

## 1 苦情申立ての趣旨に沿った事例

### (1) 国民健康保険窓口職員の対応（要約）

#### 苦情申立ての趣旨

令和4年（2022年）1月下旬、私は、国民健康保険料の支払い口座変更等の手続きのため区役所を訪れ、用件を述べたところ、寒い中、長時間待たされた後に、ようやく必要書類を渡された。そこで、渡された必要書類に、名前、住所、口座番号等の個人情報を書き込んで提出したところ、担当職員からキャッシュカードを持っているか聞かれたので、通帳はあるがキャッシュカードはない旨述べたところ、キャッシュカードがないと口座変更できないとのことで、私が書いた書類に目の前で大きく×印をつけ回収され、銀行で手続きを行うように言われた。キャッシュカードが必要であるなら、必要書類を記入させる前に、必要な物を持って来ているか前もって確認すべきではないか。それから、個人情報を書かれた書類を回収するのであれば、その書類をどのように扱うのか教示するべきではないか。

このような窓口職員の対応に、苦情を申し立てる。

#### 市からの回答

国民健康保険料の納付口座の変更手続きにつきましては、熊本市保険料口座振替受付サービス利用申込書での手続き、口座振替依頼書兼自動払込利用申込書での手続き及び各金融機関窓口での熊本市歳入金口座振替依頼書・自動払込利用申込書による手続きの3通りがあります。

必要なものが各手続きによって異なりますので、市のホームページで案内しているほか、窓口にて対応していますし、電話でも対応しています。

申請書については、記入内容を申請人に確認し、確認後、受け付けますが、記入事項に不備、記入漏れ等があれば直ちに修正、追記をお願いします。書損となった場合は、修正可能であれば訂正印にて対応しますが、訂正印で対応できない場合は廃棄することになります。廃棄する場合は、申請人に対し、廃棄する理由を説明し承諾を得たうえで廃棄しています。廃棄した申請書は直ちにシュレッダー処理します。

本件について、本来であれば、口座の申請をいただく際、あらかじめキャッシュカード、通帳、届出印を持参されているか確認し、上記3通りの手続きの中から状況にあった方法を案内すべきでありました。しかし、担当職員は、申立人の真意を確認することなく、申請に必要なものを持参されているかどうかの確認も行わず、熊本市保険料口座振替受付サービス利用申込書による手続きだけを念頭に案内し、口座変更手続きできない旨お伝えしましたが、申立人は、通帳、届出印を持参されていたので、口座振替依頼書兼自動払込利用申込書による手続きを案内していれば、その手続きに沿っ

て、国民健康保険料の納付口座の変更手続きができたはずでした。この不手際は担当職員の思い込みと業務に対する知識不足が原因であり、申立人に対して大変ご迷惑をかけてしまいました。このような担当職員の不適切な対応に申立人が大変不快な思いをされ、手続きを滞らせたことに対し、深くお詫び申し上げます。

また、十分な説明もせず、申請書をご本人の前で処分するといった対応も不適切であり、申立人が不快な思いをされたことに対しても深くお詫び申し上げます。

今回の件は、担当職員の知識不足が大きな原因であり、今後このようなことが二度と発生しないよう担当課収納窓口をはじめ各区役所及び総合出張所におきましても、機会を捉えて研修等を実施し、窓口対応の職員の知識の向上を図るとともに、関係各課の連携強化と情報共有を図ってまいります。



### オンブズマンの判断

まず、口座変更にはキャッシュカードが必要であり、キャッシュカードがなければ口座変更の手続きはできないとして、口座変更の手続きをしてくれなかったという申立人主張について、市からの回答によれば、担当職員が申立人からきちんと申請の趣旨を確認することなく、勝手に手続きを進めてしまったために、本来であれば、口座振替依頼書兼自動払込利用申込書による手続きにより、国民健康保険料の納付口座の変更手続きができていたが、担当職員の思い込みにより実施できなかったということです。この点に関し、市側もその非を認めています。

よって、申立人の苦情申立てはもともとであり、市に不備が認められます。

次に、キャッシュカードを持参していないのであれば申立人の作成した申請書は使えないとして、担当職員が申立人に何らの説明をすることなく、同申請書に×印を記入したうえ、申立人の面前で廃棄処分した、との申立人主張について、市は、事実関係を認めたとうえで、極めて不適切な対応であったと申立人に謝罪しています。

