

令和元年度（2019年度）調査終了分
市の業務に不備がなかった事例（全文）（31）から（35）

～ 目 次 ～

（31）市営住宅内の転居	2
（32）市営住宅の来客者駐車場	7
（33）市営住宅の駐車場管理組合への指導	12
（34）学校現場での指導内容（一部要約）	20
（35）消費生活相談の電話応対等	28

※ 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。

（34）は、一部要約を掲載しています。

(31)市営住宅内の転居

【苦情申立ての趣旨】

私は、〇年〇月まで、市営〇〇団地 a 号室に住んでいた。

〇年〇月以降、私の部屋の真上の部屋である b 号室からの騒音がひどく（壁を叩く音やサッシの開け閉めの音等）、住宅管理センターに相談へ行った。しかし、のりくらしと対応されて、何の解決にもならなかった。

その後、警察や弁護士にも相談したが解決しなかった。そこで、再度住宅管理センターへ相談に行った。そこで、b 号室の住人は大人〇人で生活しているようだったので、どうして市営団地に入居できるのか疑問に思い、対応した女性職員に聞いたところ、〇〇枠で入居しているとのことだったが、言ってはいけないことを言ってしまったと思ったのか、その後、別の職員が〇〇枠ではなく、〇〇で入居していますと説明を変えた。しかし、〇〇していたはずである。そこで、それはおかしいのでは、と言ったところ、返事に窮していた。

そうこうしているうちに、b 号室の部屋からの騒音のため、子どもの持病である〇〇が発症し、また、私の体調も悪くなり救急車で運ばれた。その際、先生から引っ越しを勧められた。〇〇年以上今の部屋に住んでいたため、引っ越しには抵抗があったが、先生の勧めもあったので、引っ越しすることを決意した。そこで、住宅管理センターへ引っ越しを打診したところ、引っ越しをせず b 号室の人に対して裁判を起こしたらどうかと提案されたが、引っ越しした方が良く判断したため、引っ越しすることとした。

〇〇団地で引っ越しできる部屋は c 号室しか空いていないとのことだったので、〇年〇月に c 号室へ引っ越しをした。その際、住宅管理センターの職員の〇〇さんに対して、前の部屋のような騒音があるようなことはないか確認したところ、そのような騒音はないとのことだった。しかし、c 号室に引っ越しをして暮らしてみたところ、前の部屋と全く同じ騒音がした。つまり、d 号室にも b 号室の住人と同じような〇〇が住んでいるということである。

市営住宅課及び住宅管理センターは、上の階の部屋からの騒音で困って引っ越しをしたのに、また同じような騒音のする部屋へ引っ越しをさせたのでは意味がない。引っ越し代や引っ越しの手間が全く無駄である。

このような市営住宅課及び住宅管理センターの対応について苦情を申し立てたい。

【市からの回答】

1 市営住宅の管理について

市営住宅の管理に関する業務について、市は、「熊本市営住宅等の管理運営に関する協定」に基づき指定管理者である市営住宅管理センター（以下「管理センター」という。）へ管理の運用を委ねています。また、市営住宅入居者の中から選出され、市長から委嘱を受けた市営住宅管理人は、市と入居者の方とのパイプ役として、市や管理センターからの

連絡文書配布その他入居者との連絡に関する業務を担っています。

2 市営住宅入居者の熊本市営住宅条例に抵触する行為に対する対応について

市営住宅における騒音苦情につきましては、熊本市営住宅条例第 25 条で禁止されている迷惑行為等に該当する場合、「熊本市営住宅迷惑行為対応措置要綱」に基づき、管理センターによる聴き取り調査や現場調査により事実確認を行い、必要に応じて指導文書を原因者へ交付し、是正指導を行うとともに、改善計画書の提出を求めます。なお、原因者が引き続き迷惑行為を止めないときは、市の担当課である市営住宅課へ報告し、原因者の呼出し、訪問等行ったうえで、最終指導文書を交付し、再度是正指導を行うとともに、誓約書の提出を求め、原因者の連帯保証人や親族に対し協力を求めます。

その後においても、迷惑行為が解消されない場合は、入居許可を取り消し、明渡しを請求することになります。

3 本件経緯について

平成〇年〇月〇日、申立人より管理センターへ、市営〇〇団地（以下「当該団地」という。）の申立人の部屋の上階の b 号室の方が、「深夜 1～2 時頃に棒で叩く音を出して困っている。e 号室の方も何回か警察に言っているが直らない。まずは掲示板に注意文を貼ってほしい。」との相談がありました。そこで、管理センターの職員が当該団地の掲示板に注意文を貼りました。

同月〇日、申立人より管理センターへ、「〇歳の子どもが床にボールをつくような音がうるさい。何度か警察を呼んで対応しているが改善することがない。一度来て音を聞いてほしい。」との相談がありました。

同月〇日、申立人より管理センターに、b 号室からの騒音の件で、以前も電話で相談したが、直接話をしたいとのことで来訪されました。夜中 1 時ごろの騒音で現在も困っており、〇〇とのことでした。

同月〇日、管理センターの職員が b 号室を訪問し、状況説明をしたところ、そのような騒音は出していないとのことでした。

同年〇月〇日、申立人が b 号室の騒音の件で管理センターに来訪されました。未だに騒音被害を受けており、I C レコーダーに音を録音して持参されました。b 号室からの騒音なのか確認できない為、関係者全員の都合が合う日に管理センターから訪問する旨をお伝えしました。

同年〇月〇日、申立人の騒音苦情の件で、〇〇校区〇〇町内（当該団地入居者のみの町内自治会）の自治会長・副自治会長、関係者（b 号室入居者、その隣室の f 号室入居者、a 号室入居者である申立人）、及び管理センター職員 3 名（A、B、C）が当該団地集会場において話し合いを実施しました。b 号室に入居者と職員 A、f 号室に入居者と職員 B、申立人の部屋 a 号室に申立人と職員 C を配置し、b 号室に配置した職員 A が壁と床を強く叩く蹴るという行為を行いました。a 号室の職員 C と f 号室の職員 B は、気にならない程度の音との判断をしました。

同年〇月〇日、申立人が、b号室からの騒音の件で管理センターに来訪されました。「以前集会場で話し合いをして以降、音の回数は減ったが、一回当たりの音量が大きくなった。どうにかしてほしい。部屋に来てしばらく待機して音を聞くだけでもしてほしい。」との相談内容でした。

同年〇月〇日、申立人がb号室からの騒音の件で管理センターに来訪されました。申立人からb号室からの騒音被害が見つく、住替えをしたい旨の相談がありました。住替えには診断書の提出が必要で、住替えができたとしても当該団地には単身向けの部屋がないので、他の団地への住替えになる旨をお伝えしたところ、申立人は、「議員にも言っているから団地内での住替えができるはず」と主張されました。管理センターとしては2人以上の世帯でないと当該団地内での住替えはできないと再度説明しましたが、納得されませんでした。そこで、騒音がひどいのであれば、その時に警察に連絡するようお伝えしました。

同年〇月〇日、申立人が管理センターに来訪され、「b号室からの騒音の件で子どもが昨日から泊まっている。昨日も騒音（引き戸の開け閉め音や何かを叩く音など）がひどかったので、今朝になって子どもと一緒に警察に通報した。」とのことでした。

同月〇日、申立人とお子様が管理センターに来訪されました。「先日警察を呼んだあとも、上階からの騒音が止まらない。警察も上階の子どもが認めたと言っていたので、早くb号室の人をどうにかしてほしい。」とのことでした。

同月〇日、申立人から管理センターに申立人のお子様が申立人部屋に同居するとの報告がありました。

平成〇年〇月〇日、申立人が管理センターに住替えをご希望され、診断書の提出、単身世帯から複数世帯への変更がなされたため、住替えの要件が充足されました。そこで、当該団地の住替え先となる空室の準備を行い、住替えをしていただきました。

〇年〇月〇日、申立人が管理センターに来訪され、住替え後の部屋について、その上階のd号室から「夜中に、ドンドンと叩く音やサッシを何度も開け閉めする音、物を引きずる音などして、眠れない。せっかく住替えたのに、住替え先でも同じ状況である。どうにかしてほしい。」という相談を受けました。

同日、管理センターより申立人へ詳細をお尋ねするために、電話しましたが出られませんでした。折り返しのお電話がなかったので、管理センターの職員にて上階の部屋を訪問しましたが、留守であったため、事実を確認するための文書を投函しましたが、連絡等はありませんでした。その後、申立人からのご連絡もないままで、騒音の事実確認はできませんでした。

4 市の見解

上記「3 本件経緯について」のとおり、本件に関して、〇年〇月〇日に申立人から管理センターへ、b号室からの騒音について相談があり、申立人のご意向どおりに掲示板へ注意喚起の注意文の貼りつけを行うとともに、同月〇日に管理センター職員がb号室を

訪問し、ボールや棒などで叩く音について確認等を行いました。b号室入居者はそのような音は立てていないと主張されたため、事実確認ができませんでした。

「苦情申立ての趣旨」において、b号室入居者に関し、管理センターの職員から申立人は、「〇〇枠で入居している」、「〇〇による入居」との説明があったと主張されていますが、そのような事実はなく、〇〇以前の一般の定期募集により入居されています。同世帯に〇〇はいらっしゃいません。

また、住替え先につきましては、「同じような騒音のする部屋へ引越しをさせた」とのことですが、このような問題での住替えを考慮して、住替え先の上階は世帯人数が少ない部屋を選定しご案内しています。申立人は、「前の部屋と全く同じ音がした。」、「住替え先の上階には、住み替え前の部屋と同様、障がいのある方が居住している。」と主張されていますが、そのような事実はなく、これまで騒音等での苦情の記録もない部屋です。

〇年〇月〇日の申立人からの相談内容で、「ドンドン叩く音やサッシの開け閉めの音、物を引きずる音」とありますが、管理センターが住替え先の上階の部屋の訪問等を行いました。事実の確認はできませんでした。

申立人からのご連絡やご相談を受け、聴き取り調査や現地調査により事実確認を行いました。申立人の主張されている騒音問題の事実確認は困難であり、申立人の主張される上階からの音があったとしても、通常的生活音と判断しています。

5 今後の方針

市としては、本件に関して申立人と十分に話し合いを行い、また、上階の入居者の協力もいただき現地確認も実施した結果、解決策として「住替え」制度を活用し、同団地の他の部屋のご案内を行っております。

その後においても、当該団地の他の入居者から同様の騒音苦情等の相談はなく、市としては、これ以上の具体的な対応策は難しく、本件に関する対応については、解決済と考えています。

今後も同様の相談や苦情があれば、これまで同様に現場の確認を行い、市営住宅の適正な管理上改善の必要が認められる場合は対応してまいります。

【オンブズマンの判断】

1 はじめに

申立人の苦情は、住替え前の騒音問題や住替えに際して、市営住宅管理センター（以下、「管理センター」という。）の対応に問題があったというものです。

以下、管理センター（市の指定管理者）を所管する市営住宅管理課からの回答（以下、「市からの回答」という。）を踏まえつつ、管理センターの対応に問題がなかったかどうかを検討します。

