

平成 29 年度受付分
苦情申立ての趣旨に沿った事例（全文）

～ 目 次 ～

(1) 軽自動車税の減免申請	2
(2) 住民票の第三者請求における疎明資料	9
(3) 県収入証紙の取扱い	17

※ 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) 軽自動車税の減免申請

【苦情申立ての趣旨】

平成 29 年度の軽自動車税の納税通知書が届いたが、同居している親族が〇〇であることから、減免申請をすることにした。平成 27 年の暮れ頃、自動車の購入時に販売業者から、「減免制度があるから登録名義に関して市役所に確認した方が良い。」というアドバイスを受けたので、〇〇区福祉課に登録名義に関して問合せをしたところ、「同居の家族なら認められる。」という回答を得たので、登録名義を私の名前でしたという経緯があった。

平成 29 年 5 月、〇〇税務課に減免の申請を行ったところ、受け付けられて減免証明書の控えを発行してもらい、そのまま帰宅した。

同年 6 月初旬、課税管理課の職員から自宅に電話があった。私が不在だったため、母が代わりに電話を受けたところ、「不備があって申請を却下するので、控えを返却して税金を払ってほしい。」と言われた。母が詳細を尋ねると、「本人じゃないと話せない。大学を出て役所に入ったばかりなので分からない。」ということと言われた。その後、私が直接やり取りを行い、「市役所から同居の家族なら登録は認められるという回答を得て、私名義で登録をしたのに、申請の段階で認められないというのはおかしいのではないですか。」と尋ねたところ、「登録名義は障がい者本人でなければならないから、減免は認められない。窓口で見落としがあったから、控えは返してほしい。税金は払ってもらわなければならない。」と答えられた。私が「問合せしたときに間違っただけを述べられたのですよね。」と尋ねると、「福祉課が回答したのであって、課税管理課が回答したのではないから。」と答えられた。さらに、「間違っただけを教えたのだから、そちらが責任をとってください。間違っただけで減免が認められないので、どうにかしてくれませんか。きちんと対応してください。」と私が述べても、「こちらは責任をとれない。税金は払ってもらわなければならないし、控えも返してもらわなければならない。来年免除を受けたいのであれば、そちらで名義変更をしなければならない。」という一点張りだった。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、謝罪もなかったため、不信感ばかりが募った。

その後は何の連絡もなく、同年 7 月初旬、軽自動車税の納付書と不服申立てに関する書類が届き、さらに何の連絡もなかった。

私は、減免の適用を受けるために、わざわざ市の助言を得て私名義で自動車の登録名義をしたにもかかわらず、誤った情報を教えられたせいで減免が認められなかったことにも納得がいけないし、対応した職員個人やその上司、責任者も含めて不手際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けない。市にはきちんと改善をしてもらいたいので、苦情を申し立てる。

【市からの回答】

1 はじめに

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。

以下では、今回のお申立てをいただいた件につきまして、説明をさせていただきます。

2 軽自動車税の減免

(1) 軽自動車税の減免制度の一般的な仕組みについて

軽自動車税は、地方税法（以下「法」という。）に基づいて徴収する市町村税であり、各年の4月1日に、原動機付自転車、軽自動車、小型特殊自動車及び二輪の小型自動車を所有する方を対象に、主たる定置場所在の市町村が課することとなっています（法第442条の2、第445条）。

軽自動車税の減免については、「市町村長は、天災その他特別の事情がある場合において軽自動車税の減免を必要とすると認める者、貧困に因り生活のため公私の扶助を受ける者その他特別の事情がある者に限り、当該市町村の条例の定めるところにより軽自動車税を減免することができる。」（法第454条）と規定されています。これを踏まえ、市では熊本市税条例（以下「条例」という。）第68条第1項第1号で、障害を有する方の減免について規定しています。

この減免の対象となるためには、身体に障害を有し歩行が困難な者（以下「身体障害者」という。）又は精神に障害を有し歩行が困難な者（以下「精神障害者」という。）が軽自動車の所有者であることが原則ですが、18歳未満の身体障害者や精神障害者と生計を一にする方が所有者であれば減免対象となります。身体障害者又は精神障害者の範囲については、熊本市税条例施行規則（以下「規則」という。）第7条の2で定められております。なお、軽自動車税と道府県税である自動車税との二重の減免は認められていません。

(2) 軽自動車税の減免の手続について

軽自動車税の減免を希望される方は、納期限前7日までに各区の税務課に申請をしていただく必要があります（条例第68条第2項）。平成29年度は、平成29年5月24日が申請期限でした。

各区の税務課は、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。二重チェックは、軽自動車税の取扱いに限らず、税部門の部署では共通のルールとしております。窓口対応の職員は、事前にマニュアル等についての研修を受けてから実務に臨んでいます。

