

### 3 市の業務に不備がなかった事例

#### (1) 戸籍の附票の記載漏れ（要約）

##### 苦情申立ての趣旨

平成30年7月下旬、A部署で戸籍の附票を出してもらったが、B市に居住していた昭和50年代の2年間（以下「当該期間」という。）の記載が漏れていた。当該期間の給与所得の源泉徴収票の住所欄にはB市の住所が記載されているし、当時、私の子どもがB市の市立小学校へ通学していたのだから、当該期間、B市に居住していた事実を附票に追記してほしい。

##### 市からの回答

戸籍の附票とは、人の身分関係の登録である戸籍と、居住関係の記録である住民票とを相互に関連させ、住民基本台帳の正確性を確保するための帳票をいいます。

住民基本台帳法（以下「法」という。）では、「市町村長は、その市町村の区域内に本籍を有する者につき、その戸籍を単位として、戸籍の附票を作成しなければならない。」と規定されており、戸籍の附票は、本籍地のある市町村（指定都市の場合は区及び総合区）が管理することとなります。具体的には、法や住民基本台帳法施行令（以下「施行令」という。）の、「戸籍の附票の記載、消除又は記載の修正は、職権で行うものとする。」、「市町村長は、戸籍の附票に記載をした事項に変更があったとき、又は戸籍の附票に誤記若しくは記載漏れがあったときは、その記載の修正をしなければならない。」などの定めに基づき管理しております。

また、法では、「住所地の市町村長は、住民票の記載等をした場合に、本籍地において戸籍の附票の記載の修正をすべきときは、遅滞なく、当該修正をすべき事項を本籍地の市町村長に通知しなければならない。」、「前項の規定により通知を受けた事項が戸籍の記載又は記録と合わないときは、本籍地の市町村長は、遅滞なく、その旨を住所地の市町村長に通知しなければならない。」と定められています。

そこで、通常、住民票が異動した場合、新住所の市町村長から本籍地の市町村長へ「附票記載事項通知」が送付され、それに基づいて附票の記載等を行っております。また、戸籍の附票の記載誤りや漏れが発見された場合、住民登録の関係市町村に電話照会をし、記載や修正すべき事項が確認できた場合は、公文書にて住民票、住民票の除票（市外への転出や死亡などにより住民登録が消除された住民票）を取り寄せた上で職権にて附票に記載や修正等を行っております。

上記法令の規定から、戸籍の附票に記載すべき住所は住民登録の住所と同一でなければならないことは明らかであり、職権にて住所を記載するためには公的な住所の証明が必要となります。公的な住所の証明とは、住民基本台帳法に基づいた住所の記載のある証明書のことであり、例えば住民票、住民票の除票又は印鑑登録証明

書等です。

平成30年7月下旬、申立人から申出がありましたが、市では、昭和61年3月からの電算化に伴い、それ以前の住民票除票は物理的に廃棄処理済みでした。そこで、すぐにB市へ電話し、当時の住民記録について確認しましたが、「住民票は除票となってから5年間の保存期間を経て物理的に廃棄処理をしており、既に記録は残っていない。」とのことでした。その後、B市へ電話し、当該期間の市県民税の賦課記録が残っていないか確認しましたが、残っていないとの回答でした。

また、本件の申立てを受け、当時申立人の戸籍を所管していたC部署及び現在戸籍を所管しているD課において、「附票記載事項通知」が保存されていないか確認しましたが、保存期間は1年間であり、平成27年度以前のものについてはすべて既に物理的に廃棄処理済みでした。ほかに公的な証明がないか検討した上で、B市へ電話し、申立人が印鑑登録をされている可能性があることから、当時の印鑑登録関係書類の存否についても確認しましたが、印鑑登録申請書及び転出後の印鑑登録原票の保存期間は5年であり、既に物理的に廃棄処理済みとのことでした。

前述のとおり、戸籍の附票は住民基本台帳の記録の正確性を確保するものであり、住民基本台帳を基に記載されるため、附票にB市の住所の記載を行うには、当時の住所地から住民票の除票を取り寄せる等の方法により当時の住民登録をされた住所の確認が必要となります。しかし、申立人の住民基本台帳の記録が法的保存年限を過ぎたため保存されておらず、また、これに代わる公的な住所の証明の提示もないため、記載することができないと考えております。

なお、申立人は、源泉徴収票や子どもの就学歴をもって附票の修正をするように主張されていますが、源泉徴収票は給与支払い者が作成するものであること、国税庁の記載見本によると、「支払いを受ける者」の「住所又は居所」となっていることから、源泉徴収票だけでは住民登録があったかの判断がつかず、公的な住所の証明にはならないと考えます。また、子どもの就学歴については、住所の存する市町村の設置する学校以外に就学する制度（区域外就学等）があり、やはり、それだけでは公的な住所の証明にはならないと考えます。

今後、当時B市に住民登録をしていたことの確認がとれる公的な書類（住民票、住民票の除票又は印鑑登録証明書等）を提示された場合、職権にて附票の修正を行うこととなりますが、前述のとおり、附票に記載すべき住所は住民登録の住所と同一でなければならず、公的な住所の証明がない以上は修正することはできません。この点は、何卒ご理解ください。

### オンブズマンの判断

戸籍の附票については、「市からの回答」で詳細に説明されているように、法令では、附票の作成、記載や記載の修正及び記載の修正等のための市町村長間の通知等について定められています。

市においては、法令の定めに基づき、住民票が異動した場合、新住所の市町村長から本籍地の市町村長へ送付された「附票記載事項通知」に基づいて附票の記載を行い、また、記載誤りや漏れを発見した場合は、住民登録の関係市町村に電話照会や住民票・住民票の除票の取り寄せをした上で、職権にて附票に記載や修正等を行っているということです。ただし、附票に記載すべき住所は住民登録の住所と同一でなければならないため、公的な住所の証明がない以上は修正することはできず、本件についても、当時B市に住民登録をしていたことの確認がとれる公的な書類（住民票、住民票の除票又は印鑑登録証明書等）を提示されなければ、職権にて附票の修正を行うことはできないということです。

「市からの回答」によると、市も、申立人のB市への住民異動の事実を確認するため、B市へ当時の住民記録、市県民税の賦課記録や印鑑登録関係書類の存否について確認したが、既に記録は残っていなかったということです。さらに、当時申立人の戸籍を所管していたC部署及び現在戸籍を所管しているD課において、「附票記載事項通知」が保存されていないか確認したが残っていなかったということです。

施行令において、住民異動届（転入届、転出届）は受理された日から1年間、消除した住民票（除票）は消除した日から5年間保存するとされているなど、法令等で定められた保存期間を経過している以上、非常に残念ではありますが、上記の記録等が残っていなかったことはやむを得ないといわざるを得ません。

また、申立人は、当時の源泉徴収票の記載や申立人の子らがB市の市立小学校へ通学していたことをもって、B市に住民異動していた根拠としてほしいと主張されていますが、市が主張するように、源泉徴収票は、給与支払い者が作成するものであり、かつ、「支払いを受ける者」について「住所又は居所」欄となっていること、区域外就学等が法令により認められていることから、それらだけでは住民登録があったとは断言できないため、住民票等の自治体の交付する書類と比較すると証明力は弱く、公的な証明と同一視することはできないと考えます。

戸籍の附票は、人の身分関係の登録である戸籍と、居住関係の記録である住民票とを相互に関連させ、住民基本台帳の正確性を確保するための帳票であり、その取扱いについては、法令等で厳格に定められているものです。そうである以上、B市に住民登録をしていたことの確認がとれる公的な書類（住民票、住民票の除票又は印鑑登録証明書等）を提示されなければ、職権にて附票の修正を行うことはできないという市の方針に問題があるとはいえません。

ただ、戸籍の附票は、市民が記載内容について度々確認するものではなく、本件のように、数十年が経過して初めて記載漏れ等に気づくことも十分あり得ることで、その場合は住民票等の公的な書類が自治体等に残っている可能性はかなり低いといえます。戸籍の附票の意義から厳格な取扱いが求められるのは当然のこととはいえ、そのような場合に何かしら住民異動の事実を証明する手段がないかについて、例えば、例示している以外に、公的な住所の証明といえるものがないか、また、一つでは住民票等の公的な証明と同視できないとしても複数の証明によって住民異動の事

実を認めるとの取扱いができないかなど、問題意識を持ちながら戸籍の附票に関する業務に携わってもらいたいと望みます。

## (2) 町内自治会長等の連絡先（要約）

## 苦情申立ての趣旨

私が所属する町内自治会（以下「本件自治会」という。）では役員の連絡先が周知されていないので、住民に周知させるよう市から仕向けてほしいと担当課へメールで依頼した。返事がなかったため、督促のメールをしたところ、担当課からは、個人情報保護の観点から役員の連絡先を市は開示できず、町内自治会内部の連絡体制については市から強制できない旨の回答があった。

