

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例

(1) 公課証明書の交付（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、平成31年（2019年）1月、強制競売の申立てに必要な公課証明書（納税証明書の一つで、確定した納付すべき地方税の額について証明するもの）を取得するため区役所に出向いたが、疎明が不十分との理由で、交付を受けることができなかった。判決正本と競売申立書も提示していたから、疎明資料としては十分なはずである。そこで、交付拒否の根拠と理由を書面に記してから交付することを要求したところ、「理由書」と題する書面（以下「理由書」という。）の交付を受けた。理由書には、判決正本の一部しか確認できなかったことを理由としているが、そもそも公課証明書が交付されないこと、及びこの理由についても納得がいかない。

また、私が公課証明書の交付を求めたのは14時ころで、その受付が終わったのは17時過ぎであり、長時間を浪費したことについても納得がいかない。

市からの回答

強制競売の申立てに係る公課証明書の請求があった場合、市では公課証明書を請求する者に対し、強制競売の申立書、判決書及び当該判決書に係る執行文及び送達証明書の確認を行ってから交付を行うこととしています。市が強制競売の申立書を公課証明書の請求者に求めるのは、強制競売の申立書の当事者目録で誰が誰の不動産に係る公課証明書を請求できるか、請求債権目録で何に基づいて行うか、不動産目録でどの不動産について行うかを確認するためです。そして、判決書及び当該判決書に係る執行文及び送達証明書の確認を行うのは、請求債権目録で確認した執行力のある債務名義の有無や当事者を確認するためです。このような対応には一定の合理性があると考えており、大きな見直しを行うことは現時点では考えておりません。しかし、今回の場合のように、強制競売の申立書等の資料の提出に協力いただけないときには、速やかに複数人で強制競売の申立書等の資料を確認し記録するなど、柔軟に対応してまいります。

申立人へ公課証明書を交付しなかったのは、申立人が不動産所有法人に債務名義を有することは確認できたものの、申立人から提出された固定資産税課税台帳記載事項証明兼閲覧申請書（以下「申請書」という。）に記載された請求不動産について申立人が競売申立てを行う確証を得られなかったためでした。

理由書では、地方税法第382条の3及び同法施行令第52条の15を根拠規定として挙げておりますが、公課証明書の根拠条文については、同法第20条の10の規定であり、その理由も、請求不動産が強制競売の申立てに係るものであると確認できな

いたため公課証明書の使用目的に相当の理由があると認められないので交付することができないとすべきでした。これは、公課証明書の根拠規定を正しく理解していなかったことによるもので、今後は根拠規定を正確に理解し、適切な対応に努めます。

次に、窓口対応についてですが、対応が長時間に及んだ最大の原因は、申立人の申請書を最初に受領した際、公課証明書の申請であることの確認を行っていなかったことによるものです。法人からの税証明の申請ということで、必要な確認をせず、一律的な対応を行った結果、申請者が不動産所有法人の代表であるかの不要な確認に時間を要してしまいました。今回の申請者に対する窓口対応は長時間に及ぶなど適切ではありませんでした。申立人及び申請者にお詫び申し上げます。

今後は、申請者のお話を十分伺いながら、証明区分に応じた適切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

市は、申立人が「強制競売の申立てをする債権者」の立場で公課証明書の発行を求めていることを把握していませんでした。確かに、所有者以外の者（以下「第三者」という。）が公課証明書の交付を受けられる場合は稀ですし、今回窓口に出された申請書の記載を見ると、法人が所有する不動産に係る公課証明書の交付を求める内容で、「申請者の使いで来られた方（代理人）」の欄に記載された方の氏が当該法人名と同一であったことからすると、窓口に来られた方が不動産を所有している法人の代表者であると勘違いしやすい状況が重なったといえなくもありません。しかし、申請書用紙の「続柄又は勤務先名」欄に「債権者・代表者」との記載がされていたことからすると、窓口に来られた方が第三者に当たることをうかがわせる情報が申請書に記載されていたといえます。このような場合、窓口に来られた方がどのような立場で証明書の交付申請をしているのかを確認すべきであり、この確認を怠った市の対応に不備が認められます。

