました。担当課か

ら、申請書を申立人に送付する旨を説明し、申立人へ発送いたしました。同月〇日、申立人からの申請書を受領しました。

同年2月〇日、申請書に記載された申立人の退職に至る経緯を検討したところ、「その他の事由により本人の意に反して退職した場合」（要綱第2条第3号ウ）に該当したため、減免措置の適用を決定し、申立人に減免決定通知書を発送いたしました。

#### 4 市の見解

##### (1) 主張①について

本件では、平成28年4月〇日、申立人が〇〇区区民課に来課された際に申立人の税情報を確認できなかったため、簡易申告書に記載をしていただきました。申立人が来課された際に窓口の職員と口頭でどのようなやり取りをしたのかについて記録が残っていませんが、通常は窓口で申請者とやり取りをする際には年収を記載していただくよう説明しており、今回も同様の説明をしたものと思われます。申立人が記載した簡易申告書には、「給与収入」欄に「〇円」と記入されているため、申立人の平成27年中の総所得が〇円であると判断し、年間保険料が〇円であるという説明をしました。その後、平成28年5月末の税情報を確認したところ、申立人の同年中の総所得が〇円（給与収入：〇円）であったため、それを基礎として年間保険料を〇円として決定通知書を同年6月〇日付で送付しました。申立人が、通常の10回払いでは納付困難ということだったので、12回払いで納付していただくことになりました。その後、同年9月に申立人が〇〇市へ転出したことに伴い、年間保険料は〇円に変更されました。申立人には、同年6月〇日、7月〇日、8月〇日、10月〇日に、計〇円を納付していただいております。

以上の保険料算定、徴収の手続きや申立人に対する説明は一般的な対応に則ったものであり、問題はなかったものと考えております。

##### (2) ご主張②について

本件では、申立人に係る保険料については、減免措置の適用によって保険料を減額しています。本件表に従えば、申立人は平成27年から平成28年にかけて所得に76.34%の減少が認められたため、所得割額の90%が減免可能となり、〇円（年間保険料〇円の62.66%に相当）が減免額として算出されました。もっとも、申立人は既に〇円を納めており、既述のとおり納付分については減免の対象とできないことから、実際には未納分の〇円（年間保険料〇円の36.24%に相当）を減免としました。

申立ての趣旨によれば、〇〇市では約64%の減免率であったのに対して、熊本市では約36%であったとありますが、熊本市においても本来的には62.66%の減免率で、〇〇市とほぼ同じ数値となっており、今回は申立人が減免対象となり得た分も納付していたという事情があるために、実際に減免された額が年間保険料の36.24%になりました。

「減免率が〇〇市と大きく差がある。」という主張は、結局は「納付分について保険料の減額が認められないことに納得がいかない」という主張にもあるような、納付分も減免の対象となるという申立人の認識が前提にあると思われます。しかし、要綱及び理論上、納

付分を減免の対象とできないことは前述のとおりです。

また、申立人は「担当課に対し、再三にわたって保険料を減免できないか相談してきたが、『自己都合退職だから条件を満たさない。』の一点張りで受け入れてもらえず、分割払いにすることのみ認められた。」と主張されていますが、申立人が軽減措置について具体的に適用を求められたのは、平成 28 年 8 月〇日に届いた手紙が初めてです。申立人に軽減措置の適用が認められないと判断した後は、同年 9 月〇日に減免措置の案内をしており、申請のために窓口に来ていただくよう説明したところ、申立人が「検討する。」という返答だったため、担当課からは連絡いたしませんでした。そのため、申立人の保険料の減免について『自己都合退職だから条件を満たさない。』の一点張りで受け入れてもらえず」といった対応をしたとは考えておりません。

納付分について減免することができないことにつきましては、何卒ご理解いただきますようお願いいたします。

### (3) 主張③について

納付した保険料が「過誤納金」に当たるときは、市は還付をする義務があります（地方自治法第 231 条の 3 第 4 項、地方税法第 17 条）。「過誤納金」とは、過納金（納付の時には法律上の原因があったが、後に法律上の原因を欠くにいたったもの）及び誤納金（納付の時点で法律上の原因を欠いていたもの）のことをいいます。