回答の受領後、町内自治会長及び副会長の連絡先を開示するよう市へメールしたが、1週間返事がなかった。そこで、督促のメールをしたところ、「自治会長の連絡先を知りたいということであれば、その用件が必要である。」という回答があり、用件を伝えると、町内自治会長の連絡先を教えてもらった。

町内自治会長や役員の連絡先をすぐに開示しない市の対応に納得がいかない。

## 市からの回答

町内自治会は、町などの一定の区域に住所を有する者の地縁に基づいて形成されたいわゆる任意団体であり、町内自治会の運営等の内部的な活動は町内自治会によって決定されなければなりません。仮に、町内自治会の運営等の内部的な活動に対して行政が積極的に関与するとすると、町内自治会の自発的な意思形成を阻害するだけでなく、公権力の濫用にもつながり、住民自治という理念に反するといった弊害が生じかねません。

地方自治法では、「町又は字の区域その他市町村内の一定の区域に住所を有する者の地縁に基づいて形成された団体（以下本条において「地縁による団体」という。）は、地域的な共同活動のための不動産又は不動産に関する権利等を保有するため市町村長の認可を受けたときは、その規約に定める目的の範囲内において、権利を有し、義務を負う。」「当該認可を受けた地縁による団体を、公共団体その他の行政組織の一部とすることを意味するものと解釈してはならない。」と規定されています。これは、町内自治会の独立性を保障し、上述した弊害を防止することを趣旨としています。

したがって、市は、町内自治会の運営等の内部的な活動について一般的指導監督権限を有しておらず、指導監督はできないものと考えており、住民の方々へ町内自治会長をはじめとした役員の氏名、連絡先を周知する方法や連絡体制についても、町内自治会の運営に係る内部的な活動であり、町内自治会で決定すべきものと考えております。

本件自治会では、隣保班長が住民の方々と役員の間に入って、隣保班長から役員に連絡を取る仕組みになっていますが、ほかの方法が望ましいということであれば、

本件自治会の内部で検討していただくべきことであり、市が指導監督する立場ではありません。

また、町内自治会は任意団体であるものの、その活動は、まちづくり活動、町内の清掃や防災に関する取組み等、公益実現のために重要な役割を果たしています。そのようなことから市では町内自治会と協力連携し、まちづくり活動の推進等の取組みを行うため、町内自治会長や副会長、その他の役員の氏名、住所、電話番号等といった情報を把握し、町内自治会長については名簿を作成、活用しています。

もっとも、上記の情報は個人情報に該当し、熊本市個人情報保護条例に従った厳格かつ慎重な取扱いが必要となるため、原則として一部の部署のみが情報を把握しています。

そこで、市では公益の実現と個人情報保護の調和の観点から町内自治会長の氏名等のみ必要に応じて開示することとしています。住民の方々や市の他所属から情報提供の依頼があった場合には、まずは情報の開示について町内自治会長の同意を得て、情報が必要な理由が開示をするために正当なもの（自治会加入に関する問合せや町内の清掃活動等）と確認できれば、情報提供します。個人情報保護の観点から、町内自治会長等に住民の方々の情報を開示するということとはございません。

本件でも、町内自治会長の連絡先の利用が本件自治会内の清掃活動という公益を目的としたものであることが確認できたので、町内自治会長の連絡先を申立人へ提供しました。

役員の連絡先を市から積極的に開示すべきというご意見については、上述したように、町内自治会長の氏名や連絡先を必要に応じて開示しているところで、この取扱いに問題はないものと考えており申立人におかれましては、何卒ご理解いただきたいと思えます。

本件では、申立人とのやり取りの中で本件自治会のごみステーションや本件自治会の連絡体制に関するお話があったことから、適切な回答をするために関係部署に事実を確認する必要があるため、回答までに数日間を要したところですが、今後も誤解のないよう、できる限り速やかに回答するとともに、関係法令に基づく適切な対応に努めてまいります。

### オンブズマンの判断

町内自治会はいわゆる任意団体であり、町内自治会の運営は、町内自治会の自律的意思決定に基づいて決定されなければなりません。町内自治会の役員の氏名や電話番号等を構成員にどのように周知するか、構成員間の連絡体制をどのようにするかということも、町内自治会の運営に係ることであり、本来的には市が関与する必要はありません。

また、市は、「町内自治会と協力連携し、まちづくり活動の推進等の取組みを行うため」に町内自治会の役員の氏名や電話番号等の情報を把握しているものであり、

住民へ開示するために情報を把握しているわけではありません。これらの情報は、個人情報に該当することから、市はほかの個人情報と同じく厳格に管理を行い、プライバシーの保護に努めなければなりません。

申立人は町内自治会の活動が公益性を有していることを重視し、市が町内自治会の役員の氏名や連絡先を即座に開示しなければならないと考えられているようです。たしかに、町内自治会の活動が結果として公益実現のために重要な役割を果たしており、その点については「市からの回答」にも説明されているところです。

しかし、町内自治会はあくまでも私的に結成された団体であり、町内自治会の活動が公益性を有するというだけで、町内自治会の役員の氏名や連絡先等の情報が個人情報に当たらないという理由にはなりません。

したがって、市が住民から町内自治会の役員の氏名や連絡先を開示するよう依頼があった場合に、すぐに開示しなければならないということはなく、市の対応に不備はないと考えます。

さて、住民からの依頼に応じて町内自治会長の氏名等を開示するか否か、どのような要件の下で開示をするかは市の裁量によるものですが、上述のような市の取扱いは合理的なものであり、特に問題はないと考えます。ただし、住民からの依頼に対して市が開示するか否かの判断を行うこと及び個人情報を開示することの重大性を考慮すれば、申請に対する審査基準のように、判断をするための客観的な基準を設けて公にしておく方が、判断過程の公正や透明性の確保の観点からはより望ましいと考えます。

たとえば、「開示をするために正当なもの」という要件については「自治会加入に関する問合せや町内の清掃活動等」と例示されていますが、実務上それ以外にも開示を認めてきた場合をある程度整理した上でいくつかの項目に類型化した方が、基準としてはより明確になると考えます。

この点については、十分に検討の余地はあると考えます。

なお、申立人が担当課の対応に不満を抱かれたのは、回答をするまでの期間に何らの連絡もなかったことによって、ご不安を抱かれたことが一つの要因であると考えます。

本件で回答に日数を要したことはやむを得なかったと考えますが、回答に日数を要するのであれば、メールを受け取ったことや現在対応中であることをできるだけ早く返信しておいた方が、より丁寧な対応だったと考えます。

### (3) 地域公民館建設費補助金（要約）

#### 苦情申立ての趣旨

私が居住する地域の自治会（以下「本件自治会」という。）内に公民館（以下「本件公民館」という。）が建設された。本件公民館には市から地域公民館建設費補助金（以下「本件補助金」という。）750万円が本件公民館口座ではなく、手続きを経て本件自治会口座に交付されている。

建設の翌月、自治会長（以下「会長」という。）及び公民館長（以下「館長」という。）は本件自治会の口座から本件公民館建設業者に工事代金を支払い、本件自治会会計担当にA万円（750万円より多い金額）と記載された領収証を渡している。

建設から1年数か月後、市に提出されていた領収証にはA万円より多いB万円と記載されていたことが分かった。金額の異なる2通の領収証が存在していたことになるので、会長及び館長に聞いたが、納得できるような決算報告や住民説明会も行われなかった。

その翌月、担当課に2通の領収証のコピーなどを持って行った。そして、担当課に「説明会を開くよう市から会長及び館長に対して要請してください。」と要望した。

市は、本件補助金として750万円という大金を交付しているにも関わらず、私たちが会長及び館長の提出した資料等に疑義があることを指摘しても、積極的に動こうとはしない。市の対応に納得がいかない。

#### 市からの回答

本件補助金は、本件自治会口座へ750万円を振り込み、その後、工事代金の領収証の写し（B万円）が市に提出されました。

建設から約1年後、本件自治会の住民（以下「住民」という。）が担当課を訪れ、本件公民館の建設に係る収支決算が行われていない旨述べられました。

建設から1年数か月後、公民館建設会計監査報告を確認したところ、工事代金がA万円であり、市に提出されていた領収証と異なっていることが判明しました。担当課が館長に事実確認を行ったところ、「市へ提出した書類が正しい。」とのことでした。

建設から約1年半後、担当課が会長及び館長に事実確認を行いました。両者は、B万円を進めていたが、値引き等がありA万円（750万円より多い金額）の支払いになった、補助申請を行った後なのでそのままにしていた、差替えをすべきだった旨の説明がありました。

その後、担当課は建設費変更報告書等の提出を依頼したところ、建設費変更報告書等を持参されました。担当課は、住民への説明後に提出するようお願いしましたが、書類を置いていきたいと要望されたため、担当課で預かることになりました。