2 住替え前の騒音問題に対する管理センターの対応について

(1) 申立人によると、上の部屋からの騒音に悩み、管理センターに相談したが、解決し

なかったとのことでした。

この点、市からの回答によると、管理センターでは、申立人の相談を受けて、巡回職員が団地の掲示板に注意文を掲示し、また上の部屋を訪問して入居者に騒音を出していないかを確認したとのことでした。そしてまた、自治会長、副自治会長、関係者（申立人や上の部屋及びその隣室の入居者）及び管理センターの職員（以下、「職員」という。）が協議し、それぞれの部屋に入居者と職員を配置し、上の部屋に配置された職員が部屋の壁と床を大きく叩き、隣室や申立人の部屋に伝わる騒音を確認するという現場検証を行ったが、それぞれ確認した職員は気にならない程度の騒音であったとのことでした。

集合住宅における騒音紛争に関する判例によると、騒音が違法となるかどうかは、当該騒音が受忍限度（社会生活を営む上で、我慢すべき限度）を超えているかどうかで判断されています。日常生活で一定の騒音は必ず存在し、人が生活する上でこれを全て規制することは不可能であり、受忍限度を超えない騒音は社会生活上許容せざるを得ないのです。

そして、この受忍限度を超えているか否かは、侵害行為（騒音）の態様、程度、被侵害利益の性質や内容等の諸般の事情を総合考慮して判断されるものであり、仮に耐え難い騒音と感じられたとしても、その感覚値だけで判断することはできません。

申立人は、上の部屋の騒音に悩まされ、体調を崩したとのことですので、騒音により健康で静謐に生活を送る権利を侵害されたという主張になるものと思われませんが、上記一連の経緯から、侵害行為（騒音）の態様としては、上の部屋の騒音が故意によるものとは考えられず、また侵害行為の程度も、現場検証で気にならない程度の騒音と判断されたことを考慮すると、当該騒音が、受忍限度を超えていると判断することはできません。

よって、申立人の相談に対して管理センターは適切な対応を行っており、何ら不備はないと判断します。

- (2) 申立人は、管理センターに相談に行った際、上の部屋の入居者について訪ねたところ、最初は、「〇〇で入居している。」と説明を受け、その後、「〇〇で入居している。」と説明を変えられたと主張されています。

この点、管理センターでは「そのような説明はしていない」とのことで、食い違っております。

市によると、上の部屋の入居者は、〇〇以前に一般の定期募集で入居されているとのことですので、管理センターで、「〇〇で入居している。」とか、「〇〇で入居している。」といった説明をすることはあり得ないと判断されます。

3 住替えに際しての管理センターの対応について

申立人によると、住替えに際し、管理センター職員に「住替え先の部屋では、騒音はないのか」と確認したところ、「騒音はない」とのことだったが、住替えたところ、前の部屋と同じ騒音がしたとのことでした。

この点、市からの回答によると、管理センターでは、騒音を理由とする住替え申請であることを考慮して、住替え先の部屋は、上階が世帯人数も少なく、これまで騒音等の苦情記録もない部屋であることを確認の上、選定し、案内したとのことでした。

市営住宅の住替えについては、熊本市市営住宅管理条例施行規則（以下、「規則」という。）第4条に規定されており、本件住替えは、規則第4条第1項第5号に基づいて行われています。そして、規則には、住替え承認申請に関する規定があるのみで、住替え先の決定等は特に規定されていませんので、住替え先をどこにするかは管理センターの合理的裁量に委ねられているとすることができます。そうであるなら、市の住替え先の決定に、裁量権の範囲を超え又はその濫用があったような場合に限り不備が認められると考えます。

そこで、本件住替え先の決定に裁量権の逸脱や濫用があったかどうかですが、住替え先については、申立人が同じ団地内での住替えを希望されたことから、管理センターでは、上記のとおり、申立人の事情を考慮し、上階が世帯人数の少ない部屋で、これまで騒音等の苦情がないことを確認するなど可能な限りの配慮を行っているものであり、本件住替え先の決定に裁量権の逸脱や濫用があったとはいえ、市の決定に何ら問題はないと判断されます。

4 最後に

団地等の集合住宅における騒音問題は大変悩ましく、難しい問題です。様々な住人が居住され、生活スタイル等も異なることから、騒音問題を含め様々な問題が生ずることは不可避であり、その全てを市や管理センターで解決することは難しいと思われまます。

市や管理センターは、法律や規則に基づき、居住者のプライバシー等に配慮した可能な限りの対処を行うしかありませんので、申立人にもその点ご理解いただきたいと思ひます。

(32)市営住宅の来客者駐車場

【苦情申立ての趣旨】

私は、市営住宅である〇〇団地（以下「〇〇団地」という。）に居住している。

〇〇団地の私の部屋の隣保敷地内には来客用駐車場が〇台分あるが、現在〇台分は〇〇団地住人の2台目の車が終日駐車されている状態で実質1台分しか来客用駐車場がない。以前もそのような状況であったので、私の子どもが私の家を訪れる際に、駐車することができないことがあった。そこで、前の駐車場管理組合役員兼管理人であったAさんに、以前契約をしていた〇〇号の駐車場（以下「本件駐車場」という。）に車をとめる許可を得て、駐車させてもらっていた。ところが、Aさんが亡くなられ、その後に駐車場管理組合役員になられたBさんより、平成〇年〇月に、本件駐車場への駐車は違反である旨、指摘されたので、Aさんとのやり取りを説明したが、取り合ってもらえなかった。その上、「毎日、来客用駐車場を使用するのはあつかましい。」と言われた。そのような中、子どもが私の家に荷物を持ってきてくれる際、車から荷物の出し入れをするときに、仕方なく路上に少しの間、一時

停車していたところ、運転手が車内にいたにもかかわらず、管理人の配偶者から理不尽に注意を受けることもあり、「路上には駐車しないでください。」と言われた。その後、駐車場管理組合役員であるBさんに、「あなたの本件駐車場に関する駐車違反のことは市へ通告しています。駐車許可を出すことはできない。私はもう関わらないので、市に言ってください。」と言われた。

このようなことがあったので、平成〇年〇月〇日に、〇〇団地の駐車場のことで住宅課に相談に行った。その時対応した職員のCさんは、駐車場管理組合に任せており、市では対応できないので駐車場管理組合の役員と話し合うようにと言われた。また、来客用の駐車場に〇〇団地住人の2台目の車が駐車されていることも話したが、管理人も人間なので公平な対応はできないというようなことを言われた。

このように、駐車場管理組合役員からは、市に言うように言われたので、市に確認に行ったところ、市からは駐車場管理組合と話し合うように言われ、いわゆるたらい回しのような状況である。せめて、市は駐車場管理組合に対して、問い合わせるなどのことをしてもよいのではなかったか。

このような市の対応について苦情を申し立て、改善を求める。

【市からの回答】

1 市営住宅の管理について

市営住宅の管理は、市営住宅課と、市から指定を受けた指定管理者（地方公共団体が、公の施設等の管理について、期間を定めて指定する団体）である市営住宅管理センター（以下「センター」という。）が行っており、市から委嘱された市営住宅管理人（以下「管理人」という。）が、市と入居者の方のパイプ役として、市営住宅課及びセンターからの連絡文書等の配布や回覧等の業務を担ってもらっています。

(1) センターについて

センターは、市営住宅に関する各種手続き、修繕、市営住宅内巡回、各種文書の配布など、そして、市営住宅の管理及び適正な使用の確保に関する補助業務（問合せ対応、相談の受付、調査、指導及び苦情に関する業務）を行います。管理対象施設として、市営住宅駐車場も含まれています。

(2) 管理人について

市営住宅の運営については、管理人を市営住宅入居者の方の中から選出してもらい、市と市営住宅入居者とのパイプ役として下記の職務を担ってもらっています。

- ① 文書配布その他入居者との連絡に関すること
市営住宅課からの連絡文書等の配布や回覧。
- ② 住宅及び共同施設の異常の有無に常に注意し、修理箇所その他必要なことをセンターに報告すること
 - i 危険な状況を発見した場合の連絡。

ii 住宅及び共同施設の修理等が必要な場合に、入居者の意見を取りまとめ、その補修願等の提出。

③ その他、市からの依頼された業務

(3) 駐車場管理組合について

駐車場使用に関する業務について、市は、センターと協定書及び仕様書に基づき委託契約を行い、駐車場管理業務を委任しています。センターは駐車場管理組合と委託契約を行い、駐車場区画決定、来客用駐車場の管理運用及び駐車場使用者への指導等の現地での対応業務について委任しています。この委託契約の委託業務仕様書によると、駐車場管理組合の具体的な業務内容は、① 入居者からの申請手続き補助（新規、廃止、変更）、② 駐車場の秩序維持に関すること、③ 駐車場の適正使用に関すること、④ 活動報告に関することとなっています。

2 本件経緯について

平成〇年〇月〇日、〇〇団地の当時の棟管理人の方より、センターへ無断駐車が多いとの相談がありました。

無断駐車については、市営住宅内で解決する必要がある旨、お伝えしました。また、当時の駐車場管理組合の理事長の方にも相談するようにお伝えしています。

そして、センターは以下のことを実施しています。

回覧、掲示板用の無断駐車注意文を作成し、管理人へ送付し周知を依頼しました。当時の駐車場管理組合の方とご相談され、対応お願いいたします、とお伝えしました。

同年〇月〇日、申立人がセンターに来庁され、「子どもが2時間以内の短時間利用で、部屋の近くの来客用駐車場（〇〇 - 〇〇）に、駐車していたが、以前の駐車場管理組合の方から、来客用駐車場（〇〇 - 〇〇）を利用してよいと言われていた。しかし、現在の駐車場管理組合の方たちと来客用駐車場使用方法について行き違いがあり、来客用駐車場の利用カードを出してもらえない状況で、現在の駐車場管理組合の方から、後は市に言ってください、とのことでしたので相談に来ました。」との主張をされました。

申立人に対して、以前の駐車場管理組合の方が対応されたとき、どのような理由で対応されたかは定かではありませんが、本来、来客用駐車場を専用的に使用することはできませんので、本来あるべき市営住宅のルールに従ってもらよう説明し、納得がいかないのであれば、管理人や、駐車場管理組合役員へ再度相談するようお伝えしています。

また、住民同士の感情的な主張が見受けられたため、申立人へ市としての調整は困難であることをお伝えしました。

その後、センターより、駐車場管理組合の役員に、申立人のお名前は伏せて、相談の内容をお伝えしています。

3 市の見解について

市営住宅の来客用駐車場については、市で設置、運営をしている訳ではなく、駐車場に空区画があった場合、市営住宅内のルール及び熊本市営住宅駐車場取扱い要綱等に基づ

き使用することを認めており、その運用については、駐車場管理組合に一任しています。

市では、原則、市営住宅入居世帯に対し一台の使用許可を行っており、使用を許可する場合は、許可証の交付を行っています。許可証には、許可を受けた車の車種や区画番号等が記載されているため、許可を受けた車以外の駐車及び許可された区画以外への駐車は認めていません。

