1 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例

(1) 国民健康保険料の減免申請(要約)

苦情申立ての趣旨

私は、平成28年3月末に退職して以来、失業中である。同年4月、国民健康保険の加入手続きの際に、担当課からは、国民健康保険料(以下「保険料」という。)は年額約2万3千円と伝えられたのに、納付書では年額26万円超となっていた。金額にあまりに開きがあるので担当課に問い合わせ、何度か保険料の減免について相談したが、分割払いにすることしか認めてもらえなかった。

その後、転居先の自治体では保険料の減免が認められたため、再度、市に減免できないか相談したところ、減免が認められた。しかし、未納分の保険料に対する減免しか認めてもらえなかった。納付分について減免を認められないことに納得できないので、還付してほしい。また、私が担当課に相談した当初から不誠実な対応だったことについても納得できない。

市からの回答

保険料の算定は、原則、前年度所得における税情報を基礎として行われます。一般的には、市県民税の賦課期日(1月1日)時点で市民である方については窓口にて税情報を確認の上で保険料の説明を行うことになります。ただし、税情報は5月末日頃に前年度の所得情報が税部門から担当課に情報提供されることになるため、窓口に来ていただいた時点では税情報を確認できない場合もあります。その際には、簡易申告書を提出していただくことになります。簡易申告書には年収等の所得情報を記載していただきますが、あくまでも保険料の算定は税情報によって決定されるため、簡易申告書の所得情報と税情報が異なる場合には、税情報を基礎として保険料が算定されます。離職を理由とした保険料の減額の制度としては、国が定めた特例対象被保険者等に係る特例に基づく軽減措置(以下「軽減措置」という。)と、市が独自に定めた、熊本市国民健康保険条例に基づく減免措置(以下「減免措置」という。)があります。

軽減措置は、雇用保険受給資格者証に記載された特定の離職理由コードに該当していれば認められます。減免措置は、「企業の人員整理による失業その他の事由により本人の意に反して退職した場合(本人に非がある場合の退職又は定年退職を除く。)」に当たる方が対象者となり、軽減措置が認められない方も対象となり得ます。

納付によって消滅した納税義務を減免により消滅させることはできないため、保険料の減免の対象となるのは未納分であり、納付分については減免の対象外となっております。

本件では、平成28年4月、申立人が来課された際に申立人の税情報を確認できなかったため、簡易申告書に記載をしていただきました。申立人が来課された際に窓口の職

員と口頭でどのようなやり取りをしたのかについて記録が残っていませんが、通常は窓口で申請者とやり取りをする際には年収を記載していただくよう説明しており、今回も同様の説明をしたものと思われます。申立人が記載した「給与収入」欄には「19万円」と記載されていたため、年間保険料が約2万3千円であるという説明をしました。同年6月、同年5月末の税情報により申立人の総所得額が約160万円であることを確認できたため、それを基礎として算出した年間保険料約26万円の決定通知書を送付しましたが、申立人が納付困難ということだったので、電話で話して分割払いで納付していただくことになりました。

同年8月、申立人より担当課宛に「私の場合も軽減の対象になるのではないでしょうか。」という旨の手紙が届きました。手紙を確認後、担当課から電話し、雇用保険 受給資格者証の提出をお願いいたしました。

同年9月、申立人より雇用保険受給資格者証が送られてきましたが、軽減措置の適用のない離職理由コードだったため、軽減措置の適用がないこと及び減免措置の申請のために窓口に来ていただく必要があることの説明をしました。申立人は、減免措置について「検討する。」と返答されました。

平成29年1月、申立人より減免措置について問合せがあり、担当課から申請書を申立人に送付し、その後申立人からの申請書を受領しました。

同年2月、申立人の退職に至る経緯を検討し、「その他の事由により本人の意に反 して退職した場合」に該当したため、減免措置の適用を決定しました。

保険料の還付については、納付した保険料が「過誤納金」に当たるときは、市は還付をする義務があります。申立人は、納付済みの部分に減免措置を適用した上で、納付した額と減免措置が適用された額との差額部分について還付を主張されているかと思いますが、前述のとおり、納付済みの部分に減免措置を適用することは制度上及び理論上できず、申立人が納付した保険料は過誤納金に当たらないことから、還付する理由とはなりません。