建設から約1年9か月後、本件公民館に係る話合いが行われ、住民の方々だけでなく、担当課も参加しました。担当課は、内訳通りならば補助金額750万円に変更はないこと、書類については地域での確認が終わってから受理することを説明しました。また、会長及び館長に対しては、住民への説明が十分でなく、金額の変更報告を怠っていたことについて反省をさせていただくよう述べました。

その後も、申立人から市は補助金を出している責任がある、説明会を開くよう指導してほしい等の電話がありました。担当課は書類を審査し、過払いの補助金があれば返還請求をする旨を回答しました。

市は町内自治会の運営等の指導監督については、権限を有していないことから、特別の定めがない限りできないと考えます。このことは、地域公民館についても同様であると考えます。説明会を開催するよう指導を求められていますが、そのような指導はできないと考えております。

ただし、担当課として指導はできないものの、本件補助金に関して住民の方々にとって望ましくない状況であると考え、継続的にご事情を伺い、意見を述べさせていただきました。しかし、最終的な方針については、住民の方々で決めていただくこととなります。

現在、本件公民館の建設に係る決算書について住民の方々の了承を得た上で、建設費変更報告書等の提出を求めているところであり、預かっている書類については、住民の了承が得られたのちに、正式に受領したいと考えています。

また、補助金の交付事務について、改善点を検討したいと考えています。

### オンブズマンの判断

本件のポイントとして、本件補助金の交付を受けるために市に提出していた領収証と異なる金額の領収証が存在していることが挙げられます。

自治会内部の運営に係ることについては、オンブズマンの管轄外であるため、本件自治会の会計の適否についての判断は差し控えますが、一般的に上述のような領収証が2通存在するとすれば、団体の会計のあり方として不自然であると言わざるを得ませんし、団体の構成員に適切な説明がされていないとすれば、その点も団体の会計のあり方として不適切な点があることは否めません。ただし、このように団体の会計が適切に行われているか否かについては、団体内部で解決すべき問題であります。

市は、本件補助金の使途の適否について審査する必要があります。もっとも、自治会の会計については、自治会内部の問題であり、市が介入できないため、上記の審査においても自治会の判断に任せる部分が生じることはやむを得ないところです。

本件では、2通の領収証はどちらの金額であっても補助金の交付の上限は同一(750万円)であります。したがって、市は会長及び館長に対し、助言というべき行為を超えて指導等を行うことはできないものと考えます。

本件において、担当課は、会長及び館長に対し、住民が十分に納得する説明がされていない旨の意見を述べ、住民への説明を促しているとのこと。担当課が両者に述べた内容は、妥当なものであり、担当課としてできる限りの対応をしていると考えます。

なお、今回の問題と同様の問題を生じさせないためにも、今後は、建設補助金を地域公民館会計の口座に振り込むことを制度化するなどの工夫が必要ではないかと考えます。

オンブズマンとしては、今回の調査を通じ、町内自治会の運営に支障が生じた場合の市と町内自治会との関係について、一考の余地があるのではないかと考えました。

町内自治会は、任意団体であり、地方自治法第260条の2第6項では、町内自治会の独立性が保障されています。これは、町内自治会の自律的意思を尊重し、行政機関の不当な介入を防ぐことにあるといわれています。

他方、町内自治会は、地域のまちづくりの中で大きな役割を果たしているところであり、その活動は実質的に公益性を有しています。市としても、町内自治会の役割を重視し、様々な助成を行っており、両者が密接な関係にあることは否定できないと考えます。

町内自治会の運営に支障が生じている場合、市としても、その障害を取り除くことに無関心であってはならないと考えます。しかし、他方で、市が町内自治会内部の運営に不当に介入しないという理念は守られなければなりません。

そこで、オンブズマンとしては、町内自治会の会計や意思決定過程について内部で意見が対立した場合、市が直接その調整に当たらないものの、対立調整の仕組みを市が準備しておくことも検討されてよいのではないかと考えます。たとえば、①市自身がいわゆるADR（裁判以外の紛争解決手段）の仕組みを作り、調整役を外部の者に委託する、②外部の既存のADR機関と提携等をしてそのADR機関に調整を依頼できる仕組みを作る、などの方法が考えられます。

いずれにせよ、町内自治会の運営に支障が生じた場合に、市がどのような関与や援助を行うかという点について、見直す時期にきているのではないかと考えます。

## (4) おでかけICカード（要約）

## 苦情申立ての趣旨

私は高齢で、通院や買い物にバスを利用する際、さくらカードを使っているが、バスが熊本市内から市外に出る場合、一度さくらカードで運賃の精算をしなければならない。その清算手続きを行わなかった場合、降りるときにさくらカードでの支払いと、それとは別に市外区域の料金も支払わなければならない。市外に出る際に、さくらカードの分を二重に支払わなければならない。市外に出る際に、さくらカード利用の方は一度清算するよう車内アナウンスはあるが、高齢で耳が遠くなっていることもあり聞き漏らしたり、考え事をしていて気付かないこともあって、何度も同じようなことがあった。また市外に出たバス停で一度清算手続きを行い、整理券を取りなおすという作業は、私には、大変煩わしいものである。

このような不都合を解消するために、さくらカードを市外でも使えるようにすることはできないか。できないとしたら、市外に出る際に一度清算するというシステムでなく、バスを降車する際にまとめて清算でき、二重払いをしなくてすむようなシステムにすることはできないか。

## 市からの回答

さくらカードは、高齢者、障がい者の社会参加の促進と福祉の向上を図るため実施している本市の独自事業である「熊本市優待証制度」に基づく優待証の呼称であり、熊本市優待証及び乗車券の交付等に関する要綱（以下「要綱」という。）で定められています。さくらカードを提示することにより、本市の施設などが無料又は割引料金で利用できるようになるほか、おでかけICカードをあわせて利用することにより、市内を運行する公共交通機関を割引運賃で利用することが可能となり、高齢者は通常運賃の2割、障がいのある方は通常運賃の1割で利用することができます。ただし、交通運賃の割引優待を受けられる区域は原則として市内のみに限定されております。また、バス事業者が行う他の割引制度として、「障がい者手帳の提示による割引」があり、通常運賃の5割で利用することができます。つまり、市民でさくらカード（おでかけICカード）及び障がい者手帳をお持ちの方は、それらを利用することにより、市内では通常運賃の1割、市外では通常運賃の5割で利用できるということになっています。

障がいのある方のバスの利用について、市内から乗車し、市外で降車する場合は、①乗車時におでかけICカードを車載機にタッチします。②市境でアナウンスがありますので、いったん精算をします。③市外区間の料金を現金で支払う場合は整理券をとります。別のICカードをお持ちの方は、入口の車載機にタッチします。④降車時に現金もしくは別のICカードで精算します。以上のような手続きが必要と

なります。

「苦情申立ての趣旨」にある「二重払い」についてですが、推測しますに、バスの利用を市内から乗車して市外で降車する場合、途中での精算手続きを行わず、降車時にまとめて精算することになった際、市外区間において「障がい者手帳の提示による割引」が適用されず、市外区間の運賃が通常料金になってしまう、という意味でないかと思われます。また、利用者がさくらカードを利用するにあたって、一定の区域の運賃を二重に支払うことは、ICカードシステムの仕様上、起こりえないものと認識しています。なお、申立人が使用された平成30年3月のおでかけICカードの利用履歴を全て確認しましたが、バス料金の支払いが過剰となっていることを窺わせる記録は見当たりませんでした。また、申立人におかれまして、バスでおでかけICカードを利用され市内から市外に出られる際、乗り越し運賃として不足分を精算するのではなく、市外分の通常料金が初乗り運賃として計算されているため、通常考えられている運賃よりも高い運賃を支払うことから、二重払いしたと思われるとも考えられます。この点、さくらカードの割引適用区域は市内に限られているため、市外区間の利用にあたってはバス事業者が定める通常の運賃をご負担いただく必要がありますが、現在の市外区間の運賃の取扱いについては要綱及びバス事業者との協定にしたがったものであり、その内容を変更するためにはバス事業者のご理解とご協力が必要であると考えております。

さくらカードの事業は本市独自の福祉制度であり、利用は本市の区域内に限られております。そこで市境をまたいで市外で利用する際は、平成16年4月の磁気カード導入以降、市境でいったん精算が必要でしたが、ICカード化にあたって最終降車地点の1回で市内分の割引料金と市外分の通常料金をまとめて精算できるようなシステム開発を行い、利用者の利便性向上を図ったところでした。このことにより、少なくとも高齢者の利用に関しては、利便性は向上したところでした。これに対し、障がいのある方の場合においては、前述しましたバス事業者による市外の割引制度があるため、別途対応が必要となります。この点については、コストの点や開発スケジュールの都合等から同様のシステム開発はできませんでしたが、現在、市境でいったん精算しなくても、障がい者手帳による割引が自動的に適用されるシステム導入ができないか、その検討を継続的に進めているところです。