申請の受付時に減免に該当すると判断された場合は、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及び軽自動車税納税証明書（継続検査用）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。申立ての趣旨にある「減免証明書

の控え」は、正式には軽自動車税納税証明書（継続検査用）です。

その後、各区の税務課で受け付けた申請書は、一括して電算入力等の減免処理を行うために、課税管理課へ送付されます。最終的に、課税管理課が減免申請書の内容を確認し、課税管理課長の決裁がされた時点で正式に減免が決定されることとなります。

（３） 本件について

申立人は、「同居している親族の〇〇」を根拠に減免の申請をされました。その申請書には、身体障害者等の欄に親族の氏名、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、本来であれば身体障害者である親族が「身体障害者で年齢 18 歳未満のもの又は精神障害者」（条例第 68 条第 1 項第 1 号）に該当しないため、申立人の申請は減免が認められないもので、窓口対応の職員が誤った事務を行い、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軽自動車税納税証明書（継続検査用）をお渡ししてしまいました。なお、課税管理課長による決裁の前の時点で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。

３ 本件経緯

平成 29 年 5 月〇日、〇〇税務課に申立人が来課し、軽自動車税の減免申請をされました。〇〇税務課は、減免対象になると誤認し、申立人の軽自動車税納税証明書（継続検査用）に「減免済」のスタンプを押して、申立人にお渡ししました。

同月〇日、〇〇税務課から課税管理課へ申請書を送付しました。この時点で、〇〇税務課は誤りに気付いておりませんでした。

同年 6 月〇日、課税管理課で申請書を再確認した結果、減免対象ではなかったことに気が付き、〇〇税務課へ連絡しました。それを受けて、〇〇税務課から申立人宅へお電話しました。申立人の親族が出られたので、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、お渡しした軽自動車税納税証明書（継続検査用）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。申立人の親族は説明に納得されず、市のミスということで納付や軽自動車税納税証明書（継続検査用）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。

同月〇日、〇〇税務課から申立人宅にお電話しましたが、出られませんでした。

同月〇日、〇〇税務課から 2 回申立人宅にお電話したものの、いずれも出られませんでした。そこで、折り返しのご連絡をしていただくよう留守番電話にメッセージを残させていただきました。

同月〇日、申立人からのご連絡がないため、〇〇税務課から説明のための文書を郵送しました。この際に、申立人のお名前を誤記載して発送しました。

同月〇日、〇日に送付した文書が未開封のまま返送されました。そこで〇〇税務課から申立人に再度お電話し、減免申請の処理や封書の宛名に間違いがあったことを謝罪すると

ともに、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。申立人は、「2年前に市へ軽自動車税の減免の件で電話した際は、『軽自動車の所有者が自分であったとしても減免を受け付けられる。』と案内された。」と述べられたので、「〇〇税務課や課税管理課ではそのようなご案内はしておりません。」とお答えしました。〇〇税務課から、「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、「軽自動車の所有者を変更しなければ減免できないというのであれば、市がミスをしたのだから、名義変更の手数料5,000円を支払ってもらいたい。」と要望されました。〇〇税務課は、「できません。」とお答えしました。

同月〇日、〇〇税務課から軽自動車協会に電話し、車検証の所有者・使用者の変更手続は何度変更しても無料であること、業者等を介して変更する場合は、業者への変更手数料等の料金が発生することを確認しました。

同月〇日、〇〇税務課は、再度、申立人へお詫びの文書を発送するとともに、納税課に申立人への督促状の発送と電話催告の停止をするよう連絡しました。

同年7月〇日、6月〇日付けで発送していた文書が受取り拒否で、〇〇税務課に返送されました。

同年7月〇日、課税管理課から「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」を送付するとともに申立人にお渡しした「平成29年度軽自動車税納税通知書兼領収証書」及び「軽自動車税納税証明書（継続検査用）」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。

4 今後の方針

今回、誤った事務処理により、申立人に不快な思いをさせてしまったことについて、反省しております。しかし、平成29年度の軽自動車税につきましては、法令上、有効な課税であり、申立人にはこれを納付していただく必要がございます。

また、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、複数人での確認の徹底をする。）。
- 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軽自動車税納税通知書兼領収書及び納税証明書（継続検査用）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、普通自動車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。
- ④ 郵便を発送する時点で宛名や宛先に誤りがないよう再確認を徹底する、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】

1 はじめに

申立人の苦情の趣旨は、軽自動車税の減免申請において、(1)市に確認をした上で、申立人名義で自動車の登録を行ったにもかかわらず、市から教えられた情報が誤っていたことが原因で減免が認められなかったことに納得がいかないということと、(2)申請の受付時に、市がミスをしたにもかかわらず、その後の対応において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というものです。