今回の契約以外の駐車場の使用等については、市営住宅内のルールに従ってもらうため、駐車場管理組合の役員と話し合う等の解決策を検討してもらうこととなる旨の説明をセンターより申立人へ行っています。

このため、市としても、共同生活を営むうえでのルール決めについては、入居者の皆様による話し合いで解決していただきたいと考えています。

4 今後の方針について

市としては、「すまいのしおり」にも記載し、入居時の説明会でもお願いしていますが、市営住宅は共同住宅であるため、生活をする上での「入居者同士の取り決め」を行ってもらっています。これらの取り決めは、入居者の皆さまが、管理人や自治会、駐車場管理組合などと話し合っただけが多いため、市営住宅での快適な共同生活を送るには、「ルール」や「マナー」を守っていただく必要があることをご理解いただきたいと思います。

【オンブズマンの判断】

1 申立人の主張

「苦情申立ての趣旨」によると、市営住宅の駐車場の駐車許可のことで駐車場管理組合（以下「管理組合」という。）の役員の方から市に相談するように言われたので、申立人は住宅課に相談に行ったとおっしゃっていますが、実際のところは同じ市庁舎の住宅課と同じフロアにある市営住宅管理センター（以下「センター」という。）に相談に行かれています。そうしたところ、センターでは対応できないので管理組合と話し合うように言われたことから、申立人は、いわゆるたらい回しのような状況になったことに苦情を申し立てられるとともに（以下この苦情に関する主張を「主張①」という。）、市は管理組合に対して、問い合わせなどのことをしてもらいたかったと主張されています（以下この主張を「主張②」という。）。

そこで、以下、主張①及び主張②について、市及びセンターの対応に問題がなかったか、みていきたいと思います。

2 主張①について

(1) まず、市営住宅の駐車場の管理がどのように行われているかを確認します。

市営住宅の管理については、駐車場部分も含め、本来は市に管理責任があります。しかし、申立人が住んでおられる市営住宅については、市がセンターを指定管理者として委託契約を結び、駐車場の管理を含め、市営住宅の管理業務をセンターに委託していま

す。駐車場の管理については、さらに、センターが管理組合と委託契約を結び、管理組合にその管理業務を委託しています。その結果、駐車場の管理は、管理組合が行うこととなっています。もっとも、市も、センターも、それぞれの委託契約の相手方が契約の趣旨に従った業務を行っているかどうかに関心を持ち、契約の趣旨に従った業務が行われていないときには、契約の相手方にその是正を求める責任があると考えます。

- (2) 「市からの回答」によると、申立人から相談を受けたセンターの職員は、申立人に対し、来客用駐車場を専用的に使用することはできないという市営住宅のルールに従ってもらよう説明したうえで、納得がいかないのであれば、管理人や管理組合の役員へ再度相談するようお伝えしたとのことです。

前記(1)で述べたとおり、駐車場の管理業務は管理組合が行うべきものですから、管理人や管理組合の役員へ再度相談するよう伝えたセンターの職員の対応は、適切なものであり、問題はないと考えます。

- (3) ところで、申立人は、管理組合の役員から「あなたの…ことは市へ通告しています。…私はもう関わらないので、市に言ってください。」と言われ、市に（実際はセンターに）相談に行ったと主張しています。

オンブズマンが管轄するのは、市の機関の業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為に限られています(オンブズマン条例第6条本文参照)。管理組合は、市の機関ではないため、管理組合の役員の言動は、オンブズマンの調査管轄外となります。このため、申立人がおっしゃられるように管理組合の役員の方が「私はもう関わらないので、市に言ってください。」との発言等があったかどうかについては調査ができません。もし、そのような発言があり、それがセンターとの委託契約に基づいて管理組合が負う責任を放棄するような趣旨であったとすれば、前記(2)で述べたセンターの職員の対応よりも、この管理組合の役員の発言の方に問題があるように思われますが、前述のとおり、オンブズマンとしては管理組合について調査ができないため、この点に関しての判断はできません。

3 主張②について

申立人は市に対して、せめて管理組合に対して、問い合わせるなどのことをしてもらいたかった旨主張されています。

「市からの回答」によると、申立人がセンターに相談に来られた後、センターから管理組合の役員の方に、申立人のお名前は伏せて、相談の内容を伝えているとのことでした。

市又はセンターが、本来管理組合が行うべき駐車場の管理に関する相談を受け、相談者に対し管理組合に相談するよう回答した場合には、相談者にとっていわゆるたらい回しにならないように、相談の内容と上記のような回答をした旨を管理組合に伝えるべきであると考えます。今回、センターは、申立人のお名前を伏せてはいますが、申立人から受けた相談内容を管理組合に伝えており、センターの対応に問題はみられません。

なお、申立人は、今回のセンターでの相談に当たり、「管理組合の役員から『市に言っ

てください。』と言われたので、相談に来た。」との趣旨を述べられていると思います。相談に当たったセンターの職員が、申立人のこのような発言を認識していたのであれば、単に申立人の相談内容を管理組合に伝えるだけでなく、相談内容が管理組合が行うべき業務に属すること、言い換えれば、管理組合が責任をもって対応すべき事項であることを、明示的に伝えておいた方が、より良かったと考えます。

4 おわりに

平成〇年〇月以降、管理組合から申立人に来客用の駐車許可証が交付されているとのことです。これまでは、申立人と管理組合の間で、誤解や行き違い等があり、駐車許可証の交付が認められないことがあったようです。

今後も、来客用駐車場の使用等について、利用者におかれては、「ルール」「マナー」を守り、管理組合におかれては、ルールに従い、スムーズな許可証の交付がなされることを願います。

(33)市営住宅の駐車場管理組合への指導

【苦情申立ての趣旨】

私は、令和元年（2019年）〇月〇日にみなし仮設住宅から〇〇団地へ転居する予定であったため、同団地の駐車場管理組合（以下「管理組合」という。）の理事長（以下「理事長」という。）へ駐車場の使用を申請した。ところが、理事長から使用を勧められたのは、私の車（大型〇〇タイプ）では駐車するのが難しい広さの区画だった。理事長が管理している区画のうち、私の車を駐車できるような広さの区画が空いているにもかかわらず、当該区画は来客用ということで、使用を許可してもらえなかった。私は、その棟の住民でかつ駐車場代を支払う用意があるのに、優先的に駐車場を利用できないことに納得できなかった。

駐車場が使えないと日常生活にも困るため、市営住宅課へ相談したが、市営住宅に関する説明会は終わっているので市営住宅管理センター（以下「管理センター」という。）へ問い合わせ下さいとのことだった。そこで、同年〇月〇日、管理センターに電話で相談したが、私の車が駐車できる空き区画があるにも関わらず、団地の他の棟の管理組合に相談して下さいと言われた。また、申請書類一式をみなし仮設住宅へ送りますと約束しておきながら、長いこと送付してこなかった。結局、書類が届いたのは〇〇団地に入居した後だったが、この時点では申請書類を送ってこられてもすでに意味がなかった。

再び市営住宅課に相談したところ、市営住宅課長が対応し、管理センター担当者も同席のもと話し合いをした。その結果、私の車が駐車できる広さの区画を借りることができるようになった。

とはいえ、管理センターは、管理組合が適正に業務を行っているかどうかの監督を怠っていると思う。すなわち、駐車場の区画の割り振りや来客用駐車場の管理等について、理事長が独断で決定しており、公平に欠ける結果となっている。また、来客用駐車場でない空き駐車場に来客中などを書いて無断で利用している人がいても、管理組合は注意もしない。車の

駐車は日常生活をおくるうえで不可欠のことであり、私は上記のようなトラブルに起因する心理的負担のあまり、眠れない等の症状に見舞われ大きな不利益を被った。このことについて管理センターに電話で相談した際、管理センターと管理組合との委託について尋ねたが、委託関係に関しては答えられないと言われた。

上記のような管理組合理事長の不適切な業務執行に対して管理センターが適切な指導ができない状況や駐車場申請者に対して明確な説明がされないことに納得ができないため、苦情を申し立てる。

【市からの回答】

1 市営住宅の管理について

市は、市営住宅の管理運営について、指定管理者制度を導入しており、市議会の議決によりその指定が行われます。市営住宅課では、市営住宅の管理権限について市営住宅管理センター（以下「管理センター」という。）に委任しています。指定管理者が行う管理の基準や業務については、熊本市営住宅条例（以下「条例」という。）に規定されています。管理センターは、熊本市営住宅等の管理運営に関する協定書（以下「協定書」という。）や熊本市営住宅指定管理者業務仕様書（以下「仕様書」という。）に基づき業務を行っており、駐車場の使用許可等についても管理センターにおいて管理代行を行っています。

なお、市営住宅課は管理センターについて、定期的な業務遂行の確認を行うこととされており、また、必要な指示を行うこととされています。

2 市営住宅の駐車場の管理について

市営住宅の駐車場については、各市営住宅にもよりますが、原則、入居世帯一戸に対し一台の使用許可を行っており、入居者のために確保したスペースです。

市は、駐車場使用に関する業務について、管理センターに対し、協定書及び仕様書に基づき駐車場管理業務を委任しています。また、管理センターは団地の駐車場管理組合（以下「管理組合」という。）と委託契約を締結し、駐車場区画決定、来客用駐車場の管理運用及び駐車場使用者への指導等、現地での対応業務について委託しています。

3 市営住宅の駐車場管理組合について

管理組合は、熊本市営住宅駐車場管理組合標準規約（以下「標準規約」という。）に基づき、自動車を所有・使用している入居者で構成されています。管理組合理事長は、組合の代表、事務の統括、会計及び事務処理を行うこととされています。

管理組合は、管理センターとの間で交わされている熊本市営住宅駐車場の管理に関する業務委託契約書（以下「業務委託契約書」をいう。）に基づき、入居者からの申請手続補助、駐車場の秩序維持、適正使用に関すること等を行うこととなっており、駐車場の無断利用者への注意（指導、警告）や駐車場の区割の割り振り、来客用駐車場の管理を行っています。

業務委託契約書によれば、管理組合は、同契約書に定められた業務を善良な管理者の注

きではないか(〇〇棟の管理エリアの中で空いている駐車場を案内すべきである)と主張されました。加えて、A理事長契約の駐車スペースを区画カ番から区画ケ番へ移動して、区画カ番を自分(申立人)の駐車場として契約できないか要望されました。そして、自分は本件で精神的負担を強いられている、オンブズマンへ相談するとのことでした。

申立人による以上の主張を踏まえて、A理事長へ電話したところ、来客用駐車スペースに無断駐車があったら厳しく指導している、区画オ番の契約者は個人の都合で月に〇〜〇日しか駐車場を利用していない、自分が区画ケ番へ移動するのは承服しかねるとの見解を示されました。

