

令和2年度（2020年度）処理分
調査を中止した事例（全文）

～ 目 次 ～

- （1）固定資産税に関する質問への回答内容…………… 2
- （2）保護課担当ケースワーカーに対する不満…………… 3

※ 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)「固定資産税に関する質問への回答内容」

【苦情申立ての趣旨】

平成 29 年 7 月から、私は〇区〇〇町〇〇番地の土地（以下「当該土地」という。）を〇〇地区自治会長（以下「自治会長」という。）の要望により地区のごみ集積所として無料で提供している。

同年 10 月、自治会長が市に対して当該土地に係る固定資産税の減免の要望を行った。

同年 11 月〇日、市から自治会長に対し、当該土地は熊本市税条例（以下「税条例」という。）第 50 条第 1 項等に該当しないので、減免の対象とならない旨の回答があった。

令和 2 年（2020 年）7 月〇日頃、親族が住む静岡県沼津市のホームページを閲覧していたところ、固定資産税の減免対象として「ごみ集積所」という記載があった。

同月〇日、市に対して、ごみ集積所に係る当該土地は、税条例第 50 条第 1 項第 2 号のいう「公益のために」に該当するのに減免にならないのはなぜか等を照会した。

同年 8 月〇日、市から、公益とは、不特定多数の者の利益ということであり、当該土地の利用者は地元の住民に限られるため、当該土地は税条例第 50 条第 1 項第 2 号にいう「公益のために直接専用する固定資産」とは認められない、したがって当該土地は税条例第 50 条第 1 項のいずれにもしない旨の回答があった。

同月〇日、市に対して、公益とは公共の利益であり、つまり社会全般の利益や社会全体のためということではないのか、いかなる根拠で公益とは不特定多数の者の利益と定義づけられたのか、社会とは日本全体という大きなものから集落等の地域社会という小さなものまでであるではないかということ等を照会した。

同年 9 月〇日、市から、令和 2 年（2020 年）8 月〇日に回答しているとおりであり、これ以上の回答はできないとの回答があった。

内閣法制局監修の法令用語辞典では、公益とは公共の利益、広く社会一般の利益、社会全体のためと記述されている。また、Wikipedia 百科事典では、社会全般の利益、世界百貨辞典では、その社会の全構成員共通の利益、日本百科事典では、社会一般の利益とそれぞれ記述されている。

市は市民からの疑問や問合せに対して論理的かつ分かりやすく答える必要があるにも関わらず、それがなされていない。特に、令和 2 年（2020 年）9 月〇日付け（税固定発第〇号）の回答は、上から目線の愚弄したような回答である。市税の納入は市民の義務であるが、市税の減免は市民の権利でもある。固定資産税の減免について疑問があるので照会したのに市の対応は「これ以上の回答はできない」つまり「これ以上の回答をしない。知ったことか。」というものである。旧〇〇町の頃は町役場に疑問を相談したら親身に答えてもらったが、旧〇〇町とは異なり、市に再回答を求めたとしても今までの経過からして無力な一人の声など馬耳東風になると思われる。したがって、ごみ集積所の固定資産税を減免しないこと及び令和 2 年（2020 年）8 月〇日付けで行った私の照会に対して論理的かつ具体的な回

答をしない市の対応に納得がいかない。

【中止の理由】

令和2年（2020年）10月〇日に苦情申立人より苦情申立てが取り下げられたため。

（2）「保護課担当ケースワーカーに対する不満」

【苦情申立ての趣旨】

1 ケースワーカーの対応について

〇区保護課（以下「保護課」という。）職員（ケースワーカー）の不謹慎、理不尽な対応について、苦情を申し立てる。

(1) 担当ケースワーカーについて

私は、現在、生活保護を受給している。受給してすぐ犯罪被害にあい、警察に通報した。駆けつけた警察官から相手の方に警告を促してみるがわれわれ警察が帰ったあと相手があなたに報復してくることも考えられる、あなたが危険な目に合わないよう、身の安全を守るためと促され、一時避難保護を受けました。この際、警察からは、別宅に移動もしくは引っ越しを勧められた。被害にあった後から動悸が続き、〇〇科と〇〇科を受診したこともある。

