

平成25年度受付分
市の業務に不備がなかった事例（全文）

～ 目 次 ～

| | |
|-----------------------|----|
| (1) 職員の服務に関する主管課の対応 | 2 |
| (2) 自治基本条例の見直し | 5 |
| (3) 交通指導員の活動 | 7 |
| (4) 固定資産税の税額 | 11 |
| (5) 固定資産税の賦課 | 14 |
| (6) 税金の還付 | 17 |
| (7) 高齢者の措置入院 | 26 |
| (8) プライバシー情報の管理 | 28 |
| (9) 騒音被害 | 30 |
| (10) 消費者相談における対応 | 39 |
| (11) 土地と市道の境界 | 41 |
| (12) 市道の管理と上下水道の移設 | 47 |
| (13) 換地処分された土地の段差 | 50 |
| (14) 市営団地の駐車場管理 | 54 |
| (15) 自宅前の河川等の改修 | 57 |
| (16) 公募委員の選考方法 | 60 |
| (17) 生活保護費の年齢改定 | 69 |
| (18) 地域コミュニティセンターの管理 | 76 |
| (19) 児童手当の受給証明書の発行 | 78 |
| (20) 電車内での事故とその後の対応 | 81 |
| (21) インターネット掲示板への書き込み | 85 |

※ 個人情報の観点から、一部の文言や図などは公表しておりません。

また、(18) 地域コミュニティセンター管理については、要約のみ掲載しています。

(1) 職員の服務に関する主管課の対応

【苦情申立ての趣旨】

今年の5月〇日に、職員の窓口対応に関する問題で人事課に電話をしたところ、職員が電話に出て、折り返しの電話をするということだった。しかし、すぐには折り返しの電話はなく、電話があったのは2時間半後である。その職員Aからは、「電話するのを忘れていた。」と謝罪されたが、2時間半も待たされたことに対して納得ができない。

また、その後、人事課長を電話に出すように依頼したが、不在であったため、職員Bと電話で話をした。その際に、「人事課長が不在なら、総務局次長と話しがしたい。」と伝えた。しかし、職員Bは「次長に取り次ぐ必要はない。」と言い、非常に横柄な態度でその理由を説明した。その説明の意味は分からず、とても説明義務を果たしているとは言えなかった。クレームに対して、なぜ次長からは話せないのか、ちゃんと説明すべきである。また、電話で話している途中であったにもかかわらず、「電話を切ります。」と言って一方的に電話を切られてしまった。職員Bが、電話で横柄な態度で説明したこと、次長に取り次がない理由をちゃんと説明してくれなかったこと、電話を一方的に切ったことに対しても納得ができない。

また、電話で次長に取り次いでもらえなかった時に、「次長から私に電話をしてほしいという旨のメモを次長の机の上に置いといてほしい。」とお願いをした。しかし、数日経っても次長からの連絡がなかったことからすれば、私の伝言がちゃんと伝達されていないのか、伝達されたが無視されたのか、そのいずれかである。次長から連絡がなかったことに対しても納得ができない。

【市の回答】

1 折り返しの電話が遅れた件について

この件については、申立人が主張する内容と本市が認識している内容が多少異なります。

すなわち、本事案においては、当初申立人は、西区職員の対応に関する苦情として、職員の服務を管轄する人事課に電話をされ、Aという職員が対応し、いったん会話は終了しています。その後、再び申立人が人事課に電話され、職員Cを指名されたため、電話を受けたAという職員が「職員Cが現在電話に出られないので、後ほど電話をさせます。」と言って電話を切ったところであり、直ちに電話をさせるという約束ではなく、又、それほど急を要する内容ではなかったと認識しています。

結果的に、職員Cはその後離席していたため電話をかけさせることができなかったため、職員Aが苦情申立人に対し2時間半後に電話し、お叱りを受けたという次第ですが、その際に「電話するのを忘れていた。」と回答した事実はありません。

なお、翌日、申立人が直接人事課に来庁され、人事課長と直接お話をされており、その際、申立人の期待に沿った対応ができなかったことについては人事課長からお詫びし

たところでは。

2 職員Bの電話対応について

電話対応した職員Bから申立人に対する説明の意味がわからないとありますが、当時、職員Bからは申立人に対して、人事課職員の不手際であるため、人事課長が対応すべきものであり、総務局次長が対応すべき案件ではないとご説明したところですが、申立人のご理解を得られなかったようです。

その後、申立人と職員Bとの間で何度かやり取りがあり、職員Bからも申立人に対して同様の内容について電話したところですが、申立人の納得が得られず、幾分感情的になられた点、及び通話時間が1時間以上に及んだ点を考慮し、これ以上の電話でのやり取りを行っても双方の協議の進展がないことをお伝えし、また、長時間に及ぶ電話にて市業務に支障が生じている点をお伝えし、電話を切ることをお伝えしたうえで、電話を切らせていただいています。

翌日、申立人が人事課長と直接お話をされた際に、職員Bの電話での対応についても苦情を申し立てられたため、その場でお詫びするとともに、職員Bからもその日のうちに前日の電話対応についてお詫びを申し上げ、申立人にはご納得いただいたと理解しているところでは。

3 次長から連絡がなかった件について

上司に「取り次いで欲しい。」という要望については、市に対する苦情対応の中でよくある事例ですが、この場合については、当該苦情主に対する損害の程度や市としての過失の程度等を総合的に勘案しその都度判断しているところですが、今回の事案においては一般的には所属長が対応すべき案件と判断するところでは。

【オンブズマンの判断】

1 申立人は、当初、西区役所の職員の対応に関する苦情について、職員のサービスを管轄する本庁人事課に電話をし、職員Cが対応して話をし、一旦話は終了しました。

その後、申立人は、再び人事課に電話をし、職員Cを指名しましたが、電話を受けた職員Aが、「職員Cが現在電話に出られないので、後ほど電話させます。」と折り返し電話させる旨を述べて電話を終えました。

ところが、その後、職員Aは、職員Cに電話をかけさせることができなかつたため、申立人に対し、職員Cは電話をかけられない旨の電話を申立人に入れたところ、2時間半も過ぎていて何だということで申立人が苦情を言い、職員Aがお詫びしたものの申立人は納得せず、人事課長を出すよう要求し、人事課長が不在だったため職員Bが対応しました。

しかし、申立人は、人事課長が不在なら職員Bではなく総務局次長と話をしたいので

次長を出すように要求し、それに対して、職員Bは、人事課職員の不手際であるため人事課長が対応すべきものであり、次長が対応すべき案件ではないと断りましたが、申立人が納得されず、なぜ次長と話が出来ないのか説明を求めたり、次長から申立人に電話をしてほしい旨のメモを次長の机の上に置くよう要求するなど1時間以上電話でのやりとりが続いたことから、職員Bは、これ以上電話でのやりとりを行っても双方の話の進展がないし、長時間におよぶ電話で他の市民との業務にも支障が生じている点を伝えて電話を切りました。

その翌日、申立人は、本庁人事課に赴き、人事課長に対し、電話対応が悪いと苦情を述べ、人事課長は、当初の苦情であった折り返しの電話が遅れた件について、申立人の期待に沿った対応ができなかったことについてお詫びし、職員Bの電話対応についてもお詫びしました。その後、職員B自身も前日の電話対応について申立人にお詫びしました。

- 2 以上の次第で、申立人に対しては、人事課長、職員A、職員Bからお詫びしておりますが、申立人は、次長からの話がないことにつき苦情を述べており、電話で次長に取り次いでもらえなかった時に、「次長から私に電話をしてほしいという旨のメモを次長の机の上に置いといてほしい。」とお願いをしたのに、数日経っても次長からの連絡がなかったことからすれば、私の伝言がちゃんと伝達されていないのか、伝達されたが無視されたのか、そのいずれかであり、次長から連絡がなかったことに対しても納得ができないので、次長に電話をさせるべきだとのことですが、この様に動いて欲しいと期待していたのに、思い通りに事が運ばなければ、その通りに動いてくれないことに憤慨するのは普通のことですが、しかし、申立人の思うとおりに市が動かなかつたとしても、それは市が組織体として行動していることから各部署に即して役割があり、その役割認識に基づいてきめ細かな対応を果たすようになっていることによります。