申立人とのやり取りの中で、具体的にどのような発言をしたのかは客観的な資料がないため不明ですが、申立人に係る保険料の算定・徴収等につき、手続きや説明の内容に誤りはなかったものと考えております。もっとも、申立人と対応する過程で申立人がご不快に思われていることは事実ですので、職員の対応に不誠実と感じられる点について、お詫び申し上げます。

今後は、より丁寧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

平成28年9月時点で軽減措置の対象とならないと判断し、その旨を申立人に伝えたこと、平成29年1月に受け取った申請書に基づき、同年2月に減免措置を適用する旨の決定をしたこと、その際、未納額についてのみ減免の対象としたこと、本件で過誤納金に当たる事情がなく、還付請求を認めなかったことなどの市の行為については、

不備があったと認めることはできません。

もっとも、同年2月にされた減免措置適用の決定の根拠となった申立人の収入の減少という事実は、平成28年6月の電話における会話(以下「本件通話」という。)時点で既に存在していたといえます。それにもかかわらず、本件通話の時点では、分割納付の話となり、市が定める減免措置の制度は話題になっていなかったようです。

オンブズマンとしては、本件通話の時点で市が申立人のニーズを的確に把握できていれば、もっと早い時期に申立人に対して減免措置の案内ができ、申立人はより大きな金額について減免を受けられたのではないかとの思いを禁じ得ません。

申立人は「保険料の減免」という言葉を使っていますが、保険料の減額制度としては、軽減措置及び減免措置という全く別の制度がそれぞれあります。一般的な市民の理解からは、保険料を安くするという意味では両者は似ている制度で、両者の区別は難しく、申立人も同様かと思われます。そうすると、「保険料を減免してほしい。」という要望があった場合、その要望の趣旨は、「軽減措置又は減免措置のどちらでも良いので、保険料を減額してほしい。」という内容であったとみることができ、申立人のニーズも同じだったと考えられます。申立人のニーズは、結果的には減免措置が適用されたことで実現されていますが、本件通話では、最終的に分割納付の話となり、その日に分割納付書が作成されて発送されているのですから、軽減措置についてはともかく、減免措置については話題になっていなかったものと考えられます。しかし、以下に述べる点を考えると、本件通話から申立人のニーズを把握することは可能であったと考えます。

第一に、平成28年8月に申立人から担当課へ届いた手紙には「6月に電話等でもうかがいましたが、やはり、私の場合も国保料の軽減に該当するのではないかと思い、再度申し上げた次第です。」との記載があります。この文言からすると、本件通話において、「申立人が軽減措置を受けられないか。」との内容が話題になっていたと考えられます。第二に、市に確認したところ、本件通話において、申立人から「保険料が高い。」という趣旨の発言があり、電話で分割納付の案内をし、電話が終わった後に分割納付書を作成して申立人に送付しているとのことですから、本件通話の中で、申立人から「平成28年度保険料通知書に記載された保険料を同通知書に記載されたとおりの方法で支払うことが困難である。」との趣旨の発言があったものと考えられます。これらの点を踏まえると、本件通話において、申立人は、「職を失ったこと」、「保険料を減額してほしいこと」などの発言をしていた蓋然性が極めて高く、仮に、明示的にそのような発言をしていなかったとしても、申立人の発言からこのような情報を聞き取ることは十分に可能であったと考えます。

本件通話の中で分割納付を提案したという担当課の対応は、申立人の支払いの負担を軽くするという意味で明確に誤っているとまではいえませんが、本件では、本件通話の時点でも、申立人から退職に至った事情を聞き取れていれば、減免措置の制度を案内することは十分に可能であったと考えられます。その意味で、分割納付の提案に

とどまったことについては、申立人のニーズを十分にくみ取った適切な対応であった、 とは言い難いものがあります。

ところで、同年6月に申立人が担当課に電話をしたそもそもの理由は、申立人が同年4月に説明を受けた保険料の金額と、納付通知書に記載された保険料の金額に大きな差があったからであり、この時点で担当課に対して不信感を抱いていたと思われます。そして、この担当課への不信感から、申立人と担当課が冷静に通話することが困難な状況が生じ、このような状況が担当課が本件通話において申立人のニーズを的確にくみ取ることができなかった遠因になっていたのではないかとも考えられます。

