

令和元年度（2019年度）調査終了分  
苦情申立ての趣旨に沿った事例（全文）

～ 目 次 ～

（1）公課証明書の交付	2
（2）健康保険証の紛失届	12
（3）会議録のホームページへの記載	20

※ 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) 公課証明書の交付

### 【苦情申立ての趣旨】

A社（以下「申立人」という。）は、B社との間で金銭の支払いを求める訴えを提起し、〇〇裁判所からB社に対し申立人への金銭の支払いを命じる仮執行宣言付きの判決を得た。そこで、申立人は、この判決に基づき、B社所有の不動産に対し強制競売の申立てをすることとした。

申立人の代表者（以下「代表者」という。）は、平成31年〇月〇日、上記強制競売の申立てに必要なB社所有の不動産に関する公課証明書を取得するため〇〇区役所に出向いた。代表者は、〇〇税務課の窓口で、固定資産課税台帳記載事項証明兼閲覧申請書（以下「申請書」という。）に必要事項を記入したうえ、申立人の利害関係を疎明する資料として前記判決の正本（以下「判決正本」という。）を提示した。

代表者による公課証明書の交付申請を受けた職員Cは、判決正本を提示すること以外にも「申請書の申請者の欄に名義人の印鑑を捺印して貰うこと」を求め、また、強制競売予定の不動産を特定する疎明も必要として「不動産競売申立書の提示」もなければ交付できないとする疑問のある対応をとった。

その後、職員Cでは交付判断ができないことから、D課長及び職員Eが受付引き継いだ。

代表者は、D課長らにも、判決正本の第1ページと最終ページを提示し、申請書には裁判所に提出する旨記載していること、不動産強制競売申立てが目的であること、裁判所は不動産強制競売の申立てに当たり公課証明書の提出を求めていることなどを説明した。代表者が提示した判決正本の第1ページには、①事件番号、事件名、②控訴人が申立人であること、③被控訴人がB社であること、④判決の主文（第2項は「被控訴人は、控訴人に対し、〇〇円を支払え」との内容、第4項は「仮に仮執行することができる」との内容である。）がそれぞれ記載されており、最終ページには、⑤判決正本が平成〇年〇月〇日付けで交付されたこと、⑦〇〇裁判所〇〇民事部が判決正本を交付したこと、が記載されており、⑧〇〇裁判所の公印が押捺されていた。したがって、判決正本の第1ページと最終ページのみで、申立人がB社の所有する不動産につき公課証明書の交付請求ができるだけの利害関係を有することが確認でき、競売申立書を提示しており必要性のあることも認められるので、利害関係の疎明資料としては十分である。

それにもかかわらず、職員Eは、「代表者は、提示した判決正本第1ページ及び最終ページ以外の訴訟当事者の主張と裁判所の判断理由が記載されたページの内容を確認させない」、「提示された判決正本中に当該申請不動産の競売を可能とする直接的な記載の文面がなく、公課証明書を交付できるだけの利害関係の確認ができない」と、職員Eの主観的と考えられる疎明が満たされていないとの理由で、公課証明書の交付を拒否とするとの断固たる説明が直接口頭で言い渡された。

職員Eから言い渡されたのは口頭による決定であったことから、代表者は、交付拒否とする決定の根拠と理由を書面に具体的に記してから交付することを要求した。その結果、

「理由書」と題する書面の交付を受けた。この理由書には、交付拒否決定の理由として、「(判決正本の) 第 1 ページ及び執行文と記載されたページのみについて目視による確認しか…させていただけませんでした。」「(公課証明書交付請求資格を) 確認できる資料がご提出いただけませんでした」などと、申立人を誹謗中傷し、交付拒否の責任を申立人に転嫁するような内容が記載されている。

法は疎明資料の「提出」までは要求しておらず、公課証明書交付請求資格があること、すなわち、請求適格と請求権を有し、必要性のあることが間違いないとの確信が得られる程度の疎明資料の「提示」が要求されている。

この理由書にも代表者が提示した判決正本の内容が記載されており、申立人の利害関係を疎明できるだけの判決正本の記載を確認していることが明らかであって、このほかに何を疎明すれば公課証明書交付の要件が満たされるのか不明である。

また理由書には「民事訴訟費用等に関する法律」の記載があるが、同法律は訴訟印紙額を定めたものであって、これをもって交付該当者とならないとする因果関係が不明である。

そして、判決正本中の訴訟当事者の主張などが記された申立人の利害関係の疎明に必要でない途中のページ内容について、職員 E は、代表者の不提示の意向を無視し、ページをめくりながら確認しようとする傲慢ともいえる行動をとっている。

最後に、代表者が公課証明書の交付を求めたのは午後〇時ころからであるが、その受付が終わったのは午後〇時過ぎであった。

以上より、①判決正本を提示した場合には、疎明に必要がない訴訟当事者の主張や裁判所の判断理由が記載されたページまでの開示を強要せず、また、これを開示しないことを公課証明書不交付の理由としないこと、②疎明資料の「提出」を強要しないこと、③午後〇時ころから午後〇時過ぎまでの驚愕すべき受付にかかる時間の浪費を速やかに改善すること、④根拠のある指摘に対しては謙虚に受け止め、傲慢となる断固たる態度をとらないこと、といった業務改善を求めるため、この苦情申立てを行う。

## 【市からの回答】

### 1 本件経緯について

(1) 平成 31 年〇月〇日午後〇時ごろ、F 氏 (A 社の代表者) が来庁され、申請者を F 氏 (以下「申請者」という。) とする B 社 (以下「不動産所有法人」という。) が所有する不動産に係る公課証明書の交付を求める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。) が提出されました。

対応した囑託の証明担当職員 (以下「証明担当職員」という。) は、申請書に不動産所有法人の代表印の押印がなかったことから、不動産所有法人からの委任状等の提出を申請者に求めました。

法人に係る税に関する証明の申請があった場合、市では、まず代表印の押印の有無を確認し、押印が認められない場合には法人からの委任状の提出を求めることとして

おり、証明担当職員はこれにそった対応を行いました。申請者は委任状を提出されませんでした。

申請者からは関係書類については、提出ではなく、閲覧で対応してほしいとの申出があり、関係書類の提出なしに公課証明書の交付を受けられるか判断権を有する者と対応を交代するよう要求されたため、証明事務を担当する職員Cが対応を引き継ぎました。

- (2) 職員Cは、当初、申請書には「申請者の使いで来られた方（代理人）」の欄（以下「代理人欄」という。）に申請者の個人の氏名が記載されており、不動産所有法人の所有する不動産の申請であったことから、申請者が不動産所有法人の代表者であるかをお尋ねしました。申請者から法人の代表者である旨のお返事をいただいたので、職員Cは申請者が不動産所有法人の代表者であるものとして対応を進めました。ところが、市の税務情報を確認したところ、申請者が不動産所有法人の代表者であると確認できなかったことから、申請書に代表印がなく、委任状もない場合は、不動産所有法人の証明書の交付はできなとご説明いたしました。