理由書の文中にある「地方税法施行令第52条の15の民事訴訟費用等に関する法律別表第一の1の項の上欄に掲げる申立てをしようとする者」とは、民事訴訟の訴えを提起しようとする者を指し、今回の申立人のような「強制競売を申し立てる債権者」は該当しません。つまり、理由書に書かれている理由は、正しいものとはいえません。このような理由書の内容からしても、市の対応には、申立人の「強制競売を申し立てる債権者」という立場を正確に把握していたか、また、その立場の者から公課証明書の交付申請があった場合に確認すべき事項を正しく理解していたか疑問を感じます。これらを正確に把握し、正しく理解していれば、申立人が窓口を持参した資料を確認することによって、申立人に公課証明書を交付することができたと考えます。申立人に対し公課証明書を交付しなかった市の対応には不備が認められます。

本件の対応は、3時間余りにわたっています。その原因は、申立人が「強制競売

を申し立てる債権者」という立場で公課証明書の交付を求めていることを当初は把握できていなかったこと、そして、「強制競売を申し立てる債権者」から公課証明書の交付申請があった場合に、どのような事項を確認すればよいのかを正確に理解しないまま対応したことの2点にあると考えます。市も、この点について非を認め、謝罪しています。今後は確認すべき事項を十分に整理したうえで対応をし、窓口対応に時間を要することがないよう努めてもらいたいと考えます。

オンブズマンが申請書の様式を確認したところ、不動産の所有者、相続人及び第三者（これらの代理人を含む。）のいずれが申請する場合にも、同じ申請書用紙が用いられており、第三者が申請する場合、どこに申請者の氏名や法人名を記載したらよいのか、必ずしも分かりやすい様式になっていないように感じました。この点、申請書の様式につき工夫が必要ではないかと考えます。例えば、現行様式の「納税義務者以外の方が申請される場合」の記載欄は、納税義務者の欄（「どなたの証明が必要ですか」という欄）とは切り離して独立の欄とし（例えば「申請者」の欄とする。）、上から順に、①代理人（窓口に来られた方）、②申請者、③納税義務者の各欄を設けるなどしたうえで、申請者と納税義務者の「続柄」の欄についても、「所有者」、「相続人」、「それ以外」などのチェック項目を設けたうえで、この項目のチェックに加えて具体的な続柄を記載する様式にするなどの方法が考えられます。また、1枚の用紙にこれだけの記載欄を設けることが難しい場合には、第三者からの交付申請用に別の様式を作ることも考えられます。そうすることにより、申請書が出された時点で、どのような立場の人が申請しているのかを的確に把握することが容易となり、今回のような勘違いは防げるのではないかと考えます。

また、担当課は「税証明発行マニュアル」を作成しており、それに則って対応しているとのことでした。オンブズマンが確認したところ、マニュアルには、「固定資産公課証明書」の申請で、強制競売申立の場合は、「申立書一式（写し可）・執行力のある判決正本（写し可）・送達証明書（写し可）の3つで確認する。」と明記されています。しかし、市の職員は、民事執行の手続きに接する機会が乏しいと考えられるところ、マニュアルの記載からだけでは、なぜこの3つを確認する必要があるのか、これらの書類のどの部分を確認すればよいのかなど分かりにくいと考えます。マニュアル全体の見直しは大変でしょうが、実際に窓口で問題となったケースに関する部分だけでも、今後同様の申請があった場合に迅速かつ的確に対応できるだけの情報が書かれているのか、マニュアルの記載内容の見直しも検討してもよいのではないかと考えます。

(2) 健康保険証の紛失届（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、市の嘱託職員として勤務してきた課（以下「担当課」という。）を平成31年（2019年）3月末で退職するため、3月28日、自分と家族の健康保険被保険者証（以下「保険証」という。）を担当の嘱託職員Aに返却した。その後、保険証の返納を催促する通知が3回届いたので、おかしいと思い、担当課へ確認したところ、保険証が紛失扱いとなっていたため非常に驚いた。全国健康保険協会熊本支部（以下「協会けんぽ」という。）に確認後、警察に保険証の紛失届の手続きをしている時、担当課から保険証が担当課内で見つかった旨の連絡があった。事務処理の経緯を明らかにした上で、不備を認め、改めて謝罪をしてほしい。