したがって、この役割分担を全く考慮の外に置いて要求を打ち立てると現実的な行動ではなくなってしまい、バランスを失って、他の部署の人たちの業務を無視したり、いらぬ口出しをしたり干渉したりすることになりがちで、あまり有益な結果をもたらさないことも起こってきます。職員Bは、人事課職員の電話対応の不手際であるため人事課長が対応すべきものであり、次長が対応すべき案件ではないと説明しておりますが、人事課職員の電話対応に対する苦情という案件からすれば了解可能な合理性は保たれており、特段の事情のない限り、次長の管轄ではなくて人事課長が措置すべきものですので、それで事は足りると思われま。上司に謝罪を求める要求は、市に対する苦情の中でよくある事例と聞きますが、当該苦情に係る被害の範囲、その内容、損害の程度や過失の存否、責任の所在、双方の行為の結果惹起の原因寄与度等総合的に勘案して対応しているものであって、すべてを担当部署の長から更にその上の長に順次に持ち込まなければならないものではないのですから、本案件において、特段に事を構えなければならない

事情も窺えないので、人事課長で対応済みとすることは、それはそれで相当な対処の仕方だと思います。

- 3 なお、職員が職務において当然行うべきことを怠った場合に対応する罰則規定としては、「懲戒処分の指針」に「事務処理のけ怠により、公務の運営に重大な支障を与え、かつ、市民等に重大な損害を与えた職員は、停職、減給又は戒告とする。」という規定がありますが、この規定に当たらない程度の場合には、一般的な業務上の指導として上司から注意して直させているところです。

(2) 自治基本条例の見直し

【苦情申立ての趣旨】

行政はリレーシンポジウム、2000人委員会研修アンケート等について熊本市自治基本条例第39条第2項の「市長は、この条例の見直しに当たっては、市民参画の手続を実施」と市民に説明。

この行政の称する「市民参画の手続の実施」の市民「参画」は、自治基本条例第2条第1項第4号の参画「施策の立案から実施及び評価までの過程に（市民が）主体的に参加する」の定義規定から逸脱し反している。

これらの参画の定義規定から重大な逸脱は、自治基本条例第2条第1項第4号の「参画」の定義規定に対する重大な認識の欠落と法令に対する誠実な態度の欠如によると思わざるをえない。

これは、法、条例に基づく行政では一般的常識的には起こりえない異常な事柄で自治基本条例に基づく行政運営の根幹にふれる重大な問題である。

自治基本条例第39条第2項「市長は、この条例の見直しに当たっては、市民参画の手続を実施します」は、自治基本条例第2条第1項第4号の定義、参画「施策の立案から実施及び評価までの過程に(市民が)主体的に参加すること」の定義規定内容の実現を保障する名称と組織形態、構成運営でなければならない。この会議体は、「市民が主体的に参画する自治基本条例見直しの検討会議」（仮称）の設置でなければならない。

その法令上の根拠は、

- ① 「自治基本条例」第19条「審議会等」の規定、第1項「市は附属機関のほか必要に応じ審議会等を設置します」第2項「公募等により市民の幅広い層から人材を選任する」
- ② 「参画と協働の推進条例」の定義の規定、第2条第6号イの「審議会等」、第11条の「審議会等」の規定

第1項 「審議会等その他これに準ずるものの設置目的を踏まえ、市民の幅広い層か

ら必要な人材選定、公募等により積極的に加える」

第2項 会議の開催目的、場所等の公表

第3項 会議は公開しなければならない

第4項 会議が開催されたときは速やかに会議録を公表

以上、検討会議等の設置、構成、運営の原則は定められている。この条例を運用しても、検討会議の設置はできる。

③「審議会等の設置等に関する指針」の要綱も存在する。

④ 熊本市には、130余の付属機関、審議会等が設置されている。「検討会議」の設置は、審議会等の法令によって整備されている。

なのに、行政は、この「検討会議」の設置の方針さえ明らかにしていない。自治推進委員会では1年前にこの条例の見直しの諮問がなされたのに、なぜ、市民に条例見直しの機会をあたえる検討会議の設置ができないのか。ここに、行政の不作為が感じられる。

自治基本条例第39条第2項「市長は、この条例の見直しに当たっては、市民参画の手続を実施します」が市長の課題であり、その具体的な「市民参画の手続」は「市民が主体的に参画する自治基本条例見直しの検討会議」の設置と考えます。市長、行政は「検討会議」を設置することを表明し市民参画の手続を明らかにすべきである。

【市の回答】

自治基本条例第39条第2項の条例の見直しに係る市民参画の手続きについて、当初の予定としましては、平成24年度に実施しました、自治推進委員会での協議やリレーシンポジウム・2000人委員会研修でのアンケートによる市民意見を踏まえて、条例改正について検討を行い、条例の改正を行う場合には、平成25年度において、オープンハウスや地域説明会等を実施し、改正条文案について多様な意見をいただくとともに、最終的にはパブリックコメントを実施して市民意見を反映した条例案を策定する予定でした。

申立人は「リレーシンポジウム、2000人委員会研修アンケート等」を行政が説明した「条例の見直しに当たっての市民参画の手続き」と主張されていますが、上記のように、自治基本条例第2条第1項第4号の「参画」の定義のとおり、施策の立案から実施及び評価の各過程において、多くの市民の方々が主体的に参加できるように、複数の参画の手法を効果的に組み合わせた市民参画の手続きの実施を予定していたところであり、市民参画の手続きが「リレーシンポジウム、2000人委員会研修アンケート等」にとどまるものではありません。

参画の手法については、市民参画と協働の推進条例第6条において規定しているところですが、市民参画と協働の推進条例は自治基本条例第31条に基づく具体的な個別条例であり、市民参画と協働の推進条例第2条に「参画」について自治基本条例と同じ内容を定義

し、その定義に基づき同条例第 6 条に市民参画のための手法を規定していることから、自治基本条例との整合性は図られています。

以上のことから、本市の自治基本条例の見直しに係る市民参画の手続きの考え方や進め方について、自治基本条例の「参画」の定義に逸脱しているとは考えていません。

ただし、平成 25 年 4 月〇日付け第〇号の熊本市オンブズマンからの「苦情に基づく調査結果通知書」では、『諮問に対する（自治推進委員会からの）答申を踏まえて、市長が（自治）基本条例第 39 条第 1 項により具体性をもった見直しを発意して、同条第 2 項により、その当該見直しに当たって、市民参画の手続きが始まることとなります・・・』と判断されました。条例見直しに係る市民参画の手続きはこれから始まることから、今後の具体的な市民参画の手続きの一つとして、条例見直しに係る審議会の設置について準備を進めています。併せて、その他の参画の手法による市民参画の手続きについても検討いたします。

【オンブズマンの判断】

1 あなたの申立てを調査いたしましたところ、市は、熊本市自治基本条例第 39 条第 2 項の「市長は、この条例の見直しに当たっては、市民参画の手続を実施します。」の市民参画については、同条例第 2 条第 1 項第 4 号の「参画」の定義のとおり、施策の立案から実施及び評価の各過程において多くの市民の方々が主体的に参加できるように複数の参画の手法を効果的に組み合わせた市民参画の手続きの実施を予定しているところであり、市民参画の手続きがリレーシンポジウム、2000 人委員会研修アンケート等にとどまるものではないとしております。

そして、熊本市長が行なう同条例第 39 条第 1 項の「市長は、この条例の施行後、4 年を超えない期間ごとにこの条例を見直し、適切な措置を講じます。」との規定に基づくこの条例の見直しについては、今後の具体的な市民参画の手続きの一つとして「(仮称) 条例見直しにかかる委員会（附属機関）」の設置について準備を進めております。