この一連の事情は、ケースワーカーに申告しているが、定期訪問の際に男性ケースワーカーが1人でやってくる（ケースワーカーの定期訪問は、犯罪被害にあった後も、5回は行われている）。これは人権侵害だと強く思う。私が犯罪被害にあったことは、保護課も把握しているのだから、男性のケースワーカーに担当させるなど、犯罪被害者の心情をさかなでしている。被害にあつて心身への負担も受けて、〇〇（〇〇）科、〇〇科と病院受診となり、医師からは犯罪被害の後に〇〇（〇〇）になることもある、だから病院でしっかり心のケアをしないと告げられ、紹介状を書いてもらって、病院を受診しています。それでも犯罪被害後男性ケースワーカーは4、5回と訪問する。非常識と無神経が目には余る。更に、男性ケースワーカーでは女性の身体のことなどわかるはずもない。相談などもできないことが不便でならない。担当者を変えてほしい。

平成31年1月、担当ワーカーとの電話にて病院はどういうことで受診したのかと問われたことがあり、その時に、犯罪被害の後から動悸があり脈が速いことがある、心電図も取りましたと何度か答えたことがあります。

(2) 定期訪問について

令和元年7月〇日、ケースワーカーによる定期訪問が、当日になって突然キャンセルされた。ケースワーカーは自分が担当する世帯を定期訪問する。この定期訪問には、事前連絡日時決定などはない。私の場合、高温多湿な住まいに移り、体調不良などで病院受診が続い

た。そのため、訪問日時をケースワーカーにより事前に決められた。しかし、当日予定訪問 14 時の約束となっているが、訪問なし。そこで、保護課に連絡を入れたところ、外勤からまだ戻らない、戻り次第連絡を入れますとのこと。私は時間が過ぎても自宅待機していましたが、ケースワーカーから何も連絡はなく、結果、訪問はなかった。夕方 17 時 35 分ケースワーカーから連絡が有り、言われた言葉は、すみません、わすれてました、でした。「住まいのことで大切な話しがあったのに」と、ケースワーカーに伝えた。

定期訪問の日時まで決めていたが、当日ドタキャンされ本当に不愉快でした。仕事に対する真剣さがないと感じましたし、このような方にお金の管理まで任せられないと思いました。

(3) 定期訪問時におけるケースワーカーの対応について

定期訪問の日を改めてもらい、令和元年 7 月〇日、ケースワーカーの訪問を受けた。この際、6 月中旬に引っ越しをして現在の賃貸物件に住み始めて以来、体調がすぐれないことを伝えた。私は疾患（〇〇）があり、病院に通院中である。ところが、現在の賃貸物件は室温が高い部屋で、ナメクジが至るところにあらわれる。どの部屋（台所、お風呂場、トイレ、寝室、フローリング全て）にも出現する。湿度が高いため家具などを置いても畳にカビが生えたりしてしまう。押入れも全く使えず、自分の荷物を相当な量処分した。〇〇の私には湿度は大敵で、体への負担も大きい。そこで、体のことを第一に考えて不動産物件を探し、その資料をケースワーカーに提出したが、同人から言われた言葉は「この内容は読んだら破棄します。」だった。私は、賃貸物件を調べた資料だけでなく、併せて小さなメモ用紙に今の自分の気持ちを書き留めたものをケースワーカーに示したのだが、「読んだら破棄します。」「引っ越しをしたければ自分の手出しで行ってください。」と言われ、その言葉に驚愕した。このようなケースワーカーは人の気持ちを理解できないのか、と心情を逆なでされたような気持ちになった。せっかく調べて提出した資料を粗雑に扱われたように感じたし、そもそも、自宅は生活の基盤であるにもかかわらず、健康に過ごすことができるような住まいへの配慮が足りないのではないかと感じる。憲法第 25 条は、「すべて国民は、健康で文化的な最低限度の生活を営む権利を有する。」（同条第 1 項）、「国は、すべての生活部面について、社会福祉、社会保障及び公衆衛生の向上及び増進に努めなければならない。」（同条第 2 項）と規定しているが、生活の基盤である健全な住まいが確保されなければ、「健康で文化的な最低限度の生活」を営むことはできないと思う。