市からの回答

申立人には、事務処理の懈怠によりたいへんご不快な思いをさせただけでなく、貴重なお時間や心身へのご負担をおかけしたことにつきまして、心よりお詫び申し上げます。

退職される嘱託職員の社会保険資格喪失の手続きは、①退職連絡票及び資格喪失者リストの作成、②退職される方へ健康保険被保険者証の返却依頼の連絡、③労務厚生課へ連絡、④総務事務業務執務室への必要書類（保険証含む）の持参提出までを担当課で行い、総務事務業務執務室が後の手続きを行い、保険証は協会けんぽに返納されます。

本件では、申立人から次年度雇用を辞退する連絡を受け、総務事務業務執務室への提出締切日の関係から保険証の返却を待たずに、保険証以外の書類を提出しました。3月28日、申立人が来課され保険証を嘱託職員Aに手渡されました。嘱託職員Aは、後日、総務事務業務執務室へ持参提出しようと思い、返却されたほか3枚の保険証が離散しないように袋に入れて自身の机の引き出しに保管しました。同年3月末日で退職する嘱託職員Aは、同月29日に後任の嘱託職員Bへ事務を引継ぎましたが、保険証の返却についての引継ぎが漏れてしまいました。

令和元年（2019年）5月、申立人からの連絡を受けて、既に退職した嘱託職員Aや嘱託職員Bにも確認を行い、嘱託職員Bの机（以前は嘱託職員Aの机）の中から申立人から返却された保険証以外にも3枚の保険証が見つかりました。上司である主幹が申立人へ電話し保険証が見つかったことを伝え、ご心配やご迷惑をかけたこととお詫びしました。見つかった保険証は総務事務業務執務室へ持参し、後に協会けんぽへ返納され、協会けんぽのデータは「回収済み」と更新されました。

事務引継ぎは、人事課様式による引継書によることとし、事業（業務）別に詳細

なデータや資料を別個参照しながら引き継ぐこととなっていますので、通常は引継書を作成していますが、担当課では、事業（業務）によっては引継書を作成せずに口頭説明及び資料による引継ぎを行っている場合もあり、社会保険の資格喪失の事務処理に関する引継書も作成されていませんでした。

申立人には、事務処理の懈怠だけでなく担当課の対応によりご不快な思いをさせたことを大変申し訳なく思っており、もっと申立人のお気持ちに寄り添った対応をすべきだったと反省しております。今後は、すべての業務の引継方法について再点検した上で改めて引継書の作成等を検討し、また、職員間の連絡及び進捗管理の徹底を図り、適切に業務の引継ぎがされるよう改善してまいります。

オンブズマンの判断

本件は、返却された保険証の事務について、前任者から後任者に引継ぎされていなかっただけでなく、そもそも、担当課がすべき事務の流れについても適切な引継ぎがされていなかったといえます。そして、担当課は、申立人から問合せがあるまで保険証が「紛失」として扱われていることの認識がなかったということになります。

事務引継ぎについては、「熊本市一般職職員の事務引継指針の制定について（通知）」、「事務引継の指針」により、事務引継ぎが不十分であったり遅滞したりする状況や引継ぎもれによる事務処理ミスの問題視した上で、事務・事業の正確かつ迅速な引継ぎがされるように引継書の作成や引継ぎ方法などについてかなり厳格に定められています。当該通知や指針の定めに従えば、本件のような引継ぎミスによる事務処理ミスは起こらなかったと考えます。当該通知は、嘱託職員等までも当該通知や指針の対象となっているものではありませんが、嘱託職員等であっても一般職職員と同様に重要な業務に携わっていること、通常、嘱託職員等は前任者が退職してから後任者が任用されるため引継ぎの機会がない場合が多いことなどからすれば、できる限り引継書の作成などによる引継ぎを行うことが適切な引継ぎに資するものであると考えます。

また、一般職職員の異動や退職、嘱託職員等の退職等があることを踏まえると、本件のように、年度をまたいで行わなければならない業務については、特に注意が必要であると考えます。市は、今後、どのような方法で引継ぎを行えば効率的かつ適正に業務が引き継げるかを十分に検討した上で、その改善策が適切に実施されることを望みます。

保険証は、社会保険の被保険者・被扶養者であることを証明するだけでなく、公的機関や民間機関で身分証明書として使用することもある大変重要なものであり、場合によっては第三者等に悪用される場合も想定されることから、紛失扱いとなった経緯を知らない申立人が不安に思われて、協会けんぽへ確認に行かれたり、警察へ紛失届を提出しようとしたのは当然のことです。