金額に大きな差が生じた原因を考えると、申立人が国民健康保険加入に際して提出した簡易申告書の給与収入欄に、「19万円」と記入したことにあると認められます。保険料は、前年度の所得総額、すなわち「年収」を基礎として算定されますが、申立人は簡易申告書に「月収」を記載しています。なぜ申立人が「月収」を記入してしまったのかにつき、それが窓口の職員の誤った説明によるものが原因であるかは、具体的なやり取りの客観的な資料がないため確定することはできませんが、少なくとも簡易申告書の様式にも原因があると考えます。

簡易申告書の様式は、申立人が記入した給与収入欄には「手取り額でなく総支給額を記入(パート、アルバイト等も含む。)」という記載があり、その下の枠に「円」とあり、金額を記入するようになっています。そこに記入する金額が「年収」を指すのか、「月収」を指すのか明記されていません。また、簡易申告書全体の中にも、「平成27年中(平成27年1月1日~平成27年12月31日)に収入がありましたか。(□にチェックをいれてください。)」とはありますが、「年収」を記入する旨の説明はありません。

この簡易申告書の様式は、保険料算定の仕組みを知っている方からすれば収入状況の欄に「年収」を記入することは自明のことかもしれませんが、知らない方からすれば「年収」と「月収」のどちらを記入すればよいか明確ではありません。特に、給与収入の場合、自分の収入を月給額で把握している方が少なくないと考えられるため、説明がなければ収入欄に「月収」を記入する方がいても不思議ではありません。

この点につき、「市からの回答」によれば、「通常は窓口で申請者とやり取りをする際には年収を記載していただくよう説明している」とのことで、それ自体は簡易申告書で明確でないことを補充している意味で適切な対応ではあります。しかし、口頭での補充的な説明を聞くよりも、書面自体に「年収」を記入する旨を明記しておく方が、視覚化される点で申請者にはより分かりやすく、丁寧な表記であると考えます。

今後、本件と同じような問題が発生することを防ぐためにも、簡易申告書の記載自体で収入状況の欄には「年収」を記載することが明確に分かるように様式を改めることを検討してもらいたいと希望します。

以上のとおり、オンブズマンとしては、本件通話の時点で、申立人のニーズを的確 に聞き取ることができていれば、この時点で申立人に減免措置の案内をすることもで きたのではないかと考えます。

本件通話の時点で申立人のニーズを的確に聞き取ることができなかった原因の一つ

として、簡易申告書の記載から生じた誤解があったとは思いますが、申立人に対する 担当課の対応は、国民健康保険制度に熟知している担当課の認識が前提となっており、 申立人への配慮が足りなかった印象を受けます。その意味で、申立人が担当課の対応 を不誠実であると思われたことも無理からぬものであると考えます。

担当課の対応は、国民健康保険制度に係る法令や要綱等に違反したものではなく、その意味で間違ってはいませんが、行政サービスのあり方としては改善すべき部分があったものと考えます。国民健康保険制度は、一般的な市民からすれば制度設計が複雑な部分もあり、制度を理解している側からは当たり前であると思われていることも、市民からすれば判断に難しい点もあります。

今後は、さらに市民の立場に寄り添い、丁寧な対応に努めることを希望します。

市の改善等の状況

「平成30年度国保制度改革」及び平成30年8月に本格化する「番号利用による情報連携」など、制度上、必要となる電算システムの改修にあわせ、簡易申告書の様式を改める際、収入状況の欄に「年収」を記載することが明確に分かるよう見直しを行うことを予定しております。

様式が変更されるまでの間は、記載事項に関して市民の方に分かりやすく丁寧な説明に努めるよう徹底します。

(2) 市長への手紙の回答 (要約)

苦情申立ての趣旨

平成29年1月にメールで「市長への手紙」を提出したところ、A課から、「過去に同趣旨の意見を受け、市長確認のうえ回答しているため、文書による回答を控えさせていただく。」旨のメールが届いた。

しかし、私が過去にメールをした際には、「違法な屋外広告物等が多いので、しっかり行政指導してほしい」 旨求めただけであり、今回の「違法広告等について通報した際には通報者に事後連絡をしてほしい」 旨の意見とは違う趣旨であった。