再度申立人に電話し、区画ア番については介護車両の利便性を考慮していること、区画オ番には契約者がいること、区画カ番を譲ってもらえなかったことをご説明したところ、近日中に市営住宅課へ相談に来られるとのことでした。

同月〇日、申立人が管理センターを訪問され(市営住宅課及び管理センター職員が対応)、先日A理事長から区画ア番に仮駐車してよい(区画ア番が空いていない場合は区画ケ番を使用する)と言われた旨お話しになりました。正式な駐車場契約が成立しなければ使用料の請求ができないため、A理事長と今後、正式契約に向けて話を進めることとしました。

同月〇日から〇日にかけてA理事長と電話で日程調整のうえ、同月〇日に市営住宅課及び管理センター職員がA理事長を訪問しました。訪問介護の車両の駐車確保は分かるが入居者優先で考えてもらうようお願いしたところ、A理事長より、住民の利便性のため昼は介護車両の一時駐車をさせてほしいとのことでした。そして、区画ア番を申立人の駐車スペースとして契約することにつき了解を得ました。その旨申立人にもご連絡しました。

同年〇月〇日、申立人が、正式に契約するための申込書を持参のうえ、管理センターを訪問されました。同月〇日より区画ア番の契約を開始することとなりました。

5 市としての見解

(1) 駐車場使用申込書の送付について

駐車場使用申込書にA理事長の印鑑が押してあるので同申込書を送付してほしいとの申立人からのお電話があり、同申込書を再送した旨の記録が残っておりました。送付した同申込書が返送されてきたようなこともなかったため、申立人宅に到達したものと判断しておりました。

(2) 駐車場申請者に対する説明について

市営住宅の駐車場については、入居時の説明会において、「熊本市営住宅すまいのしおり」に基づき、駐車場に関する項目の説明を行っています。説明会が既に終了している場合は、個別に同様の説明を行います。

申立人に対する説明について記録は残っておりませんが、上記の取扱いに準じ、個別の説明がなされたものと考えます。

(3) 本件における管理センターの対応について

今回の駐車場の使用等については、管理センターへ相談があったため、管理組合の役員と管理センターが話し合いを行いました。解決しなかったため、市と管理センター及び管理組合の役員の三者にて話し合いを行いました。管理組合としては、頻繁に出入りがある団地入居者の訪問介護車両の区画確保の必要性もあるとの考えでしたが、区画の調整については入居者優先で考えてもらうよう理解を求めました。このような合意を形成するため、結果的に時間を要することとなりました。申立人が心理的負担を感じられたことに対して、心よりお詫び申し上げます。

今後、管理センターにおいて、管理組合と締結した委託契約が適正に履行されるよう指導してまいります。

【オンブズマンの判断】

1 はじめに

「苦情申立ての趣旨」によると、申立人は、市営住宅である〇〇団地の〇〇棟に入居するにあたって駐車場の使用を申請したが、当該棟の駐車場管理組合（以下「管理組合A」という。）理事長（以下「A理事長」という。）から使用を勧められたのは、申立人の車では駐車しにくい広さのケ区画だったとのこと。

市営住宅課（以下「担当課」という。）や市営住宅管理センター（以下「管理センター」という。）に相談した結果、最終的には申立人の希望するア区画の使用が可能となったのですが、申立人はそこに至るまでの市の対応に苦情を申し立てておられます。すなわち、申立人は、管理組合AやA理事長の不適切な業務執行に対する管理センターの指導のあり方（主張①）、申立人からの問合せに対する管理センターの対応（主張②）、大きく分けてこの2点について苦情を申し立てておられると考えます。

そこで、これらの点につき、市の対応に不備がなかったかを検討します。

2 管理センターについて

市は、熊本市営住宅条例（以下「条例」という。）第60条の規定に基づき、管理センターとしての市営住宅管理業務を指定管理者に委任しています。指定管理者とは、地方公共団体が公の施設の管理を行わせるため期間を定めて指定する団体をいいます（地方自治法第244条の2第3項参照）。

市は、指定管理者との間で熊本市営住宅等の管理運営に関する協定書（以下「協定書」という。）や熊本市営住宅指定管理者業務仕様書（以下「仕様書」という。）を取り交わしており、管理センター（指定管理者）は、これらの協定書・仕様書及び条例等の規定に基づいて業務を行っています。

協定書によれば、市は、管理センターについて定期的に業務遂行確認を行い、また、市営住宅等の管理の適正を期するため必要と認めるときは管理センターに対し必要な指示を行うものとされ、指示に従わない場合には、指定の取消し等を行うことができます。こ

のような仕組みからすると、市は、設置者としての責任を果たす立場から、管理センターが協定書・仕様書及び条例等の趣旨に沿った業務を行っているかどうかに関心を持ち、業務が適正に行われていないときには管理センターにその是正を求めるべきであると考えます。

3 駐車場管理組合について

各市営住宅に設置される駐車場管理組合（以下単に「管理組合」という。）は、当該市営住宅の駐車場を利用する入居者全員で構成され、熊本市営住宅駐車場管理組合標準規約（以下「標準規約」という。）に準じた規定により公正に運営されるものです（熊本市営住宅駐車場取扱い要綱第14条）。

管理センターが行う業務のひとつに「市営住宅及び共同施設の管理及び適正な使用の確保に関する補助業務」（条例第63条第2号）がありますが、当該業務には、仕様書に基づき、「駐車場の使用及び管理」に関する業務が含まれます。そして、「市からの回答」によれば、管理センターは管理組合と委託契約を締結し、駐車場区画決定、来客用駐車場の管理運用及び駐車場使用者への指導等、現地での対応業務について委託しているとのことです。これを受けて、管理組合は、管理センターとの間で取り交わしている熊本市営住宅駐車場の管理に関する業務委託契約書（以下「業務委託契約書」をいう。）に基づき、入居者からの申請手続き補助、駐車場の秩序維持・適正使用に関すること等を行うこととなっており、駐車場の無断利用者への注意（指導、警告）や駐車場の区割の割り振り、来客用駐車場の管理を行うとのこと。管理組合は、以上のような業務委託契約書に定められた業務について、善管注意義務（業務を委任された人の属する職業や社会的地位に応じて通常期待される注意義務）（民法644条参照）を課せられた受任者であり、自らの裁量で事務を処理する独立性を有します。

ところで、オンブズマンの管轄は、「市の機関の業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為」（熊本市オンブズマン条例第6条柱書本文）に限られます。管理組合は、市の機関にはあたらないため、管理組合あるいはその役員の行為そのものは、オンブズマンの調査管轄外となります。

4 主張①について

(1) 当初案内された駐車区画が申立人の希望に沿っていなかった点について

「市からの回答」によると、管理センターは、令和元年（2019年）（以下、全て同年。）○月○日、申立人から駐車区画に関する相談を受けました。この相談に対応するため、管理センターは、管理組合Aとは別棟の管理組合（以下「管理組合B」という。）理事長（以下「B理事長」という。）に連絡のうえ、管理組合Bが管理するキ区画を申立人に案内できないかを確認し、B理事長の了承を得たことから、その旨及びB理事長を訪ねるよう申立人に伝えたとのこと。したがって、このよう調整がなされた○月○日の時点で申立人はキ区画を利用できる状態になっていたこと、後に申立人がキ区画の隣のカ区画（A理事長が契約する区画）の使用を要望していることからすると、○月○

日時点で申立人の主張する不便は解消されていたといえます。

この点につき、申立人は、管理センターから「団地の他の棟の管理組合に相談して下さいと言われた」と主張されています。たしかに、キ区画は管理組合Bが管理する区画ですが、駐車場の利用において重要となるのは、どの管理組合が管理しているのかではなく、当該区画がどこに位置するかにあると思われれます。そうすると、上記のような経緯において、〇〇棟の駐車スペースに位置するキ区画を案内することは、管理センターの対応として問題があるとはいえないと考えます。

さらに、「市からの回答」によると、〇月〇日の時点で、ア区画が空いていればという留保付きながら、申立人が当初使用を希望していたア区画を使用できる状態になっていたようです。

市は、管理組合Aとの合意形成に時間を要した結果、申立人が心理的負担を感じられたことについて謝罪すると述べていますが、上記のとおり〇月〇日の時点で申立人はキ区画を利用できる状態になっていたこと、また、〇月〇日の時点でア区画が使用可能となっていたことを考慮すると、実質的には申立人の不便の解消に長期間を要したとは評価できず、管理センターの対応に問題があったとはいえないと考えます。

(2) 管理組合Aに対する管理センターの指導について

申立人は、駐車場の区画の割り振りや来客用駐車場の管理等について、A理事長が独断で決定しており、公平に欠ける結果となっている事実や、駐車場の無断利用に対して管理組合Aが注意もしないといった事実があるのに、管理センターは管理組合Aに対し適切な指導をしていない旨主張されています。

上記3で述べたとおり、管理組合は市の機関にはあらずその行為そのものは調査の対象となりませんが、そもそも管理センターが管理組合Aに対し何らかの指導をすべきだったのかどうかを明らかにするため、管理組合Aの対応についても簡単に検討します。「市からの回答」によると、A理事長は介護車両の駐車スペース確保の必要性を理由に、ア区画ではなくケ区画を申立人に案内したようです。たしかに、介護車両の利便性への配慮は、駐車場管理業務における考慮事項として一定の合理性を有すると考えられます。駐車場の配置に関する標準規約の規定が、「身体障害者で自動車の使用が生活上欠かせない者については、優先的な取扱いをする」とされていることから、その趣旨がうかがえます。しかしながら、市営住宅の駐車場は、本来、入居者のために確保されたスペースです。したがって、入居者の利便性確保は、介護車両の利便性への配慮に優先すると考えます。よって、上記のような管理組合Aの対応は適切ではなかったと考えられます。

以上を前提に管理センターの指導のあり方を検討します。まず、上記3で述べたとおり、受任者たる管理組合は自らの裁量で事務を処理する独立性を有することから、管理センターとしては管理組合の業務全般に対する細かな指導まで行う必要はないと考えます。そして、「市からの回答」に示されているような本件の経緯からすると、管理セ

ンターは上記申立人の主張についてA理事長に電話連絡しており、同人から一応の回答を得ています。さらに、担当課及び管理センターの職員がA理事長を訪問し、介護車両の駐車確保の必要性に理解を示しつつも、入居者優先で考えてもらうよう要請しています。以上のような対応がなされたことを考慮すると、管理センターとしては、適切な対応を行っていると考えます。

5 主張②について

(1) 駐車場使用申込書の送付について

「市からの回答」によると、令和元年（2019年）〇月〇日、申立人から駐車場使用申込書を送付してほしいとお電話があり、同申込書を再送した旨の記録が残っていたとのことです。かかる記録からすると、管理センターが申立人に対し同申込書を送付したことは一応推測できると考えます。実際に同申込書がいつの時点で申立人宅に到達したかについては、このような事実を根拠づける客観的な資料が存在しないことから、オンブズマンとしては判断することはできませんが、管理センターは今後も郵送業務の適切な管理に努めてほしいと思います。