それに対し、担当課の対応は、申立人が担当課へ電話で問い合わせしてから、嘱託職員に確認したり、上司に報告したりしていることとはうかがえるものの、担当者間で話がかみ合っていないまま申立人へ返答しており、少なくとも保険証が机の中から見つかるまでは、あまり重大な問題と認識していなかったような印象を受けました。

市民等から問合せがあった場合、相手がどのような相談や主張をしているかをまず把握することが重要であるところ、申立人からの問合せに対する担当課の言動をみると、問題に対する認識や対応は十分でなかったといわざるを得ません。市民の方が市に問合せをする場合、不安や不満などをもたれている場合もありますから、今後は、相手の立場に十分配慮して発言するように注意してもらいたいと考えます。

申立人は、申立人やご家族の保険証が紛失扱いとなっていることについて大変心配しておられましたが、保険証の返納は、協会けんぽにおいて「回収済み」と更新されているということですので、その点は安心していただきたいと考えます。

本件では、申立人が通知を見て担当課に問い合わせられるなど適切な対応をされたため、市における業務の改善の機会を得られることができました。

市の改善等の状況

次年度に確実に処理すべき事項及び改善すべき事項を記録するよう指導を徹底しました。また、適切に事務の引継ぎを行うため、引継ぎは書面によることとし、上司が引継ぎの状況を確認するなど、職員の間で改めて「事務引継ぎの指針」についての共通認識を図りました。

今後、事務引継ぎに関しては、事務の手順に関する資料、システム操作マニュアル等の解説を含め、遺漏のないように行い、市民の方からの問い合わせにつきましては、適切に対応できるよう努めてまいります。

(3) 会議録のホームページへの掲載期間（要約）

苦情申立ての趣旨

市のA協議会の会議録（以下「本件会議録」という。）は、市のホームページ（以下「市HP」という。）に平成30年12月に掲載され平成31年（2019年）2月までは閲覧できたが、同年3月に市HPから削除され閲覧できなかった。

市にメールで尋ねたところ、後日、A協議会を所管する部署（以下「担当部署」という。）から「市HPへの掲載につきましては、一定期間の公開設定をしているため、公開期限が到来しておりましたので閲覧できなくなっておりましたが、期限を延長して対応させていただきました。」とのメールがきた。

本件会議録が市HPから一時的に削除されたため、私は、閲覧したいときに本件会議録を閲覧できなかった。情報公開の点から問題があるので苦情を申し立てる。

市からの回答

「審議会等の設置等に関する指針」（以下「指針」という。）及び「熊本市市民参画と協働の推進条例」（以下「推進条例」という。）の規定に基づき、担当部署は、A協議会の会議終了後、会議録を作成し、A協議会委員に内容を確認した上で市HPに掲載して公表を行っております。

ただし、市HPへの掲載期間に関する規定がなく、市として統一的な期間は定められていないことから、本件会議録は、これまで2か月程度の掲載期間を設定して掲載を行っておりました。市HPでの掲載期間につきましては、これまで問合せや苦情等がなかったため、本件会議録も前例にならって2か月と設定して掲載したものです。

本件会議録の公開に関する問合せのメールを受けて、担当部署と関係課との間で内容の確認及び掲載期間に関する対応方法等を協議し、再掲載を行うとともに、申立人へ本件会議録を再掲した旨の報告のメールを送信しました。

市HPでの掲載期間に関してご迷惑をおかけしたことににつきまして、お詫び申し上げます。

本件会議録は市HP掲載設定期間の2か月が経過して表示されなくなったものであり、担当部署として意図的に削除したものではありません。また、市HPでの掲載が終了したことをもって公開を取りやめたという認識はなく、市民の皆さまからご要望があればいつでも対応する考えでおりました。

今後、A協議会の会議録の市HP掲載期間は、本件の苦情申立て並びに文書の保存期間等を踏まえて検討してまいります。長期間掲載することとし、市民の皆さまの会議録閲覧への利便性の向上や、情報公開の推進に努めてまいります。