2 以上の次第ですので、市は、熊本市自治基本条例に基づいて同条例第 39 条の「条例の見直し」を行っているものと判断できます。

（3）交通指導員の活動

【苦情申立ての趣旨】

昭和〇年～平成〇年〇月末までの 40 数年間、市の交通指導員として、年間にして 180 日～220 日間、朝 6 時～夕方 4 時過ぎまで、樹木の伐採、標識なおし、カーブミラーの設置・清掃、支部長の親類の葬式や祈願祭・夜市の際の交通整理、小学生を対象とした交通教室など様々な活動を行ってきた。それにもかかわらず、市からは年間 2 万円ほどの手当てが支給されるのみで、活動にみあった報酬は支払われていない。これまでの活動に対して金

銭的な配慮があっても良いのではないか。

また、交通指導員の活動の際に使用する広報車に拡声器及びスピーカーを取り付ける費用を私が立て替えたので、当該費用を支払ってほしい。

【市の回答】

熊本市交通指導員制度は、交通の安全、事故の防止及び交通道德の高揚を図り、併せて市内の交通秩序を確保することを目的として、昭和 44 年 10 月 1 日に設置され、各交通指導員は、熊本市交通指導員設置規則（昭和 44 年 10 月 1 日制定）及び熊本市交通指導員内規（昭和 59 年 10 月 1 日制定）に基づいて、市長より委嘱を受け、活動していただいています。

交通指導員の任務については、熊本市交通指導員設置規則第 4 条に以下のとおり規定してあります。

- (1) 市長の命を受け、警察その他交通安全推進機関と緊密な連絡をとり、交通安全のために必要な指導及び交通安全思想の普及高揚に努めること。
- (2) 街路で交通指導にあたること。
- (3) 前号の規定による勤務中、交通事故の発生及び著しい交通渋滞等があるときは、速やかに所轄警察署に連絡すること。

活動日や活動時間については、熊本市交通指導員内規第 6 条に以下のとおり規定してあります。

- (1) 街頭指導は、毎月 1 日、10 日、20 日の午前 7 時 30 分から午前 8 時 30 分までとする。ただし、当日が土曜、日曜、国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日などの場合は翌日等に替えて勤務する。
- (2) 春、秋及び年末年始の交通安全運動期間を通しての街頭指導は、午前 7 時 30 分から午前 8 時 30 分までとする。
- (3) 前 2 号に定めるもののほか、市市民協働課から特に指定したとき又は地域の実態に応じて勤務する。

このほか、市民協働課にマラソンや駅伝の開催事務局、祭りの事務局などから交通指導員の派遣要請があった場合は、市で必要性を判断し、指導員の代表者等に派遣依頼し、交通指導員の出勤をお願いしています。

また、地域によっては、運動会など各種行事開催に伴い、地元から出勤要請がある場合

もあります。

年間を通しまして、街頭指導については、交通安全運動期間なども含め約 50 回程度の出動と思われませんが、出動回数は、地域によって若干異なります。

次に、活動報酬については、交通指導員は、熊本市非常勤特別職であり、熊本市特別職の職員で非常勤のものの報酬及び費用弁償に関する条例施行規則で年間 22,000 円と定められております。

申立人は、40 数年間勤務と主張されていますが、市の記録では、昭和〇年〇月〇日から平成〇年〇月〇日までの 32 年〇ヶ月間であり、おそらく交通安全協会〇〇支部の指導員としての活動期間を含めて誤認されているものと思われま

す。次に勤務日数については、街頭指導で年間約 50 回、その他駅伝大会やマラソン、祭り等の派遣依頼をお願いしている状況で、地域によっては若干のバラつきはありますが、計約 60 回程度の出勤日数と思われま

す。申立人は年間 180 日～220 日の勤務日数と申し立てられていますが、大幅に異なりますことから、おそらく交通安全協会〇〇支部としての活動日数を含めた勤務日数と思われま

す。申立人は、交通指導員の活動として、樹木の伐採、標識なおし、カーブミラーの設置・清掃等を行ったと主張されていますが、これらは、市交通指導員として依頼したものではありませんので、おそらく交通安全協会〇〇支部としての活動と思われま

す。また、交通安全教育につきましては、学校から地域の交通安全協会支部に依頼されることが多いため、交通安全協会支部としての活動と推測されます。

次に、申立人が「活動に見合った報酬が支払われていない」との主張をされていることですが、交通指導員の報酬は、対価というよりはむしろ、貸与している制服等のクリーニング代など最低必要経費的なものを報酬として支払わせていただいております。活動そのものについては、言わばボランティア的な意味合いが強いところです。従いまして、申立人のこれまでの活動に対しての金銭的な配慮を求めておられることについては、遑って報酬を支払う予定はございません。

最後に交通指導員活動の際に使用する広報車への拡声器等の取り付け費用の私的立替の支払については、本市から広報車への拡声器等の取り付けの依頼はしておりませんので、支払うことはできません。交通安全協会〇〇支部の活動ではないかと思われま

【オンブズマンの判断】

1 交通指導員について

長い間、熊本市交通指導員として、交通の安全、事故防止等のために、ご活動いただきありがとうございました。

さて、苦情申立ての趣旨について検討しましたが、申立人は、「熊本市交通指導員」と同時に「交通安全協会〇〇支部の交通指導員」としても活動されておりました。「緑十字賞」

の表彰を受けられたことは「交通安全協会」の交通安全活動に顕著な功績があったことが認められた結果によるものと思います。熊本市交通指導員設置規則（以下「設置規則」という。）には、熊本市交通指導員は「警察その他交通安全推進機関と緊密な連絡をとり」指導することや「所轄警察署及び交通安全協会等の協力を得て」教育訓練を受けることなどが規定されており、二つの交通指導員の業務内容が類似し重なる部分があり、校区又は支部のそれぞれの責任者を同一人が併任して同じ人を通して依頼がなされていたこと、同じ「交通指導員」の名称で呼ばれていることなどから、申立人はどちらの仕事か区別せずに活動されていたものと推察します。区別を意識されなかったのも無理からぬこととは思いますが、勤務の依頼を受けた際の依頼文書には「熊本市」からのものと「交通安全協会」からのものがあり、「交通安全協会」と記載された依頼文書の場合は、熊本市からの依頼ではありませんでした。

2 熊本市交通指導員について

苦情申立ての趣旨に記載されている諸活動については、熊本市交通指導員の仕事と交通安全協会〇〇支部の交通指導員の仕事とが混在しているようですので、できる範囲で区分してみたいと思います。

まず、熊本市交通指導員の任務については、「設置規則」と「熊本市交通指導員内規」（以下「内規」という。）に規定されています。市長が委嘱し、任期は2年で再任が可能で、申立人への委嘱は、昭和〇年〇月〇日から平成〇年〇月〇日までの約32年〇か月の長期間に及びます。申立人が40数年勤務したと言われるのは、それ以前から「交通安全協会」の交通指導員をされていたためではないかと推察します。

次に「設置規則」によると、熊本市交通指導員の任務は「①市長の命を受け、警察その他交通安全推進機関と緊密な連絡をとり、交通安全のために必要な指導及び交通安全思想の普及高揚に努めること。②街路で交通指導にあたること。③勤務中、交通事故の発生及び著しい交通渋滞等があるときは、速やかに所轄警察署に連絡すること。」となっていますので、樹木の伐採、標識なおし、カーブミラーの設置・清掃、広報車への拡声器及びスピーカーの取り付けは、熊本市交通指導員としての仕事ではなく、交通安全協会〇〇支部の依頼による仕事ではないかと思えます。

また、熊本市交通指導員の勤務日と時間については「内規」において、「①街頭指導は、毎月1日、10日、20日の午前7時30分から午前8時30分までとする。ただし、当日が土曜、日曜、休日などの場合は、翌日等に替えて勤務する。②春、秋及び年末年始の交通安全運動期間を通しての街頭指導は午前7時30分から午前8時30分までとする。③市市民協働課から特に指定したとき又は地域の実態に応じて勤務する。」と規定しています。

そうしますと、熊本市交通指導員としての仕事は、街頭指導は、年間約50回で、時間は原則としては午前7時30分から午前8時30分までの1時間です。マラソン、駅伝、

お祭りなどの特別の場合の勤務時間は別です。申立人が年間 180 日ないし 220 日間仕事をし、時間は朝 6 時から夕方 4 時までで行ったと言われるのは、交通安全協会〇〇支部の仕事との合計ではないかと思えます。