申請者はA社（以下「申立人」という。）が不動産所有法人に対して金銭債権を有する旨が記載された判決書（以下「本件判決書」という。）を職員Cに提示され、この時初めて申請者が申立人の代表者であって不動産所有法人の代表者ではないことを認識しました。職員Cは事実を誤認したまま対応を進めていたことを申請者に対し謝罪しました。

また、職員Cは、本件判決書は申立人が不動産所有法人に対して金銭債権を有していることが確認できるのみであることを申請者に説明しました。そこで、申請者から本件判決書に基づく強制競売の申立てを裁判所に行うとのお話があったため、職員Cは、申請者に競売申立書の提示を求めましたが、競売申立書は確認させていただきませんでした。

- (3) 申請者への対応が長時間に及んでいること等から、午後〇時〇分ごろ、申請者の対応にD課長（以下「課長」という。）も同席させていただきました。また、証明担当の職員Eも説明に加わりました。

再度、職員Eより裁判所に提出する公課証明書を交付する際には競売申立書の確認を求めていることを説明させていただきましたが、申請者からは本件判決書で公課証明書を受け取ることはできる、（不動産所有法人の所有する不動産のうち）どの不動産について競売申し立てをするかは不動産所有法人の所有する不動産の評価額を見て決めるとのご主張でした。その際、本件判決書の第1頁と執行文の頁は確認させていただきましたが、競売申立書を確認させていただくことはできませんでした。また、対応中、申請者が用箋挟に綴じて持参された本件判決書などの書類について、競売申立書を確認する意図ではあったものの、職員Eが申請者の了解を得ずに確認しようとしたしました。

なお、途中、申請者が当初申請書の代理人欄の上部に「A社 代表取締役 F」と加筆され、代理人欄に申立人の代表印を押印されました。

- (4) 本件判決書しか確認できない状況では公課証明書の交付はできないとの市の方針に対して、申請者から審査請求を行いたいとの申出がありました。

そのため、市は、申立人からの証明書の申請に応じられない理由を明確にしておく必要があると考え、当該理由を記載した書面を申請者に渡すこととしました。

当該書面は新規に作成するものであったため、作成までに相当な時間を要しました。

なお、一度作成してお示しした書面に申請者が不満を示されたため、見直しを行い、再度理由書を作成して申請者に手交しました。

理由書を手交後、申請者から公課証明書の交付を受けられない理由について再確認があったため、今回提示された本件判決書では不動産所有法人の公課証明書を交付してよいかの判断ができないこと、強制競売の申立てに係る公課証明書の請求であれば競売申立書の確認が必要であることをお伝えしました。

申請者への対応が終了したのは午後〇時を過ぎたころでした。

- (5) 理由書を手交するまでの間に、申請者が競売申立書の一部を課長に提示されましたが、競売申立書の不動産の確認を行ったという認識はございませんでした。しかし、後で確認したところ、申請者が提示された競売申立書の一部は、市が求めている競売申立書であることが判明しました。

- (6) そこで、平成 31 年〇月〇日、G 副課長（以下「副課長」という。）、職員Hの 2 人で、お詫び文を持って申請者の事務所に謝罪のため訪問しましたが、申請者は、市が間違った認識で、間違った説明をしたことが書かれていないということで納得されませんでした。

- (7) 同月〇日、課長、副課長、職員Hの 3 人で申請者の事務所にて申請者に再度、謝罪のため訪問し、お詫び文を手交しましたが納得されませんでした。申請者と協議の中で課長が同年〇月〇日の対応中に不動産を確認したとの発言により、同年〇月〇日付けで公課証明書を発行しました。

- (8) 同月〇日、課長、副課長の 2 人で、申請者の事務所にて申請者に再々度、謝罪のため訪問し、お詫び文を手交し了承を得ました。

## 2 公課証明書の交付について

- (1) 納税証明書は、納税者の納税額、所得額、滞納処分を受けたことの有無等について地方公共団体が発行する証明書であって、納税者の資力、信用力等を直接又は間接に表示する有効な資料として利用されるものです。公課証明書は、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いいます。

地方税法（以下「法」という。）第 20 条の 10 では、納税証明書の交付について、地方団体の徴収金（地方税並びにその督促手数料、延滞金、過少申告加算金、不申告加算金、重加算金及び滞納処分費をいう（法第 1 条第 1 項第 14 号）。以下同じ。）と競合

する債権に係る担保権の設定その他の目的のため地方団体の徴収金に関する証明書の交付を請求する者があるときは、地方団体の長は、一定の要件に該当するものについて、その者に関するものに限り、これを交付しなければならないと規定されています。

納税者が納付すべき地方団体の徴収金の額等は、納税者の資力、信用力等を的確に表示する有効な資料であることから、納税者の意に反して第三者（納税者から委任を受けた者を除く。）にこれを知らせることは適当ではなく、また、本人からの請求であってもそれが濫用されるときは地方団体の本来の事務を遂行する上で障害となることも考えられるので、このように定められています。

- (2) 交付される納税証明書は、地方団体の徴収金と競合する債権に係る担保権の設定その他の目的のためのものであることを要するとされています。担保権の設定以外の「その他の目的」とは、法令の規定により納税証明書を国又は地方団体に提出しなければならない場合の他、納税証明書の使用目的に相当の理由があると認められる場合等に使用することをいいます。

強制競売に係る公課証明書については、民事執行法第 18 条第 3 項で、民事執行の目的である財産に対して課される租税その他の公課について、民事執行の申立てをしようとする者が所管の官公署に対し、必要な証明書の交付を請求することができることと規定されていること及び民事執行規則第 23 条第 5 号で、不動産に対して課される租税その他の公課の額を証する文書を強制競売の申立書に添付しなければならないとされていることから、「その他の目的」に該当すると認められます。

- (3) 証明を請求することができる事項は、地方税法施行令（以下「令」という。）第 6 条の 21 及び地方税法施行規則第 1 条の 9 に定められており、公課証明書で証明することとなる確定した納付すべき地方税の額もこれに該当します（令第 6 条の 21 第 1 項第 1 号）。
- (4) 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、市では当該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。これは、民事執行法等の規定により民事執行の申立てをしようとする者（強制競売の申立てをしようとする者）に対しては公課証明書を交付しなければならないと解されるものの、強制競売の申立てに係る公課証明書の請求者が当該公課証明書で証明されることとなる確定した納付すべき地方税の額を課される者とは異なる第三者であること、公課証明書が納税者の資力、信用力等を的確に表示する有効な資料であるものであること踏まえ、たとえ公課証明書の請求権を有する者であっても、強制競売の申立てに係る公課証明書で証明されることとなる確定した納付すべき地方税の額の対象となる不動産の範囲は、あくまで強制競売の申立てに係るものに限定されると考えられることによるものです。