(2) 駐車場申請者に対する説明について

「市からの回答」によると、市営住宅の駐車場については、入居時の説明会において「熊本市営住宅すまいのしおり」（以下「しおり」という。）に基づき説明が行われており、説明会が終了している場合には個別に同様の説明が行われるとのことです。

しおりの内容を確認しますと、「第2編 快適な団地生活のために」中の「3. 駐車場」の項目において、駐車場の使用料、使用にあたって必要となる書類、手続きをする場所、使用に関する注意事項や使用上のルール、団地に管理組合が存在する場合の管理組合の業務内容、駐車場使用許可証及び保管場所使用承諾証明書に係る手続きの概要等が記載されています。このような記載内容は、駐車場の使用申請手続きに必要な事項を網羅していると思われます。したがって、しおりの内容に沿って、説明会において、あるいは個別に説明が行われているのであれば、駐車場申請者に対する説明として適切なものといえると考えます。

もっとも、駐車場の申請に関して申立人に対し具体的にいかなる説明がなされたかという点については、該当する事実を根拠づける客観的な資料が存在せず、オンブズマンがその適否を判断することは難しいといわざるをえません。

管理センターにおいては、駐車場の申請を行おうとする方に対し、分かりやすく丁寧な説明を心がけてほしいと思います。また、申請を行おうとする方からお問合せがあった場合には、その内容を正しく理解し十分な対応に努めてください。

6 最後に

令和元年（2019年）〇月以降、申立人が当初より使用を希望されていたア区画の契約が正式に開始されたとのことです。駐車場の利用は、市営住宅に入居される方にとって日常生活を送るうえで欠かせないものであると同時に、その使用にあたっては利用者及

び管理組合の双方がルールやマナーを順守する必要があります。今後も、市営住宅の駐車場の利用に関し、ルールやマナーにのっとった運用がなされることを希望します。

(34)学校現場での指導内容(一部要約)

【苦情申立ての趣旨】

私たちは、元〇〇小学校の児童（以下「児童」という。）の保護者と、元校長である。

元校長は、当時の〇〇小学校の〇〇の担任（以下「当該担任」という。）が授業や担任業務を〇〇している実態を知り、熊本市教育委員会（以下「市教委」という。）の指導と法令等にそって教育課程の管理者として当該担任に是正を促した。

その後、元校長が調査をしたところ、多くの新たな事実が判明した。その事実というのは児童への〇〇が、把握していた以上にひどい状況であったこと等々であった。

そこで、平成〇年〇月〇日、元校長は市教委に対して「市教委あて文書Ⅰ」を提出したが、同年〇月〇日、市教委の教職員課から送られた文書「申立人あて文書Ⅰ」は、通報した事項について「回答」するものではなく、「報告」という形でまとめられた不十分なものであった。そこには、通報事項についての言及は全くなく、通報書は元校長の私憤であるかのように扱われ、さらに「教職員課としての指導の必要はない」とも書き添えてあった。

翌年の平成〇年〇月、保護者は、児童の〇〇小学校卒業を機に、「私たち親子への〇〇についての調査」を求める内容の手紙を元校長に託したため、元校長は、市教委に対し2度目の「市教委あて文書Ⅱ」を提出した。

2度目の通報に対して市教委は、保護者一人を学校に呼び、「現在」の状況の聞き取りを行い、保護者から「現在の学年の今はいい」という答えが返ってきたことから「保護者の訴えを真摯に受け止め、対応をさせてもらい、保護者が現在は学校の取組みに満足され、不満を持つどころか、感謝している。」とする内容の「申立人あて文書Ⅱ」が同月末に元校長に送られてきた。元校長としてもその言葉を信じて、安心していた。

ところが、その数年後、児童の〇〇校合格の連絡を受けた平成〇年〇月〇日、保護者と電話で話していた際、保護者としては、上記の件について「市教委から未だに何の回答もない、市教委の対応に納得していない。」という認識であることが分かった。つまり、「申立人あて文書Ⅱ」は、保護者が「現在の学年の今はいい」と言っていることに焦点を当てた内容で、過去の学年に行われていた〇〇について納得したかのような話にすり替えられて書かれたものであった。〇〇の調査や数々の〇〇については一切触れられておらず、また、元校長へは「保護者が納得された。」と嘘までつかれていたことになる。

そこで、平成〇年〇月、児童の中学校卒業を機に、保護者は「市教委からその後の音沙汰がない。当該担任の〇〇行為を指導して本人に認めてもらう行動を市教委にしてほしい。」と市教委へ調査と措置依頼の手紙を再度書き、市教委に手紙と「市教委あて文書Ⅲ」を提出した。

その回答「申立人あて文書Ⅲ」が、同月〇日に市教委から元校長にのみ届いたが、「平成

〇年〇月〇日付の「申立人あて文書Ⅱ」のお手紙をもって最終回答であることを確認し、改めての回答は差し控えることに決定」というわずか7行で、保護者の思い、当該担任による〇〇には全く触れられておらず、到底納得のいくものではなかった。しかも、保護者に対しては何の反応もなかった。平成〇年〇月〇日付の回答「申立人あて文書Ⅱ」では、「市教委あて文書Ⅱ」の内容に全く答えておらず、嘘までつかれていたのであるから、改めて通報したにもかかわらず、法令等に基づいた調査も措置もせず、また、保護者に対して一切の回答がないことに、私たちは納得いかない。

保護者は、当該担任による児童への〇〇頃までの〇〇に傷ついているだけでなく、当該担任が異動後も「親が動くことによって親の知らないところで我が子に不利益なことをされるのではないか。」と心配し、当該担任の「〇〇すると、人付き合いのできない人になります。内申書に書かれます。将来〇〇されます。」との言葉におびえ続けている。保護者が、児童の〇〇校の卒業を機に、「なかったこと」にしてはいけないと勇気を奮って声を上げたのにもかかわらず、調査もせず見解も示さず「なかったこと」にされた。このような当該担任に寄り添う市教委の不実な対応に納得がいけない。「非違行為の隠ぺい、黙認」ではないのかという受取りをしている。

また、以前、通報書を提出し、再調査を求めた際、市教委は、嘘をついたり、資料を隠したりして、「なかったこと」にしようとしたが、平成〇年〇月〇日の「申立人あて文書Ⅱ」に記載されていた保護者の言葉が事実でないことが分かったのに再調査をしようしない市教委の対応に納得できない。

市教委には、一刻も早く不正な行為に対する調査を始め、法令等に基づき措置し、私たちに事実関係を説明してもらいたい。また、このような不適切な対応を行ったことについて、謝罪を求め、再発防止のために本件の公表も求める。

【市からの回答】

1 本件経緯について

平成〇年〇月〇日、申立人の〇〇様（以下「申立人A」という。）が熊本市立〇〇小学校（以下「当該小学校」という。）の校長に就任（期間、平成〇年〇月〇日から平成〇年〇月〇日）しました。

同月〇日、申立人A及び教頭が〇〇の運営について、担任である〇〇教諭（以下「教諭a」という。）、〇〇教諭（以下「教諭b」という。）に対して改善を提案し、申立人Aは、教諭a及び教諭bの学級運営を確認しました。

同年〇月〇日、申立人Aが教諭a、教諭bに対して不適切な学級運営部分の改善を指導されました。

同年〇月〇日、教諭aから〇〇課に、これまでの〇〇運営について、確認がありました。〇〇課は、学級運営に関してすべてが不適切とは言えない旨を電話で回答しました。

同月〇日、〇〇課の〇〇担当者が当該小学校を訪問し、申立人A及び教諭aとそれぞれ

に面談し、現状の学級経営を是認しました。

同月〇日、教諭 a 及び教諭 b と教職員課が面談し、相互理解のため申立人 A と教諭 a 及び教諭 b との話し合いを提案しました。

同月〇日、教職員課は、申立人 A に〇〇の件を伝えたところ、申立人 A は、〇〇が良くなかった点については反省されました。

同月〇日、教職員課、〇〇課は、教諭 a 及び教諭 b と面談を行い、対応記録の内容を確認しました。〇〇課〇〇担当者は〇〇運営の全てが不適切ではないと回答しました。

同月〇日、〇〇課及び教職員課の両課長は、〇〇の運営方法について確認し、当該担任らの学級運営は一部不適切と判断し、申立人 A 及び教諭 a に〇〇課が学校訪問する必要があることを伝えました。

同年〇月〇日、〇〇課〇〇担当者が当該小学校を訪問し、聞き取り調査及び指導を実施し、不適切な学級運営部分の改善は指導すべきであることを確認しました。教諭 a 及び教諭 b とそれぞれ個別に面談し、不適切な運営部分の指摘と改善を指示しました。

同月〇日、教職員課及び教諭 a 及び教諭 b の 3 人で面談し、申立人 A の指導時の状況の概要報告及び申立人 A の〇〇についての今後の対応を相談しました。教諭 a 及び教諭 b とも不適切な学級運営は理解されました。教職員課は、申立人 A との面談を勧めました。

平成〇年〇月〇日、〇〇の運営上、一部不適切な内容については、〇〇課が学校訪問を行い、当該担任らに指導していることを説明しました。また、申立人 A の指導が、〇〇したことは事実であり、その点に関しては、申立人 A が謝罪されました。

平成〇年度末、教育委員会は、当該小学校の円滑な学校経営を総合的に判断し、〇〇について高い専門性を有する教諭を当該小学校に配置しました。

平成〇年〇月〇日、申立人 A は、教諭 a の不適切な職務があった旨の「市教委あて文書 I」を教職員課に提出されました。

同月〇日、教育委員会総括審議員兼教育次長が申立人 A と面談を行いました。

申立人 A は、教育委員会が、教諭らの訴えのみを受け止めていることや教諭 a 及び教諭 b の言動が学校経営に影響を与えていることなどについて納得がいかないといった主張をされました。

これに対し教育委員会としては、〇〇課が〇〇の運営に関して学校訪問を行い、教諭 a 及び教諭 b を直接指導しており、申立人 A が教諭らに行った指導について申立人 A に謝罪をお願いしたことなどについても中立の立場で対応していると認識していること、また、当該小学校が目指す〇〇経営の改善について、教諭 a 及び教諭 b の言動が学校経営に直接的な影響を与えたとは言えないと認識していること、そのような中であっても、申立人 A を中心に正常な学級運営に向けた取組みがなされていたと〇〇課から報告を受けるほどに学級が正常に運営されていたことは、継続した取組みの結果であったと認識しているといった見解を伝えました。