3 報酬及び立替費用について

熊本市交通指導員は、熊本市非常勤特別職となり、その報酬については「熊本市特別職の職員で非常勤のもの報酬及び費用弁償に関する条例施行規則」により、交通指導員の報酬は「年額 22,000 円」と定めてあり、2 回に分けて（9 月末、3 月末）に支払われています。その金額が妥当かどうかについては議論がありますが、交通指導員は基本的にはボランティアの性格を有するもので、報酬は活動の対価というより実費の支払等に相当すると考えられますから、不当とまでは言えないように思います。拡声器及びスピーカーについては、上述のとおり、熊本市交通指導員の仕事ではないようですので、市から支払うことは無理だと思います。

なお、交通安全協会の交通指導員は、ボランティアということですので、報酬はないと思いますが、交通安全協会に確認してください。

4 表彰等について

申立人は長期間にわたって熊本市交通指導員として市民のために活動をされてきました。これまでも、平成〇年度に熊本市交通指導員十年勤続表彰を、平成〇年度に熊本市有効者表彰を受けられています。そして、平成〇年〇月〇日付けで辞職されましたので、熊本市としては、熊本市交通指導員表彰実施要項に基づき、平成 26 年度に退職者感謝状を贈呈する予定とのことでした。

（４）固定資産税の税額

【苦情申立ての趣旨】

母親のマンションは、築 25 年経っているが、固定資産税が〇円弱しか安くなっていない（〇円が〇円に）。母親が固定資産税を滞納していたため、差し押さえをするという連絡が私にあった際に、固定資産税が安くなっていないことに気づいた。築 25 年経過したマンションの評価は当然変わっているので、12 月〇日に納税課職員に問い合わせたところ、「国の方で決まっていますので。」と意味不明の回答だった。滞納している固定資産税は私が払ったが、築 25 年経過したマンションの固定資産税がほとんど安くなっていないことに納得ができない。

【市の回答】

1 固定資産税、都市計画税の算出方法、及び家屋の評価について

固定資産税（都市計画税含む）の税額は、総務大臣が定めた固定資産評価基準に基づき市町村長が固定資産を評価し、その価格を決定し（地方税法 388 条第 1 項、同法第 403 条第 1 項）、その価格を基に課税標準額を算定し、それに税率の 1.6%{都市計画税の 0.2%を含む（地方税法第 350 条第 1 項、同法第 702 条の 4、熊本市税条例第 41 条、同条例第 147 条）} を乗じて算出します。

新築当時（昭和 62 年）の非木造家屋で 1 棟の延べ床面積が 100 m²を超えるものの評価については、昭和 51 年 12 月 18 日付けで、県と市の間で取り決められている「建築家屋の評価分担に関する了解事項」に基づき、県が調査をしております。また、3 年おきの評価替えにより、評価の見直しをおこなっております（地方税法第 349 条）が、評価替え時には、建設物価の変動による補正率 {平成 12 年度までは市で決めていました（平成 12 年自治省告示の固定資産評価基準第 2 章第 3 節四）が、平成 15 年度からは国が示す率（固定資産評価基準第 2 章第 3 節四、同基準第 2 章第 4 節一）になっています。} と経過年数に応じた補正率 {国が示す率（地方税法第 388 条第 1 項、固定資産評価基準第 2 章第 3 節五、同基準別表第 13）} を乗じていきます。

2 本件マンションの固定資産税について

本件マンションは鉄筋コンクリート造となっており、経過年数に応じた補正率が下限の 2 割に到達するまでには 60 年という長い期間が国の方で設定されています（地方税法第 388 条第 1 項、固定資産評価基準第 2 章第 3 節五、同基準別表第 13）。一般的な仕様の木造住宅ではその期間が約 25 年であるため（地方税法第 388 条第 1 項、固定資産評価基準第 2 章第 2 節五、同基準別表第 9）、木造住宅と比べると鉄筋コンクリート造は評価見直しの際の下がり幅が小さく、評価額は徐々にしか下がっていかないこととなります。数年単位で見ますと、減額は微々たるものと感じるかもしれませんが、当初からの価格の推移についても適正に算出されているものと考えます。

通知書文中の「〇円弱しか安くなっていない（〇円が〇円に）」というのは、ここ 5 年程度のことについての話と思われるのですが、家屋の税額だけの推移を試算してみても、当初の税額から現在の税額との差は約〇円あります。

3 納税課職員の回答について

『12 月〇日に納税課職員に問い合わせたところ、「国の方で決まっていますので。」と意味不明の回答だった。』との申立てにつきまして、当日対応した納税課職員に事実を確認したところ、そのような発言はしていないとのことでした。恐らく、前回来庁された際、中央税務課における、新築当時の評価については県が調査のうえ算出することや、建設物価の変動による補正率については国が示す率を用いることの説明を上記のように捉えられたのではないかと考えられます。

【オンブズマンの判断】

1 固定資産税について

固定資産税とは、毎年1月1日を賦課期日として、固定資産（土地、家屋、償却資産）を所有している人に対して、その価格を課税標準として算定された税額を、その固定資産が所在する市町村に納める税金です。

その税額の算定方法は、「市の回答」のとおりで、総務大臣が定めた固定資産評価基準に基づいて、市町村長が固定資産を評価して価格を決定し（価格は3年ごとに見直されます）、その価格を基に課税標準額を算定し、それに税率を乗じたものが税額となります。

2 固定資産評価基準と評価方法について

総務大臣は、固定資産の評価について全国的な統一を図り、市町村間の均衡を維持するため、固定資産の評価の基準ならびに評価の実施の方法及び手続きを定めています。これを「固定資産評価基準」と言い、市町村長は固定資産の価格を決定する場合には、「固定資産評価基準」によって行わなければなりません。

家屋については、それを建築するとした場合に必要とされる再建築費評点数を求め、これに建築後の年数の経過によって生じる損耗の状況による減点補正率（経年減点補正率）を乗じて評価額を計算する「再建築評価法」が採用されています。3年後の評価替えでは、再建築費評点数は前年度の再建築費評点数に、3年間の建築物価の変動を補正した率（再建築費評点補正率）を乗じて計算します。すなわち、新築家屋の場合の評価額は（再建築費評点数）×（経年減点補正率）であり、新築でない家屋の評価額は、（基準年度の前年度の再建築費評点数）×（再建築費評点補正率）×（経年減点補正率）ということになります。

3 税額の計算

本件マンションの評価については、まず新築に際しては、固定資産評価基準に則って、県の調査に基づき評価額を算定します。3年ごとの評価替えの際に使用する再建築費評点補正率は、平成12年度までは市が決めていましたが、平成15年度からは国が示すことになりました。経年減点補正率は国が決めます。マンションの場合は、最低の経年減点補正率（2割）に至るまで60年かかることになっています。こうしてマンションの評価額を決定し、それに税率（固定資産税1.4%プラス都市計画税0.2%）を乗じて税額を算出します。

以上の方法で、本件のマンション税額を計算して、その推移を示すと添付資料の「評価額及び税額の算出過程」一覧表のとおりになります。オンブズマンにおいても法令の根拠に従って検証し、数値を確認しました。マンションの価格は60年間という長期間をかけて減額していくため、税金が安くなるのに年数がかかりますので、申立人が、税額の減り方が少ないと思われるのも無理からぬことです。それは法律の規定がそうなる

いる結果でやむを得ないものですので、ご理解をお願いします。

4 説明について

以上のとおり、固定資産税の税額計算は複雑ですので、これをわかりやすく説明するのは容易ではありません。それでも、納税者としては、法令に基づく正当な課税かどうかを知ることは重要な関心事です。説明については、申立人と市の回答に多少の齟齬がありますが、今後とも、市においては、法令等の根拠を示すなどして、十分に理解してもらえるように、ていねいな説明をお願いしたいと思います。

(5) 固定資産税の賦課

【苦情申立ての趣旨】

平成 20 年頃、自宅前の墓地（以下「本件土地」という。）の墓石が倒壊しかかっており、また、墓地がゴミ置き場みたいになっていてどうしようもなかったため、市の環境衛生事業所に相談に行った。すると、「所有者を探さないといけない。」と言われ、結局解決には至らなかった。