市としましても、障がいのある方の精算方法の手続きに関して、わかりにくいとの声があることや、ご負担をおかけしている状況は承知しており、市のホームページやパンフレット等により、できるだけわかりやすく周知しているところではあります。何らかの解決策が必要なことは認識しています。その点、申立人のご意見のほか、おでかけICカードを利用されている障がい者関係団体のご意見もお伺いしつつ、費用面や技術面の検討も含めて、引き続きおでかけICカードの利便性の向上に必要な取組を進めてまいりたいと考えております。なお、今年度設置した、学識者や障がい者関係団体等の代表者で組織される「高齢者及び障がい者の社会参加促進等に関する検討会」において、総合的な視点から利用者の利便性を向上させる

ような取組についても検討が行なわれているところであり、当該検討会で出された意見も踏まえ、今後の具体的な取組について検討してまいります。

### オンブズマンの判断

申立人は、バスの利用時にさくらカード（おでかけICカード）を使って精算しているところ、バスが市外に出る際に一度料金を精算しなければならない現在の精算システムは不便であるので、改修してもらいたいと主張されています。

オンブズマン条例第6条では、「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」がオンブズマンの管轄と定められています。したがって、本件において、オンブズマンはバスを運用している各バス会社を調査することができず、バス会社の業務については判断することはできません。

以下では、現在の精算システムについて、市の業務に関する限りで問題がないかを検討していきたいと思えます。

「苦情申立ての趣旨」によれば、申立人はバスで市外に出る際に、さくらカードでバス料金を支払う場合、二重払いしているとの主張です。「市からの回答」では、「利用者がさくらカードを利用するにあたって、一定の区域の運賃を二重に支払うことは、ICカードシステムの仕様上、起こりえないものと認識して」おり、市の調査によると、申立人のおでかけICカードの平成30年3月の利用履歴を全て確認しましたが、バス料金の支払いが過剰となっていることを窺わせる記録は見当たらなかったとのことです。このことから、申立人の主張するような二重払いはなかったと思われる。

しかし、バスが市外に出る際に、さくらカードの所定の手続きをせず降車時にまとめて精算することになる場合は、市外区間における「障がい者手帳の提示による割引」が適用されず、市外区間の運賃が通常運賃になってしまうという不便性は存在します。そこで、このような不便性を解消することができないか検討したいと思います。

上述のような不便性は、バスの利用者がいったん精算手続き及び再度の乗車手続きをしないことに原因があります。しかし、障がいのある方がバス内で移動を強いられること、上記の手続きが分かりやすいとはいえないこと、高齢者は乗車時の手続きと降車時の手続きを1回ずつすることによって割引を受けられることとの均衡を踏まえると、決して望ましいものではありません。そこで、申立人の主張されるところの一括精算システムに改修するという方策も十分に合理的なものです。もっとも、バス料金の精算システムはバス会社が構築するものであること、「障がい者手帳の提示による割引」はバス会社が独自に実施しているものであることから、市が独力で精算システムを改修することはできません。そして、先にも述べたように、オンブズマンはバス会社を調査することはできず、バス会社の業務について判断もできないため、精算システムの改修に関して市が行いうる限りで問題がないかを検

討することになります。

精算システムについて、市でもまったく検討しなかったということではなく、コストや開発スケジュールの都合等から、1回の精算で2つの割引が自動的に適用される精算システムを開発することはできなかったということです。オンブズマンとしても、予算や時間を度外視して市に改善を求めることはできませんし、市外のバス料金の「障がい者手帳の提示による割引」については市が実施している事業ではないことから、すぐに改修できないという市の立場はやむを得ないものと考えます。また、市が実施している「さくらカードの提示による割引」はきちんと行われていたということですから、バス料金の支払いについて、市の業務に関する限りでは不備はないと考えます。

現在の精算システムをすぐに改修できないとすれば、現在の精算システム内で「障がい者手帳の提示による割引」が適用されないことがないように、現行の手続きを行うよう、利用者へ周知する必要が市にはあります。現在は、市のホームページやパンフレット等により周知しているのに加え、さくらカードの交付時に、ご住所を確認して、市外でのご利用があると思われる方に対しては、現在配布している利用ガイドをお渡しするだけでなく、その場で、精算方法を説明しているとのことです。オンブズマンとしても、分かりやすい周知を図ることが必要であると考えますので、上記の周知に加え、ご住所だけで確認するのではなく、口頭でバスで市外に出られることがあるかを確認して、出られることがある方に対しては同じように精算方法を説明するなどして、市には周知に努めていただきたいと思います。

障がいのある方にとって現在の精算システムの利便性を向上させることは、望ましいことでもあります。すぐに改修することが難しいとしても、まずは「市からの回答」にある検討会（この検討会には、交通事業者や、障がい者関係団体等の代表者、障がい福祉や、交通の学識者等が参加されているとのことです。）においてさくらカードの精算方法について話し合われる機会があり、将来的に申立人を含めて、障がいのある方にとって分かりやすく、利便性を向上する方向で検討されていくことを望みます。

## (5) 国民健康保険料の納付（要約）

## 苦情申立ての趣旨

平成28年3月、自己都合により仕事を退職したため、担当課へ行き、社会保険を任意継続した場合と国民健康保険に切り替えた場合とで、どちらが安くなるかを算出してもらった。窓口の職員から、「国民健康保険の場合は月々〇円くらい、社会保険の場合は□円くらいなので、国民健康保険の方が数千円安くなる。」と説明され、その金額がメモされた紙も提示されたので、国民健康保険に切り替えた。

ところが、同年6月、国民健康保険料（以下「保険料」という。）の納付通知書が送られてきたが、説明の金額より月々約1万円も高かった。そこで、すぐに担当課へ行って誤った説明をした職員や上司を出すように言ったが、取り合ってもらえなかった。その後、督促状が送られてきて、平成29年12月、再度担当課へ行ったが、前回と同様の対応だったため、結局、保険料は支払わなかった。

現在、私が保険料を納付していないのは、初めに誤った説明をされたからであり、差額分（約1万円）まで払わなければならないことが納得できない。

## 市からの回答

国民健康保険は、病気やケガなどの時のために、加入者が保険料を出し合って助け合う制度であり、職場の健康保険に加入されている方や生活保護を受けている方などを除き、市内に住んでいる方は被保険者となる強制加入制度となっております。

加入者が納付される保険料は、国民健康保険の費用となります。保険料は、原則、税情報（前年度の所得情報）を基礎として算定するもので、保険料の算定方法（額）についてご相談があった場合は、通常、窓口にて税情報を確認の上で保険料の説明を行うこととなります。

ただし、税情報は、例年5月下旬に税部門から国民健康保険の所管課に提供されるため、窓口に来られた時点では当該年度の保険料の算定に必要な税情報を確認できない場合もあります。その際は、前年度の年収等の所得情報が記載された確定申告書の写し(控え)・源泉徴収票などを提示していただき、それがない場合には、「国民健康保険料・介護保険料簡易所得申告書」に前年度の所得情報を記載していただき、さらに、加入者の国民健康保険加入日、年齢、世帯の構成員、世帯の構成員に所得があるかなどを聞き取った上で、当該年度の保険料額を試算し口頭で説明を行います。なお、社会保険の保険料の算定方法について質問があった場合は、社会保険の保険者にお尋ねしていただくように案内しております。

しかし、あくまでも正式な保険料の算定は税情報によって決定されるため、相談者から聞き取った所得情報と税情報の所得情報が異なる場合には、税情報を基礎として保険料を算定します。保険料の賦課額及び保険料率等については、熊本市国民

健康保険条例（以下「本条例」という。）で定められており、当該規定に基づき、また、国のガイドラインや熊本県国民健康保険運営方針に基づき算定される標準保険料率を参考として、年度ごとの保険料率を決定しております。

平成28年3月に申立人が担当課で年間保険料の試算結果の説明を受けたとする際のやり取りについては、記録がなく、当時の職員に聞き取りも行いましたが、詳細は不明です。しかし、同年4月上旬に担当課で国民健康保険の加入手続きをされた際、A社発行の平成27年分給与所得の源泉徴収票の写しを提出されていることから、3月のご相談の際も、同源泉徴収票を提示され、それを基に試算を行ったと思われる。同源泉徴収票の給与収入（給与所得）等を基に、平成28年度の申立人世帯の保険料を試算すると、月平均は約〇円となるため、職員が行った説明に誤りはなかったと考えております。なお、前述のとおり、3月の時点では税情報は確定しておらず、あくまで試算となりますので、そのことについては相談者に対し必ず伝えるようにしております。