熊本市オンブズマン条例第 15 条第 3 号には、オンブズマンは、「苦情の申立てに係る事実のあった日又は終わった日から 1 年以上経過しているとき。」に該当すると認める場合は、「当該苦情を調査しないものとする。」と規定されています。申立人が市に確認をした時期は平成 27 年暮れ頃ということですので、(1)の点については、「事実のあった日から 1 年以上」を経過しており、オンブズマンとしては調査をしないものとするのが相当と判断し、今回は調査を実施しておりません。申立人におかれては、オンブズマンの権限に条例による制約があることをご理解ください。そこで、本件においては、(2)の申立人に対する職員への対応や説明等が適切であったかどうか限定して調査をし、判断を示します。

2 本件経緯

(1) 申立人が軽自動車税の減免申請を行ってからの経過については、概ね以下のとおりであったと認められます。

ア 平成 29 年 5 月〇日、申立人が〇〇税務課の窓口に来課し、軽自動車税の減免申請を行い、当該申請は受け付けられた。その際、申立人の軽自動車税納税証明書（継続検査用）に「減免済」のスタンプを押して、申立人に渡した。

イ 同月〇日、〇〇税務課から課税管理課へ申請書を送付した。

ウ 同年 6 月〇日、課税管理課で申請書を再確認したところ、申立人の申請書は減免対象でなかったことが判明し、〇〇税務課へ連絡した。〇〇税務課から申立人宅へ電話したところ、申立人の親族が電話に出たため、申立人の親族に説明をした。

エ 同月〇日、〇〇税務課から申立人に電話したが、申立人は出なかった。

オ 同月〇日、〇〇税務課から申立人宅に電話したが、申立人は出なかった。

カ 同月〇日、〇〇税務課から文書を郵送した。その際、申立人の氏名を誤記載していた。

キ 同月〇日、〇日に送付した郵便が未開封のまま〇〇税務課に返送された。〇〇税務課から申立人へ電話し、申立人に説明した。

ク 同月〇日、〇〇税務課から軽自動車協会に電話し、車検証の所有者等の変更手続きについて問い合わせをした。

ケ 同月〇日、〇〇税務課からお詫びの文書を発送し、納税課には申立人への電話督促の中止及び督促状の発送停止を依頼した。

コ 同年7月〇日、お詫びの文書が受取り拒否で返送された。

サ 同月〇日、課税管理課から申立人宛に、「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書」を送付するとともに、申立人に渡した「平成29年度軽自動車税納税通知書兼領収書」及び「軽自動車税納税証明書（継続検査用）」の回収のために返信用封筒を同封して申立人宛に発送した。

(2) 本件では、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、①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、②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。

3 ①について

(1) 「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。税部門では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、市は「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、複数人での確認の徹底をする。）」、「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」という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。

(2) 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、軽自動車税納税証明書（継続検査用）に「減免済」のスタンプを押して渡していたということです。しかし、実際の手続きでは、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、その後課税管理課長が決裁をした時点では

じめて納税義務が減免されるという効果が発生するという事です。つまり、「減免済」のスタンプを押された時点では、まだ納税義務に変更は生じていないことになります。しかし、このような取扱いは、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。

この点について、市では、「減免申請の受付時に軽自動車税納税通知書兼領収書及び納税証明書（継続検査用）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、普通自動車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。

4 ②について

本件では、申立人の減免申請が誤った処理をされた後、平成29年6月〇日に〇〇税務課と申立人の親族が、同月〇日に〇〇税務課と申立人が電話でやり取りをしています。詳細な発言内容までは認定できませんが、今回の調査からは、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「軽自動車税納税証明書（継続検査用）」を申立人が返却する必要があることの説明を、〇〇税務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となります。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えます。

申立人が主張している「上司や責任者の対応」というものが、必ず必要であるとまではいえませんが、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。また、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。

5 おわりに

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。

(2) 住民票の第三者請求における疎明資料

【苦情申立ての趣旨】

1 平成 29 年 4 月〇日頃、〇〇区区民課で、訴訟での使用を目的として、請求名義人を私とし、A氏の住民票の交付を請求した（以下「第一請求」という。）。その際、疎明資料として〇〇などを提示したところ、窓口担当者から、疎明資料を謄写したいと要求された。

私は、これまで何度となく住民票の第三者請求をしてきたが、他の役所では疎明資料を提示して必要な説明をすれば請求は認められており、謄写まで求められることはなかった。そこで、謄写までは必要ないのではないかと伝えたところ、窓口担当者的上司である主幹が対応を引き継いだ。