市が強制競売の申立書を強制競売の申立てに係る公課証明書の請求者に求めるのは、強制競売の申立書のうち、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。これらの書類は、いずれも強制競売の申立てを行う際には必要なものであり、市が強制競売の申立てに係る公課証明書を発行する際に、その請求人に対し別途で特別に準備することを求めているものではありません。また、市では、強制競売の申立書等の資料については、強制競売に係る公課証明書を適正に発行したことを確認できるようにしておくため、基本的に写しを保管することとしています。

市の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について写し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た記録を残す方法によるなどし、柔軟に対応してまいります。

なお、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の他の政令指定市の対応状況を改めて調査したところ、本市以外の政令指定市（19 都市）においても強制競売の申立書の確認を行っており、そのうち本市と同様に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いるのが 16 都市ございました。

(5) 平成 31 年〇月〇日に申立人から申請のあった不動産所有法人に関する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。

(6) 理由書については、申請者の審査請求を行う旨の発言を受け、市と申立人の間で公課証明書を交付しない理由の齟齬をなくす目的で作成したものです。

理由書では、法第 382 条の 3 及び令 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、(1) に記載したとおり法第 20 条の 10 の規定であり、その理由も、今回の場合は、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め納税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。

### 3 市の窓口対応について

今回、対応が長時間に及んだ最大の理由は、申立人の固定資産税課税台帳記載事項証明兼閲覧申請書を最初に受領した際に、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です。これまで、市の税証明の担当の窓口では、法人から税証明の申請があった場合、職員は証明の区分の如何にかかわらず代表印の有無の確認及び委任状の確

認を行い交付が可能か判断することとしておりました。しかし、今回、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市の窓口対応は長時間に及ぶなど適切ではなかったと認められることから、申立人及び申請者にはお詫び申し上げます。

#### 4 今後の対応について

今後は、証明区分に応じた適切な対応を行うよう努めるとともに、税証明の申請者の方に必要な確認を行い、そのお話をこれまで以上に真摯に伺ってまいります。また、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の今後の市の対応に関しましては、強制競売の申立てに係る公課証明書で証明されることとなる確定した納付すべき地方税の額の対象となる不動産の範囲は、あくまで強制競売の申立てに係るものに限定されることが考えられることから、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は必要であると考えております。

### 【オンブズマンの判断】

#### 1 本件の検討事項について

申立人は、公課証明書の交付を受けられなかったことについて苦情を申し立てています。そこで、市が公課証明書の交付を行わなかったことに問題がなかったか判断するとともに、併せて、その際の窓口対応に問題がなかったかについても判断することとします。

#### 2 公課証明書の交付について

申立人は、債権者として強制競売（強制執行としての不動産の競売）の申立てをするために、債務者が所有する不動産について公課証明の交付申請をしました。市は、この申請に対し公課証明を交付しなかったのですが、この市の対応については、①申立人が上記の立場（「強制競売の申立てをする債権者」という立場）で公課証明の交付申請をしていることを担当者が理解していたか、②上記の立場の人から公課証明の交付申請があった場合、市としてはどのような事項を確認すべきであったか、③以上を踏まえて、公課証明を交付しなかった市の対応は適切であったか、という3点から検討すべきものと考えます。

##### (1) 申立人の立場への理解

「市からの回答」によると、窓口対応者は当初、「申請者が不動産所有法人の代表者であるものとして対応を進めました。」とのことで、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（その相続人及び代理人を含む。）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あるものの、実際に第三者から交付申請がされることは稀ですし、今回窓口に提出された固定資産課税台帳記載事項証明兼閲覧申

請書の記載を見ると、「B社」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「a」であったことからすると、窓口に来られた方を不動産所有法人の代表者であると勘違いしたことについては、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、上記欄の「続柄又は勤務先名」に「債権者・代表者」との記載がされていたことから、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、その確認ができていれば、今回のような勘違いは起こらなかったと考えます。この点、確認を怠ったことについて市の対応に不備が認められます。

## (2) 交付に当たり確認すべき事項

公課証明書の交付については、「市からの回答」によると、「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、市では当該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。」とのことです。市は、税に関する証明書の交付について「税証明発行マニュアル」を作成しており、このマニュアルに上記の内容が記載されていることをオンブズマンは確認しました。オンブズマンとしても、上記マニュアルの内容は、特に問題はないと考えます。この点について、次のとおり補足します。

まず、判決書で確認すべき内容についてです。最低限確認が必要と考えられる事項は、①判決である旨の表示、②当事者の表示、③主文の内容（金銭の支払いを命じる内容であること）、④裁判所の表示、⑤正本である旨の表示、などです。また、これらの記載がある部分の連続性、すなわち、一つの書類として一体となっているものにこれらの記載がされていることも確認の対象になると考えます。

次に、強制競売の申立書の確認についてです。強制競売の申立てをする債権者において債務者が所有する不動産につき公課証明の交付を請求できる根拠は、民事執行規則第23条第5号に「不動産に対する強制競売の申立書には不動産に対して課される租税その他の公課の額を証する文書（公課証明書）を添付しなければならない。」との趣旨の規定があり、民事執行法第18条第3項、第2項に「民事執行の申立てをしようとする者がその申立てのために公課証明書（民事執行の目的である財産に対して課される租税その他の公課についての証明書）を必要とする場合は、所管の官庁又は公署に対し必要な証明書の交付を請求することができる。」との趣旨の規定があることにあります。これらの規定は、強制競売を申し立てようとする債権者がその権利を行使できるようにするためのものであって、債権者に債務者が所有する不動産を探索することまでを認めたものではないと解されます。そうすると、申請者が「民事執行の申立てをしようとする者」すなわち「強制競売の申立てをする者」であることを確認するために、強制競売の申立書の提示を求め、その内容を確認することは、十分に合理性が

あると認められます。したがって、「強制競売の申立書を確認する。」という現在の市の扱いは、適切なものであると考えます。

最後に、資料の確認方法についてです。申立人は、公課証明の交付申請に必要な資料については、「提示」で足り、「提出」までは要求されていないと主張されています。この点は、申立人が主張されるとおりであると考えます。交付に当たり必要な資料を確認した事実を記録に残すため、申請者に対し資料の写しの提出を求めたり、申請者の了解を得てコピーをとったりすることは、申請者が任意に応じるのであれば、特に問題はありません。

しかし、これらにつき申請者から了解が得られない場合には、資料の提示を受け、その内容を目視等で確認することによって、資料の確認を行わなければなりません。この点につき、「市からの回答」によると、「今回の場合のように、強制競売の申立書等の資料について写し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た記録を残す方法によるなどし、柔軟に対応してまいります。」とのことですので、この扱いを徹底してもらいたいと希望します。

### (3) 交付しなかったことの適否

今回、市は、申立人がした公課証明の交付申請に対し、公課証明書を交付しませんでした。市は、その理由として、申立人に「理由書」という書面を渡していますが、その内容は、「あなたが地方税法第 382 条の 3 に定める政令で定める者に該当するとの確認ができませんでした」「地方税法施行令第 52 条の 15（上記の地方税法第 382 条の 3 に定める政令に該当する規定）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に該当することを確認できる資料がご提出いただけませんでした。」というものです。この「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、上記「理由書」に書かれている理由は、正しいものとは言えません。