その後、保健所の生活衛生課に相談に行ったところ、「個人情報なので所有者を教えることはできない。」と言われた。

結局、司法書士に頼んで探してもらったところ、本件土地の所有者は東京にいたことが分かった。

その所有者はお墓の存在すら知らなかったため、お墓は私がみるしかないと思い、平成 23 年 8 月〇日付けで所有者から本件土地の贈与を受け、同年 9 月〇日に移転登記を完了した。なお、本件土地の地目は墳墓地である。

その後、墓石の倒壊や墓地がゴミ置き場になるのを防ぐために改葬することにし、平成 23 年 11 月〇日に公告をし、公告期間満了後の平成 24 年 12 月〇日に生活衛生課より改葬許可証を得て、平成 25 年 5 月に改葬を行い、供養塔を建て、その中にお墓の遺骨を集めた。

これにより、ようやく墓石の倒壊や墓地がゴミ置き場になるなどの問題は解決するに至った。

結果として、お墓を供養塔に移したため、土地に空きスペースができたので、私はそのスペースに車を置いていた。

すると、突然一方的に、〇〇税務課から「本件土地は墓地とは認められないので税金を賦課する。」と言われた。

私は、墓石の倒壊や墓地がゴミ置き場になるのを防ぐために 70 万円程を費やして改葬したのに、一税務課の職員が、こちらの話を何も聞かないで、一方的に税金を賦課しようとしてきたことに納得ができない。

税金を払うことに納得ができないのではなく、これまでのいきさつを無視した、一方的で、あまりにも冷たい対応で税金を賦課してくる市の態度に納得ができない。課税するの

であれば、ちゃんと私の話を聞いた上で課税すべきである。

【市の回答】

申立人には、平成 25 年 7 月に申立人から電話でのお問い合わせ以後、電話と面談合わせて 10 回以上の説明を行っており、申立人の言うような話を聞かず一方的に賦課しようとした事はありません。

また、これまでのいきさつを無視したともありますが、申立人が本件土地を所有するまでの経緯は固定資産税の評価において考慮することは出来ません。

固定資産税は賦課期日の 1 月 1 日に固定資産を所有する方にその年の課税を行うものであり、土地の地目については、国が定めた評価基準に基づき、現況主義（土地の利用状況）で認定するものであります。

本件土地は登記上墳墓地（現在でいう墓地）となっていますが、非課税の対象となる墓地とは市で認可を受けているもので、市で認可していないものはみなし墓地として課税の対象となります。

ただし、熊本市の場合みなし墓地でも墓地としての利用が確認出来るのであれば非課税扱いとしています。

本件土地は、みなし墓地として扱われる土地であり、その一部は駐車場として利用されている状況にあります。このため、墓地として利用されていない駐車場部分は課税の対象となります。

※補足

本件土地は登記面積〇㎡で、そのうちの駐車場部分〇㎡が課税地積となります。評価にあたって、本件土地は無道路地なので無道路補正も考慮します。なお、無道路補正は固定資産評価基準で定める無道路地補正率を適用します。

【注】 駐車部分〇㎡の算出根拠（熊本市における建築物に附置する駐車施設に関する条例より、〇台分は〇×〇＝〇㎡、本件土地の駐車場部分は〇台分なので〇×〇×〇＝〇㎡）

【オンブズマンの判断】

1 申立人が本件墳墓地を整備した経緯

熊本市〇区〇丁目〇番墳墓地〇㎡（以下「本件土地」という。）を申立人が所有するに至った経緯は、「苦情申立ての趣旨」に記載されているとおりです。すなわち、申立人の自宅の隣接地である本件土地にある古い墓石が倒壊しかかって危険なことやごみの置き場になっていたことから、市の環境衛生事業所や保健所の生活衛生課に相談しましたが、所有者を教えてもらえず、司法書士に依頼して所有者は〇〇在住の人であることを突き止めました。ところが、所有者は、本件土地の所在さえ知らなかったため、申立人において適切に管理をするため申立人は無償で贈与を受けました（平成 23 年 9 月〇日付けで

所有権移転登記)。

所有者になると、墓石が倒壊した場合には責任を問われることから、申立人は、市長の改葬許可を受けて、無縁墳墓の遺骨を骨壺に入れ、供養塔を建設して安置し、墓石を移して整地し(平成25年5月)、そのための費用として約70万円を支出しました。申立人は、整地したスペース〇㎡に乗用車2台を置き、駐車場として利用することにしました。

2 固定資産税について

固定資産税は、毎年1月1日に土地等の固定資産を所有している人が、その資産の所在する市町村に納める税金です。登記簿に所有者として登記されている人が納税義務者となります。

地方税法によると「墓地」は非課税です。ここで言う「墓地」とは、地方税法には定義がありませんが、「不動産登記事務取扱手続準則」では「人の遺体又は遺骨を埋葬する土地」と定義され、「墓地、埋葬等に関する法律」では、「墳墓を設けるために、墓地として都道府県知事の許可を受けた区域」とされ、さらに墳墓とは「死体を埋葬し、または焼骨を埋蔵する施設」とされています。課税の実務においては、知事の許可を受けた区域を「墓地」と解し、「墓地、埋葬等に関する法律」施行(昭和23年)以前から存在している墓地については許可があるものとみなして「みなし墓地」として非課税としています。そして、土地評価上の地目は、現況の地目によるものとする現況主義が評価基準に採用されていますから、登記簿の地目が「墓地」であっても、現況が「人の遺体又は遺骨を埋葬する土地」でなくなった場合は非課税ではなくなります。

本件土地は、申立人が贈与を受けた時点では登記の地目は「墳墓地」(現在でいう墓地)で、現況「墓地」でした。それを、申立人が、平成25年5月に供養塔を建てて遺骨を移して改葬し、元の墳墓地を整地し駐車場として利用することとなったため、同部分は現況としては「墓地」ではなくなったものです。

3 申立人に対する市の対応

本件土地を巡っての申立人と市とのやり取りは、平成25年7月から同年12月まで、申立人宅や市役所での面談又は電話で10回以上行われています。申立人としては、贈与を受け改葬した経緯や理由、そのために要した費用等について説明し、それらの事情を考慮した対応を求めましたが、市からは、固定資産税の評価においては土地を所有するに至った経緯を考慮することはできず、国が定めた評価基準に基づき、現況主義により駐車場として利用している部分は平成26年度から課税になる予定である旨の説明がありました。

4 オンブズマンの意見

(1) 本件土地は、古い墳墓地で、墓石の倒壊の危険があり、管理がなされていなかったため、申立人の負担で所有者を探し出したものの、所有者には管理を期待できないことから、申立人が贈与を受け、墓石倒壊の危険を防止するため改葬し、墓石の遺骨を骨壺に入れ、供養塔を建てて納め、その費用を申立人が負担したという経緯が認められます。これらのことは、すべて申立人の善意と親切による行動であったと考えられます。その結果、空きスペースができたため、申立人はそこを自動車の駐車場に利用することとしたものです。

(2) 申立人は、危険防止のために良かれと思って、無縁墳墓の改葬を行ったのに、その結果できた空地进行を駐車場として利用したために、思いがけず固定資産税を課されることになったもので、その経緯や理由を考えると納得がいかないと思われるのは理解出来ないわけではありません。

しかしながら、租税関係の法律の執行においては、「租税公平主義」または「租税平等主義」という大原則があり、課税要件が充足されている限り、市においては、租税を減免する自由はありませんし、租税を徴収しない自由もありません。法律で定められた通りに徴収しなければならないのです。そうしないと、租税法の執行に当たって不正が介在する恐れがあり、納税者の個別事情によって取り扱いがまちまちになると、税負担の公平さが保てなくなるからです。そこで、市が課税することは誠に止むを得ないことと思います。オンブズマンとしてもこの原則に反する意見を述べることはできません。