主幹は、「住民票の第三者請求時の疎明資料は、市が配布している『第三者（法人等）による住民票関係書類の請求について』に記載されているように、全ての申請者に提出を要求している。」旨主張し、「法令上は提出の必要はなく、提示で足りるはずである。」というこちらの指摘を受けても法令を確認しようとしめないなど、その態度があまりにも高圧的で謙虚さがなかったことから、私は思わず「〇〇じゃないか。」と失言してしまい、主幹は「もう一度言わんですか。」「謝れ。」などと形相を変化させて詰め寄ってきた。

これ以上の言い争いをしても仕方がないと諦め、疎明資料の謄写を認めることで一応は住民票の交付を受けることができたが、疎明資料の謄写が真に必要なであると納得したわけではなかったため、疎明資料の謄写を要求する法的な根拠を示す資料を送付するよう要求したところ、後日、主幹の名刺とともに、「第三者（法人等）による住民票関係書類の請求について」と題する書面が送られてきた。当該書面は、住民票の第三者請求を希望する者に対して市が配布している書面だということであり、「提出していただいた疎明資料の返却はいたしませんのでご了承ください。」と疎明資料は提出するのが前提であるかのような記載がされていた。しかし、これは熊本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。

2 同年 6 月〇日、〇〇区区民課において、訴訟での使用を目的として、請求名義人をB社とし、C氏及びD氏の住民票の交付を請求した（以下「第二請求」という。）。その際、疎明資料として〇〇及び〇〇等を提示したところ、窓口担当者から、疎明資料を謄写した

いと要求された。これに対し、謄写までは必要ないのではないかと伝えたところ、第一請求時と同じ主幹が対応を引き継いだ。

主幹は、第一請求時と同様に、「住民票の第三者請求時の疎明資料は、市が配布している『第三者（法人等）による住民票関係書類の請求について』に記載されているように、全ての申請者に要求している。」と主張した。

私が改めて謄写を求める法的根拠を示すよう求めたところ、主幹は法令集を持ってきて該当条文を提示したが、条文を一読し、どのように解釈しても、疎明資料を必ず提出しなければならない旨定めた規定は見当たらなかった。そこで、やはり疎明資料の提示だけで足りるはずであると判断し、主幹にその旨説明したが、主幹は納得せず、頑なに謄写を要求してきた。

その後、主幹は、平成20年12月19日付けで総務省自治行政局市町村課が発出した「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（以下「総務省通知」という。）を出力して私に交付した。その内容を確認すると、やはり必ずしも疎明資料の提出を求める内容とはなっていないなかったため、主幹にその旨指摘したところ、これを確認した主幹は私に謝罪し、以降、疎明資料の提出まで要求することを控えるようになった。

疎明資料の提出の要否の問題はこれで解消したものの、今度は、第二請求の請求名義人であるB社と私の関係を明らかにする方法が問題となった。すなわち、第二請求の疎明資料として提出した〇〇には、B社の代表者として私の名前が記載されているところ、この記載と私の免許証の確認を行えばB社と私の関係は明らかになると考えたものの、一応、B社の印鑑証明書も提示することにした。ただ、当日は印鑑証明書を持参し忘れていたため、会社から私の携帯端末に印鑑証明書の画像を送信させ、その画面を提示した。すると、主幹は、「公的証明書でなすことと条文に記載がある。」「紙ベースの書面にて疎明しなければ交付できない。」など、総務省通知の内容を確認しておきながら、またも交付を拒否しはじめた。

主幹の対応が再び頑ななものとなってしまったため、これ以上議論するのは無意味であると考え、いったん引き下がることにして第二請求にかかる住民票の交付を受けずに帰社し、翌〇日、B社の印鑑証明の写しを〇〇区民課へ持参して住民票等の交付を受けた。その際、課長と課長補佐に第二請求時の主幹の対応について苦情を述べるとともに、法的根拠を理解した上で適正に業務を運営していただきたいと申し出たところ、対応は親切にいただいたものの、課長からも「提出が原則である。」との気になる発言があった。

3 法令上、住民票の第三者請求の際に疎明資料の提出までは要求されておらず、総務省通知においても、心証形成ができれば十分との記載があり、他の自治体でも疎明資料の提示のみで住民票の交付を受けられたのに、第一請求及び第二請求の際、市が疎明資料の提出まで要求してきたことに納得できない。市は、法の規定等に照らして今後の取扱いを検討し、「第三者（法人等）による住民票関係書類の請求について」の記載においても、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、法の規定では提示で足りるはずである旨の指摘を受けても、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、高圧的かつ頑なに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】

1 はじめに

本件において、申立人が疎明資料の謄写を拒否された後、申立人が求められた法的根拠等について適切な説明ができないままに疎明資料の謄写をお願いし続け、申立人にご不快な思いをさせてしまったことにつきまして、改めてお詫び申し上げます。