市は、私からのメールについて、「市長への手紙」の一般的な取扱いに従って 市長に見せ、担当課の見解をとりまとめ、市長名で回答するなど適切に対応して ほしい。

市からの回答

「市長への手紙」はA課で受け付け、要綱に基づき、原則として市長に供覧した上で、市長名での回答を行いますが、同一申出人から同趣旨の「市長への手紙」が寄せられ、これに対しすでに回答を行っているものなどの場合には重ねての回答はいたしません。もっとも、回答をしないものとした案件についても、A課から担当部署へ情報提供し、業務の改善や問題の解決につながるよう努めるとともに、市長へ供覧することとしております。

本件においては、後述のとおり平成28年度にも「市長への手紙」(以下「手紙①」という。)をいただいていましたが、平成29年1月に申立人から「違法屋外広告物類等を発見した際は通報してきましたが、通報者への報告が一切なく、通報を受けても調査、行政指導を実施していない事案もあるのではと思われます。行政からの結果報告が無い為に大変困惑します。」「市民通報への調査、行政指導の結果報告の徹底は即改善を切望します。」旨記載された、違法屋外広告物類等に関する市の対応についての「市長への手紙」(以下「手紙②」という。)をいただきました。

しかし、申立人からは平成28年にも手紙①をいただき、既に市長名での回答を行っておりましたので、手紙①の内容を確認したところ、「違法広告看板がおびただしかった為、通報、根絶活動を継続し一定の成果は見られていますが再発のおそれありです。パトロールの励行を依頼して来ましたが、『…違法広告看板類取締りはB課や警察の仕事である。』との回答で違法事案を放置している状態かと思われます。」「警察等関係機関への違法事案の通報を依頼していますが、どうするのか返事すらありません。」旨記載されており、違法屋外広告物類等に関する市の対応についてのご意見・ご要望となっていました。

A課においては、上記のとおり手紙①にも「どうするのか返事すらありません。」

という記載があったこと、通報を受けた違法屋外広告物類等に関する指導等の対応と通報者への報告は一連の同一業務と考えたことなどから、手紙②は手紙①と同趣旨であると判断し、手紙②に対しては市長名での回答はしないこととしました。もっとも、手紙②についても、一般的な取扱いに従い、業務の改善や問題の解決につなげるため、改めて担当部署へ情報提供し、市長へ供覧しております。

上記のとおり、A課においては、手紙②が手紙①と同趣旨であり、既に回答済みであると判断したことから、市長名での回答を行わなかったものですが、今回、改めて検討した結果、「通報した際には通報者に対して事後連絡をしてほしい」旨の記述について、前回回答しておりませんでしたので、改めて回答させていただきます。

オンブズマンの判断

申立人は、「苦情申立ての趣旨」において、手紙①は、「違法な屋外広告物や道路占用物件が多いので、しっかり行政指導してほしい」旨求めただけであり、「通報した際には通報者に事後連絡をしてほしい」旨の手紙②とは違う趣旨の内容であるから、手紙②についても、市長名で回答をしてほしい旨主張するものです。

そこで、手紙①と手紙②の内容を比較検討しますと、「同趣旨」の定義の広狭によりますが、いずれの解釈も可能であるように思います。

申立人が主張するように、手紙①においては、違法駐車対策や違法広告看板類・屋外広告物の公道上の不法占用物対策などについて、「C土木センターへの厳重なご指導と、今後如何にされるかのご回答方お願いします。」とあって行政指導が中心課題になっています。これに対して、手紙②は、通報者に対する事後報告が中心課題で、重点の置き方が異なっています。

一方、手紙①には、パトロールの励行や警察、B課への違法事案の通報を再三依頼しているが、「どうするのか返事すらありません。」という記載があり、それをも含めて「今後如何にされるのかご回答方お願いします。」という内容であると解釈することも可能で、市長は手紙①に対して「C土木センターにご連絡いただいた際には、その意見内容を確認した上で、担当部署に対応依頼の連絡を行っており、依頼後はその旨を申立人にもお伝えしているところでございます。」旨回答しています。

しかしながら、申立人は、手紙②においては、C土木センターの対応に加えて、B 課の対応も問題にしています。その内容は手紙①と同趣旨ですが、少なくとも追加されたB課の対応に関しては、「回答漏れ」と考える余地があるように思います。

市においては再検討した結果、「『通報した際には通報者に対して事後報告をしてほ しい』旨の記述について、前回回答しておりませんでしたので、改めて回答させてい ただきます。」ということですので、本件は申立人の希望にそう解決がなされるもの と考えます。