申立人は、口座変更の手続きのために長時間待たされたうえに、必要のない書類を作成させられ、挙句に、口座変更の手続きもできず、作成した申請書を面前で廃棄されたというのですから、申立人が苦情申立てに至ったそのお気持ちは十分に理解することができます。市には真摯に反省していただきたいと思います。

市としても、心より謝罪するとともに、今後はこのようなことがないように研修等を行い、窓口対応職員の知識向上と関係各課の連携強化・情報共有の促進を図っていくとのことです。今回の窓口担当職員は2年目の会計年度任用職員とのことですが、市役所の窓口に立ち来庁した市民に対応をする以上、最低限の知識は身につけ、対応についても市民に不快な思いをさせることがないように十分配慮していただきたいと思います。窓口担当職員をはじめ市職員におかれましては、来庁した市民が気持ちよくお帰りいただけるような接遇に努めていただきたいと思います。

## (2) 熊本地震に係る被災代替家屋に対する固定資産税の減免（要約）

### 苦情申立ての趣旨

私ら家族が住んでいた家屋が熊本地震により被災した。り災証明書は、一部損壊との判定であった。令和2年（2020年）に自宅家屋の建替えを行うことを決め、建築会社に依頼したところ、建築会社の人々が被災家屋の状況を見て、これは一部損壊ではなく半壊以上とのことだった。そこで建築会社の方から市に対してり災状況を確認してもらうことになった。

その後、市から連絡があり、被災認定をする課が解散しており、り災証明の変更はできないが、国の制度である被災者生活再建支援制度に基づく申請ができるので、それを行ってみるとのことだった。その結果、令和3年（2021年）7月中旬、国より半壊以上の判定となる「解体世帯」として認定された。

令和3年（2021年）7月、自宅家屋の建替えが完了した。そこで建替え前の被災家屋が「解体世帯」の認定を受けているので、熊本地震における被災代替家屋に対する固定資産税等の特例措置（以下「特例措置」という。）の対象になると思い担当課へ問い合わせた。すると、同課より特例措置の対象は被災家屋のり災証明書の被害程度が半壊以上となっているので、私の被災家屋はり災証明書では一部損壊に止まるため特例措置の対象にはならないとのことで、減免されなかった。

このように国が半壊以上の判定である「解体世帯」と認定しているのに、担当課は特例措置の対象として認めようとしない。その結果、固定資産税の減免を受けることができていない。この担当課の行政運営は、いわゆる役所の縦割り行政を地で行くもので市民の苦境を全く無視するものである。私はこの担当課の通り一遍の硬直した判断により、重大な不利益を被っているので、同課のその行政運営に苦情を申し立てる。

### 市からの回答

特例措置は、当該震災等に際し被災者生活再建支援法が適用された市町村の区域内で取得する家屋及び償却資産に係る固定資産税及び都市計画税について、最初の4年度分を2分の1に減額する措置を、震災等が発生した年から4年を経過する年の3月31日までの間に取得したものに限り講ずるものです。また、本制度の被災家屋の要件は、地方税法第352条の3において「震災等により滅失し、又は損壊した家屋」と規定され、詳細な適用要件について本市では東日本大震災の仙台市や県内被災市町村の取り扱いを参考に平成29年（2017年）5月18日付、市長決裁を経て定めています。その具体的な適用要件は、平成28年熊本地震により滅失・損壊した家屋で、原則として「り災証明書の判定が半壊以上であること」としており、被災家屋の損害割合が20%以上

と判定されなければ非該当となります。

熊本地震において一部損壊と判定された家屋は申立人の家屋を含めて、約83,000件にのぼることから、特定の一部損壊判定者に対してのみ特例措置を適用することは公平性の観点から適当ではなく、被災家屋の要件である「原則として、り災証明書の判定が半壊以上であること」に沿った判断を行わなければならないと考えております。

申立人の被災家屋は、被災者生活再建支援法に基づき、敷地被害が生じたことによる解体世帯の認定を受けているものの、り災証明書の発行に係る一次調査の結果が「一部損壊」であり、被災家屋については20%以上の損害が確認できておらず、「原則として、り災証明書の判定が半壊以上であること」には当たらないと判断いたします。