このような「理由書」の内容からしても、申立人が公課証明の交付申請をした当日の市の対応には、申立人の立場（「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、以上の 2 点ともに疑問を感じます。これらの点を正確に把握し、正しく理解していれば、当日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を交付しなかった市の対応には不備が認められます。

## 3 窓口対応について

申立人が窓口で公課証明の交付申請をした際の市の対応は、午後〇時ころから午後〇時過ぎまで 3 時間余り掛かっており、長時間にわたっています。

その原因は、前記2で述べたとおり、第1に、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、第2に、「強制競売を申し立てる債権者」から公課証明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、以上の2点にあると考えます。

市も、この点について非を認め、「今回の申請者に対する市の窓口対応は長時間に及ぶなど適切ではなかったと認められることから、申立人及び申請者にはお詫び申し上げます。」と謝罪しています。

今後は、特に第三者から固定資産課税台帳に記載された事項の証明申請がされた場合、申請者がどのような立場で交付申請を行っているのかを正確に把握し、交付に当たり確認すべき事項を十分に整理したうえで対応をし、今回のように窓口対応に時間を要することがないように努めてもらいたいと考えます。

#### 4 おわりに

本件における問題の契機は、窓口に来られた人を不動産所有法人の代表者であると勘違いし、対応を行ったことが原因と考えられます。オンブズマンが公課証明書の交付を受けるための申請書である「固定資産課税台帳記載事項証明兼閲覧申請書」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、現行の様式のうち「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（ただし、どの様式の用紙を使用するかで混乱が生じる恐れがあるため、別の様式を作ることはできるだけ避けた方がよいと考えます。）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、担当課は前述のとおり「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、そのマニュアルには、「固定資産公課証明書」の申請で、「競売申立ての等の理由による債権者等からの請求の場合」のうち「強制競売申立の場合」について、「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、そのような者にとっては、上記マニュアルの記載からだけでは、なぜ申立書一式・執行力のある判決正本・送達証明書の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、などが分かりにくいと考えます。マニュアル全体を見直すのは大変でしょうが、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を見直すことを検討してもよいのではないかと考えます。

普段あまり経験しない稀な態様の申請があった場合については、①いかに早く「普段の態様とは違う申請である。」ということに気付くか、②申請に対応するために確認すべき事項に関する情報をいかに迅速かつ正確に把握するのか、以上の2点に工夫が必要であると考えます。税証明発行については、要件等難しい点があるかとは思いますが、以上の点に工夫を重ね、申請に対していつでも迅速かつ的確に対応することができるよう努めてもらいたいと考えます。

## （2）健康保険証の紛失届

### 【苦情申立ての趣旨】

私は、熊本市に非常勤職員として勤務していたが、平成31年（2019年）3月末で退職することとなり、同月〇日、所属していた〇〇課（以下「担当課」という。）の当時の担当者だったA嘱託職員へ健康保険証2枚（自分と被扶養者の分）を手渡しで返却した。

同年4月中旬、総務事務受託センターから、離職票、資格喪失確認通知書及び源泉徴収票（同月〇日付けの担当課の封筒に入れた上で同封）が届いたため、退職に伴う手続きはすべて完了したと思っていた。

ところが、同月〇日付けで日本年金機構〇〇年金事務所（以下「年金事務所」という。）から「健康保険被保険者証の無効のお知らせ」という通知書が郵送されてきた。当該通知書では、私と被扶養者の2名が返納対象者とされ、「現在も無効の被保険者証をお持ちのときは、速やかに返納するようお願いいたします。」と記載されていたため、同月〇日、市役所へ返納した日を記入した回答書を郵便ポストへ投函し、年金事務所へ返送した。

その後、再度、年金事務所から同内容の通知書が届いたため、返納したこと及び手渡したA嘱託職員の名前を記載して回答書を返送した。

しかし、令和元年（2019年）5月初め、年金事務所から三度目の同内容の通知書が届いたため、今度は赤字で同内容を記載して回答書を返送したものの、さすがにおかしいと思い、健康保険証の行方が気になったので、同月〇日午後〇時頃、担当課へ電話した。A嘱託職員は平成31年（2019年）3月末で退職しており、後任のB嘱託職員へ事情を話して調べてもらうよう依頼した。

令和元年（2019年）5月〇日、担当課からの携帯への着信に気づき、午後〇時頃に掛け

直したところ、B嘱託職員から「昨日の夕方〇時頃にA嘱託職員さんに聞いて分かりました。被扶養者の分2枚しか返却してもらっておらず、あなたの分は預かっていないという返事でした。」と言われた。「私は〇枚間違いなく返却したのに、おかしくないですか。」と尋ねると、B嘱託職員からは「私はその件を引き継いでいないから分かりません。昨日、上司の職員Cへ話したら、『紛失届を出してもらった方が早いんだけど。』と言っていました。」と言われてしまった。そこで、「被扶養者の分だけでも預かったのなら、その分だけでも年金事務所へ返納してあるはずなのに、返納通知では2名分とも返納していないことになっているのはなぜですか。大切なものなので、どこにあるのかきちんと調べてください。」と頼んだところ、「私が探すのですか。」と聞き返されたので、「ほかに誰がいるのですか。よろしくお願ひします。」と言って電話を切った。

自分でも確認しようと考え、担当課の電話を切った直後の午後〇時〇分頃、全国健康保険協会へ電話し、「返納通知書が三度届きましたが、その後どうなりましたか。」と尋ねたところ、「もう通知書は送りません。」と返答されたため、「2名分とも返納されたのですか。」と確認すると、「いいえ、紛失となっています。」と言われて、非常に驚いた。

どのような過程で紛失したのかも分からず、悪用される場合もあるので不安に思い、午後〇時〇分前後に直接全国健康保険協会の窓口へ行って一連の事情を説明した上で保険者番号を確認し、その足で〇〇交番へ行って紛失届を提出しようとしたが、警察官へ事情を説明したところ、「あなたが紛失したのではなく明らかに事業所側の過失なので、紛失届は受理できません。弁護士へ相談するしかない。」旨言われた。今後どうするか交番で思案していたところ、丁度、担当課の職員Cから携帯に電話があり、「健康保険証はありました。」とのことだった。2枚ともか、どこにあったのかを尋ねると、「2枚とも引継ぎの箱の中がありました。責任もってこちらで返納しておきます。」と言われた。その日、交番を出たのが午後〇時頃だった。