以下、本件における問題の原因及び今後の方針等についてご説明させていただきます。

なお、市においては、窓口にご持参された疎明資料そのものを市が収受する場合は「提出」であり、窓口にご持参された疎明資料を返却する場合は「提示」に当たると考えております。本件におきましては、申立人がご持参され、ご提示いただいた疎明資料につきまして、ご返却することを前提に謄写させていただけるようお願いしたものであり、市としては「提出」をお願いしたという認識ではございませんでした。もっとも、申立人におかれましては、持参された資料そのものを市が収受する場合も、持参された資料を市が謄写する場合も、いずれも「提出」に当たるとお考えのようでしたため、申立人とお話しする際は、疎明資料の謄写をお願いする場合も含めて「提出」という表現でお話しさせていただきました。そのため、以下の説明でも同様に、疎明資料の謄写をお願いする場合も含めて「提出」と表現させていただきます。

2 住民基本台帳法に基づく住民票交付請求の概要について

現在、住民基本台帳法（以下「法」という。）に基づく住民票の写し等の交付請求には大きく三つのパターンがあります。すなわち、本人等からの請求、国や自治体等からの公用での請求、第三者からの請求（以下「第三者請求」という。）です。

昭和42年の法制定時には、何人でも住民基本台帳の閲覧請求ができ、住民票の写し及び住民票記載事項証明書並びに戸籍の附票の写しの交付請求もできるとされていましたが、個人情報保護を目的として法改正が重ねられた結果、現行法における第三者請求は、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認められています（法第12条の3第1項）。

このように、第三者請求は、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。」と定めてられており、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、第三者請求に係る住民票等の利用の目的が法第 12 条の 3 第 1 項に掲げられたものに該当するか否かを確認するために必要があるときは、疎明資料の提示又は提出をしていただくこととしております。

3 市における第三者請求の運用

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。

第一に、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、法第 12 条の 3 第 1 項各号に掲げる場合に該当するかどうかを判断するために明らかにさせる。したがって、例えば『債権回収・保全のため』といった抽象的な記載だけでは具体性があるとはいえず、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、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場合は、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。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（住民票省令第 10 条第 1 項後段）。」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（第 2-4-（3）-①-ア（ア）-D）。市では、住民票の請求に際して用いる請求書（以下「請求書」という。）に請求理由の記入欄を設けていますが、本人請求の場合と比べ、第三者請求の場合は事実確認が多岐に渡り、要領が定める「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」を記載していただくにあたり請求理由欄では記入が収まらないことがほとんどです。しかし、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ご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。請求理由欄の記載を補充する目的での疎明資料の提出をしていただけない場

合は、原則どおり、「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」を請求書において明らかにしていただく必要がありますが、この場合、利用者が記載すべき事項が多岐にわたること、記載事項について説明を要する場合には窓口での説明に少なからぬ時間を要して事務が滞ることなどの不都合が生じます。

第二に、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第三者に提供するということとなりますから、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に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。

本件申立てを受けて全国の政令指定都市における取扱いについて調査したところ、全 20 都市のうち 16 の都市が熊本市と同様に原則として疎明資料の提出を求めているとのことでしたが、その他の 4 つの都市については、そのような取扱いはしていないとのことでした。

そこで、本件申立てを受け、〇〇区民課において協議した結果、〇〇区民課としても、疎明資料をご提出いただくことは先に述べたように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。

4 本件の経緯

(1) 平成 29 年 4 月〇日

〇〇区役所区民課証明窓口にて、申立人から「〇〇を〇〇するため」との理由で住民票写しの請求がありました。

窓口担当者から、「申立人に第三者請求のため借用書等の疎明資料の提出を求めたが応じ

てもらえない」との相談があったため、証明班の主幹が対応しました。

主幹は、第三者請求に際しては原則として疎明資料の提出を求めるという原則的な市の取扱いに従い、申立人に対し「熊本市は以前から、第三者請求に際しては疎明資料については提出を求めている」と過去からの経緯を説明し、疎明資料の提出について理解していただくよう1時間ほど説明を行いました。

その後、申立人が疎明資料についてコピーを取ることへの同意と、法人代表者についても証明をしていただきましたので住民票の交付を行いました。

また、同日、申立人より第三者請求に関する関係資料が欲しいとのことでしたので「第三者（法人等）による住民票関係書類の請求について」（以下「本件書面」という。）という資料を申立人に郵送いたしました。本件書面は、第三者請求の要件や手続きについて記載した書面であり、事業者等から第三者請求の要件や手続きについてお尋ねがあった場合に、〇〇区国民課証明班において交付している書面です。本件書面には、第三者請求の根拠条文が法第12条の3第1項であることが明示されており、申立人が要望された資料として十分であると考えて本件書面を郵送いたしました。

なお、「〇〇じゃないか。」との申立人の発言に対して主幹から謝罪を求めたことは事実ですが、「人権に関する不適切な発言です、謝罪していただけますか。」と丁重に謝罪を求めたものであり、決して「謝れ。」などという対応はしていません。