2 収入認定と保護費の返還について

私は、熊本地震で被災しているが、令和 2 年 3 月〇日、災害義援金として生活資金、生活再建のために支給されたお金を返還するように求められた。ケースワーカーから、「保護課内の会議で決定していないが、会議で通るようにするため、まずは書類を書いて下さい」と言われ、①分割納付申請書、②返済誓約書、③誓約書の 3 種類の書類を示された。ところが、上記書類は、保護費を不正受給した場合の様式だった。「この書類は？」と質問したところ、「この様式しかないのよ」との返事だった。一応、ケースワーカーは書類の様式につ

いて上司に確認したようだが、「この様式しかないから」とのことで、結局、記入させられた。(生活保護法〔以下「法」という。〕「第 63 条、77 条、78 条」とあるうち(様式は「1-78 条」だった)、ケースワーカーから「78 条にまるをつけて下さい」との指示があった。

私は、定期的に前 3 か月分の収入申告書を提出しています。災害によって支給された義援金についてもすでに保護課へ申告していた。それから半年たった今になって、不正受給の取扱いになっている。

ケースワーカーは、保護費返還が決定していない段階で返還を促した。決まってもいないことを決定させるために、先に必要書類を記入させるその姿勢は理不尽で不誠実と強く感じた。

これらの事実について、市役所本庁に問い合わせたところ、「通常は会議で決定してからの流れになり、それから受給者に記入してもらうもの。お話を聞いた限りでは、それは間違ったやり方」との回答だった。それに加えて、厚生労働省にも問い合わせたところ、災害義援金などは、収入認定除外である自立更生費として複数回(2 回以上)取り扱われることもあると伝えられたが、私の場合は 1 度自立更生費の扱いがあっただけで「あとのお金は返還して下さい」となり、今その返還のさなかである。

更に、災害によって支給された義援金は収入認定除外となるが、上記様式の文言は「震災義援金などの消費」と明記されており、不正受給の扱いとなっている。熊本地震に伴う義援金は、本来、自立更生費として収入認定除外となるはずなのに、保護費を不正受給したとのことで返還を求められていることに納得がいかない。

災害によって支給された義援金の返還は、そもそも会議によって決めるものではなく、法律で決まっているのではないか。返還を求める根拠がよく分からない。災害は正常時ではないため、保障金や臨時金などが支給される。それを半年経過した今になり不正受給とみなし返還させるのは非常事態だと思う。義援金の意味は、災害による被災者へのお悔やみと生活を支えるためのお金として支給される。義援金の収入認定は国も示しているように、被災した受給者の原状回復と生活保護法が示す。また一律返還させるのでは最低限度の生活の保障の趣旨に反するおそれがあるのではないのでしょうか。

3 領収書の発行について

令和 2 年 7 月〇日、保護課にて。ケースワーカーに返還金の領収書発行について質問した。返還が始まった 4 月その分の領収書は発行してもらったが、5 月、6 月分についての領収書は発行自体がなされていないため質問した。ケースワーカーの回答は、「現金手渡しでお金の支給をしていないから、発行していない」というものだった。5 月と 6 月は、現在の感染対策のために密を避けるよう、窓口支給から銀行振込へと手続きが変わっている。最近では、公共料金等 ATM で払込書を使っても領収書の発行が可能。上記のような説明はへりくつのようにとれる。

領収書がもらえないと、また二重三重の支払いを求められるのではないかと心配になる。お金の支給は今までにも行われているが、本来返還しなくてよいものを返還させているの

ではと疑いが深まる。

4 法第 78 条の 2 の費用徴収認定解除に関する通知について

令和 2 年 7 月〇日、保護課から郵便通知が届いた。当該通知には、「法 78 条の 2・費用徴収認定解除」と記載されていた。この通知に関し、担当ケースワーカーに連絡して質問したところ、「窓口支給のときに一緒に渡せばよかったが、渡せなかったため郵便で出した」ということだった。その内容については、「今月（7 月）については認定解除となっているが、来月はまた中身が変わるかもしれません」というあいまいな説明のみで、納得がいかない。ケースワーカーが、仕事上で取扱い、執り行いがある法第 78 条の 2 の費用徴収認定解除について説明できない様子に、担当ケースワーカーの仕事への責任のなさにあきれた。