本来、退職者の健康保険証は事業主である市が年金事務所へ返納するものはずであり、今回は見つかったからまだ良かったが、大切なもので紛失していれば悪用のおそれもあるのに、一連の担当課の事務処理はずさんなものであり、責任感のない対応や言動に納得できない。①そもそも、私と被扶養者の健康保険証はどのように引継ぎされており、なぜ所在が分からなくなったと判断したのか、4月から5月半ばまで〇か月半もの間、引継ぎの箱の中を確認していなかったのか、②いつ、担当課において紛失したと認識し、年金事務所へ紛失の手続きを行ったのか、③その際、被扶養者の健康保険証は返納されたというA嘱託職員の話だったのに、なぜ2名分とも紛失の手続きをしたのか、④見つからないのならまず私に確認すべきであり、4月〇日付けで源泉徴収票を発送した際にでも連絡できたはずなのになぜしなかったのか、⑤私に連絡すらしないまま紛失の手続きを行ったのはなぜか、⑥結局、私の健康保険証はどこにあってどのようにして見つかったのか、⑦一連の取扱いが誰が指示したのかについて、経緯や理由を明らかにしてほしい。そして、市側の事務処理の不備を認め、謝罪をしてほしい。また、職員Cは、私と被扶養者2名分の健康保険証

を年金事務所へ返納すると約束したが、紛失から返納にきちんと修正してくれたのか確認したい。

#### 【市からの回答】

##### 1 はじめに

申立人に対しましては、今回の一連のことに関し、事務処理の懈怠によりたいへん不快な思いをさせただけでなく、貴重なお時間や心身の徒労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。

以下、本件について説明いたします。

##### 2 ○○課における事務の引継ぎ及び社会保険の資格喪失の事務処理について

通常、異動による引継ぎについては、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おります。

しかし、○○課（以下「担当課」という。）においては、通常は引継書を作成しているものの、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しておりませんでした。

退職される嘱託職員等の社会保険の資格喪失に関する事務処理の流れとしましては、通常、①退職連絡票及び資格喪失者リストを作成し、②対象の方に健康保険被保険者証（以下「保険証」という。）の返却依頼の連絡をして、③退職連絡票及び勤務条件通知書（写し）を労務厚生課へ FAX 等により提出し、④嘱託職員为社会保険にかかる業務等を委託している総務事務業務執務室へ、退職時に必要な書類（保険証、出勤簿（写し）等）を持参し、資格喪失の手続きを依頼します。保険証を持参されたとき、又は郵送により到着したときに、直ちに返却の手続きができない場合は、担当課内の金庫に保管し、翌開庁日に総務事務業務執務室へ提出するようにしています。

また、本人の過失などにより保険証を紛失された場合は、その旨を総務事務業務執務室へ伝えております。

##### 3 本件について

###### (1) 本件の経緯

平成 31 年（2019 年）1 月、嘱託職員全員に対して次年度の就労意向調査を実施し、○名の方が次年度は就労されない意向であることを確認しました。申立人は、この時点では再度面接試験を受験して嘱託職員を続けたいとのご意向でした。

平成 31 年（2019 年）2 月頃、退職連絡票及び資格喪失者リストを作成し、同月、○名の退職者の方へ任期満了通知を発送し、退職に関する手続き（保険証の返却等）をお知らせしました。

同年 3 月 15 日付けで、労務厚生課長から「年度更新等に伴う臨時・嘱託職員 of 社保等事務の取り扱いについて（通知）」が出されたのを受けて、同月 20 日までに○名の

嘱託職員の退職連絡票を労務厚生課に送付し、「非常勤・臨職システム」に社会保険・雇用保険資格喪失情報及び離職証明書データを入力しました。

同月〇日、総務事務業務執務室に必要書類（〇名の嘱託職員の勤務条件通知書（写し）、出勤簿（写し））及びこれまでに担当課に返却されていた〇名分の保険証を提出しました。しかし、〇名のうち〇名の嘱託職員の方は、ご自身の保険証は紛失されて被扶養者分の保険証のみ返却されたため、被扶養者分のみを返却しました。

同月〇日、申立人から来年度からの雇用について辞退の連絡があり、申立人へ退職に関する手続き（保険証の返却等）をお知らせして、申立人の退職連絡票を労務厚生課に送付し、「非常勤・臨職システム」に社会保険・雇用保険資格喪失情報及び離職証明書データを入力しました。また、当該日が退職連絡票及び勤務条件通知書等の提出締切日となっていたため、保険証の返却を待たずに、申立人の必要書類を総務事務業務執務室に提出しました。

同月〇日、申立人が担当課へ来課されて、本人分及び被扶養者分の保険証をA嘱託職員に手渡されました。A嘱託職員は、後日、総務事務業務執務室へ持参しようと思いい、同月〇日以降に返却されたほか2名分の保険証と、申立人及び被扶養者分の保険証を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。

A嘱託職員が同年3月末日で退職するため、同月〇日、A嘱託職員からB嘱託職員へ事務を引継ぎました。このとき、保険証の返却についての引継ぎが漏れてしまいました。

同月末、資格喪失の手続きを進める必要があるため、総務事務業務執務室が、申立人及び被扶養者分の保険証は未添付として、全国健康保険協会熊本支部（以下「けんぽ」という。）へ資格喪失届を提出しました。

申立人の社会保険の資格喪失の手続きが完了し、同年4月〇日付けで総務事務業務執務室が申立人へ資格喪失確認通知書等を送付しました。

同年5月〇日頃、B嘱託職員から職員Cに対し、「3月末で退職した嘱託職員の方の保険証について、本人は自分の分と被扶養者分の保険証をA嘱託職員へ返却したとのことだが、A嘱託職員は受け取っていないと言っている。」旨の相談があり、前述のご自身の保険証を紛失された方からの相談と勘違いしたため、「受け取った、受け取っていないと両者の主張が異なるのであれば、紛失届を出した方が手続きは早く進む。」旨の発言をしてしまいました。

同月〇日午後、B嘱託職員から職員Dに対し、「3月末で退職したEさん（申立人）から電話があり、『3月末に担当課を訪ね、自分の分と被扶養者の分の保険証をA嘱託職員へ渡したが、けんぽから保険証が返納されていない旨の連絡があった。』と言われており、どうすればいいか。」との相談がありました。そこで、「A嘱託職員へも確認を取ってみるが、B嘱託職員も、自身の机上や机の中を、今一度、捜すように。」と伝えました。早速、A嘱託職員に確認したところ、「4月になって、B嘱託職員へ渡した。」

ということでした。

数分後、B嘱託職員の机の中から、○名分（退職された嘱託職員○名分及び申立人の被扶養者 1 名分）の保険証が見つかりました。職員Dから職員Cに対し、一連の経緯について報告し、その報告を受けてすぐに、職員Cが申立人の携帯電話へかけて、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。

同日午後○時頃、○名分の保険証を総務事務業務執務室へ持参し、経緯を説明しました。

同月○日、総務事務業務執務室が、○名分の保険証をけんぼへ発送しました。

後日、職員Cがけんぼへ電話をして、「5月○日に回収済み。」とデータが更新されていることの確認をとりました。

## (2) 本件について

経緯で述べたとおり、申立人及び被扶養者の保険証については、B嘱託職員の机（以前はA嘱託職員の机）の中から見つかりました。A嘱託職員は、事務引継ぎの際に、社会保険の資格喪失の手続きについては伝えたものの、実際に申立人の保険証等を見せるなどはしておらず、保険証の保管場所及び返却業務を適切に引き継げておりませんでした。なお、A嘱託職員の「被扶養者の分 1 枚しか返却してもらっておらず、ご本人の分は預かっていない。」旨の発言につきましては、経緯で述べたとおり、平成 30 年度末日付けで退職された嘱託職員の方で、ご本人の保険証を紛失され、被扶養者の方の保険証のみを返却された方がいらっしゃったため、その方と混同してしまったものと考えております。