(2) 同年6月〇日

申立人から「〇〇を〇〇するため」との理由で住民票写しの請求がありました。

窓口担当者から、「〇〇等の疎明資料の提出を求めましたが応じてもらえない」との相談がありましたので、この日も証明班の主幹が対応し、前回の経緯も踏まえながら再度疎明資料の提出について理解を求めました。

しかし、議論をしているなかで、申立人が主張する「提出ではなく提示」という観点から根拠法令等を見ても、確かに法令や要綱においては「提示又は提出」との記載があり、疎明資料の提出は、第三者請求における法令上の絶対の要件ではないと思い直すに至り、それまでの説明が誤っていたことについて主幹から申立人に謝罪を行いました。

ところが、今回は申立人の本人確認資料が不十分であったため、住民票の交付をお断りすることとなりました。すなわち、申立人は印鑑登録証明書の画像を携帯電話の画面上に表示したものを本人確認資料として提示されましたが、総務省が発出した平成20年12月19日付けの「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」によれば、第三者請求の申出の任に当たっている者と法人等との関係の確認をするにあたり、申出の任に当たっている者が法人等の代表者である場合には代表者の資格証明書の提示が必要とされているところ、資格証明書の提示と資格証明書の画像の提示は厳密には同一でなく、個人情報保護の観点からも慎重であるべき第三者請求の手続きにおいて、資格証明書の画像の提示をもって本人確認を行うことは適切でないと考えられたため、本人確認資料として印鑑登録証明書の画像は認められ

ないことをお伝えしたものです。

5 今後の方針について

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提出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。申立人に対しては、平成 29 年 6 月〇日にその旨ご説明し、謝罪したところですが、改めてお詫び申し上げます。

市としては、先に述べたとおり、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、他の政令指定都市においても同様の取扱いを行っているところが多数あるなど、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おりますことから、今後も、第三者請求に際しては原則として疎明資料をご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。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、請求書のほかに、契約内容等を詳しく記載して「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」を明示した書面をご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。

また、「第三者（法人等）による住民票関係書類の請求について」の記載については、〇〇区民課において法令や通知を再度確認し、必要な校正を加えております。申立人からご指摘のあった「提出していただいた疎明資料の返却はいたしませんのでご了承ください。」との記載については、「利害関係を証明する契約書等疎明資料の提示または提出が必要です（省令第 10 条第 1 項）。提示の場合は、コピーをさせていただき、契約内容等を詳しく記載した書類（記名押印または、請求書と割印の施されたもの）を提出してください。ただし、郵便請求の場合の疎明資料は、提出のみの取り扱いとなり提示は認められません。」と記載することといたしました。

【オンブズマンの判断】

1 問題点

本件の論点は 2 つあります。第 1 は、〇〇が〇〇のために〇〇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きなかった対応等の是非です。

2 疎明資料の「提示・提出」に関する法令等の規定

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」にある通りです。その根拠となる主な法令等は「住民基本台帳法」（以下「法」という。）「住民基本台帳の一

部の写しの閲覧および住民票の写し等の交付に関する省令」(以下「省令」という。)[「住民基本台帳事務処理要領」(以下「要領」と言う。)[「熊本市住民基本台帳に係る事務取扱要綱」(以下「要綱」という。)]です。

〇〇が〇〇に〇〇の住民票の写しの交付申出をした場合について、法は「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者」(法第12条の3第1項第1号)から住民票の写しを「必要である旨の申出があり」かつ「当該申出を相当と認めるとき」は住民票の写しの交付を認め(同条第1項)、申出に際しては、申出者の住所・氏名と相手方の住所・氏名、住民票の利用目的などを明らかにするように規定しています(同条第4項第1号、4号)。

そして、省令では「申出は、(法)第12条の3第4項各号・・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なければならない。この場合において、市長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」(第10条)と規定しています。

これを受けて、要領では、「利用目的は、法第12条の3第1項各号に該当するかどうかを判断するために明らかにさせる。・・・例えば『債権回収・保全のため』といった抽象的な記載だけでは具体性があるとは言えず、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になる程度の記載があることを要する。具体的には、自己の権利を行使し、また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場合は、権利また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。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。」としています(第2-4-(3)-①-ア- (ア)-D)。

そして、要綱では「第三者からの申出については、・・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」(第17条第2項)としています。

3 提示と提出

いずれの法令等においても、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となりますから、「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」でもよいこととなります。

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となります。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。

4 市職員の対応

本件における市職員の対応は、「苦情申立ての趣旨」及び「市からの回答」にあるとおりですが、市の担当者は、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。