同年5月中旬、申立人提出の平成27年分給与所得の源泉徴収票を基に所得情報の入力を行いました。同月下旬、入力していた内容と税情報が異なっており、システムの入力が自動的に更新されました。確定した平成28年度の申立人の税情報によると、申立人の給与所得は平成27年分源泉徴収票より高く、平成28年度の申立人世帯の保険料は、平成28年度国民健康保険料納付通知書に記載された額（月々の支払額は〇円より約1万円高額。）となりました。

同年6月中旬、平成28年度国民健康保険料納付通知書を申立人へ発送しました。同月、申立人が担当課へ来課されたということですが、このことについても記録がなく、当該事実については確認できませんでした。

平成29年12月中旬、申立人が担当課へ来課された際、確定した税情報に基づいて賦課していることを説明し、分割納付相談の話もしましたが、「説明との差額はどうか。」と繰り返され、納得いただけませんでした。

申立人に対しましては、国民健康保険のご加入後、確定した税情報に基づき、適切に保険料を算定して賦課しており、このことを何卒ご理解をいただきたいと思っております。今後、分割納付のご希望がありましたら、ご相談に応じます。また、お問合せに対しましては、事実関係を十分に説明し、ご理解いただくべきであり、今後、より丁寧な対応を行うよう職員への指導を徹底いたします。担当課においては、今後、相談を受けた際に行き違いが生じないように、相談者から「国民健康保険料試算依頼票」を提出していただき、試算した結果を記載して説明することとし、既に実施しております。

### オンブズマンの判断

熊本市オンブズマン条例により、平成28年3月の担当課でのやり取りについては、1年以上経過しているためオンブズマンの調査の対象とはなりません。申立人は

現在も平成28年度分からの保険料の未納のことで市とやり取りをされていますので、同年3月のことについても前提として検討することとします。

同年3月のやり取りについて、市は、その当時の記録等がなく確認できなかったということですが、同年4月上旬に申立人が国民健康保険の加入手続きをされた際、A社発行の平成27年分給与所得の源泉徴収票の写しを提出されていた記録があったことから、3月のご相談の際も同源泉徴収票を提示され、それを基に試算を行ったと思われる旨主張しています。この点、オンブズマンは、申立人にも3月の際にどのような書類を提示したか確認しましたが、はっきりとは記憶されていないようでした。また、3月の時点では税情報は確定しておらず試算に過ぎないと伝えることや社会保険の保険料に関しては社会保険の保険者に直接聞いてもらうように案内することなどについて、両者の主張には異なるところがあるといえます。

以上から、両者の主張には異なる部分があり、両者の主張を裏付ける客観的な資料等もない以上、3月のやり取りの際に、申立人からどの書類が提示され、担当者がどの書類を基に試算を行い、どのような説明を行ったのかは不明であるといわざるを得ず、市の説明に誤りがあったか否かは判断できません。

ただ、オンブズマンも、平成28年度の市の算定方法及び当該源泉徴収票の内容に基づき保険料を算定して確認しましたが、市の試算に誤りは見受けられませんでした。そうすると、当該試算の金額と、保険料が月々〇円くらいになる旨の説明を受けたという申立人主張の金額とは概ね一致していることから、オンブズマンとしても、3月のやり取りの際に申立人から当該源泉徴収票が提示され、それを基に試算された可能性が高いものと考えます。

わが国の医療保険制度では、国民皆保険制度が採られており、職場の健康保険に加入しているなど一定の場合を除いて、住所を有する区域内の国民健康保険に加入しなければならないため、市に住民登録がある方は、市の国民健康保険への加入手続きが必要となります。国民健康保険制度は、国民健康保険法や本条例などの法令に基づき運用され、保険料の算定や保険料率の決定方法等については厳格な定めや手続きが採られていますから、定めに基づき算定して賦課された保険料に誤りが無い以上、加入者は当該保険料を納付しなければならないと考えます。

そこで、申立人世帯の平成28年度の保険料についてみると、保険料の算定は当該年度の確定した税情報に基づき行われるところ、申立人の情報は、上記源泉徴収票に記載された給与所得より高く更正されており、更正された額に基づいて申立人世帯の平成28年度の保険料が算定されることとなります。

オンブズマンも、市の算定について誤りが無いか上記条例の規定等に基づき計算して確認しましたが、市が申立人に賦課した平成28年度の保険料に誤りはなかったといえます。国民健康保険に加入している以上、市としては定めに基づき保険料を適切に賦課しなければならず、加入者は賦課された保険料を納付しなければなりません。したがって、定められた規定に基づき算定した平成28年度の保険料を、申立人に対して賦課している市に不備があるとはいえません。

ただ、オンブズマンとしては、今回の調査において、試算とはいえ、相談の際にどのようなやり取りが行われたか記録をとっていなかったということについては、疑問を感じました。申立人のように、当該試算に基づき加入する保険を選択する方もおられ、相談者にとって保険料がいくらになるかは重大な関心事項ですので、口頭だけでなく記載して説明することや記録に残すことは重要だと考えます。担当課では、本件の申立てを受けて「相談者から『国民健康保険料試算依頼票』を提出していただき、試算した結果を記載して説明する」ことを既に実施しているということですが、今後、市の国民健康保険の相談窓口のすべてにおいて同様の取扱いがされることを望みます。

## (6) マンションの建替えにかかる説明（要約）

## 苦情申立ての趣旨

平成28年熊本地震により、私が一室を所有するマンション（以下「本件マンション」という。）は「全壊」のり災判定を受けたため、公費解体を申請し、平成30年6月下旬、公費解体部分は終了した。その後、本件マンションの所有者間で建替方針が決まり、被災区分所有建物の再建等に関する特別措置法（以下「被災マンション法」という。）ではなくマンションの建替等に関する法律（以下「円滑化法」という。）に基づく建替えの手続きを進め、担当課とも協議をしていた。

しかし、同年7月、それまで会ったこともないA職員が「私が責任者で班長だ。」と突然姿を現し、以降、「本件マンションは全部滅失であり、被災マンション法前提で建替え決議をしたと聞いた。」「被災マンション法しか使えない。」と言い出した。

市の一担当者が決めることではないのにA職員の行為は行き過ぎており、市民に対する明らかな「不当行為」、「不当介入」に当たるので厳重に抗議する。

## 市からの回答

円滑化法では、マンションにおける良好な居住環境の確保並びに地震によるマンションの倒壊その他の被害からの国民の生命、身体及び財産の保護を図り、もって国民生活の安定向上と国民経済の健全な発展に寄与することを目的として、建物の区分所有等に関する法律（以下「区分所有法」という。）の建替え決議後のマンション建替事業の進め方やルールについて定めています。

被災マンションの建替えについて、円滑化法のマンション建替組合設立認可や、権利変換計画の認可等の市が行う事務は、担当課で所管しており、相談があった場合は必要な手続きや要件等について説明しております。

円滑化法では、区分所有法に規定する建替え決議の内容によりマンションの建替えを行う旨の合意をしたものとみなされた者が5人以上共同して、定款及び事業計画を定め、市の認可を受けて組合を設立することができるとされています。

しかし、本件マンションは、既に解体が完了しており、そもそも区分所有法における建物の区分所有が存在せず、当該認可に必要な区分所有法の建替え決議を行うことはできません。したがって、本件マンションについて、円滑化法におけるマンション建替組合の設立認可等の手続きを行うことはできません。

申立人に対しましては、上記のことを繰り返し説明してまいりました。具体的には、本件マンションの解体前においては、解体してしまうと建物の区分所有がなくなるので、円滑化法による場合はそれまでに建替え決議を行う必要がある旨説明しておりました。解体後においても、区分所有建物が全部滅失した場合（大規模一部

滅失で取り壊されたときを含む。)に建替えを行うには、区分所有建物が存在せず区分所有法が適用できないことから、円滑化法は適用できないが、被災マンション法が適用できることについて説明を行っております。

平成30年4月中旬、申立人から「どの段階まで円滑化法による建替えが可能か。」とご相談があった際も、法務省へ確認し、「2戸以上残っている、かつ、取壊し決議の撤回をすれば可能。」との回答を申立人へ説明しました。

その後、同年7月上旬、「公費解体分は終わっているが、4戸を残し引き継いでいる。」旨おっしゃったため、数日後、担当者が現地確認を行いました。区分所有物である住戸はすべて解体されており、基礎と敷地境界の土留めが残っているだけでした。

したがって、本件マンションの住居部分の解体工事は既に完了しており、建物の用途に供することができるものがないと判断します。

また、同年6月下旬、申立人が来課された際、円滑化法による建替えはできないことを伝えると、窓口で興奮して大きな声を出されたため、主査であるA職員が対応したものです。申立人に対しましては、これまで、担当者個人でなく担当課として対応しております。申立人の主張のとおり建替え（再建）の方法については市やその一担当者が決定するものではなく、市としては前述のとおり申立人の相談に応じて助言をしてきたものであり、「不当行為」、「不当介入」ではありません。