(3) 本件の課税においては、次のことが考慮されるものと思います。まず、面積ですが、本件土地は〇㎡ですが、課税されるのは駐車場として利用している〇㎡（〇m×〇m×〇台）だけです。残りの〇㎡は墓地として利用されていますので非課税のままだと思います。次に、当該部分は駐車場としての利用であり、建物の敷地などには該当しませんので「宅地」ではなく、地目は「雑種地」として評価されることとなります。また、申立人の自宅についてもそうですが、本件土地は無道路地のいわゆる袋地となっていますので、無道路補正で減額評価がなされるはずですが、

申立人には、ご不満があるかも知れませんが、課税は、租税法の原則と法律の規定によって行われるもので、市の担当者がこれに反する取扱いをすることはできませんので、ご理解をお願いします。

(6) 税金の還付

【苦情申立ての趣旨】

当社は、昭和59年10月〇日に分譲の開発を完了した。その時に、当社の所有地（以下「本件土地」という。）は、公園用土地と防火用水土地として市に指定され、公園として使

用すべく販売等は一切禁止された。そのため、当社としては、開発が完了した時点で本件土地を市に寄付しようとした。しかしながら、寄付の申し出を市に拒否されたため、本件土地は当社保有のまま現在に至っている。

当社としては、このような土地には当然固定資産税はかからないものと理解していたが、念のため今年の4月に固定資産税の課税通知がきたので確認してみたところ、市には間違いはないと思っていたが、課税されていることに気づいた。びっくりして市に問い合わせたところ、昭和59年当初から宅地の評価で課税され続けていたことが判明した。

そこで、市に対して税金の還付請求をおこなったところ、「課税地目を宅地から雑種地へ見直すものとし、5年度分（平成21～25年度分）の課税について更正するので、平成21年度～平成24年度分の払い過ぎた税金についてのみ還付する。」との回答がきた。そもそも本件土地は、昭和59年に市の指定によって家を建てられなくなった。それにもかかわらず、それからずっと宅地と評価して課税し続けたばかりか、払い過ぎた税金のうちの4年度分しか還付しないという市の方針には納得ができない。市のミスで課税し続けたのだから、昭和59年度分まで遡って還付すべきである。

【市の回答】

1 市が5年度分の課税についてのみ更正すると回答した理由について

本件土地の開発行為は、昭和59年7月〇日に完了しています。

都市計画法第39条において、開発行為に伴い設置された公共施設の管理については、原則として工事完了公告の日の翌日に、公共施設の存する市町村に属するものとされていますが、本件土地に係る開発行為では、当該公園は本市に帰属させる条件に当てはまらないため（開発道路の接道部分が河川道路であるためと推察されます。）、同条ただし書の規定に基づき、申請者で管理するとの条件にて開発行為が許可され、同法第40条第2項の規定に基づき当該公園の用に供する本件土地の所有権も申請者に帰属されたものと推察されます。

その後、昭和59年9月〇日付けで現所有者である〇〇へ所有権が移転されています。

なお、当時の開発許可権者は、熊本県でありましたが、その後熊本市に事務移管されています。

また、本件も含めた開発許可にかかる同意協議書等は、保存期間が10年とされていることから文書等の確認はできませんでした。

以上の調査内容に照らして、固定資産税評価基準、固定資産税逐条解説、固定資産税実務提要及び判例等に基づく本市固定資産税の課税状況の検討を加え、以下7項目の事実を確認しました。

- ① 開発の条件として、本件土地を公園（緑地）とし、また、申請者で管理することで開発許可が下りたと推察される。

- ② 本件土地の登記には、「宅地」として抵当権設定がある。
- ③ 公園として個人が使用管理していた土地について判例等を調査した結果、5年遡及の判例を確認した。
- ④ 本件土地は、形式的には売買には何ら制限はないものの、開発許可の際、公園として設置することが条件であり、建築不可の制限もある。したがって、現在の状況では宅地として利用することはできない。
- ⑤ 個人所有の遊具等を備えている公園として使用しても非課税の規定には該当しない。
- ⑥ 毎年の納税通知書には、地番、地目、地積、評価額、相当税額等の課税内容が確認できる課税明細を付けている。

- ⑦ 現地調査の結果、現地は雑木や雑草が生えた空き地の状態であり、外観からも公園としての使用は認められなかった。また、登記地目も「宅地」のため、開発当時に他の宅地と区別して宅地以外の課税地目とするのは、困難だったと推察される。

これらのことから、本件土地が宅地として使用されておらず、その利用も制限されていることから、課税地目を「宅地」から「雑種地」へ変更することとし、地方税法第417条第1項及び第17条の5第5項に基づき、5年度間（平成21年度～25年度）遡及して賦課決定することとしました。

なお、雑種地の評価は付近の土地の価格に比準して求めることとなりますが、本件土地は5m程度の高低差により階段での利用となるため他の利用（駐車場等）も困難であることを考慮し、宅地ではなく山林に比準したものであります。

2 5年以上遡って還付すべきであるという申立人の主張について

あらためて今回の申立てに対する本市の考え方ですが、本件土地は、個人所有の「宅地」として登記されており、また、当時も外観からは隣接宅地と何ら区別できない更地であったと考えられること。さらに、個人所有の「公園」として登記されたとしても、地目が「公園」という理由では非課税とはならないこと等を考慮すれば、当然に本市「固定資産税に係る返還金の取扱要綱」における「瑕疵ある課税処分」には、当たらないと判断するものであります。

したがって、地方税法に規定する5年遡及しての賦課決定が妥当と判断するものであり、申立ての内容を受け入れることはできません。

【オンブズマンの判断】

申立ての趣旨をふまえると、論点はふたつです。ひとつは、開発許可条件として確保された公園用地が宅地として課税されてきたのは市のミスかどうか、もうひとつは、昭和 59 年度分から現在までの固定資産税の還付請求に対して、払いすぎた 5 年度分(実質的には 4 年度分)しか還付しないという市の回答は妥当かどうか、です。

1 公園用地が宅地として課税されてきたのは市のミスかどうか。

(1) 開発の許可条件としての公園用地の確保

開発許可を受ける条件として公園用地と防火用地が設けられましたが、開発完了時にこれらの用地の寄付を申し出たが、市から拒否されたために、現在も申立人が代表取締役を務めておられる会社(以下「申立人」という。)がそれらの用地を所有・管理している、ということです。申し立てられているのは公園用地ですので、この土地のみを取り上げることにします。

申立人は、市が公園用地を指定したと主張されていますが、開発許可を得るために、一定の広さの土地を公園用地として確保する必要があったものと思います。

この開発地域が区画ごとに分筆登記されたときには、この公園用地とされた土地も、隣接の区画と同じように「宅地」として登記されていました。それでも、この土地を公園用地にすることを条件に開発許可が下りたのですから、この土地にはもともと「宅地」として利用することができないという制約があります。

開発完了時点で、市が公園用地の寄付を受けられなかったのは、おそらく、この公園用地が市道に接していなかったからであろうと思います。公園用地が市道に接していれば、市はこの用地の無償提供を受け容れて、いずれ市がこの用地を「公園」として整備したのではないかと推測されますが、公園用地が市道に接していなかったために、申立人がそのままこの公園用地を所有・管理し続けて現在に至っているものと思います。したがって、この公園用地を市に無償提供するためには、公園用地と接している道路の市道認定が先になります。

(2) 公園用地が「宅地」として課税され続けてきたのは妥当だったのか。

① 公園用地の現況地目も「宅地」とみられ続けてきたこと

公園用地には固定資産税はかからないものと思っていたら、平成 25 年 4 月に届いた「固定資産税・都市計画税納税通知書」(以下「納税通知書」という。)によって、現在も公園用地であるにもかかわらず「宅地」として課税されていることがわかった、しかも昭和 59 年度の開発完成時からそうであったことがわかった、というのが申立人の主張です。そこで、申立人は、公園用地が「宅地」として課税され続けてきたのは市のミスであった、と主張しておられます。