被災者生活再建支援制度は、被災者生活再建支援法に基づき、一定規模を超える自然災害により被災した世帯のうち、①全壊世帯②大規模半壊世帯③解体世帯に対して、生活再建のための支援金を支給する制度であり、熊本地震においても適用されました。上記③「解体世帯」とは、住家が半壊し、又は敷地被害が生じたことで、住宅倒壊の危険が生じ、必要な補修費等が著しく高額になるなどやむを得ない理由により解体をした世帯であり、全壊世帯と同様の扱いとなります。申立人はそのうちの、敷地被害が生じたことによる解体世帯に該当します。

特例措置と被災者生活再建支援制度、両制度とも、対象の基準としてり災証明書の区分を一部利用している点で共通しますが、一方の対象になった場合に自動的に他方の対象になるというような関係性はありません。つまり、被災者生活再建支援制度により「解体世帯」と認定されたからといって、り災証明の記載が、「全壊」若しくは「半壊」とみなされることはなく、特例措置の対象とはなりません。

解体世帯の認定により、り災証明書の判定が半壊以上となるものではないことに加え、仮に本事案を例外として認めた場合は、その他多くの一部損壊判定者との公平性の観点から適当ではないため、特例措置には該当しないものと判断いたします。

### オンブズマンの判断

税の賦課・徴収は、必ず法律の根拠に基づいて行わなければなりません（租税法律主義）。地方公共団体の自主財政権に基づく地方税の賦課・徴収についてもこの理は同様です。租税法律主義の内容の一つとして、「合法性の原則」があげられます。これは、租税法は強行法であるから、課税要件が充足されている限り、租税行政庁には租税の減免の自由はなく、また租税を徴収しない自由もなく、法律で定められたとおりの税額を徴収しなければならないということです。

地方税については、地方税法が詳細な定めをしていますが、地方税法は準拠法ないし枠法であって、地方税法第3条第1項では「地方団体は、…賦課徴収について定をするには、当該地方団体の条例によらなければならない。」と定めています。地方税である固定資産税は家屋を課税客体としており、所有する家屋には固定資産税が課されます。市が法令の根拠なく固定資産税の減免をすることは上記の合法性の原則に反

することになります。

この点、地方税法第352条の3では震災等で家屋が滅失もしくは損壊した場合に被災家屋に代わる家屋を取得し又は被災家屋を改築した場合には固定資産税を減額すると定めています。したがって、同条項により固定資産税を減額することも許されることとなりますが、地方税法は上記のとおり準拠法ないし枠法であるため、地方税法第352条の3の趣旨を敷衍するには条例の根拠が必要となると解されます。

市の回答によれば、地方税法第352条の3の趣旨を敷衍するための条例は制定されおらず市長決裁限りで定めたとのこと。そうすると、同条項適用の要件を市長決裁限りで定めたことは租税法律主義に反すると思われま。

税負担は国民の間に担税力に即して公平に配分されなければならない、各種の租税法律関係において国民は平等に取り扱われなければならないという原則を租税公平主義といいます。これは憲法第14条第1項に由来する平等取扱原則ないし不平等取扱禁止原則を内容とするもので、課税のうえで、同様の状況にあるものは同様に、異なる状況にあるものは状況に応じて異なって取り扱われるべきことが要求されます。

地方税法第352条の3では「家屋が滅失もしくは損壊した場合」と規定しており、「損壊」の程度については定めていません。したがって、地方税法では、「半壊」も「一部損壊」も区別なく、震災等で家屋が損壊した場合に被災家屋に代わる家屋を取得し又は被災家屋を改築した場合には固定資産税が減額されることとなります。しかし、地方公共団体には自主財政権があり、かつ、地方税法が準拠法ないし枠法であることからすると、市が財政資源の確保と被災者支援の調和の観点から自主財政権に基づいて「損壊」の程度を独自に決めることは許されると解されます。ただし、その際でも租税公平主義に反することは許されません。

市は、地方税法第352条の3の趣旨を敷衍するにあたって、「損壊」の程度を「り災証明書の判定が半壊以上であること」と制限していますが、「半壊」と「一部損壊」とを区別する理由については他の地方団体に倣ったというだけで合理的な理由は示されていません。

申立人の家屋は、被災者生活再建支援法に基づいて「解体世帯」と認定されています。「解体世帯」は同法を根拠とする被災者生活再建支援制度により、「全壊等」の扱いとなります。