申立人は、納付済みの部分に対して減免措置を適用した上で、納付した額と減免措置が適用された額との差額部分について還付を主張されているかと思いますが、前述したとおり、納付済みの部分に対して減免措置を適用することは要綱及び理論上できません。また、申立人が納付した保険料は過誤納金に当たらないことから、還付する理由とはなりません。

この点につきましても、何卒ご理解いただきたいと思えます。

### (4) 主張④について

申立人とのやり取りの中で、具体的にどのような発言をしたのかは客観的な資料がないため不明ですが、申立人に係る保険料の算定・徴収等につき、手続きや説明の内容に誤りはなかったものと考えております。もっとも、申立人と対応する過程で申立人がご不快に思われていることは事実なので、職員の対応に不誠実と感じられる点について、お詫び申し上げます。

今後は、より丁寧な対応を行うよう努めてまいります。

## 【オンブズマンの判断】

### 1 はじめに

(1) 申立人に対し平成 28 年度保険料納付通知書が発送されて以降の経過は、次のとおりであったと認められます。

ア 平成 28 年 6 月〇日、平成 28 年度保険料納付通知書が発送された。

イ 同月〇日、申立人から国保年金課（以下「担当課」という。）に電話があり（〇〇区役

所区民課から転送)、最終的には申立人が 12 回の分割納付を了承し、分割納付書が作成されて発送された。

ウ 同年 8 月〇日、申立人から担当課へ「私も国民保険料の軽減措置の要件に該当するのではないか。」との趣旨の手紙が届いたことから、担当課から申立人に電話をし、「雇用保険受給資格者証の記載を見ないと判断できない。」旨伝えたと、申立人が受給資格者証を送る旨答えた。

エ 同年 9 月〇日、申立人が送付した雇用保険受給資格者証の写しが担当課に到着した。内容を確認したところ、国が定めた軽減措置の対象にならないことが判明したため、担当課から申立人に電話をし、その旨を伝えるとともに、市が独自に定めた減免の制度について案内したところ、申立人は「検討する。」旨答えた。

オ 同月〇日、申立人が〇〇市に転居する旨の転出届が〇〇区役所区民課に提出された。

カ 同年 12 月〇日、申立人から担当課へ「現住居地の〇〇市では国民健康保険料減額の申請をするよう指導を受けている。熊本市役所へも同様の申請を来月行いたい。」との趣旨の手紙が届いた。

キ 平成 29 年 1 月〇日、申立人から担当課に減免措置について問い合わせる電話があった。担当課は、申立人に「減免申請書の用紙を送る。」旨述べ、同日、国民健康保険料減免申請書用紙を申立人宛てに発送した。

ク 同月〇日、申立人が同月〇日付けで作成した国民健康保険料減免申請書を、担当課において受け取った。

ケ 同年 2 月〇日、市は申立人の未納額〇円全額を減免額とする減免措置適用の決定をした。この決定は、「申立人の納付状況を考慮しない場合の減免額は〇円となるが、既納付分については減免の対象とならないので、未納額〇円全額を減免額とする。」との判断に基づくものであった。

(2) 後に述べるとおり、平成 28 年 8 月〇日以降における市の対応、すなわち、同年 9 月 1 日の時点で国が定めた軽減措置の対象とならないと判断し、その旨を申立人に伝えたこと、平成 29 年 1 月〇日に受け取った国民健康保険料減免申請書に基づき同年 2 月〇日に市が独自に定めた減免措置を適用する旨の決定をしたこと、その際、未納額についてのみ減免の対象としたこと、などの市の行為については、不備があったと認めることはできません。

しかし、平成 29 年 2 月〇日にされた減免措置適用の決定の根拠となった申立人の収入の減少という事実は、申立人から担当課へ最初の電話があった平成 28 年 6 月〇日の時点で既に存在していたといえます。それにもかかわらず、6 月〇日の時点では、分割納付の話となり、市が定める減免措置の制度は話題になっていなかったようです。

オンブズマンとしては、6 月〇日の時点で市が申立人のニーズを的確に把握できていれば、もっと早い時期に申立人に対して減免措置の案内ができ、申立人はより大きな金額について減免を受けられたのではないかとの思いを禁じ得ません。