オンブズマンの判断

推進条例及び指針は、会議の終了後、速やかに会議録を作成し、公表すると規定しており、これらに基づきA協議会の会議録が公表されています。ただ、推進条例及び指針に公表の具体的な方法や市HP掲載期間の定めはありません。そこで、担当部署は、これまでどおり2か月程度の掲載期間を設定して掲載を行っていたということです。なお、現在の市HP掲載による公表がいつから実施されているかは明確には分からないものの、少なくとも指針が制定された平成14年度以降は実施してきたということです。

担当部署は、本件会議録を市HPに掲載して公表していたものの、これまで問合せや苦情等がなかったため、本件会議録も前例にならって2か月と設定して掲載したということです。つまり、本件会議録は市HPの掲載設定期間の経過により表示されなくなったものであり、担当部署としては意図的に削除したのではなく、また、公開を取りやめたという認識もなく、市民の皆さまからご要望があればいつでも対応する考えだったということです。申立人からの問合せを受けて市HPに再掲したまでの5日間は掲載がされていなかったこととなります。

そもそも、推進条例は、市民から信頼される市政運営を行うとともに、情報共有を前提として市民参画及び協働による市政・まちづくりを行い、住民自治（地方公共団体において、その団体としての意思決定が、住民の意思と責任に基づいて行われること）をより推進していくことを目的として定められたものです。推進条例において、審議会や協議会等の会議の公開や会議録の公表について定められているのは、審議会や協議会等の活動内容の公開・公表が、それぞれの設置目的に応じて、学識経験者等の専門的な意見や経験に基づいた意見などを知ることができる市民参画の重要な手法の一つといえるからです。

A協議会の会議録は、市HPに掲載して公表するものの、担当部署に常時備え置いて誰でも閲覧できる対応はないということです。市HPに掲載している期間は、市民が会議録を目にする機会の担保という点において重要な意味があると考えます。

以上から、市HPでの公表期間はできる限り長期に設定する方が望ましく、「2か月程度」という期間は適切な設定だったとはいえないと考えます。これまで、A協議会の会議録の公表（掲載）期間に対し、問合せや苦情等はなかったことですが、10年以上もの間、前例を踏襲するだけで見直しを行わなかったことは、望ましい対応ではなかったといわざるをえません。通常、担当部署の運営にかかる事業報告や事業計画等が年度ごとに行われることを踏まえると、年度をとおして確認できるように掲載しておくことがより適切な対応であると考えます。市HP掲載の容量等の問題もあるかもしれませんが、その場合でも、少なくとも、A協議会の会議録が公表された際に、その内容と前回の内容を比較したり参考にしたりすることができるように、次の会議録が掲載された後一定の期間が経過するまでは前回の

会議録も掲載しておく方が望ましいと考えます。

この点、担当部署としても、今後はA協議会の会議録を市HPへ長期間掲載することとし、市民の皆さまの会議録閲覧への利便性の向上や情報公開の推進に努めていくと述べています。具体的にどの程度の期間市HPへ掲載するか検討してもらいたいと思います。

なお、本件については、申立人が担当部署等と直接やり取りをされ、本件会議録が掲載期間の経過により市HPから削除されたことはすでにご存じのことと思いますが、当初は、本件会議録が削除された理由が分からないまま急に閲覧できなくなっていたことでさぞ驚かれたものと推察します。担当部署としては、意図的に削除したのではなく、公開を取りやめたという認識もなかったということですが、閲覧する側からすればそのことは分かりませんので、今後、掲載期間を具体的に決定した後は、担当部署の方針が伝わるように、当該期間に加えて期間経過後でも担当部署等において閲覧が可能であることについても市HPへ掲載するなどして、市民等へ周知してもらいたいと思います。

市において、審議会や協議会等の会議録を作成し公表することについては推進条例や指針に定めがありますが、公表の具体的な方法や期間については統一的なルールが定められていません。オンブズマンとしては、本件の調査をとおして、会議録の公表の方法や期間についても、審議会や協議会等の趣旨や市民との関わりやの程度等を踏まえつつ、市として指針等を定めることが必要ではないかと考えました。今後、市にはこの点について検討していただきたいと思います。

市の改善等の状況

A協議会の会議録については、市HPにて10年間閲覧できるように改め、併せて熊本市立図書館が所管する「行政資料の電子提供サービス」にも掲載し継続して閲覧できるようにしました。また、担当部署内に過去の会議録を閲覧できるよう会議録簿を設置することとしました。

会議録の閲覧方法については、市HPや担当部署内で周知を行うこととしております。