令和 2 年 7 月〇日、保護課窓口にて、ケースワーカーから現在返還している金額について月々の支払額を 1 万円にしてほしいと要求された。その理由として、「書いてもらった時の口約束でも成立する。それで書いてもらっている」と言われた。私は、3 月に交通事故にあい、今もリハビリ中のさなかである。それを承知のうえ、ケースワーカーから月々の支払いを増やすように促されました。すでにこの時（7 月〇日）には、信書にて法第 78 条の 2 による費用徴収認定解除の通知書を受け取っているにもかかわらず、返還金の上乗せを伝えられることに違和感を覚えた。法第 78 条の 2 による費用徴収認定解除通知は何だったのか？と疑問を強く感じる。先日ケースワーカーとの連絡の際に、問い合わせた内容については説明が不十分なままでおわってしまったのに対し、お金の返還に関してははずぶとく厚かましく、金額を多く払えとまで伝えてくるワーカーに怒りが収まりませんでした。

この日、改めて「生活保護法第 78 条の 2 の規定による保護金品等を徴収金の納入に充てる旨の申請書」というものを書くように要求されたが、ケースワーカーに、私に今支給されている金額から更に返還金を上乗せされたら生活ができない、受給者から返還させる上ではその人の生活に支障がないことを確認したうえで行われているのか聞いたところ、上記文言の申請書記入には至らなかったが、この日の窓口支給から返還金をより多く巻き上げるため、生活保護法第 78 条の 2 の規定による保護金品等を徴収金の納入に充てる旨の申請書記入を、故意に命じた、ケースワーカーの自分本位で酷い態度がむき出し露わとなった。

このように、毎度支給日の時に限って、ケースワーカーより事前に受給者にお話しや相談などは一切なく、突然その日に猶予も与えず書いて下さいということがくり返されているこのケースワーカーと信頼関係は築けません。

法第 78 条の 2 に該当するとのことで返還しているところだが、法第 77 条の 2 に基づいて返還する場合もあることを知り、そのうえで正当な返還が実行されているのか、と疑う。法第 78 条の 2 は保護費を不正に受給した場合に適用される規定であるが、原則の運用に従って行われているのかと大きな疑問を抱いています。3 月に、ケースワーカーより記入させられた、①分割納付申請書、②返済誓約書、③誓約書の 3 枚は、会議で通るようになるために必要なので先に書いて下さいと告知されました。決定していないことに対し、先に記入させるというケースワーカーの行為は問題があることだと思います。そして、この 3 枚の大

事な書類については、保護受給者に控えさえもらっていません。通常ならば、この書類は大事なものであるため本人にも控えをお渡ししておきます。これが本来の形ではないのか？と私自身思います。

更に、私は現在交通事故に遭い、整形外科にてリハビリの最中です。まだ通院している状態です。まだ解決にも至っていない中に、「生活保護法第 78 条の 2 の規定による保護金品等を徴収金の納入に充てる旨の申請書」を書くようケースワーカーから要求がありました。この申請書は、保護の実施機関が最低限度の生活維持に支障がないことを認めた場合により、なおかつ、事前に被保護者から申し出た場合ではないでしょうか。保護利用者の個別の事情を十分に考慮しないままでは家計に影響し生活が厳しくなることをもっと理解して頂きたいです。

当初から定期訪問の日時まで決めていたうえ、ドタキャンをするケースワーカーに、その行為から信用が薄れていきました。このような方に私はお金の管理まで任せたくありません。犯罪被害のこともあり精神的に辛いさなか、男性一人で訪問されることは、私にとっては相当な痛手でした。この担当のケースワーカーはいろんな場面で自分の立場を使って私にモラルハラスメント、怠慢、人権侵害、それ以上の拷問だと私自身思っています。担当ケースワーカーを変えてほしいと切に願います。

【中止の理由】

令和 2 年（2020 年）10 月〇日に苦情申立人より苦情申立てが取り下げられたため。