同年〇月、教職員課から平成〇年〇月〇日付け「申立人あて文書 I」を申立人 A にお送

りました。

平成〇年〇月〇日、申立人Aから総括審議員兼教育次長あてに「市教委あて文書Ⅱ」が届きました。手紙の内容（概要）は、保護者は、教諭a及び教諭bから〇〇を受けた事実関係を調べてほしい、教育委員会には謝罪を求める、当時のことについて不信を持っており現在も納得していない、中学校進学に不安を持っている、申立人Aからは、教諭a及び教諭bに対する不満と当時の教育委員会の対応に納得できない、といったものでした。

同年〇月〇日、当該小学校の校長（平成〇年〇月〇日就任）と申立人で保護者の〇〇様（以下「申立人B」という。）の面談を行いました。

同年〇月〇日、総括審議員兼教育次長より申立人Aへ、上記申立人Bとの面談を踏まえ、「申立人あて文書Ⅱ」を作成し、送付しました。提出された「市教委あて文書Ⅱ」は通報としての内容が認められなかったことから、文書への回答として「平成〇年〇月〇日付の文書」（申立人あて文書Ⅱ）」という形で通知を行いました。

回答の内容としては、当該小学校の〇〇の運営が適切に運営され、申立人Bも不満もなく過ごしていること等を確認し、文書を送付し理解を求めたものです。

その後も、「市教委あて文書Ⅱ」に記載した事項にきちんとした回答がないことの連絡が度々あっていましたが、平成〇年〇月〇日、申立人Aは、教育委員会の対応や見解について回答をお願いしたいことが記載された「市教委あて文書Ⅲ」を教職員課へ提出されました。

同月〇日、「市教委あて文書Ⅲ」に対する回答（「申立人あて文書Ⅲ」）を申立人へお送りしました。

2 苦情、通報に対する対応について

(1) 保護者からの苦情等についての対応について

保護者からの苦情等に対しては、まずは訴えの内容を丁寧に傾聴し、主訴を受け止めます。さらにどのような思いでおられるのかについて聴き取っていきます。すでに学校とやりとりをされている場合は、学校の対応のどこに不満を感じておられるか等を聴き、なるべく保護者の気持ちに寄り添いながら一つ一つの事実を確認していきます。

その後、教育委員会から学校に対し、保護者から相談があったことを連絡するとともに、その中で、事実確認を行いながら、保護者の思いや学校に対してどのような不満等を持っておられるか等、保護者から聴き取った内容を丁寧に伝えます。さらに、その中から問題点を話し合い、学校に丁寧な対応をお願いします。加えて、情報提供したことをもとに校長を中心に学校の方で対応してもらいます。

保護者が学校の対応等について折り返しの連絡を希望された場合は、教育委員会から保護者へ連絡を行います。その際、学校への要望や苦情等をさらに受けた場合は、同様にして学校へ情報提供、助言等を行います。

以上のようなやり取りを繰り返しながら、保護者と学校の間での調整を行い、児童生徒の状況や保護者と学校の関係が改善するように丁寧な対応を行っていきます。

(2) 平成〇年〇月に申立人Aが提出したとされる「市教委への文書Ⅱ」の取扱いについて

提出された文書は内部通報としての対象範囲に該当するものとは認められなかったことから、平成〇年〇月〇日付の文書「申立人あて文書Ⅱ」で回答しております。

(3) 平成〇年〇月〇日に申立人A及び申立人Bが提出したとされる通報書「市教委あて文書Ⅲ」等の取扱いについて

「平成〇年〇月〇日付の文書」の回答「申立人あて文書Ⅱ」をもって、解決した案件ととらえており、これ以上の回答はないと認識していました。

しかし、何の回答もしないことは、返事を待たせたままとなることから、今回の回答内容となったものです。

(3) 平成〇年〇月〇日付の回答「申立人あて文書Ⅲ」について

回答内容は、「改めての回答をすべきかどうかの点も含めて再検討した結果、平成〇年〇月〇日付のお手紙「申立人あて文書Ⅱ」をもって最終回答であることを確認し、改めての回答は差し控えさせていただくことに決定しました。ご了承いただければ幸いです。季節の変わり目です。お身体ご自愛ください。」といったものです。

3 今後の方針について

申立人Aから平成〇年〇月〇日に〇〇という形でお尋ねいただいているため、これまでのことについて確認できるすべてのことを網羅し、結論を導き出し、回答させていただきたいと考えています。

【オンブズマンの判断】

1 申立人らの主張

本件苦情申立てにおける申立人らの主張は、次のとおりであると解されます。

申立人である申立人Aが、平成〇年度から平成〇年度にかけて、〇〇小学校の校長を勤められていた当時、申立人である申立人Bのお子様（以下「当該児童」ともいう。）に対し〇〇の担任教諭から〇〇や〇〇、〇〇等があったので、申立人Aは、平成〇年〇月〇日に通報書「市教委あて文書Ⅰ」というかたちで教育委員会に報告したが、十分な回答「申立人あて文書Ⅰ」がなかった。そこで申立人A及びBは、再調査を求め、平成〇年〇月に2度目の通報「市教委あて文書Ⅱ」を行ったところ、平成〇年〇月〇日付で回答「申立人あて文書Ⅱ」が送付されてきたが、その中身は到底納得できるものではなかった。

平成〇年〇月、再度、申立人A作成の通報書「市教委あて文書Ⅲ」と申立人B作成の手紙を提出したが、その回答「申立人への文書Ⅲ」が同月〇日に申立人Aのみに送られてきて、その内容もわずか7行のもので、到底納得できるものではなかった。また、再調査をしない教育委員会の対応にも納得できない。

2 オンブズマンの調査対象外事項

ところで、熊本市オンブズマン条例第15条（以下「条例」という。）は、オンブズマン

の調査対象外事項について定めています。条例第15条柱書には「オンブズマンは、苦情の申立てが次の各号のいずれか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。」とあり、同条第3号本文には「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」と規定されています。つまり、苦情の内容が、当該苦情に係る事実のあった日又は終わった日から1年以上経過したものであるときは、調査の対象としないことを定めています。

本件における申立人の苦情のうち、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年以内のものは、平成〇年〇月に申立人らが提出した通報書「市教委あて文書Ⅲ」及び手紙に対する回答に関するものとなります。そこで、以下では、この平成〇年〇月〇日付の回答「申立人あて文書Ⅲ」について、市の対応に問題がなかったかどうかを検討することとします。

3 平成〇年〇月〇日付の回答「申立人あて文書Ⅲ」について

(1) 平成〇年〇月〇日付の回答「申立人あて文書Ⅲ」は、「市からの回答」にあるとお「平成〇年〇月〇日付のお手紙「申立人あて文書Ⅱ」をもって最終回答であることを確認し、改めての回答は差し控えさせていただくことに決定しました。」という内容です。

したがって、平成〇年〇月〇日付の回答「申立人あて文書Ⅲ」の適否を判断するにあたっては、平成〇年〇月〇日付の回答「申立人あて文書Ⅱ」が十分なものであったかが問題となります。

そこで平成〇年〇月〇日付の回答「申立人あて文書Ⅱ」に至る経緯の概略を見てみると、次のとおりであったと認められます。

ア 申立人は、平成〇年〇月〇〇小学校の校長に就任したところ、同小学校の〇〇の2名の担任教諭（以下「当該担任ら」という。）による学級運営等に問題があると判断されたため、当該担任らに対し改善の提案、指導等を行った。

イ この状況は、遅くとも同年〇月には教育委員会学校教育部〇〇課が把握するところとなり、〇〇課は、当該担任らの学級運営等について、「全てが不適切ではないが、一部不適切である。」と判断し、当該担任らに対し、不適切な学級運営部分を指摘し、その改善を指示した。

ウ その後、教育委員会学校教育部教職員課（以下「教職員課」という。）は、平成〇年〇月〇日、申立人A及び当該担任ら同席の場で、申立人Aの発言内容は〇〇に該当しないと考えている旨を説明した。ただし、その際、申立人Aの指導は、〇〇した部分があったなどとして、申立人Aがこの点について当該担任らに謝罪をした。

エ 平成〇年度末、後任に〇〇について専門性を有する教諭が配置された。

オ 平成〇年〇月、申立人Aは、教職員課に対し当該担任らに職務義務違反があった旨の通報書「市教委あて文書Ⅰ」を提出した。

カ 上記オの通報書「市教委あて文書Ⅰ」を受け、教職員課は、同年〇月〇日付の書面

「申立人あて文書Ⅰ」を〇〇相談員を通じて申立人Aに交付し、申立人Aの主張に対する教育委員会の見解を伝えた。

同書面には、①当該担任らから申立人Aの〇〇として申し出があった案件については、〇〇に当たらないと判断したこと、②校長（申立人A）が指導した際の言動の一部について、〇〇したことに、校長に謝罪をお願いしたこと、③当該担任らの〇〇の経営上の課題については、既に〇〇課が指導しており、その指導をとおして当該担任らは不適切な学級経営について理解をしたこと、④当該担任らは、現在は、今回の反省を踏まえて業務にあたっていること、⑤〇〇小学校の〇〇については、校長（申立人A）を中心に正常な運営に向けた取組みがされており、現在、学級が正常に運営されていることは、この継続した取組みの結果であると認識していること、などが教育委員会の見解として記載されている。

キ 平成〇年〇月、申立人A作成の熊本市教育委員会総括審議官兼教育次長あての文書と申立人B作成の熊本市教育委員会あての文書「市教委あて文書Ⅱ」を提出した。申立人A作成の文書は、①当該担任らの〇〇等について、関係者に聞き取り調査を行い、事実関係を確認し、検証し、当該担任らに事実を認めさせること、②当該児童及び保護者（申立人B）〇〇に対し関係者が謝罪すること、などを求めるものであった。また、申立人B作成の文書は、「〇〇があった事実関係を調べてください。その上で二度とこの様なことが起きないように具体的な計画を示してください。謝罪を求めます。」などと記載されたものであった。

ク 前記キの各文書の提出を受け、教育委員会の要請に基づき当時の〇〇小学校の〇〇校長が当該児童の保護者である申立人Bと面談したところ、申立人Bからは、「当該児童への〇〇があったのは以前のことであり、現在の〇〇小学校の取組みは感謝している。」などの発言があった。

教育委員会は、〇〇校長を通じて申立人Bから聞き取った内容に加え、当該担任らのその時点における勤務状況等を確認した上で、平成〇年〇月〇日付熊本市教育委員会総括審議官兼次長〇〇名の文書「申立人あて文書Ⅱ」を作成し、これを申立人Aに交付した。

上記文書の内容は、「〇〇小学校〇〇校長に事情を説明し、状況調査及び保護者への対応を直接お願いした。」「〇〇校長が直接保護者（申立人B）と面談した結果、保護者は現在の〇〇小学校の取組みに不満はなく、感謝していると述べた。」などというものであった。

(2) 以上によれば、平成〇年当時における当該担任らの〇〇の運営等に不適切な部分（以下「当該担任らの不適切行為」という。）があったことは、〇〇課も確認しているところである。