それに対して、市は、その公園用地は、宅地造成後には更地で、登記地目も「宅

地」となっており、「宅地」として課税してきた、と回答しています。課税は現況地目によりますが、現況地目も「宅地」だった、というのが市の回答の趣旨だと思います。

市がその公園用地を「宅地」として課税し続けてきたのは三つの理由によるものと思います。

第一は、土地の外観からの観察、現況の確認によるという理由です。公園用地として確保されていた土地は更地のままで、おそらく現在と同じように、危険防止用の金網のフェンスが崖の手前に張られていたと推測されますが、「公園」とわかるような遊具等の整備もなければ、「公園」にされることがわかるような標識もなかったものと推測されます。そうであれば、その土地の現況は、外観からみるかぎり、隣接の「宅地」と同じように「宅地」に見えたものと推測されます。

第二は、登記情報による理由です。登記地目が「宅地」であるのに加えて、平成元年5月〇日から平成20年2月〇日まで、根抵当権の設定登記と、根抵当権の解除にともなう抹消登記とが繰り返されていたことです。申立人が所有・管理しておられる土地ですから、この土地に根抵当権を設定することには何の問題もありませんが、その土地が担保価値をもつものとして利用されていることが、その土地の「宅地」としての課税が妥当であることを裏付ける証拠のひとつと見られていたものと推測されます。

第三は、申立人が登記地目の変更申請をしておられないことです。登記地目は土地所有者の申請によって変更されますが、公園用地とされた土地は「宅地」として分筆登記されたままで、その後も申立人は現況に合わせて登記地目の変更を申請しておられません。したがって、市には、土地所有者からの登記地目の変更によって現況地目を見直す機会がなかったこととなります。

もちろん、土地・家屋への固定資産税の課税の仕方は申告納税方式によるのではなく、賦課課税方式によるのですから、登記地目変更の申請がなくても、市は現況に合わせて固定資産税を賦課決定する必要がありますが、その土地の現況からも、その公園用地が「公園」として整備されるような兆候は見出せなかったものと思います。

以上の三つの理由をふまえると、公園用地とされた土地の現況地目も「宅地」とみなされて、その土地が「宅地」として課税され続けてきたことを見直すのは困難であったと言わざるを得ません。

なお、地方税法第408条により、固定資産は、毎年少なくとも1回は実地調査しなければならないことになっていますが、市の職員が毎年すべての土地と家屋の実地調査をするのは事実上不可能ですから、市の回答によれば、航空写真の活用等によって補完すべきとされており、熊本市も航空写真で土地の異動を把握し、現地調査のうえで地目を修正している、ということです。しかし、このような実地調査によっても、

現況地目の正確な把握ができるとは限りませんし、市の賦課決定が妥当でない場合が生じるのも避けがたいことです。そのために設けられているのが、課税処分に対する不服申立ての仕組みです。

② 課税処分に対する不服申立ての機会

土地・家屋を所有していれば、毎年度「納税通知書」が送付されてきます。そのなかの課税明細書には、地番、地目、地積、評価額、固定資産税相当税額等の課税内容が確認できる課税明細が書かれていますから、毎年一回は、この課税明細書によって、自分の土地・建物がどのように課税されているかを確認・点検することができるようになっていきます。

「納税通知書」に記載された事項への不服申立てには、審査の申出と異議の申立てがあります。前者は、評価額に不服があった場合に、熊本市固定資産評価審査委員会に対して審査を申し出ることであり、処分があったことを知った日の翌日から起算して60日以内に不服を申し出ることが必要になります。後者は、評価額以外の事項について不服がある場合に、市長に対して異議を申し立てることであり、納税通知書の交付を受けた日の翌日から起算して60日以内に申し立てることが必要になります。

申立人が、昭和59年の開発完了時から平成25年4月まで、公園用地が「宅地」として課税されていることに気付かれなかったのは、市に間違いがないと思っておられたからという理由のようです。市がつねに正しい課税処分をしているとは限らないのですから、土地・建物の所有者は自分の財産を守るためには、毎年、課税明細書によりその課税処分が適切かどうかを確認・点検する必要がありますし、確認・点検できるようになっています。

申立人によれば、昭和59年の当初から公園用地が「宅地」として課税されてきたことが判明したのが平成25年4月ということですが、公園用地は、はじめから「宅地」としての利用が制約されていたのは明らかですから、もっと早い時点で、公園用地への課税処分に対する不服申立てをしておられたならば、その時点で、課税処分が見直された可能性があったものと推測されます。

もっとも、その公園用地については、平成元年5月〇日から平成20年2月〇日まで、根抵当権の設定と抹消が繰り返されていましたので、申立人が公園用地の担保価値を下げることを望まなければ、不服申立ての時期に考慮の余地があったかもしれません。というのも、その土地の「宅地」としての課税評価額が高ければ、その担保価値も高くなりますし、例えばその土地が個人所有の「公園」ともなれば、課税評価額は低くなる代わりにその担保価値も下がってしまうからです。

③ 申立人の不服申立てによる現況地目の「宅地」から「雑種地」への変更

申立人は、平成25年4月の「納税通知書」により、公園用地が「宅地」として課税

されていることに気付かれて、市に対して還付請求をされたのでした。申立人からの還付請求を受けてから、市は、当該土地の現況を確認した結果、平成 25 年 6 月〇日付けの文書で、地方税法第 17 条の 5 第 4 項に基づいて課税地目を「宅地」から「雑種地」に更正する方針であると回答しています。

地目とは、不動産登記法上の土地の用途による分類です。現在は、22 種類の地目(田、畑、宅地、学校用地、鉄道用地、塩田、鉱泉地、池沼、山林、牧場、原野、墓地、境内地、運河用地、水道用地、用悪水路、ため池、堤、井溝、保安林、公衆用道路、公園)と、いずれの地目にも該当しない土地である「雑種地」の 23 種類に分類されています(不動産登記事務取扱手続準則(以下「準則」という。)第 68 条)。そして、課税における土地の地目には、宅地、田、畑、山林、原野、牧場、池沼、鉱泉地、雑種地の 9 種類があり、すべて課税時期の現況によって判定され、地目の区分は準則第 68 条及び第 69 条に準じて判定されます(財産評価基本通達 7)。ただし、この通達によれば、「山林」には準則 68 条の「保安林」が含まれ、また「雑種地」には準則 68 条の「墓地」から「雑種地」までに掲げられたものが含まれます。

市は、公園用地として確保された土地は「宅地」として利用することができないことを知ったのですから、その現況地目を「宅地」から「雑種地」へと変更する必要があります。

現在は、この土地は、道路から 5 メートルほど階段を登った位置にあつて、雑草が生い茂った空地の状態になっています。現在の時点でこの土地をみるかぎり、市の回答にあるように、この土地は「雑種地」として課税されるのが妥当であると思います。

④ 「雑種地」としての課税評価額の妥当性

問題は、「雑種地」としての課税評価額をどの程度にするのかです。「雑種地」であっても、宅地に近い評価にするのか、山林に近い評価にするのかによって課税評価額は大きく異なるからです。現況をみると、市が回答しているように、この土地は、もともと開発許可を得るための公園用地であるとはいえ、道路から 5 メートル程度高い位置にあつて、現在のところ緑地のような外観を呈していますので、山林に近い課税評価額にされたのは妥当だと思います。

平成 25 年度の「宅地」としての評価額は〇〇円でしたが、変更後には、「雑種地」としての評価額は〇〇円になっています。

「宅地」から「雑種地」へと現況地目が変更されただけでなく、「雑種地」の現況に合わせて固定資産税の評価額が大きく下がったことによって、この土地には、ようやく現況に適合した課税がなされるようになったと言ってよいと思います。

(3) 昭和 59 年度以降の課税処分は市のミスと言えるのかどうか。

昭和 59 年に宅地開発されて以来、開発許可のために確保された公園用地が「宅地」

として課税されてきたのは市の課税ミスであるから、納めた税金を昭和 59 年度分に遡って返還すべきである、というのが申立人の主張です。

申立人のおっしゃる市の課税ミスとは、市の「固定資産税に係る返還金の取扱要綱」(以下「要綱」という。)における「瑕疵ある課税処分」に当たるという趣旨であろうと思います。というのも、申立人が支払ってきた税金を昭和 59 年当初に遡って返還すべきだと主張しておられるからです。