これまで説明してきましたとおり、本件マンションについては、既に解体が完了しているため、区分所有法の建替え決議を行うことはできず、円滑化法による建替えを行うことはできませんので、何卒ご理解いただきますようお願いいたします。

なお、被災マンションに関する補助金等について、所管している課へ確認したところ、被災マンション法及び円滑化法の何れを適用するかによって、補助を活用できる可能性があることや対象となった場合の補助金の額に変わりはないということです。

### オンブズマンの判断

申立人は、本件マンションの建替えについて、被災マンション法に基づく再建ではなく、円滑化法に基づく建替え事業を行うことを希望されているものと理解されますので、円滑化法に基づく建替えとはどのような場合を対象としているかを確認します。

区分所有法及び円滑化法の定めによると、定款及び事業計画を定め、認可を受けて組合を設立するなど、円滑化法に基づく建替えの手続きを行う場合、前提として、区分所有法に基づき、区分所有者及び議決権の各5分の4以上の多数により、建替え決議が行われなければなりません。

ところが、区分所有法とは、「区分所有」の概念をより明確にするとともに、区分所有建物に関する権利関係や管理運営について定めた民法の特別法であり、そ

もそも、「区分所有権」という権利が観念できなければ、当該建物は区分所有法の対象とはなりません。市が法務省へ確認したところ、「2戸以上残っている、かつ、取壊し決議の撤回をすれば（円滑化法に基づく建替えが）可能。」との回答だったということで、市もそれを踏まえて判断しています。区分所有法では、「一棟の建物に構造上区分された数個の部分で独立して住居…その他建物としての用途に供することができるものがあるときは、その各部分は、…それぞれ所有権の目的とすることができる。」と定められており、分譲マンションにおいては、少なくとも2戸以上の専有部分（区分所有権の目的たる建物の部分）が存在していなければ、区分所有権を観念できず、区分所有法の対象とはなり得ないとの市の考えに問題があるとはいえません。

本件マンションについて、オンブズマンも、平成30年7月上旬に担当者が現地確認を行った時の写真を確認しましたが、「市からの回答」にあるとおり、解体が完了し、基礎と敷地境界の土留めのみが残っているとしかいえない状況でした。したがって、本件マンションは、区分所有法に基づく建替え決議を行えないため、円滑化法による建替えの対象とはならないと考えます。

申立人は「担当者から、本件マンションは全部滅失だから被災マンション法しか使えないと説明された。」旨主張されているものと推察しますが、市は、全部滅失か否かは市が判断するものではないと考えており、また、本件マンションは既に解体が完了しているのでそもそも建物の区分所有権が存在せず、区分所有法の建替え決議を行えないため、円滑化法に基づく建替えの対象とはならないとの説明を行ってきたということです。

申立人の主張を踏まえると、担当者の説明が申立人には十分に伝わっていなかったようで残念ではありますが、上記のとおり解されるため、市の説明に問題があったとはいえません。担当者は、申立人の相談に対し同様の説明を繰り返し行っており、また、法務省へ確認するなど、質問に対しの確に説明できるよう努めていたことも見受けられますので、申立人への対応に問題があったともいえません。

また、A職員が対応した経緯についても、両者の主張は一致しておらず、A職員が対応することとなった時期や経緯の詳細は不明ですが、それまでの担当者に代わって上司である主査が対応したということについても問題があるとはいえません。

申立人は、熊本地震で被災され、本件マンションに居住できなくなられ、その心痛はいかほどかと思いますが、市は、法令の定めに基づき市の所管する業務を適正に行わなければならないことをご理解いただきたいと望みます。

### (7) 被災マンションの被害認定調査（要約）

#### 苦情申立ての趣旨

私の自宅は、平成28年熊本地震で被災した。自宅のあるマンションの管理組合が災証明の調査を市に申請した。平成28年6月に二次調査、平成29年3月に再調査をしてもらったが、どちらも一部損壊の判定であった。

平成29年4月、私の部屋で水漏れが発生し、これは震災1年後の想定外の損傷であった。そこで、同年7月に再調査をしてもらったが、一部損壊との判定であった。この判定に関し、私の算定では損害点数が20点を超えるので、半壊と判定すべきである。

このような疑義について、担当課と面談を行ったが、今後はミスをなくすため、文書による回答を行うとのことであった。交渉や回答は面談でするのが基本であり、文書のみで行うのはいかなものかと思う。それに面談において、「会話を録音します。」「局長、部長は詳しくないので私に対応します。」「半壊判定になると資産価値が下がる。」「この件についていつまでもかかわっておれない。」「あなたの要求は不当要求である。」等、被災者に寄りそうべき担当課のこのような言動は許すことができない。

#### 市からの回答

市では、災害対策基本法に基づき、被害認定調査（以下「認定調査」という。）を実施し、その結果を災証明書として交付しています。認定調査に関しては、内閣府によって「災害に係る住家の被害認定基準運用指針」（以下「指針」という。）という基準が定められており、市も指針に従って認定調査を実施しています。指針では半壊は、「住家その居住のための基本的機能の一部を喪失したもの、すなわち、住家の損壊が甚だしいが、補修すれば元通りに再使用できる程度のもので、具体的には、損壊部分その住家の延床面積の20%以上70%未満のもの、または住家の主要な構成要素の経済的被害を住家全体に占める損害割合で表し、その住家の損害割合が20%以上50%未満のものとする。」と定義されています。

本件につきまして、まず、申立人宅の床の被害は、全居室のうち、被害箇所が1室のみであり、全床面積に占める損傷床面積の割合は、10%～20%の範囲内のため、程度Ⅲ－20%が妥当であると考えます。また、梁の被害は、程度Ⅱ－10%、程度Ⅰ－60%、無被害－40%と判定しています。申立人が主張されている階段室の梁の被害も被害箇所として計上していますが、被害箇所は1箇所、梁全体に占める被害箇所の割合は再調査時に算出した程度Ⅱ－10%の範囲内となるため、損害点数への反映はありません。

次に、内部仕上は、水漏れに伴うトイレ内の一部の壁紙の汚損を確認しましたので、程度Ⅲと判定し、洋室Aの内部仕上の浮き・割れは、被害が大きいものを程度

Ⅱ、開口部等に発生する軽微な割れを程度Ⅰと判定しています。損害割合は、天井部分は無被害で全体の25%程度を占めること、また、内部仕上の被害は部屋の隅部や開口部等に局所的に集中していることから、程度Ⅲ－10%、程度Ⅱ－10%、程度Ⅰ－40%と算定しています。

建具の損害割合は、調査対象居室の全建具の個数を母数として、被害を受けた建具の個数で算出します。ガラスの割れは、指針における損傷程度の例示を参考に程度Ⅲで判定しますが、被害を受けた建具数は2箇所のみのため、損害割合を10%で計上しています。また、浴室サッシを含めた開閉困難な建具は、程度Ⅰと判定し、一見して損傷がない建具も稼働部等に何らかの影響が出ていることを考慮し、建具の損害割合を40%で算出しています。

住家内設備の被害状況は、「台所配水管の破断」及び「トイレ温水洗浄便座パイプの破損」となりますが、台所の損傷は台所設備本体には損傷は見られなかったため、配管を修理することで再使用が可能と判断し、「配管のズレ等」として1点を計上しています。また、トイレの破損は、便器本体や水洗設備の配管の損傷ではなく、付随する温水洗浄便座の損傷でしたので、その他の項目として1点を計上しています。なお、洗面台のヒビについては、軽微なものと判断し、被害に計上していません。

住家外設備は、工事見積書及び領収書により、受水槽が修理されていることを確認できた場合は被害として1点計上します（1点を加算した状態で調査票は作成しています）。

本件をめぐる、申立人とのやり取りについて、「会話を録音する」との発言は、申立人とやり取りの中で、言った言わないで齟齬が生じることがありましたので、申立人同意の下、会話を録音させていただいたことはございます。「局長、部長は詳しくないので私に対応します」との発言は、通常に対応として対処させていただきました。「半壊判定になると資産価値が下がる」との発言は、一般的な話としてさせていただいたままであり、申立人のお部屋を想定しての発言ではございません。「この件についていつまでもかかわっておれない」、「あなたの要求は不当要求である」との発言は、申立人がやり取りを文書で行うことに同意いただいた後も、事前連絡もなく来課されて職員による対応を強要されることが度々あり、その時間も長時間に及ぶこともあり、担当課の事務の執行に支障をきたしておりました。そして、申立人から「今、ここに〇〇課長を呼んで土下座させろ」との発言もありましたので、そういった発言に対するものであり、不適切な発言であるとは考えておりません。