学級運営等に不適切な部分があり、これによって児童が被害又は不利益を受け、あるいはこれらを受ける具体的な危険が生じている場合には、まず、その状況を解消し、加

えて、将来同様な事態が生じないような対策を講じる必要があります、このような対応が最優先で求められるものと考えます。

当該担任らの不適切行為については、〇〇課による指摘や改善指示がされており、その後任に〇〇について専門性を有する教諭が配置されています。そして、平成〇年〇月ころの時点では、当該児童の保護者である申立人Bの認識としても、「現在の〇〇小学校の取組みに不満はない。」という状態になっています。

これらの点からすると、当該担任らの不適切行為に関しては、前記の最優先で取り組むべき対応がされていたと評価することができます。

確かに、平成〇年〇月〇日付の前記文書「市教委あて文書Ⅱ」による回答「申立人あて文書Ⅱ」では、申立人らが主張されている〇〇の調査や当該担任らによる数々の〇〇行為については触れられていません。その意味では、この回答の内容は、申立人らにとって満足できるものではなかったと思われます。

しかし、当該担任らによる不適切行為のような事態が生じた場合、一番重要なことは、事態発覚後、前記の最優先で取り組むべき対応が適切にとられ、申立人Bのお子様が〇〇等を受けることなく、問題なく学校生活を送ることができようになっているかどうかであると考えます。このような観点から見ると、市としては、平成〇年の時点で当該担任らの不適切行為に対して一定の対応をとり、平成〇年〇月ころの時点で保護者である申立人Bがその時点における〇〇小学校の取組みに満足していると述べていることなどを確認した上で、これ以上の対応をとる必要がないと判断したことについては、肯定できるものであり、不当なものであるとまでは言えないと考えます。

なお、上記の平成〇年〇月〇日付の回答は、「平成〇年当時は当該担任らによる不適切行為が存在したが、〇〇小学校における校長を中心にした取組みなどの結果、平成〇年〇月ころの時点では保護者が『現在の〇〇小学校の取組みに不満はない。』と述べる状況にある。」との認識に基づくものであり、「平成〇年当時やそれ以前の当該担任らによる〇〇の運営等に問題がなかった。」との認識に基づくものではないと解されます。

以上のとおりですので、教育委員会からの平成〇年〇月〇日付の回答については、問題があるとまでは言えないと考えます。

- (3) 申立人らは、平成〇年〇月、申立人A作成の通報書と申立人B作成の手紙「市教委あて文書Ⅱ」を提出しましたが、その内容は、申立人B作成の手紙に「〇〇のときに〇〇校長先生と面談させてもらい、現状にとっても満足していますと伝えていますが、〇〇～〇〇までの間のことについては、納得しているわけではありません。」との記載があるものの、全体的に見れば、平成〇年〇月に通報した内容に対する調査や回答が不十分であるとの趣旨であると解されます。

しかし、前記のとおり、平成〇年〇月〇日付の回答「申立人あて文書Ⅱ」に問題があるとまでは言えないと考えられることに加え、同回答は平成〇年当時の当該担任らによる不適切行為の存在を前提としたものと解されることから、平成〇年〇月〇日付の

回答「申立人あて文書Ⅱ」が最終回答であるとの平成〇年〇月〇日付の回答「申立人あて文書Ⅲ」については、苦情申立ての趣旨からうかがわれる申立人らのお気持ちを察するととても十分なものとは言えないでしょうが、その内容に不備があるとまでは言えないと考えます。

なお、申立人らは、平成〇年〇月〇日付の回答「申立人あて文書Ⅲ」は、申立人Aのみに届いた（申立人Bには同様の回答が届いていない。）と主張されていますが、同年〇月に提出された申立人A作成の通報書と申立人B作成の手紙「市教委あて文書Ⅱ」を見ると、手紙を通報書の添付資料であると受け取ったとしても、やむを得ないように思われます。したがって、申立人Aのみに回答を届けたことについても、不備があるとまでは言えないと考えます。

4 おわりに

今回、申立人らは、オンブズマンへの苦情申立てと並行して、〇〇もお出しになられているようです。それを受けて、教育委員会として、回答が求められることから、申立人に対して、何らかの回答が行われるものと思われまます。

前記2で述べたとおり、オンブズマンの調査に関しては、制度上、1年以上前の出来事については調査対象外とされています。このため、申立人らが主張されている内容の多くの部分について、調査対象外と判断しなければなりません。申立人らにおかれては、このような事情をご理解いただきたいと思います。

(35)消費生活相談の電話対応等

【苦情申立ての趣旨】

1. 苦情のポイント

- ・相談したことに対しての対応になっていないこと

主査Aは、消費者として利用して困ったという話について、「(私の) 気持ちの問題だ」「その業者を利用しなければいい」という相談自体を無にするような回答をされたこと、また電話を一方向的に切られた

- ・相談員の態度

B相談員は、相談をしている途中で話を遮る、話を続けるように言ってくるのに途中で相談員が質問をしてきて話が進まない、相談員を替わってもらいたい旨伝えると自分しかいないと言う。

C相談員は、名前を聞いているのに名乗らない、名乗れない理由も言わずに強引にこちらに話をさせようとする。

D相談員は、名前を聞くと早口で答えられ、「そっちの名前は？」と怒鳴られ、消費者センターの対応として不満だと言うと電話を一方向的に切られた。

2. 消費者センターを利用するきっかけとなった相談内容（一部要約）

- ・〇〇業者を利用していたが、会費有料で催される〇〇を予約したが、その後、主催者から

当日に無料で招待するとのメールが届いた。

・予約を取り消して無料招待を利用しようとしたところ、予約者はキャンセルできず、無料招待の対象者とならないといわれた。

・〇〇業者に苦情を言っても、いい加減な対応をされ、苦情内容が伝わらなかった。

そこで、消費者センターを利用したが、相談しても時間の無駄だったと感じた。一連の対応に苦情を申し立てます。

【市からの回答】

1 熊本市消費者センターの概要について

熊本市消費者センター（以下「センター」という。）は、熊本市役所別館（駐輪場）5階にあり、相談の受付方法としては、来所あるいは電話によりお受けしております。利用時間は、月曜から金曜の午前9時から午後5時までとなっております（祝日・年末年始を除く）。相談の対象者は、熊本市在住もしくは通勤、通学の方となります。

センターの相談体制は、相談班の相談員7名と、班を総括する主査で相談対応を行っております。なお、相談員は、消費生活相談員、消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタントのいずれかの資格を有しております。

2 センターの業務について

(1) 消費生活相談

消費者安全法第8条第2項に基づく事務を行います。

対象となる相談内容は、消費行動に伴う事業者や商品等に対する消費者からの苦情や相談等です。

相談員は相談内容を聞き取り、解決のための助言を行い、場合によっては、トラブルの相手である事業者との交渉やあっせんをしたり、また、弁護士や福祉関連など専門の相談機関への相談が適している場合には適切な窓口を紹介したりするなど、トラブル解決のための支援を行います。

(2) 消費生活に関する啓発

出前講座、セミナー開催により、消費生活に関する啓発を行っています。

(3) 消費生活に関する情報収集及び提供

消費生活に関する情報を収集し、ラジオ、ホームページ、市政だより等により情報提供することで消費トラブルの未然防止に努めます。

(4) 消費者団体の支援

消費者問題について活動する団体の支援を行います。

(5) 食品表示に関すること

食品表示法に基づく立入調査・行政指導を行います。

(6) 製品の安全に関すること

消費生活用製品安全法、家庭用品品質表示法、電気用品安全法、ガス事業法、液化石

油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律に係る立入調査・行政指導を行います。

3 本件経緯について

令和元年（2019年）○月○日（金）

12時00分頃

申立人より消費生活相談のお電話がありました。B相談員が応答しました。

申立人から相談内容の聞き取りをしていたところ、申立人から同相談員が相談を遮るとの理由から、ご相談の途中で相談員の交代を希望されました。

しかし、別の相談員は、電話相談の対応中であったため、その旨を伝えましたところ、かけ直しの意向を伝えられたため、12時30分以降ならば他の相談員が受けることができると案内しました。

12時20分頃

申立人より再度電話あり。B相談員が応答しましたところ、申立人は同相談員であることを確認し、フルネームを尋ねられたので、同相談員はそれに応じフルネームを答えました。

休憩時間交代の際、相談員間で申立人に関する引継ぎを行いました。

12時30分頃

申立人より再度電話がありました。C相談員が応答しました。

応答直後に相談員のフルネームを言うように要求がありましたため、同相談員は、躊躇し「C相談員ではだめなのでしょうか。」と尋ねましたところ、フルネームを答えられない理由を尋ねられました。

この後、フルネームを名乗り、相談内容の聞き取りを始めたところ、再度相談員の交代を希望されたため、D相談員と交代しました。

同相談員に交代すると、申立人から名前を聞かれたため、同相談員が姓のみを答えたところ、下の名前も言うように要求があり、同相談員はフルネームを名乗りました。

同相談員は、申立人に対しては既に2人の相談員が交代していることから、相談員による対応は困難であると判断し、「上席より折り返し連絡させます。」として連絡先を確認し、お電話をお切りしました。

16時00分頃

相談班A主査より申立人にお電話し、相談員の対応についてお詫びし、今後は同主査が相談対応することをお伝えし、改めて相談を受け付けました。

その後、センターは事業者に対して指示指導を行う権限を有しないこと、申立人の要望を相手事業者にお伝えするあっせんを行うことをご説明しました。また、翌週に結果をお知らせする約束をしてお電話をお切りしました。

翌週同月○日（火）

10時00分頃

同主査が相手事業者の〇〇（以下「相手事業者」という。）の熊本支店担当者にお電話したところ、担当者不在であったため、折り返しの電話を依頼しました。

13時00分頃

相手事業者の熊本支店担当者より連絡がありました。申立人の要望をお伝えし、事業者としての業務の改善を求めました。

先方からは、申立人に既に事情を説明し謝罪したこと及び不快な思いをさせ申し訳なく感じていること等の説明がありました。

具体的な今後の対応については、「上席から折り返し電話させます。」とのことであったため、一旦お電話をお切りしました。

16時00分頃

相手事業者の西日本の営業責任者より連絡があり、「申立人に対し、不快な思いをさせてしまい大変申し訳なく思っており、今後のメール配信等についてシステムの改善を約束します。」との回答を得ました。

翌日同月〇日（水）

午前中

同主査が申立人へあっせんの結果をお知らせしました。申立人は、「十分納得できる内容ではないが今回はこれで良い」と話されたので相談を終了することとし、お電話をお切りしました。

4 市としての見解

(1) 相談対応がなっていないとの指摘について

「消費者として利用して困ったという話について、『(私の) 気持ちの問題だ』『その業者を利用しなければいい』という相談を無にするような回答をされた」とのご指摘に対しましては、応対した職員に確認いたしましたところ、記憶の範囲ではそのような趣旨の回答は行っていないとのことでしたが、相談の過程において、申立人が主張されておられるように感じられ、不快な思いをされたことは、職員の対応に丁寧さを欠いていたことによるものと考え、このことに対しましてはお詫び申し上げます。