通常、社会保険の資格喪失の時点で保険証の返却がない場合でも、総務事務業務執務室では資格喪失の手続きを進めます。本件においても、担当課が申立人及び被扶養者の保険証の添付をしていなかったため、総務事務業務執務室が「保険証の返却なし。」として扱ったものです。

平成 30 年度末日付けの嘱託職員の退職者は○名いらっしゃいましたが、申立人以外の○名の嘱託職員の方についても、申立人と同様に保険証の添付がないまま資格喪失の手続きがとられ、保険証は紛失として処理されており、事務処理上の問題がありました。

事実を確認した後、ほかの○名の方々についても個別に連絡をとり、一連の経緯を説明した上で、ご心配やご迷惑をかけたこととお詫びし、了承いただきました。

## 4 今後の方針について

担当課に関する経緯につきましては申立人の主張されているとおりであり、申立人に対しましては、事務処理の懈怠だけでなく担当者の言動により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。申立人を含め○名の方の保険証の返納につきましては、経緯で述べたとおり、けんぼにおいて「回収済み。」と更新されていることを確認しております。

本件のお申立てを受けて、再発防止として、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】

### 1 問題の所在

申立人は、熊本市を平成 31 年（2019 年）3 月末で退職されており、その際、本人と被扶養者の健康保険被保険者証（以下「保険証」という。）2 枚を返却したにもかかわらず、全国健康保険協会熊本支部（以下「協会けんぽ」という。）において「紛失」として扱われていたことに対し、〇〇課（以下「担当課」という。）の事務処理や対応について苦情を申し立てられています。本件の事務処理のミスについては担当課も非を認めて謝罪していますので、なぜこのようなミスが生じたのか経緯及び原因を確認した上で、市の事務処理や申立人への対応にどのような問題があったのか、今後どのように改善すべきかを検討します。

### 2 本件の事務処理ミスについて

#### (1) 社会保険の資格喪失事務の流れ

退職される嘱託職員等の社会保険の資格喪失事務の流れについては、「市からの回答」に記載されています。オンブズマンも、労務厚生課長が各課（室）長宛てに出した「〇〇に伴う臨時・嘱託職員の社保等事務の取り扱いについて（通知）」（平成 31 年 3 月 15 日付け労務厚生課長通知）を確認しましたが、平成 30 年度の退職時の取扱いとして、「年度更新等に伴い臨時・嘱託職員が退職する場合は『非常勤・臨職システム』へ社保喪失日等の入力を行い、『退職連絡票』及び『勤務条件通知書』等を平成 31 年 3 月 25 日までに労務厚生課へ必ず FAX すること」、「退職時に必要な書類（保険証、出勤簿の写し等）を 4 月 1 日までに総務事務業務執務室へ提出すること」などが記載されています。

つまり、社会保険の資格喪失の事務として担当課で行うべきことは、対象者について「非常勤・臨職システム」へ入力を行い、退職連絡票を作成して労務厚生課へ FAX し、保険証を総務事務業務執務室へ提出することであり、その後の社会保険の資格喪失の手続きは総務事務業務執務室が行うこととなります。

#### (2) 本件の事務処理ミスが生じた経緯及び原因

申立人は、「①そもそも、私と被扶養者の健康保険証はどのように引継ぎされており、なぜ所在が分からなくなったと判断したのか」、「②いつ、担当課において紛失したと認識し、年金事務所へ紛失の手続きを行ったのか」、「③その際、被扶養者の健康保険証は返納されたという嘱託職員 A の話だったのに、なぜ 2 名分とも紛失の手続きをしたのか」、「④見つからないのならまず私に確認すべきであり、4 月〇日付けで源泉徴収票を発送した際にでも連絡できたはずなのになぜしなかったのか」、「⑤私に連絡すら

しないまま紛失の手続きを行ったのはなぜか」、「⑦一連の取扱いは誰が指示したのか」と主張されていることから分かるように、担当課が保険証を「紛失」として取り扱ったと考えていらっしゃるようです。

この点、「市からの回答」によると、「A嘱託職員が同年3月末日で退職するため、同月〇日、A嘱託職員から…B嘱託職員…へ事務を引継ぎました。このとき、保険証の返却についての引継ぎが漏れてしまいました。」、「同月末、資格喪失の手続きを進める必要があるため、総務事務業務執務室が、申立人及び被扶養者分の保険証は未添付として、…けんぼ…へ資格喪失届を提出しました。」、「通常、社会保険の資格喪失の時点で保険証の返却がない場合でも、総務事務業務執務室では資格喪失の手続きを進めます。本件においても、担当課が申立人及び被扶養者の保険証の添付をしていなかったため、総務事務業務執務室が『保険証の返却なし。』として扱ったものです。」ということです。

前述の「2(1) 社会保険の資格喪失事務の流れ」で確認したように、担当課として行うことは、労務厚生課・総務事務業務執務室へ社会保険の資格喪失者について伝えた上で、関係書類等を提出することであり、その後の社会保険喪失の手続きは総務事務業務執務室が行うこととなりますから、基本的に、担当課が協会けんぽと直接やり取りをすることはありません。つまり、本件について、担当課においては、申立人から問合せがあるまで申立人や被扶養者の保険証が「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。申立人が、協会けんぽで保険証が「紛失」として扱われていることを知ってから、「④見つからないのならまず私に確認すべきであり、4月〇日付けで源泉徴収票を発送した際にでも連絡できたはずなのになぜしなかったのか」、「⑤私に連絡すらしないまま紛失の手続きを行ったのはなぜか」と疑問をもたれたのはもっともですが、そもそも、担当課では「紛失」として扱われていること自体を認識しておらず、「保険証について申立人へ確認する。」という認識はなかったものです。

申立人は、「⑥結局、私の健康保険証はどこにあってどのようにして見つかったのか」と尋ねられていますが、「市からの回答」によると、申立人や被扶養者の保険証は、申立人からの問合せを受けて、B嘱託職員が再度自身の机上や机の中を捜した結果、机（以前はA嘱託職員の机）の中から見つかったということです。

また、「①そもそも、私と被扶養者の健康保険証はどのように引継ぎされており、なぜ所在が分からなくなったと判断したのか、4月から5月半ばまで1カ月半もの間、引継ぎの箱の中を確認していなかったのか」と疑問視されていますが、「市からの回答」によると、「社会保険の資格喪失の事務処理に関する引継書も作成しておりませんでした。」、「A嘱託職員は、事務引継ぎの際に、社会保険の資格喪失の手続きについては伝えたものの、実際に申立人の保険証等を見せるなどはしておらず、保険証の保管場所及び返却業務を適切に引き継ぎておりませんでした。」ということで、A嘱託職員から