〇〇区区民課では、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

【苦情申立ての趣旨】

私は、A資格試験を受験する予定であり、その受験手数料として熊本県収入証紙（以下「証紙」という。）〇円分が必要だった。去年は、同じ職場の受験者〇人分をまとめて購入してもらったが、今年は、受験する予定の〇人がそれぞれに買いに行くことになった。熊本県のA資格試験の案内に掲載された「熊本県収入証紙売りさばき所」一覧では、a区役所が紹介されており、ほかの受験者からも、「a区役所のパスポートの窓口で毎年購入しており、今年も購入した。」と聞いた。

そこで、試験の申込期間中は2週間しかなく、期間中の平日には仕事の休みがなかったが、何とか時間を作り、平成29年8月〇日の午前、a区役所まで買いに行った。ところが、担当した男性二人が、「売ることはできない。」と言ったため、理由を尋ねると、「パスポート以外の目的に対しては絶対売らない。」とのことだった。ほかの受験者から、昨年だけでなく昨日もa区役所で購入したと聞いたことを伝えると、「昨日は間違えて売ったので、今

日からは売らない。」との返答だった。また、断固として売らないどころか、A資格は、B資格に次ぐ資格なのに、聞いたことのない資格扱いをされた。ほかに購入できる場所も教えてもらえず、仕方なく、片道〇分かかる〇〇警察署まで行って購入した。

その後、同僚がa区役所に証紙を買いに行き、受験に必要な〇円分を購入しようとしたら、2,000円の証紙しか置いてないと言われ、時間がなかったので〇円分を購入したという話を聞いた。私が断られた前日に購入した人は〇円分きっちり購入できたのに、必要な分だけ買えないことはもちろん、私の後にパスポート利用目的外で買えた人がいることは、取扱いに一貫性がなくおかしいと思った。

使用目的が違うからと、あるのに絶対に売らないという担当者の態度に憤りを感じる。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。何より、パスポート利用目的外でも前日までは毎年買えており、私の後も購入できた人がいたのに、なぜ私だけ断られたのか。差別なのか、収入証紙をまた仕入れるのが面倒なのか分からないが、人によって売ったり売らなかつたりするなど、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。私は、〇〇で働きながら夢を持って勉強しているが、市の対応に非常に不快な思いをしたので苦情を申し立てる。

【市からの回答】

本件に関し、申立人のご主張のように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、深くお詫び申し上げます。

1 本件の経緯

申立人がa区区民課（以下「担当課」という。）の窓口で話された時間は短時間であり、詳細な言葉を鮮明には記憶していませんが、概ね以下のようなやり取りがありました。

担当課においては、平成24年4月の政令指定都市移行に伴う一般旅券（以下「パスポート」という。）業務の開始時から、パスポート利用以外の方にも希望金額に応じて熊本県収入証紙（以下「収入証紙」という。）の販売を行っていましたが、平成29年8月〇日に〇件、翌〇日に〇件と立て続けに収入証紙の〇円分の購入があり、電話でも同様のお問合せを複数受けました。

そこで、収入証紙の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、同月〇日、購入者の多いb区及びc区の区民課に対し、パスポート利用以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円の収入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。

その直後の同日午前、申立人が担当課に来られ、〇円分の収入証紙の購入を希望されました。b区及びc区の区民課から「パスポート用の販売が主である。」旨の回答を受け、担当課も取扱いを合わせなくてはとの思いから焦ってしまい、「パスポート用の収入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、両区民課と同様に、収入証紙（2,000円）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。収入証紙は警察署でも販売していることを案内したところ、申立人は特に何も言われることなく帰られたため、ご理解いただけたものと思っております。

後日、担当課へ来られたお客様に対しましては、2,000円の収入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。

2 市における熊本県収入証紙の取扱いについて

(1) 収入証紙について

収入証紙は、熊本県収入証紙条例（以下「条例」という。）第2条に基づき地方税、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。）第7条により知事が指定する「売りさばき人」が売りさばくこととなります。購入希望者は、県がホームページに掲載している「熊本県収入証紙売りさばき人一覧表」を確認され、掲載された「売りさばき所」で購入されることとなります。

(2) 市における収入証紙の取扱いについて

パスポートの申請等に当たり、収入証紙による手数料の徴収が必要である（条例別表第1）ため、市においては、平成24年4月の政令指定都市移行に伴うパスポート業務の開始時から「売りさばき人」の指定を受け、各区民課が「売りさばき所」として収入証紙の販売を行ってまいりました。ただ、指定を受けた際、パスポート利用以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、各区民課窓口において取扱いがそれぞれ異なっております。

担当課においては、パスポート業務以外の販売は全て目的外と見なしていますが、パスポート利用以外の方に対しても、パスポート業務の開始時から販売を行っていたものです。窓口や電話での問合せの際、必要とされる収入証紙の金額と枚数を聞き、担当課で保有している収入証紙が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。