被災者生活再建支援法の趣旨を踏まえて、租税公平主義から考察すると、被災者生活再建支援法では「全壊」と同等の扱いとされる「解体世帯」が、市による固定資産税の課税の場面ではり災証明書の判定が「一部損壊」であるとして、地方税法第352条の3による固定資産税の減額措置が受けられないというのは、熊本地震により大規模半壊の世帯よりも被害がより甚大であったと認められる「解体世帯」を、「全壊」・「半壊」世帯に比して不当に軽視するものと言え、不平等取扱禁止原則に反するものと思われま。

この点、市は、り災証明書の判定が「一部損壊」とされた他の家屋所有者と申立人とを区別して課税することこそ平等取扱原則に反すると考えているようです。しかし

## 苦情申立ての趣旨に沿った事例

ながら、「解体世帯」は物理的・経済的観点から居住に堪えられずやむを得ず解体に至った家屋のことであり、実質的には「全壊」世帯と何ら変わるところはありません。それ故に被災者生活再建支援制度による「解体世帯」は「全壊」世帯と同等に扱われているものと理解されます。この趣旨を定める被災者生活再建支援法は合理的であると言えます。同法の趣旨に照らすと、り災証明書の判定が「一部損壊」であっても、同法に基づいて「解体世帯」と認定された世帯とそうではない「一部損壊」の世帯とを区別しても合理的な区別であるといえます。そもそも、地方税法第352条の3では震災等で家屋が「滅失」もしくは「損壊」した場合に被災家屋に代わる家屋を取得し又は被災家屋を改築した場合には固定資産税を減額すると定めており、り災証明書の判定結果を適用の要件には掲げていません。また、「解体世帯」は物理的・経済的に被災家屋を解体するほかはなかった世帯であり、同条項のいう「滅失」と同じ状態であるともいえます。しかも、同条項では被災家屋に代わる家屋を取得し又は被災した家屋を改築した場合を適用の要件としており、「一部損壊」世帯の中でも改築に至っていない被災家屋もあると思われますし、「解体世帯」が被災家屋に代わる家屋を取得した場合の経済的負担と「一部損壊」世帯が被災家屋を改築した場合の経済的負担とは大きな開きがあると思われます。そうすると、「解体世帯」と「一部損壊」世帯とを区別することは合理的であり、平等取扱原則に反するとは思われません。

以上からすると、「解体世帯」をり災証明書の判定結果に基づいて「一部損壊」世帯であるとして地方税法第352条の3を適用しなかったのは租税公平主義に反すると思われま

す。特例措置と被災者生活再建支援制度との関係について、市は、一方の対象になった場合に自動的に他方の対象になるというような関係性はないと述べています。ところで、両制度の根拠法である被災者生活再建支援法も地方税法も我が国の法制度の一環をなすもので、法解釈の場面において、同じ趣旨の用語を法令ごとに別の意味に解釈するほうが不合理であり、名宛人である国民の理解を混乱させるだけで相当とは言えません。地方税法にいう「滅失」と被災者生活再建支援法にいう「解体世帯」とは同じ意味に理解すべきではないかと思われま

す。しかも、被災者生活再建支援法も地方税法第352条の3の立法趣旨も自然災害により重大な損害を被った住民を経済面から支えるというもので、同じ立法趣旨に基づくものです。その立法趣旨からすると、被災者生活再建支援法にいう「解体世帯」と地方税法にいう「滅失」とを同じ意味に理解すべきであるのはなおさらであると思われま

者生活再建支援法にいう「解体世帯」と地方税法にいう「滅失」とは同じ意味に理解すべきであると思われるのに、この点に関する考察も説明も一切なされていません。

オンブズマンは、以上指摘したとおり、担当課による申立人に対する説明は極めて不適切かつ不十分であると考えます。申立人による苦情申立てはもともとであり、市に不備ありと判断します。

## 市の改善等の状況

### 1 従前どおりの取扱いとする理由

オンブズマンの判断を重く受け止め、顧問弁護士の意見及び内閣府の見解を参考とし慎重に再検討を行いました。

検討の結果としては、次の理由から、従前どおりの取扱いのままとすることにしました。

まず、租税法律（条例）主義に反するとの意見であるが、地方税法第352条の3の規定や市（町・村）税条例（例）において、条例の制定が必要である旨の記載はなく、市長決裁にて基準を設けたことに問題はないこと。