## 2 平成 28 年 6 月〇日の対応

そこで、まず、平成 28 年 6 月〇日に申立人から電話があった際の市の対応について検討します。

### (1) 申立人のニーズについて

問題の検討に入る前に、この時点における申立人のニーズは何であったか、すなわち、申立人がどのような点で困って市に電話をしたのかを確認します。

申立ての趣旨によれば、申立人は平成 28 年 3 月末に退職したため経済的に苦しく、保険料の納付が困難ということで、保険料の減免を担当課に求めていたとあります。申立人は「保険料の減免」という言葉を使っていますが、「市からの回答」によれば、保険料の減額制度としては、国が定めた軽減措置（以下「軽減措置」という。）と市が独自に定めた減免措置（以下「減免措置」という。）があり、両者は、根拠となる法令を異にし、適用のための要件も異なっている全く別の制度ということです。

しかし、一般的な市民の理解からは、保険料を安くするという意味では両者は似ている制度で、両者の区別は難しく、申立人も同様かと思われま。そうすると、「保険料を減免してほしい。」という要望があった場合、その要望の趣旨は、「軽減措置又は減免措置のどちらでも良いので、保険料を減額してほしい。」という内容であったとみることができます。

このように、6 月〇日に電話をした際における申立人のニーズは、「経済的に困っているので、保険料を減額してほしい。」というものであったと考えられます。

### (2) 申立人のニーズをくみ取れていたか

申立人のニーズは、結果的には平成 29 年 1 月に減免措置が適用されたことで実現されていますが、平成 28 年 6 月〇日の電話における会話（以下「本件通話」という。）では、最終的に分割納付の話となり、その日に分割納付書が作成されて発送されているのですから、軽減措置についてはともかく、減免措置については話題になっていなかったものと考えられます。

しかし、以下に述べる点を考えると、本件通話から、申立人の「経済的に困っているので、保険料を減額してほしい。」とのニーズを把握することが可能であったと考えます。

まず、平成 28 年 8 月〇日に申立人から担当課に届いた手紙には「6 月に電話等でもうかがいましたが、やはり、私の場合も国保料の軽減に該当するのではないかと思い、再度申し上げた次第です。」との記載があります。この文言からすると、本件通話において、「申立人が軽減措置を受けられないか。」との内容が話題になっていたと考えられます。

次に、市に確認したところ、本件通話において、申立人から「保険料が高い。」という趣旨の発言があり、電話で分割納付の案内をし、電話が終わった後に分割納付書を作成して申立人に送付しているとのことですから、本件通話の中で、申立人から「平成 28 年度保険料通知書に記載された保険料を同通知書に記載されたとおりの方法で支払うことが困難である。」との趣旨の発言があったものと考えられます。

これらの点を考えると、本件通話において、申立人は、「職を失ったこと」、「保険料を前

記通知書に記載されたとおりの方法で支払うことが困難であること」、「保険料を減額してほしいこと」などの発言をしていた蓋然性が極めて高く、仮に、明示的にそのような発言をしていなかったとしても、申立人の発言からこのような情報を聞き取ることは十分に可能であったと考えます。

本件通話の中で分割納付を提案したという担当課の対応は、申立人の支払いの負担を軽くするという意味で明確に誤っているとまではいえませんが、本件では、本件通話の時点でも、申立人から退職に至った事情を聞き取れていれば、減免措置の制度を案内することは十分に可能であったと考えられます。その意味で、分割納付の提案にとどまったことについては、申立人のニーズを十分にくみ取った適切な対応であった、とは言い難いものがあります。

### (3) 簡易申告書について

ところで、平成 28 年 6 月〇日に申立人が担当課に電話をしたそもその理由は、申立人が同年 4 月に説明を受けた保険料の金額と、納付通知書に記載された保険料の金額に大きな差があったからであり、この時点で担当課に対して不信感を抱いていたと思われます。そして、この担当課への不信感から、申立人と担当課が冷静に通話することが困難な状況が生じ、このような状況が担当課が本件通話において申立人のニーズを的確にくみ取ることができなかった遠因になっていたのではないかと考えられます。

そこで、申立人が当初説明を受けた金額と納付通知書に記載された金額に大きな差が生じた原因を考えると、申立人が国民健康保険加入に際して提出した簡易申告書の給与収入欄に、「〇円」と記入したことにあると認められます。保険料は、前年度の所得総額、すなわち「年収」を基礎として算定されますが、申立人は簡易申告書に「月収」を記載しています。なぜ申立人が「月収」を記入してしまったのかにつき、それが窓口の職員の誤った説明によるものが原因であるかは、具体的なやり取りの客観的な資料がないため確定することはできませんが、少なくとも簡易申告書の様式にも原因があると考えます。