本件マンションは、指針に基づいて、1次調査、2次調査、1棟の再調査及び申立人宅の再調査の計4回の認定調査を実施し、その結果「一部損壊」の判定が確定しています。本件申立ての内容は、幾度となく申立人から問われていた内容であり、これまでに計9回の面会を実施し、また、申立人からの要求に応じて文書による回答も計3回送付する等、調査内容についてご理解いただけるよう、1次調査から約2年間にわたり真摯に対応してまいりました。しかしながら、申立人からのお問合せは、判定の根拠等に対する質問や確認ではなく、ご自身の考えに基づく主張に終

始されており、終わりの見えないやり取りの繰り返しとなっています。

以上のように、これまでに度重なる面会及び文書による説明を実施しており、でき得る限りの最大限の対応を行ってまいりましたので、担当課としては申立人に対する説明責任は果たしたと考えます。

### オンブズマンの判断

本件については、認定調査が適切であったか、職員の発言に不適切な点はなかったか、について検討します。申立人は、被害認定に納得できない理由として、損害点数のつけ方に納得がいかないと主張されていますので、そのつけ方に問題がなかったか確認します。

まず、床の損傷割合は、指針によると、全床面積に対する損傷床面積の割合により算出されますが、水漏れによる被害があったのは、洋室2室の各一部とトイレです。オンブズマンは間取り図や損傷状況を撮影した写真を確認しましたが、程度Ⅲに該当する損傷が生じた床面積が全床面積の20%を超えることはない認められました。次に、梁の損傷割合は、指針によると、住家全周の見附面積に対する損傷梁を含む部分の面積の割合により算出されることとなります。申立人が主張される損傷している梁の数は1本で、上記の損傷割合が10%を超えることはない認められます。したがって、床の被害については、程度Ⅲ-20%、梁の損害については、程度Ⅱ-10%という市の判断は妥当であると考えます。

内部仕上・天井は、申立人の主張によると、損傷割合は100%（40%+20%+40%）となりますが、天井は、申立人も被害を申告しておらず、市も無被害と判定しています。内部仕上・天井の損傷割合は、指針によると、全内部仕上・天井の合計面積に対する損傷した合計面積の割合により算出されることとなります。したがって、天井に損傷がない以上、損傷割合が100%に達することはありません。また、指針によると、損傷面積は、補修の見切りのつく範囲で算定されることとされており、被害の生じた壁面等の面単位で算定することにはなっていません。オンブズマンは損傷状況を撮影した写真を確認しましたが、「市からの回答」にあるとおり、内部仕上の被害は部屋の隅部や開口部等に局所的に集中しており、市が行った損傷割合60%（40%+10%+10%）の算定は適切であったと考えます。

建具の損傷割合は、指針によると、調査対象居室の全建具の個数に対する被害を受けた建具の個数で算出することとなります。本件住居の程度Ⅲの被害にあたり認められるのは、居間入り口のドア及びベランダサッシのガラス割れで、被害を受けた建具数は2箇所であることから、損傷割合は10%を超えることはないと考えます。その他申立人が主張されている損傷箇所（窓の開け閉めが困難、浴室サッシ窓部品破損、浴室入口ドア下部の破損等）について市は損傷程度を程度Ⅰと判断しています。オンブズマンは損傷状況を撮影した写真を確認しましたが、市のこの判断は妥当であると考えます。

住家内設備は、指針によると、浴室・台所の設備で最大3点を計上する際の基準は「再使用が不可能な程度に著しく損傷した場合」と定められています。この点、台所設備本体には損傷は見られず、配管のズレにとどまっています。また、トイレの破損も、便器本体や水洗設備の配管の損傷ではなく、付随する温水洗浄便座の損傷です。したがって、これらについて「再使用が不可能な程度に著しく損傷した場合」には該当しないと、それぞれ1点と算定した市の調査結果は適切であると考えます。洗面台のヒビに関しては、オンブズマンも写真で確認しましたが、損傷の程度は軽微なもの認められますので、被害に計上しなかった市の判断はやむを得ないものと考えます。

住家外設備は、2次調査以降の調査に、受水槽の損壊につき1点が加算されています。したがって、受水槽の損傷に関しては、市が行った損害点数の算定に問題は認められません。

次に、発言に関して、まず、「会話を録音する」という発言について、相手方の同意を得て録音することは、状況によっては生じ得ることであり、この発言だけで不適切だとは言いきれません。担当者において「言った言わないで齟齬が生じた」と認識したのであれば、「双方が言ったことを正確に把握するために会話を録音する」と判断し、また、同意も得ているのであれば、問題があるとは言えません。したがって、不適切だったとは認められません。なお、申立人は、担当者が「今後は面談ではなくミスをなくすため、書面による回答を行う」と述べたことに対しても市の対応が不適切であると主張されていますが、書面でやり取りすることは「言った言わないの齟齬」をなくすために有効な一つの方法であると考えられますので、この点も、市の対応が不適切であったとまでは認められません。

「局長、部長は詳しくないので私に対応します」という発言について、市の業務は多岐にわたるため、事務を分掌して処理する必要があります。その結果、ある事務については、実際の担当者の方が、上司である局長や部長よりも知識、経験が豊富で、当該事務の内容について市民の方に説明をするのに適任であるという事態が少なからず生じます。「被害認定における損害点数のつけ方」という事項は、技術的な部分が多く、このような事態が生じる場面であると考えられます。したがって、その発言が不適切だったとは認められません。

「半壊判定になると資産価値が下がる」という発言について、「市からの回答」によると、「一般的な話として・・・を想定しての発言ではございません。」ということです。確かに、担当課としては申立人のお部屋を想定していなかったとしても、申立人からみれば、ご自分の相談をされているので、ご自分の部屋のことを話されていると思われるのは当然かと思えます。一般的な話としては発言内容に誤りがあるとはいえないことから、この発言をもって不備があるとまでは言えませんが、担当課としてはもう少し配慮のある発言が必要ではなかったかと考えます。

「この件についていつまでもかかわっておれない」、「あなたの要求は不当要求である」という発言について、「市からの回答」によると、「申立人は、この件に関す

るやり取りを文書で行うことに同意いただいた後も、事前連絡もなく来課されて職員による対応を強要されることが度々あり、その時間も長時間に及ぶこともあり、担当課の事務の執行に支障をきたしておりました。そして、申立人から『今、ここに〇〇課長を呼んで土下座させろ』との発言もありましたので、そういった発言に対するものであ(る)」ということです。オンブズマンとしては、客観的な資料がないため、上記発言がされた経緯について確定的に判断することはできませんが、申立人に対し「この件に対するやり取りを文書で行う」と述べた後に申立人が事前連絡なく担当課を訪れ、職員がある程度長い時間申立人に応対した事実はあったと考えます。そうすると、この発言については、表現にもう少し配慮が必要であったとは思いますが、不適切な発言であったとまでは認められません。

申立人におかれては、市の判断にご納得できないところはあるかとは思いますが、市としては、先に述べたとおり、国が定めた指針に従って認定調査を実施しなければならないのであって、この点に裁量の余地はなく、市独自の判断を行うことはできません。申立人にはこのような事情をご理解いただきたいと思います。

## (8) 賃貸住宅の公費解体相談（要約）

## 苦情申立ての趣旨

私の所有家屋（以下「本件家屋」という。）をA氏へ賃貸していたところ、平成28年熊本地震により脆弱化したため、解体した方が良くと考え、A氏に対し退去するように何度も促したが、A氏は退去してくれず、市からは「人が住んでいるならどうにもできない。」「大家にはり災証明書を出せない。」と言われた。平成30年6月上旬、内容証明郵便を送付して退去を請求したところ、ようやくA氏が退去したので、本件家屋の公費解体について市に何度も相談したが、「受付期限が過ぎているので受け付けられない。」と受け付けてもらえなかった。

そもそも、大家も被害を受けているのに、賃借人にしかり災証明書が発行されないことはおかしい。また、公費解体の申請期限を過ぎてしまったのは、A氏の退去に時間がかかったためであり、特例を設けてでも速やかに公費解体をしてほしい。

## 市からの回答

まず、店舗、事務所、工場等事業所及び事業用設備等のり災証明書（以下「事業所等用り災証明書」という。）は、公的支援や民間の支援制度の活用の際に要件となるもので、建築物や建築物以外の不動産、動産等に被害を受けた事業者（貸家及び集合住宅等の賃貸住宅のオーナーを含む。）に対して交付するものです。

賃貸物件（居宅）についても、賃貸人は事業所等用り災証明書の交付を申請できますが、熊本地震に係る事業所等用り災証明書の新規受付は、平成30年5月31日をもって終了しております。受付終了については、復興だよりや市政だより等で繰り返し周知してまいりました。ただし、既に調査結果が出ている建物（例えば、一つの建物に複数のテナント等が入っており、その中のどなたかが申請されて建物のり災証明書が交付されている場合や賃貸物件で賃借人が申請されて住家のり災証明書が交付されている場合など。）にかかる申請で、熊本地震から現在まで市外避難や長期入院をしていた場合等のやむを得ない事情により申請ができなかった被災事業者等については、個別に相談に応じることとしております。