また、「解体世帯」を「全壊」・「半壊」世帯と区別することが租税公平主義に反する、被災者生活再建支援法にいう「解体世帯」と地方税法にいう「滅失」とは同じ意味に理解すべきであるとの意見であるが、地方税法と被災者生活再建支援法の制度は異なることから、地方税法は地方税法の解釈をしなければならないことに加え、地方税法は家屋が「損壊」（熊本市では「半壊」以上）した場合の特例であり、敷地被害に関しては何ら定めがないこと。

さらに、敷地被害が生じたことによる「解体世帯」の認定を「災害に係る住家の被害認定基準運用指針」に基づく「全壊」判定とみなすことは適当ではないとの内閣府の見解を踏まえ、平成28年熊本地震に係る被災代替家屋特例には該当しないものと判断するもの。

### 2 申立人への対応

申立人に対しては、オンブズマンの判断を踏まえ、検討中であることを通知しており、今後の対応方針については、令和5年（2023年）4月に文書にて回答しております。

また、令和5年度固定資産税・都市計画税納税通知書を受け取った後は審査請求（評価額以外の事項）が可能であることから、その内容についても併せて回答書に記載し通知するとともに、今後、審査請求があった場合は、当該請求に関する法的な決定に従うものであります。

## (3) 国民健康保険料納付（変更）通知書の送付（要約）

### 苦情申立ての趣旨

私は、社会保険（以下「社保」という。）に加入しているが、市から私の分の国民健康保険料納付（変更）通知書（以下「保険料変更通知書」という。）が届いた。経緯は次の通りである。

令和4年（2022年）8月上旬、私は結婚した。この時、私は社保、配偶者は国民健康保険（以下「国保」という。）に加入していた。

同月下旬、私は担当課Aに行き、結婚した日に遡って配偶者を国保から脱退する手続き（結婚した日に遡って配偶者を社保の被扶養者としたため）をした。その時、担当課Aは、今後国民健康保険料（以下「保険料」という。）は発生しないと説明した。

同年9月上旬、市から私の分の保険料変更通知書が届いた。

担当課Aは、今後保険料は発生しないと説明していたのに、なぜ保険料変更通知書が届いたのか納得いかない。

### 市からの回答

市民が担当課Aに国保の脱退の手続きをした場合、担当課Aにおける事務処理を基礎として担当課Bが毎月下旬に保険料の算定・変更を行い、翌月上旬に保険料変更通知書を送付します。

市民が日付を遡って国保の脱退等の手続きをした場合、保険料変更通知書を送付する日の前々日（閉庁日を除く）までであれば、担当課Aが送付不要である旨を入力するシステム（以下「引抜リスト」という。）に入力し、それを見た担当課Bが保険料変更通知書を引き抜き、送付を取りやめます。

本件についてみると、令和4年（2022年）8月上旬、担当課Aで婚姻の手続きをしたとき、申立人は社保、配偶者は国保にそれぞれ加入しており、婚姻により、申立人は国保の擬制世帯主（国民健康保険法第76条第1項）となり、配偶者はその世帯に属する国保の被保険者として、同月下旬、申立人の世帯の保険料算定を行いました。

同月下旬、申立人が担当課Aで、配偶者について同月上旬の婚姻日に遡って国保を脱退する旨（配偶者を社保の被扶養者とする旨）の手続きをしたことにより申立人の保険料は0円となったため、担当課Aは、今後保険料は発生しない旨を説明しましたが、引抜リストに入力することを失念しました。

そのため、担当課Bが保険料変更通知書の引き抜きを行うことができず、申立人に送付しました。

同年9月下旬、申立人が担当課Aで、なぜ保険料変更通知書が送付されたのか説明を求めたときに、担当課Aは保険料変更通知書の引き抜きができていなかったことに

気づき謝罪しました。

申立人にご迷惑をおかけしたことを深くお詫びし、今後このような過誤がないよう、改めて研修及び対策を行います。

### オンブズマンの判断

オンブズマンが担当課Aに聞き取りをした結果、「市からの回答」にある事実を確認することができました。

本件過誤の原因は、令和4年（2022年）8月下旬に申立人が担当課Aで配偶者の国保脱退の手続き（同年8月上旬の婚姻日まで遡って、配偶者を社保の被扶養者とする旨）をしたとき、担当課Aが引抜リストに送付不要である旨の入力を失念していたことです。そのため担当課Bが保険料変更通知書を送付してしまいました。

本件は過誤事例であり、市の不備は明らかです。