簡易申告書の様式は、申立人が記入した給与収入欄には「手取り額でなく総支給額を記入（パート、アルバイト等も含む。）」という記載があり、その下の枠に「円」とあり、金額を記入するようになっています。そこに記入する金額が「年収」を指すのか、「月収」を指すのか明記されていません。また、簡易申告書全体の中にも、「平成 27 年中（平成 27 年 1 月 1 日～平成 27 年 12 月 31 日）に収入がありましたか。（□にチェックをいれてください。）」とはありますが、「年収」を記入する旨の説明はありません。

この簡易申告書の様式は、保険料算定の仕組みを知っている方からすれば収入状況の欄に「年収」を記入することは自明のことかもしれませんが、知らない方からすれば「年収」と「月収」のどちらを記入すればよいか明確ではありません。特に、給与収入の場合、自分の収入を月給額で把握している方が少なくないと考えられるため、説明がなければ収入欄に「月収」を記入する方がいても不思議ではありません。

この点につき、「市からの回答」によれば、「通常は窓口で申請者とやり取りをする際に

は年収を記載していただくよう説明している」とのことで、それ自体は簡易申告書で明確でないことを補充している意味で適切な対応ではあります。しかし、口頭での補充的な説明を聞くよりも、書面自体に「年収」を記入する旨を明記しておくほうが、視覚化される点で申請者にはより分かりやすく、丁寧な表記であると考えます。

今後、本件と同じような問題が発生することを防ぐためにも、簡易申告書の記載自体で収入状況の欄には「年収」を記載することが明確に分かるように様式を改めることを検討してもらいたいと希望します。

#### (4) 小括

以上のとおり、オンブズマンとしては、平成 28 年 6 月〇日の本件通話の段階で、申立人のニーズを的確に聞き取ることができていれば、この時点で申立人に減免措置の案内をすることもできたのではないかと考えます。

本件通話の時点で申立人のニーズを的確に聞き取ることができなかつた原因の一つとして、簡易申告書の記載から生じた誤解があったとは思いますが、申立人に対する担当課の対応は、国民健康保険制度に熟知している担当課の認識が前提となっており、申立人への配慮が足りなかつた印象を受けます。

その意味で、申立人が担当課の対応に親切心が感じられないと思われたことも無理からぬものであると考えます。

### 3 平成 28 年 8 月〇日以降の対応

(1) 前記 1 の (1) で見たとおり、平成 28 年 8 月〇日以降の市の対応は、①同日、申立人から「私も国民保険料の軽減措置の要件に該当するのではないか。」との趣旨の手紙を受け取ったことから、申立人に電話をし、「雇用保険受給資格者証の記載を見ないと判断できない。」旨を伝えた、②同年 9 月〇日、申立人から雇用保険受給資格者証の写しが到着し、内容を確認したところ、国が定めた軽減措置の対象にならないことが判明したため、申立人に電話をし、その旨を伝えるとともに、市が独自に定めた減免の制度について案内した、③同年 12 月〇日、申立人から「現住居地の〇〇市では国民健康保険料減額の申請をするよう指導を受けている。熊本市役所へも同様の申請を来月行いたい。」との趣旨の手紙が届いた、④平成 29 年 1 月〇日、申立人から減免措置について問い合わせる電話があり、同日、国民健康保険料減免申請書用紙を申立人宛てに発送した、⑤同月〇日、申立人から国民健康保険料減免申請書を受け取り、同年 2 月〇日、この申請に基づいて減免措置適用の決定をした、というものです。

この市の対応については、減免措置がこれを受けようとする方の申請に基づいて行われることを考えると、特に不備があったとは認められません。

(2) 申立人は、「減免率が〇〇市と比べると大きな差があること及び納付分について減免を認められないことに納得ができないので、最低でも〇円は還付してほしい。」と主張されています。