熊本地震発生直後の事業所等用り災証明書の受付・交付等の業務開始当初から、賃貸物件（居宅）の申請については、賃借人（居住者）ではなく、賃貸人（物件所有者）のみが申請者となり得るものとして取り扱っており、「大家にはり災証明書を出せない。」との説明は行っておりません。また、申立人が主張されている事情だけでは、やむを得ない事情があるとは判断できず、事業所等用り災証明書の申請をこれから改めて受け付けることはできないと考えております。

次に、公費解体制度について、市においては、熊本地震により半壊以上の被災を受けた家屋等を、当該物件所有者の申請に応じて早急に解体及び撤去し、災害廃棄物として処理することにより、生活環境保全上の支障の除去、二次災害の防止及び被災者の生活再建を図ることを目的として、事業を実施してまいりました。

市では、被災家屋等の解体及び撤去を含む災害廃棄物処理を計画的かつ速やかに実行するため、「熊本市災害廃棄物処理実行計画」（以下「市計画」という。）を策定し、被災家屋等の解体・撤去及び発生した廃棄物の災害廃棄物仮置場への搬入完了を平成30年3月末までとして進めてまいりました。そこで、解体の第一段階となる申請の受付期間を、平成28年6月22日から平成29年3月31日までとしました。

ただし、市外にお住まいや長期入院等により申請に関する情報入手が困難で申請ができなかった場合など、市長がやむを得ない事情により特に必要と認める建物については、諸事情を考慮し申請期限を平成29年10月4日まで延長してまいりましたが、この場合であっても、一般家屋等の解体工事完了の期限は平成30年3月末までとしておりました。市としては、平成30年3月末までの公費解体事業の完了を達成できる範囲で申請者の事情を汲んだ対応を行ってきたものです。

また、公費解体制度に要する費用は、環境省の補助制度である「災害等廃棄物処理事業費補助金」（以下「国補助金」という。）及びその他交付税措置等によって賄われます。国においても、市の公費解体は平成30年3月末までに終了するという計画を承認し、国補助金を交付しているものであり、その期間が経過した現在では、国補助金の交付を受けることができず、公費解体・撤去を実施できないため、その申請受付を再開することはできません。

公費解体制度及び申請期限につきましては、市政だより、テレビ、ラジオ、市ホームページ、被災者支援制度（冊子）、り災証明書を取得された方への案内チラシ及び回覧板等で地震直後の平成28年5月から広報を行ってまいりました。また、解体・撤去申請の受付が終了した平成29年4月以降であっても、市外にお住まいや長期入院等のやむを得ない事情により申請ができなかった方につきましては、至急ご相談いただくよう、市政だより、ラジオ、市ホームページ及び被災者支援制度（冊子）等により広報を行ってまいりました。

なお、賃貸物件の公費解体申請の際に提出いただくり災証明書は、原則、公費解体申請者である賃貸人（事業者）申請のり災証明書を提出していただいておりますが、借入人のり災証明書（住家）を提出された際も、被災程度が把握できる場合は当該り災証明書（住家）で受け付けるなど、柔軟に対応しておりました。

これまで述べてきたように、公費解体制度は災害廃棄物処理事業の一環であり、期間を定めて早急に実施、完了しなければならない性質の事業であるところ、平成30年6月頃まで借入人が居住されていたという申立人のご主張に鑑みると、地震発生から2年以上が経過した時点においても居住のための使用が可能であった建物を災害廃棄物として処理することは、公費解体制度の趣旨である、生活環境保全上の支障の除去、二次災害の防止とは乖離することとなると考えます。また、災害にお

ける緊急的な事業で恒久的に行われるものではないため、期間に特例を設けて延長できる事業ではないとの考えから、最終申請期限である平成29年10月4日を過ぎた後に類似の相談を受けた場合においても、説明を行った上ですべてお断りしております。

個別の事情がおりになるとは思いますが、平成30年3月末日までの事業完了期限を経過し、受付を行った一般家屋等の解体を完了した現在では、申請受付を再開することはできず、特例を設けて公費解体・撤去をしてほしいとのご要望にはお応えできません。このことにつきましては、何卒ご理解ください。

### オンブズマンの判断

まず、賃貸物件のり災証明書の申請・交付について、事業所等用り災証明書は、住家に対するり災証明書の場合と受けられる支援等は異なりますが、少なくとも、公費解体の申請については、「原則、公費解体申請者である賃貸人（事業者）申請のり災証明書を提出していただいて」いたということであり、賃貸人である申立人が事業所等用り災証明書の交付を申請していた場合、当該り災証明書（半壊以上のり災判定の場合。）を提出して公費解体の申請を行うことはできたことになります。

申立人が主張されるような説明を受けたとされるのが、いつ、誰からのことかは分からず、オンブズマンとしては、申立人が主張するような市の説明があったかは不明であるといわざるを得ません。しかし、オンブズマンが確認したところ、熊本地震後に市民に配布されていた被災者支援制度（冊子）等には、「り災証明書の発行（事業者）」のところに、「対象となる方 店舗、事務所、工場等事業所及び事業用設備等に被害を受けられた方 ※不動産事業者として賃貸物件（貸家、テナント含む）のオーナーも含む。」との記載があり、賃貸人が事業所等用り災証明書の交付を申請できることの周知は行われていたといえます。

ただ、熊本地震に係る事業所等用り災証明書の新規申請受付は、平成30年5月31日をもって終了したということです。被災者支援制度（冊子）等による案内を確認すると、当初はり災証明書の新規申請受付を平成29年3月31日までとしていたところ、市外避難や入院などのやむを得ない理由により申請できなかった方を対象に期間を延長し、できるだけ受付を行ってきたことが伺えますから、震災から2年以上が経過した時点で、新規の申請受付を終了したことに問題があるとはいえません。

また、受付終了については、市政だよりや市政だより折り込みの復興だより等で繰り返し周知してきたということで、オンブズマンも広く市民の方へ配布される市政だよりや復興だよりの記載を確認したところ、やむを得ない理由により申請できなかった方に対し、「り災証明書の新規申請受付は、平成30年5月31日で終了します。」と事前に幾度も注意を呼びかけており、市の周知に問題があったとはいえません。

次に、公費解体制度の申請期限に関する取扱いについてですが、重要なのは、被

災家屋等を災害廃棄物として早急に解体及び撤去することにより、生活環境保全上の支障の除去及び二次災害の防止を目的としている事業ということです。つまり、被災家屋等は、廃棄物として扱われるということになります。

災害廃棄物処理の主体は市町村ですが、県及び県下市町村と共通の認識を持って計画的かつ速やかに実行する必要がある、また、公費解体制度に要する費用は、国補助金等によって賄われているところ、国においては、平成30年3月末までに公費解体を終了するという市計画を承認しており、その期間が経過した現在では国補助金の交付を受けることができないということです。つまり、市で行っている事業とはいえ、市の一存で期限を延長したり、申請期限後の申請を受け付けたりしても、国補助金の交付は行われず、公費解体の費用が捻出できないこととなります。

以上のような、公費解体制度の趣旨、国補助金の交付の手続き等に鑑みると、市は、市計画で定めた目標の期限を達成できる範囲で一部の申請期限を延長して、できる限り公費解体の申請を受け付けてきたものと評価でき、最終申請期限である同年10月4日を過ぎた後の申請については、個別の事情に関わらず、説明を行った上ですべてお断りしているという市の対応はやむを得ないものであると考えます。

申立人としては、賃借人の事情等に配慮して、震災後すぐに退去をせまるということができなかったものと推察しますが、公費解体制度は、生活環境保全上の支障の除去及び二次災害の防止を目的とした災害廃棄物処理事業の一つとして、定めた期間内で早急に実施、完了しなければならない事業ですから、市の「地震発生から2年以上が経過した時点においても居住のための使用が可能であった建物を災害廃棄物として処理することは、公費解体制度の趣旨である、生活環境保全上の支障の除去、二次災害の防止とは乖離することとなる」との考えに問題があるとはいえません。

また、公費解体制度の申請期限や平成29年4月以降の相談について、市政だより、市ホームページ、被災者支援制度（冊子）等によって広報を行ってきたということです。オンブズマンも、市政だよりや折り込みの復興だよりを確認しましたが、繰り返し公費解体制度や申請期限のことが記載されていますし、期限後の申請の相談についても、申請期限の情報が入手できずに申請できなかった方は至急相談されるように幾度も呼びかけており、市民に対する周知もされていたと考えます。

したがって、賃借人が退去するまでに時間がかかったという個別の事情があることは分かるとしながらも、特例を設けて公費解体をしてほしいとの申立人の要望に応えられないとする市の対応に問題があるとはいえません。