B 嘱託職員に、返却された保険証の引継ぎがされていなかっただけでなく、そもそも、担当課がすべき社会保険の資格喪失の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。

(3) 本件の事務処理ミスに対する見解及び今後の改善について

「市からの回答」によると、「通常、異動による引継ぎについては、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おります。」ということです。オンブズマンも「熊本市一般職職員の事務引継指針の制定について（通知）」（平成 20 年 1 月 21 日付け人事課長通知）、「事務引継の指針」を確認しましたが、事務引継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を問題視した上で、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「熊本市一般職職員の事務引継指針の制定について」とあり、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。

市としては、「本件のお申立てを受けて、再発防止として、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。」とのことですので、今後は、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。

3 申立人への対応について

申立人は、本件での担当課との一連のやり取りについても苦情を主張されていますので、担当課の申立人に対する言動等に問題がなかったかを検討します。

確かに、本件では、退職されたほかの嘱託職員の方でご自身の保険証を紛失された方がいたため、申立人からの問合せがあった際に、誰からのどのような問合せかをすぐに把握できなかったという事情があったことは否定できません。

しかしながら、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、申立人が主張されているように、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、後任のB嘱託職員が、前任のA嘱託職員に確認したり、上司である職員Cや職員Dに報告したりしていることはうかがえるものの、当初、申立人とは別の方からの問合せと混同や誤解していた旨のA嘱託職員や職員Cの発言からすると、そもそも、誰からどのような問合せかの確認すら十分に行っておらず、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B嘱託職員の机（以前はA嘱託職員の机）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。

また、申立人は、B嘱託職員や職員Cの発言の内容から、「責任感がない。」と不信感をもたれたものと推察します。担当課としても、「申立人に対しましては、事務処理の懈怠だけでなく担当者の言動により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。」とのことです。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。

#### 4 おわりに

申立人は、申立人や被扶養者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、「申立人を含め〇名の方の保険証の返納につきましては、…けんぼにおいて『回収済み。』と更新されていることを確認しております。」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、申立人が日本年金機構〇〇年金事務所からの通知に対し、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、申立人以外にも保険証を返納したにもかかわらず、紛失扱いとなっていた方々がいらっしゃることも分かりましたし、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。申立人におかれましては、今後、適切に市の業務が行われるよう見守っていただきたいと思っております。

### **(3) 会議録のホームページへの記載**

#### **【苦情申立ての趣旨】**

平成31年3月〇日、熊本市のホームページ（以下「市HP」という。）から、「平成30年度 第1回熊本博物館協議会議事録」（以下「本件議事録」という。）を閲覧しようとしたところ、市HPから削除されており、インターネットからは閲覧ができなくなっていた。本件議事録は、平成30年12月28日に市HPへ掲載されており、少なくとも平成31年2月までは普通に閲覧できていた。

そこで、同日、広報課へメールを送信し、本件議事録を閲覧できなかったことを伝え、

市 HP のどこから閲覧することができるかを尋ねたところ、「お尋ねいただきました件は、熊本博物館が所管しております。お尋ね内容を熊本博物館に伝えましたので、改めて熊本博物館からご連絡をさせていただきます。」旨の返信がきた。再度、市 HP のどこから閲覧することができるかをメールで尋ねたところ、広報課から「行政情報＞会議・議事録・公聴会・選挙＞会議・議事録内に博物館が記事を掲載していましたが、現在は公開期間を過ぎているようです。公開期間設定については、博物館から改めてご連絡があるかと思えます。」との返信がきた。公開期間は市の担当部署が任意に設定できるということか尋ねたところ、広報課から「公開期間は、担当課で任意に設定できる仕様となっています。ただ、今回のような議事録関係は、一定期間残しておくべきと考えますので、博物館にその旨をお伝えしております。」との返信がきた。

その後、熊本博物館からは、「ホームページ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、期限を延長するとして対応させていただきました。なお、閲覧につきましては、熊本市のホームページで『行政情報＞会議・議事録・公聴会・選挙＞会議・議事録』にて閲覧できます」とのメールがきた。

熊本博物館が、一時的に本件議事録を市 HP から削除して閲覧できないようにしたことにより、私は、閲覧したいときに本件議事録を閲覧できなかったため、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】

### 1 熊本博物館協議会及び議事録の公開について

#### (1) 熊本博物館協議会について

市においては、博物館法第 20 条、第 21 条及び第 22 条の規定を踏まえ、熊本博物館条例第 5 条第 1 項の「(博物館) 法第 20 条の規定に基づき、博物館の運営に関し、館長の諮問に応ずるとともに、館長に対して意見を述べる機関」として熊本博物館協議会を設置しています。

熊本博物館協議会は、学校教育・社会教育の関係者、家庭教育の向上に資する活動を行う方及び学識経験者などで構成しており(熊本博物館条例第 5 条第 2 項)、博物館の事業方針、事業計画や活動状況等に関する事項に関して様々な観点から意見して、博物館の円滑な運営と発展につなげていくことを目的とするものです。

熊本博物館協議会の会議は、「協議会の会議…は定例会及び臨時会とし、定例会は年 3 回、臨時会は必要に応じて開催する。」(熊本博物館協議会規則第 3 条第 1 項)との規定に基づき、会長が会議を招集し、議長となり(同条第 2 項)、委員の過半数の出席が開催の要件となっております(同条第 3 項)。ただし、定例会の開催回数については、リニューアル工事期間中でもあったことから年 2 回の開催の年もあります。平成 30 年度も平成 30 年 10 月 31 日及び平成 31 年 3 月 13 日の 2 回開催しました。

## (2) 熊本博物館協議会議事録の公開について

「審議会等の設置等に関する指針」の「所管課長等は、会議の終了後、速やかに会議録を作成することとし、(熊本市市民参画と協働の推進) 条例第 11 条第 4 項の規定に基づき、公表するものとする。」(第 13 条) との規定により、会議終了後、議事内容を議事録に作成し、委員に内容を確認した上で市ホームページに掲載して公表を行っております。

ただし、市ホームページにおける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おらず、博物館においてはこれまで 2 か月程度の掲載期間を設定して掲載を行ってまいりました。市ホームページでの掲載期間につきましては、これまでお問合せや苦情等がなかったため、平成 30 年度第 1 回熊本博物館協議会議事録(以下「本件議事録」という。)も前例にならって 2 か月と設定して掲載したものです。

## 2 本件について

### (1) 本件の経緯

平成 31 年 3 月〇日午前〇時〇分、申立人が広報課に対し、「お尋ね」として本件議事録が閲覧できなくなった旨のメールを送られました。

同日午前〇時〇分、広報課から博物館へ、本件議事録の公開に関する問合せのメールとともに申立人が広報課へ送られたメールの本文を転送しました。それを受けて、博物館が広報課等と内容の確認及び掲載期間に関する対応方法等を協議し、まずは再掲載を実施しました。