しかし、「市からの回答」によれば、申立人に納付済みの保険料がなかつたと仮定した場

合の減免率は 62.66%になるということで、〇〇市の約 64%と大きな差はありません。

申立人が「熊本市の減免率が少ない。」と感じられるのは、市が未納分についてのみ減免措置をとり、納付済みの保険料については減免の対象としなかったことに原因があると考えられます。

しかし、保険料の納付によって納付義務は消滅し、消滅した納付義務に減免措置を適用することはできないというのは、法令の適用に当たっての一般的な考え方であるといえます。このような考え方に従い、納付分に減免措置を適用できないとした市の対応に、不備があるとはいえません。

また、税法上で認められる還付請求についても、「過誤納金」（地方自治法第 231 条の 3 第 4 項、地方税法第 17 条）に当たらなければ行政は還付に応じることはできません。保険料についても、これと同様に取り扱うべきであると考えます。本件では、申立人が納付した保険料について、過誤納金に当たるような事情もないため、納付分について還付が認められないという市の判断についても、不備はないものと判断します。

#### 4 終わりに

担当課の対応は、国民健康保険制度に係る法令や要綱等に違反したのではなく、その意味で間違っただけではありますが、行政サービスのあり方としては改善すべき部分があったものと考えます。国民健康保険制度は、一般的な市民からすれば制度設計が複雑な部分もあり、制度を理解している側からは当たり前であると思われることも、市民からすれば判断に難しい点もあります。

今後は、今以上に市民の立場に寄り添い、丁寧な対応に努めることを希望します。

## (2) 市長への手紙の回答

### 【苦情申立ての趣旨】

平成 29 年 1 月〇日、広聴課に対してメールで「市長への手紙」を送付した。その内容は、私が違法な屋外広告を発見する度に市の担当課に通報していたのに、担当課から事後連絡が全くなかったことについて改善を求めるものだった。

ところが、同年 2 月〇日、広聴課から、「平成 29 年 1 月〇日付け、市長宛てにメールでいただいた…ご意見につきましては、平成 28 年 2 月〇日の市長宛てのメールで同趣旨の内容のご意見をいただき…市長確認のうえ、ご回答差し上げたところでございます。また、各所管課において随時対応中の案件であり、〇〇様からも直接所管課へお問合せや、ご意見を伺っていると聞いております。このようなことから、今回のご意見に対する本市からの回答につきましては、文書による回答を控えさせていただきたいと存じます。つきましては、ご意見…に関しましては、各所管課へお尋ねいただきますようお願いいたします。なお、市長宛にいただいたご意見は、市長まで拝見させていただきますことを申し添えます。」とのメールが届いた。

しかし、平成 28 年 2 月〇日に私が市長宛にメールをした際には、「違法な屋外広告物や

道路占用物件が多いので、しっかり行政指導してほしい」旨求めただけであり、「通報した際には通報者に事後連絡をしてほしい」旨の今回のものとは違う趣旨であった。

今回の広聴課の対応は、「通報者に事後連絡をしてほしい」旨の要望に応えるつもりが全くない担当課の意思を受け、市長が目を通した上で市長が回答するという正式な回答をしないで済むよう、平成 28 年 2 月〇日付けの「市長への手紙」を使ってへ理屈をこねただけであるように思える。広聴課は、「市長宛にいただいたご意見は、市長まで拝見させていただきます」と言っているが、市長が私のメールを確認したならば市長名で回答があるはずであり、それが無いということは、私のメールは市長まで供覧されていないということである。

組織にとって都合の悪い意見から目を背け、市長に見せずに隠蔽し、市民へはへ理屈をこねてごまかそうとする今回の対応に納得できない。市は、私からのメールについて、「市長への手紙」の一般的な取扱いに従って市長に見せ、担当課の見解をとりまとめ、市長名で回答するなど適切に対応してほしい。

#### 【市からの回答】

##### 1 「市長への手紙」の制度等について

「市長への手紙」は、広く市民の皆様から市政に関するご意見・ご要望等を受け付ける「市民の声」制度の一環であり、熊本市市民の声取扱要綱（以下「要綱」という。）に基づいて実施しているものです。要綱においては、「市長への手紙」の取扱い等について、概ね以下のように定めています。