また、申立人が相談の際に要望された相手事業者への指導につきましては、申立人の要望を相手事業者へお伝えし、事業者としての業務改善を行う旨の約束を確認いたしました。そのことを申立人にお伝えしましたところ、「十分納得できる内容ではないが今回はこれで良い。」と話されたことから、相談業務は完了したものと認識しております。

(2) 相談員の態度に関する指摘について

まず、「相談をしている途中で話を遮る、話を続けるように言ってくるのに途中で相談員が質問をしてきて話が進まない」とのご指摘につきましては、相談をお受けする中で、相談員が正確に内容を把握し、助言を行うために、相談員からその内容をお聞きする場合がございます。

次に、「相談員を替わってもらいたい旨伝えると自分しかいないと言う」とのご指摘につきましては、電話をいただきました時間は、相談員が交代で昼休みを取得して相談員が2人しかいない時間帯であり、あと1人の相談員も別の相談対応中であったため、ご希望に添えなかったものです。

次に、「名前を聞いているのに名乗らない、名乗れない理由も言わずに強引にこちらに話をさせようとする」というご指摘に対しましては、相談に際し相談員の名前を尋ねられた場合には、名前をお答えする必要があると考えます。

次に、「3人目に替わった相談員に名前を聞くと早口で答えられ、『そっちの名前は?』と怒鳴られ、センターの対応として不満だと言うと電話を一方向的に切られた」とのご指摘につきましては、当該相談員に確認しましたが、記憶が定かではなく、詳細な発言に関する客観的な資料がないため不明ですが、対応の態度について申立人が主張されるように受け取られたということは、接遇の観点からより丁寧な対応をすべきであったと考えます。

なお、電話に関しましては、上席から連絡させる旨を伝え、申立人のご連絡先をお尋ねしており、一方向にお電話をお切りしたという認識はありませんでした。

相談者に対する分かりやすく丁寧な対応は、相談員として最も基本的なものでありますことから、今回のことを真摯に受け止め、改めてセンター職員に、相談者に寄り添い、丁寧かつ親切に対応するよう接遇態度等について指導を行い、相談者から信頼され、安心して相談ができる相談機関となりますよう努めてまいります。

5 今後の方針について

センター職員が消費生活相談業務の役割や意義を再確認し、前述の市としての見解で述べておりますとおり、相談者に寄り添った、丁寧かつ親切な対応を心がけてまいります。

また、接遇等の研修を繰り返し行い、相談態度やスキルの向上に取り組み、相談者が満足いただけるようなセンターの運営に努めてまいります。

【オンブズマンの判断】

1 はじめに

「苦情申立ての趣旨」によると、申立人の苦情は大きく分けて2つあり、1点目は、熊本市消費者センター（以下「センター」という。）に相談するため電話したところ、相談員の対応に問題があったとのこと、2点目は、相談した相談内容について、十分対応してもらえなかったとのこととあります。

以下、「市からの回答」を踏まえつつ、市の業務に関して検討します。

2 相談員の対応について

(1) 申立人が相談をしている途中で相談員が話を遮り、相談が進まないとの申立人の主張について

市は、「相談を受ける中で、相談員が正確に内容を把握し、助言を行うため、相談員

の側からその内容について質問する場合がある」と回答しています。

相談業務を行う中で、相談者が話している途中で、その内容について質問や確認等を行うという対応は十分にあり得ると思います。

申立人としては、まず自分の話を全て聞いた後に、不明な点があれば質問してもらいたいとお気持ちがあったのではないかと思います。

しかし、相談中に何度も話を遮り、相談者に話をさせないような場合は別として、相談者の話を聞く途中で不明な点等を適宜質問するという対応は、相談時間等を考慮すると相談内容の適切な把握という観点から合理的であると考えます。

話の流れによっては、その都度不明点を確認していく方が相談内容のより深い理解につながると考えられるからです。

オンブズマンが申立人とセンターのやり取りを双方から聞き取ったところ、センターの対応は、相談者に話をさせないというような意図はなく、相談者の話の途中で相談内容を適切に把握するために行った質問等の行為であると考えます。

よって、センターの対応に問題があるとはいえません。

- (2) 申立人が、別の相談員に替わってもらいたい旨伝えたが、相談員は、「自分しかいない」という対応をしたとの主張について

市は、申立人が電話をされた時間は、相談員が交代で昼休みを取得していた関係で、相談員が2名しかいない時間帯であり、あと1人の相談員は別の相談対応中であつたと回答しています。

オンブズマンは、交代シフトを確認しましたが、上記のように交代できる相談員がないという状況であれば、相談員が「自分しかいない」という対応も致し方なかったものと考えます。また、「市からの回答」によれば、相談員は申立人に対して、12時30分以降であれば他の相談員が対応できることをお伝えし、申立人からの再度の電話の際には別の相談員が対応したとのことでした。上記のとおり、相談員の体制の関係上、相談員が2名で当該時間帯の対応にあたっていたのはやむを得ないことであり、12時頃にかかってきた電話による相談の中で12時30分以降なら対応できると案内することは、待ち時間が約30分間であること等も考慮すると、問題があつたとはいえないと考えます。

- (3) 「相談員に名前を聞いているのに名乗らない」という申立人の主張について

センターに確認したところ、相談員が姓を名乗った際、申立人は、相談員の下の名前まで名乗るよう求めたとのことでした。氏名は、個人を他人から識別し特定する機能を有するものでありますが、姓さえ名乗れば、対応業務を行う窓口と同じ姓の職員がいないう限り、対応した職員を識別することができます。

したがって、相談者が下の名前まで名乗るよう求める合理的な理由はなく、したがって相談員がそれに対して答える必要性もないと考えます。よって、相談員が下の名前を名乗らなかったという対応に問題はありません。

ただ、センターへのヒアリングの中で一点気になったところがあります。それは、センターに電話があり、相談員が電話に出る際、姓を名乗っていないことについてです。つまり、センターでは、電話を受ける際、「はい、熊本市消費者センターです。」と受け応えるとのことで、このことについてセンターに確認したところ、電話を受ける際に相談員の姓を名乗らないのは、実際に相談を受ける中で、必要に応じて相談員の名前を名乗ることになるので、電話を受ける際には名乗っていなかったとのことでした。

個人が市や法人等に電話をかけるような場合、電話をかけた側からすると、電話を受けた職員等が名前(姓)を名乗らなければ、電話は相手の顔が見えないため、誰が対応しているのか不安になることもあるかと思えます。確かに、後に名乗ることになるので電話を受ける際には名乗らないとの対応にも一定の合理性が認められます。しかし、電話を受ける際に名前(姓)を名乗り、後に相談を受ける際にも再度名乗ればよいと思われしますので、電話を受ける際には名前(姓)を名乗るべきと考えます。この点、熊本市の接遇マニュアルの電話対応によると電話に出る際には「はい、熊本市〇〇課△△でございます。」との対応事例が載せられています。したがって、電話を受ける際にも、「はい、熊本市消費者センターの□□です。」(□□は姓)と受け応えすることが望ましいと考えます。

- (4) 名前を聞くと早口で答えられ、「そっちの名前は？」と怒鳴られ、センターの対応として不満だと言うと電話を一方的に切られたとの申立人の主張について

「市からの回答」によると、当該相談員に確認したところ、記憶が定かでなく、詳細な発言に関する客観的な資料がないため不明であるとのことでした。オンブズマンとしても客観的な資料がない以上、本件について判断することはできませんが、「市からの回答」にもあるとおり、相談員の対応や態度について申立人が主張されるように受け取られたということであれば、より丁寧な対応をすべきであったのではないかと考えます。

また、申立人が電話を一方的に切られた旨主張されている点についてですが、この点についても上記のとおり判断はできませんが、通常、電話をかけてこられた方が先に電話を切るのを確認してから切電するのが電話接遇の一般的なマナーと考えられますので、相談者が電話を切るのを待って、切電するよう心掛けてもらいたいと思えます。

- 3 相談した相談内容について十分対応してもらえなかったとの主張について

申立人の主張によると、「気持ちの問題だ」、「その業者を利用しなければいい」というような相談を無にするような回答をされたとのことですが、「市からの回答」によると、そのような趣旨の回答は行っていないとのことでした。

この点も客観的な資料がない以上、判断することはできませんが、消費生活相談や苦情に対して、センターは、専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるよう努めなければならないと、相談員には、専門的知識及び経験を有する人材であることや資質の向上が求められます。したがって、センターには相談者に誤解を与えるようなことがないように、丁

寧な接遇を心掛けてもらいたいと思います。

次に、申立人の相談内容への対応についてです。

市は、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため、並びに市民の消費生活の安定及び向上を図ることを目的として、熊本市消費生活条例（以下「条例」という。）を制定しています。条例の基本理念は、「消費者の利益の擁護及び増進に関する市の施策の推進は、…消費者の権利を尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本として行われなければならない。」（条例第2条）とされています。

消費生活相談に関しては、条例第20条第1項において、「商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、苦情の処理に必要な助言、あっせん等の措置を講ずるよう努めるものとする。」と規定し、同条第2項においては、「必要があると認めるときは、当該苦情に係る事業者その他の関係者に資料の提出又は説明を求めることができる。」と規定しています。

そして、市は、熊本市消費生活相談及び苦情処理要領（以下「要領」という。）を定め、消費生活に関する相談及び苦情は、センターで受付し、処理にあたることを規定しています。

要領では、消費者から寄せられる消費生活に関する相談及び苦情については、その内容について聞き取りを行い、解決のための助言や、場合によっては、相手方事業者との交渉やあっせんなどを行い、相談の処理経過や結果を、速やかに相談者に連絡することが定められています。

さらに条例では、相談業務を行う中で、消費者があらかじめ勧誘を拒絶する意思表示をしたにも関わらず、事業者が契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させたような場合（条例第12条第1項各号）及び、消費者に被害が発生し、又は発生するおそれがあると認める場合（条例第13条第1項）には、「実態調査」や「指導」など、事業者に対し、より厳しい措置をとることを規定しています。

本件においては、センターにおいて寄せられた消費生活相談に関し、申立人の相談内容を受け、事業者に申立人の要望を伝え、事業者としての業務の改善を求め、事業者からシステムの改善を行うとの回答を得て、申立人にあっせんの結果を報告していることが認められます。なお、相手方事業者について、先述した消費者があらかじめ勧誘を拒絶する意思表示をしたにも関わらず、事業者が契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させたような場合（条例第12条第1項各号）及び、消費者に被害が発生し、又は発生するおそれがあると認める場合（条例第13条第1項）に該当するようなことを行ったとは認められませんので、「実態調査」や「指導」などの措置を行わなかったことについては問題ありません。

以上のことから、本件消費生活相談における市が行った業務については、条例や要領に沿った対応を行っていることが認められるため、不備はなかったと考えます。