なお、パスポートの場合は、各区共通となりますが、パスポート交付等の際に所定の手数料として相当金額の収入証紙を購入していただき、貼付け及び消印を行っております。

3 申立人への対応について

本件につきましては、経緯でも述べたとおり、申立人が来られる直前にパスポート利用以外の収入証紙の購入者が増加したことにより、在庫数に危機感を抱いた担当者が他の区民課へ問い合わせ、「パスポート用の販売が主である。」との取扱いを聞き、合わせるべきという思いが先に立ったため、「パスポート用の収入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。」と説明し、自己の判断で販売を断ってしまいました。このことに対しては弁解の余地はなく、軽率な行動だったと深く反省しております。

4 今後の方針について

今回の申立てを受け、パスポート業務に関して実質的な主務課であり、収入証紙の取りまとめ預かりも行っている市民局の地域政策課にも相談し、事前に各区民課の現状調査を行った上で、同年9月〇日、区民課長定例会議での議題として論議しました。

この点、県ホームページの「熊本県収入証紙売りさばき人一覧表」において、熊本市については「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。」と記載され、各区民課の横に「パスポート用のみ販売」との記載があり、県としても「熊本市はパスポートに関する売りさばき人と認識している。」とのことでした。

しかしながら、県の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にはパスポート利用以外の方にも販売していたことを踏まえ、今後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、各区民課において、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」として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があります。そこで、①パスポート用の収入証紙を取り扱っているためご希望の額面金額の収入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。

申立人に対して深くお詫びするとともに、今後は収入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】

1 本件の問題点

申立人は、a区役所の区民課（以下「担当課」という。）で熊本県収入証紙（以下「県証紙」という。）を購入しようとしたところ、「パスポート利用目的外には売らない。」旨断られたが、その前後では同僚の方がパスポート利用目的外なのに購入できており、「人によって売ったり売らなかつたりするなど、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。」と主張されています。そこで、市における県証紙の取扱いがどのようになっているのか、その取扱いに関する申立人への対応について問題はなかったのかを検討します。

2 市における証紙の取扱いについて

(1) 県証紙について

地方自治法第231条の2第1項では、「普通地方公共団体は、使用料又は手数料の徴収については、条例の定めるところにより、証紙による収入の方法によることができる。」と規定されており、県は「熊本県収入証紙条例」（以下「条例」という。）及び「熊本県収入証紙規則」（以下「規則」という。）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います。

それらによると、「別表第1に掲げる地方税、使用料及び手数料は、証紙による収入の方法により徴収する。」（条例第2条柱書本文）とされており、証紙の販売（売りさばき）は、

知事が「証紙を売りさばくのに必要な資力及び信用を有する者」のうちから指定した「売りさばき人」（規則第7条）が、知事の指定した「売りさばき所」（規則第10条）において行うこととなります（条例第5条第1項）。また、売りさばき人は、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（規則第11条第1項、第2項）。

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。」とされていますが、条例及び規則上は、県証紙の売りさばきに関して、例えば「一般旅券（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、「市からの回答」にあるように、県のホームページに記載されている「熊本県収入証紙売りさばき人一覧表〈地域別〉」には、一部の売りさばき人（売りさばき所）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。会員以外にも販売している場合もありますので事前に電話等で確認してください。」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県証紙の販売を限定的に行うことを実際には認めているようです。

（2） 市における証紙の取扱いについて

上記の県の定めに基づき、市は「売りさばき人」の指定を受け、各区役所の区民課の窓口を「売りさばき所」として、証紙の販売を行っています。

「市からの回答」によると、市は、平成24年4月の政令指定都市移行に伴うパスポート業務の開始時から売りさばき人として指定を受けたものの、その際、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しなかったということです。そのため、従来は、各区民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、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県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、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。

（3） 本件について

しかし、本件においては、申立人が来課される前に同様の〇円分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、ほかの区民課と同様に「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、申立人へ「パスポート用の収入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。」との説明を行い、販売を断ってしまったということです。一方で、後日来課された方には、2,000円の県証紙のみを販売しています。

オンブズマンが、担当課における当時の県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、「人によって売ったり売らなかつたりするなど、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。」と思われたのはもつともです。特に、申立人は、前日に同僚の方が購入されたのを聞いて来課され、ご自身が断られた後に別の同僚の方が購入できたという話も聞かれており、その思いはひとしおだったと思います。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、県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。

3 今後の方針について

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民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、その上で各区民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、区民課長定例会議において、各区民課における従来の取扱いを確認した上で方針を検討し、全区民課において、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、市が県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。

申立人のご指摘により、市における県証紙の取扱いが改善されることとなりましたので、今後、適切な対応がされるよう見守っていただきたいと思います。