「市長への手紙」は広聴課で受け付け、いただいたご意見・ご要望については、原則として市長に供覧した上で、市長名での回答を行います。ただし、同一申出人から同趣旨の「市長への手紙」が寄せられ、これに対しすでに回答を行っているものなど、要綱第 6 条各号所定の事由に該当する例外的な場合については重ねての回答は致しません。もっとも、回答をしないものとした案件についても、広聴課から担当部署へ情報提供し、業務の改善や問題の解決につながるよう努めることとしております。

また、要綱の規定に基づくものではありませんが、広聴課においては、要綱第 6 条の規定に基づき「市長への手紙」に対して市長名での回答をしないこととした場合でも、そのような取扱いとする理由や広聴課から担当部署への情報提供の状況について記録票を作成し、「市長への手紙」に記載されたご意見とともに市長へ供覧することとしております。

##### 2 本件における事実の概要について

平成 29 年 1 月〇日、申立人から、「違法屋外広告物類や…道路不法占用物類を発見した際は…通報してきましたが、…通報者への報告が一切なく、…通報を受けても調査、行政指導を実施していない事案もあるのではと思われます。行政からの結果報告が無い為に…大変困惑します。」「本件、市民通報への調査、行政指導の結果報告の徹底は即改善を切望します。」として、違法屋外広告物類及び道路不法占用物類に関する市の対応についてのご

意見・ご要望が記載された「市長への手紙」をいただきました。

しかし、確認したところ、申立人からは、平成 28 年 2 月〇日にも「市長への手紙」をいただいております、要綱の定めにしたがって、既に市長名での回答を行ってまいりました。

そこで、平成 28 年の市長への手紙の内容を確認したところ、平成 28 年の市長への手紙にも、「…違法広告看板…が…おびただしかった為…通報、根絶活動を継続し一定の成果は見られていますが再発のおそれあります。…日常の厳しい道路パトロールが重要である為…パトロールの励行…を依頼して来ましたが…『…違法広告看板類取締りは市開発景観課や警察の仕事である。』」との回答で…違法事案を放置している状態かと思われます。」「…警察等関係機関への違法事案の通報を依頼していますが、どうするのか返事すらありません。」として、違法屋外広告物類及び道路不法占用物類に関する市の対応についてのご意見・ご要望が記載されておりました。

申立人は、「平成 28 年 2 月〇日に私が市長宛にメールをした際には、『違法な屋外広告物や道路占用物件が多いので、しっかり行政指導してほしい』旨求めただけであり、『通報した際には通報者に事後連絡をしてほしい』旨の今回のものとは違う趣旨であった。」と述べておられますが、広聴課においては、上記のとおり平成 28 年の市長への手紙にも「どうするのか返事すらありません。」という記載があったこと、通報を受けた違法屋外広告物類や不法道路占用物類に関する指導等の対応と通報者への報告は一連の同一業務と考えたことなどから、平成 29 年の市長への手紙は平成 28 年の市長への手紙と同趣旨であると判断し、要綱第 6 条第 4 号に基づき、平成 29 年の市長への手紙に対しては市長名での回答はしないこととしました。

もともと、平成 29 年の市長への手紙についても、要綱の定めに従い、業務の改善や問題の解決につなげるため、改めて担当課である開発景観課及び〇〇土木センター総務課へ情報提供しているほか、上記のような対応状況について記録表を作成した上で、市長への手紙の内容とともに市長へ供覧しております。

### 3 今後の対応について

上記のとおり、広聴課においては、平成 29 年の市長への手紙が平成 28 年の市長への手紙と同趣旨であり、既に回答済みであると判断したことから、市長名での回答を行わなかったものです。

しかし、今回、オンブズマンの調査に際し、申立人が、「平成 28 年 2 月〇日に私が市長宛にメールをした際には、『違法な屋外広告物や道路占用物件が多いので、しっかり行政指導してほしい』旨求めただけであり、『通報した際には通報者に事後連絡をしてほしい』旨の今回のものとは違う趣旨であった。」として、平成 28 年の市長への手紙においては通報者への事後連絡を求める趣旨を含んでいなかったと述べておられること、平成 28 年の市長への手紙の具体的な記載内容、同手紙に対する市長名での回答の具体的な記載内容等諸般の事情を踏まえて改めて検討した結果、「通報した際には通報者に対して事後連絡をしてほしい」の記述について、前回回答してまいりませんでしたので、改めて回答させていただきます。