同日午後〇時〇分、博物館から申立人に対し、本件議事録を再掲した旨の報告のメールを送信しました。

### (2) 申立人のご主張について

本件の苦情申立てにつきましては、市ホームページでの掲載期間に関してご迷惑をおかけしたことにつきまして、お詫び申し上げます。

前述のとおり、博物館としましては、「審議会等の設置等に関する指針」に基づき市ホームページに本件議事録の掲載を行いました。市ホームページでの掲載期間については定めがないため、各委員発言の記載の確認後、これまでと同様に掲載期間を 2 か月(平成 30 年 12 月 28 日から平成 31 年 2 月 28 日まで)と設定し、掲載いたしました。そのため、市ホームページの掲載設定期間が経過して表示されなくなったものであり、意図的に削除したものではありません。また、市ホームページ上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、市民の皆様からご要望があればいつでも対応する考えでございました。なお、市ホームページにおいて本件議事録が閲覧できなくなった期間は、平成 31 年 3 月 1 日から 5 日までの 5 日間となります。

再度の掲載期間につきましては、現在は掲載終了日を設定しておりません。今後、文書の保存期間等を踏まえて掲載期間について検討してまいります。具体的に決定するまでは期限を定めず公開することとします。

### 3 今後の方針

熊本博物館協議会議事録の公開につきましては、本件の苦情申立てを踏まえ、これまでのような 2 か月程度ではなく、今後は市ホームページへ長期間掲載することとし、市民の皆さまの議事録閲覧への利便性、情報公開の向上に努めてまいります。

#### 【オンブズマンの判断】

##### 1 問題の所在

苦情申立ての趣旨を要約すると、申立人は、熊本市のホームページ（以下「市ホームページ」という。）から、「平成 30 年度 第 1 回熊本博物館協議会議事録」（以下「本件議事録」という。）が削除されて閲覧できないようになっていたことに対し、閲覧したいときに本件議事録を閲覧できなかつたため、情報公開の点から問題があると主張されています。

そこで、本件では、熊本博物館協議会（以下「本協議会」という。）がどのような機関でその議事録がどのような意味を持つのかを踏まえ、本件議事録の公表に関する市の対応に問題がなかったのかを検討します。

##### 2 熊本博物館協議会議事録の公表について

###### (1) 本協議会及び議事録について

そもそも、本協議会がどのような目的・役割を持っているかについては、「市からの回答」に詳細が記載されています。要約すると、博物館法及び熊本博物館条例の規定に基づき設置されている機関で、事業方針、事業計画や活動状況等の博物館の運営について、館長の諮問に応ずるとともに、様々な観点から意見して、博物館の円滑な運営と発展につなげていくことをその目的・役割とされているものです。

また、本協議会の議事録の公表についても、「市からの回答」に記載されていますが、会議終了後、議事内容を議事録に作成し、委員に内容を確認した上で市ホームページに掲載して公表を行っているということです。熊本市市民参画と協働の推進条例（以下「推進条例」という。）第 11 条第 4 項本文には「市長等は、会議が開催されたときは、速やかに会議録を公表するものとする。」、審議会等の設置等に関する指針（以下「本指針」という。）第 13 条には「所管課長等は、会議の終了後、速やかに会議録を作成することとし、(推進) 条例第 11 条第 4 項の規定に基づき、公表するものとする。」と規定されており、これらの規定に基づき本協議会の議事録が公表されています。

ただ、「市からの回答」に「市ホームページにおける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」とあるように、オンブズマンも推進条例及び本指針を確認しましたが、公表の具体的な方法や期間についての定めはありませんでした。

そこで、博物館としては、「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いた」ということです。なお、現在の市ホームページ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、少なくとも本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。

## (2) 本件について

博物館としては、本件議事録を市ホームページに掲載して公表していたものの、これまでお問合せや苦情等がなかったため、本件議事録も前例にならって 2 か月（平成 30 年 12 月 28 日から平成 31 年 2 月 28 日まで）と設定して掲載したということです。

つまり、市ホームページの掲載設定期間が経過して表示されなくなったものであり、意図的に削除したものではなく、また、公開を取りやめたという認識もなく、市民の皆様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が、平成 31 年 3 月 1 日から、同月 5 日までの 5 日間は掲載がされていなかったこととなります。そこで、本協議会の議事録の市ホームページへの掲載期間を 2 か月程度としていることが適切なのかについて検討します。

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（第 1 条）。推進条例において、審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、審議会等が、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。

また、「博物館」とは、歴史、芸術、民俗、産業、自然科学等に関する資料の収集、保管、展示を行い、教育的配慮の下に一般公衆の利用に供し、その教養、調査研究、レクリエーション等に資するために必要な事業を行い、あわせてこれらの資料に関する調査研究をすることを目的とする機関（博物館法第 2 条第 1 項）であり、市民と関わりの深い機関であるといえます。本協議会の目的・役割は、前述のとおり、博物館の運営について、館長の諮問に応ずるとともに、様々な観点から意見して、博物館の円滑な運営と発展につなげていくことにあるため、本協議会で協議された内容をまとめた議事録は、市民の関心の高いものであると考えます。

オンブズマンが確認したところ、本協議会の議事録については、市ホームページに掲載して公表するものの、博物館に常時備え置いて誰でも閲覧できるような対応をしているわけではないということですから、市ホームページに掲載している期間は、市民が議事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、市ホームページ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」というのは適切な期間の設定だったとはいえないと考えます。これまで、本協議会の議事録の公表（掲載）期間に対し、お問合せや苦情等はなかったということですが、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あまり望ましい対応だったとはいえません。通常、博物館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。市ホームページ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、本協議会の議事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ることができるように、次回の議事録が掲載されて一定の期間が経過するまで前回の議事録も掲載しておく方が望ましいと考えます。

この点、博物館としても、本件議事録の市ホームページへの再掲については、「今後、文書の保存期間等を踏まえて掲載期間について検討してまいります。具体的には、決定するまでは期限を定めず公開することとします。」として、これからの熊本博物館協議会議事録についても、「これまでのような2か月程度ではなく、今後は市ホームページへ長期間掲載することとし、市民の皆さまの議事録閲覧への利便性、情報公開の向上に努めてまいります。」と述べています。具体的にどの程度の期間市ホームページへ掲載するかはこれからの検討事項になりますが、上記のような見解も踏まえて検討してもらいたいと望みます。

なお、本件については、申立人が博物館や広報課と直接やり取りをされ、掲載期間の経過により市ホームページから削除されたことをすでに知っておられますが、当初は、削除された理由を知らず、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思います。博物館としては、意図的に削除したものではなく、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、博物館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博物館等において閲覧が可能であることについても市ホームページへ掲載するなどして、市民等へ周知してもらいたいと考えます。

### 3 おわりに

これまで述べたように、市において、審議会等の会議録（議事録）を作成し公表することについては推進条例や本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（議事録）の公表の方法や期間についても、当該会議の趣旨や市民との関わり の程度等を踏まえつつ、市として指針等を定めることも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望みます。