ます。平成 29 年の市長への手紙には、平成 28 年の市長への手紙には含まれていない事項についてのご意見が含まれていたものと認められましたので、平成 28 年の市長への手紙の趣旨と重ならない部分に限り、平成 29 年の市長への手紙に対しても、市長名での回答を行うことにしました。

なお、申立人は、「今回の広聴課の対応は、…市長が目を通した上で市長が回答するという正式な回答をしないで済むよう、…へ理屈をこねただけであるように思える。」と述べておられますが、広聴課においては、平成 29 年及び平成 28 年の各「市長への手紙」の記載を精査した上で、平成 28 年の市長への手紙にも「通報者への報告が一切なく…」という記載があったことや、申立人のご意見が、全体として、違法屋外広告物類及び道路不法占用物類への対応という同一案件に関する一連の業務についてのものであることから、平成 29 年の市長への手紙と平成 28 年の市長への手紙は同趣旨のものであると判断したもので、他意はありません。

また、申立人は、「市長が私のメールを確認したならば市長名で回答があるはずであり、それが無いということは、私のメールは市長まで供覧されていないということである。」と述べておられますが、先に述べたとおり、広聴課においては、要綱第 6 条の規定に基づき市長名での回答をしないこととした場合でも、「市長への手紙」に記載されたご意見等は市長へ供覧することとしており、本件においても同様に市長へ供覧しております。

本件においては、平成 28 年と平成 29 年の各「市長への手紙」の趣旨に関して申立人の認識と相違があったものの、広聴課においては、要綱の規定をはじめ「市長への手紙」の一般的な取扱いに従って判断・対応したものであり、この点についてはご理解いただきたいと存じます。

#### 【オンブズマンの判断】

1 「市長への手紙」の取扱いは、「市からの回答」に記載のとおりですが、本件の論点は、申立人が市長にメールで送付した平成 28 年 2 月〇日付け「市長への手紙」（以下「手紙 A」という）と平成 29 年 1 月〇日付け「市長への手紙」（以下「手紙 B」という。）の内容が同趣旨であるかどうかです。

市においては、手紙 B は、すでに回答した手紙 A と「同趣旨の内容のご意見」であると考え、平成 29 年 2 月〇日付けで、広聴課から申立人に対して、「今回のご意見に対する本市からの回答につきましては、文書による回答を控えさせていただきたい」旨の返信を行ったところです。

これに対して、申立人は、「苦情申立ての趣旨」において、手紙 A は、「違法な屋外広告物や道路占用物件が多いので、しっかり行政指導してほしい」旨求めただけであり、「通報した際には通報者に事後連絡をしてほしい」旨の手紙 B とは違う趣旨の内容であるから、手紙 B についても、市長名で回答をしてほしい旨主張するものです。

2 そこで、手紙 A と手紙 B の内容を比較検討しますと、「同趣旨」の定義の広狭によりま

すが、いずれの解釈も可能であるように思います。

申立人が主張するように、手紙Aにおいては、違法駐車対策や違法広告看板類・屋外広告物の公道上の不法占用物対策などについて、「〇〇土木センターへの厳重なご指導と、今後如何にされるかのご回答方お願いします。」とあって行政指導が中心課題になっています。これに対して、手紙Bは、通報者に対する事後報告が中心課題で、重点の置き方が異なっています。

一方、手紙Aには、パトロールの励行や警察・開発景観課への違法事案の通報を再三依頼しているが、「どうするのか返事すらありません。」という記載があり、それをも含めて「今後如何にされるかのご回答方お願いします。」という内容であると解釈することも可能で、市長は手紙Aに対して「〇〇土木センターにご連絡いただいた際には、その意見内容を確認した上で、担当部署に対応依頼の連絡を行っており、依頼後はその旨を〇〇様にもお伝えしているところでございます。」と回答しています。

3 しかしながら、申立人は、手紙Bにおいては、〇〇土木センターの対応に加えて、開発景観課の対応も問題にしています。その内容は手紙Aと同趣旨ですが、少なくとも追加された開発景観課の対応に関しては、「回答漏れ」と考える余地があるように思います。市においては再検討した結果、『通報した際には通報者に対して事後報告をしてほしい』の記述について、前回回答しておりませんでしたので、改めて回答させていただきます。」ということですので、本件は申立人の希望に沿う解決がなされるものと考えます。