公園用地が「宅地」として課税されたことは、市の「要綱」にいう「瑕疵ある課税処分」、そのなかでも具体的には、「固定資産税に係る返還金の事務取扱要領」第 2 条(6)の「本市の責めに帰すべき課税誤り」に当たるのかどうか問題になります。

もしも公園用地への課税処分が、「要綱」にいう「瑕疵ある課税処分」であると認められるならば、5 年分還付金としては返還できない金額も、過去 20 年まで遡及できる還付不能金(地方税法の規定によって還付することのできない過納金に相当する額)とそれに伴う利息相当額(年 5%)として返還することができることとなります。しかし、この「要綱」によっても、遡及できるのは 20 年以内にかぎられるのであって、昭和 59 年度分まで遡及して税金の返還を求めることはできません。

昭和 59 年の開発完了時点では、隣接の「宅地」と同じように公園用地も更地であって公園と見える外観もなかったこと、その後も、公園用地は「宅地」として利用することはできないとはいえ、空き地のままで現在も公園にみえるような外観にはないこと、申立人も登記地目変更の申請をされてこなかったことを考えると、公園用地が「宅地」として課税され続けてきたのは、「本市の責めに帰すべき課税誤り」であったと言ふことはできないと思います。

申立人が不服申立てをされたことによってはじめて、市にもこれまでの課税処分が妥当でなかったことが明確になったのでした。

2 5 年遡及しての賦課決定という市の回答は妥当か。

(1) 昭和 59 年度分に遡及して固定資産税額を返還すべきか。

公園用地が「宅地」として課税されてきたばかりか、昭和 59 年から平成 25 年まで納めてきた税金を 4 年度分しか還付できないという市の方針には納得できない、昭和 59 年度分に遡及して返還すべきであるというのが申立人の主張です。

しかし、すでに検討してきたように、開発完了時から、公園用地として確保された土地は、登記地目が隣接の区画と同じように「宅地」であっただけではなく、外観から見ても「公園」とは見えない更地でしたので、「宅地」として課税されたのはやむを得なかったと言わざるを得ません。その後も、公園用地として確保された土地の現況に変化があったようには見えなかったのに加えて、登記情報からも、その土地が「宅地」であることを見直すべき兆候はみられませんでしたし、申立人からの「宅地」としての課税に対する不服申立ても平成 25 年 5 月になるまではありませんでしたので、

市が、公園用地に「宅地」として課税し続けてきたことには理由があったと言わざるを得ません。

ようやく平成 25 年 5 月の申立人の不服申立てによって、公園用地への「宅地」としての課税処分が「雑種地」としての現況と適合しないことが判明したのです。その時点ではじめて、市は公園用地に対する課税処分を二つの点で見直すという回答をしたのです。

ひとつは、公園用地の現況地目を「宅地」から「雑種地」に変更することです。もうひとつは、申立人が納めすぎた固定資産税を税法上の時効にかからない範囲で還付することです。二つをふまえて、税法上の時効を考慮して、5 年間遡及して公園用地に「雑種地」として課税することを決定し、申立人が「宅地」として納税した金額から「雑種地」として納税すべきであった金額を差し引いた金額を 5 年間遡及して還付する、というのが市の回答です。

(2) 「宅地」から「雑種地」への変更と 5 年間遡及した差額分の返還

平成 25 年 4 月になってはじめて申立人が公園用地に宅地として課税されていることに気付いて 5 月に不服申立てをされたのを受けて、その土地を調査するとともに現況確認をすることにより、課税処分が現況地目に適合していないことが判明したのですから、市が、公園用地の現況地目を「宅地」から「雑種地」へと変更したのは妥当であったと思います。個人所有の「宅地」として登記されていたこと、当時も外観からは隣接の「宅地」と何ら区別できない更地であったこと、個人所有の「公園」として登記されたとしても非課税にならないこと等を考慮した結果というのが市の説明です。

そのうえで、市は、5 年間遡及してその公園用地を「雑種地」として課税することにしたのです。平成 21 年度から平成 24 年度に「宅地」として納税された固定資産税額と「雑種地」として課税されるはずの固定資産税額の差額を払いすぎた税金として還付するというのが、市の回答です。平成 25 年度については、「雑種地」として課税されることとなりますから、5 年度分といっても、返還されるのは、平成 21 年度分から平成 24 年度分までの 4 年分の納めすぎた固定資産税額ということとなります。

このように、現況地目を「宅地」から「雑種地」へと変更し、税法上還付できる 5 年分の固定資産税額の差額分を還付するという市の回答は妥当であると言わざるを得ません。

しかも、「雑種地」として課税される場合にも、固定資産税の評価額が「宅地」にではなく、「山林」に近い評価額にされたのも、申立人の公園用地に対する妥当な配慮であると言えます。

申立人の主張からすれば、市の回答には不満があるのは理解できますが、公園用地の現況地目が「宅地」から「雑種地」へと 5 年遡及して賦課決定され、「宅地」と「雑種地」の固定資産税の差額分が実質 4 年分遡及して還付されることになるのも、公園

用地が「雑種地」と評価されたことによって今後の固定資産税額が大きく下がることになるのも、申立人が不服申立てをされて、その申立てが認められた結果です。

昭和 59 年の時点でなくても、その後の早い時期に、申立人が、公園用地が「宅地」として課税されていたことに気付かれて不服申立てをしておられたならば、その時点で課税のための現況地目も「宅地」から「雑種地」へと変更されたのではないかと推測されます。

毎年不服申立ての機会があったことを考えますと、申立人が課税処分に対する不服申立てをもっと早くされなかったことが、まことに惜しまれます。

(7) 高齢者の措置入院

【苦情申立ての趣旨】

私が妻の介護をしていた平成 25 年 3 月に、訪問看護師が突然口座番号を聞いてきたので、おかしいと思い、もう来なくていいと断った。

すると、その訪問看護師が、私が妻を虐待していると市に虚偽の情報を流したらしく、市の職員が妻を病院に連れて行き、そのまま妻は入院させられた。

市の職員は、入院させた理由として「ご主人が虐待をするから。」と説明したが、私は虐待をしたことはない。

私が妻を虐待しているという虚偽の理由で妻を入院させたことに納得ができない。はやく妻を自宅に戻してほしい。

仮に私が高齢だから妻の介護が難しいと市が判断しているとしても、私はまだまだ料理も作れるので、妻にヘルパーを雇ってあげるなどすれば妻と一緒に家で暮らせるはずである。

【市の回答】

以前より、申立人と奥様とはかかわりを持たせていただいております、平成 18 年度頃より奥様が十分な介護サービスを受けにくい状況にあることを本市としては把握しておりました。

具体的に申しますと、介護サービス事業所とのトラブルや介護保険料の滞納等があげられます。

そのような中、平成 25 年 1 月〇日より 2 月〇日まで奥様は市内 3 ヶ所の病院で心不全での入院をされており、3 ヶ所目の病院を退院される時点でもまだ入院での治療の必要性があったと把握しております。退院当日までの間、病状安定後の退院についてや、退院後の介護サービス調整について、病院関係者や行政職員や地域包括支援センター職員等で協議を行っていました。その中で、申立人の強いご希望があり、適切な介護サービスを導入することを条件で、奥様をご自宅へ戻られました。

退院後、調整させて頂いた介護サービスが提供途中で終了してしまったことや、訪問や電話での話を聞く中で、「妻を連れて県外へ行く。」等の発言があったことから、平成 25 年

3月〇日当課の職員3名で自宅を訪問し、介護サービス利用の必要性や、また奥様の病状安定までの過ごし方等についてお話をさせていただきました。

しかしながら、申立人にご理解いただくことが難しく、奥様の病状面での心配があること、適切な介護サービスを受けることができない状態が続く上、申立人の介護力では奥様が自宅で生活を続けることは困難と判断し、奥様の意思を確認した上で、「高齢者に対する虐待の防止、高齢者の擁護者に対する支援等に関する法律」第9条第2項に基づき、「老人福祉法」第10条の4第1項第3号の措置を行いました。

その後、入院・加療等を行い、病状的にも安定しておりましたが、奥様ご自身が自宅に戻ることに不安があったこと、また、申立人も介護が必要な状態であることから、個別に支援をさせていただいておりました。

申立当時は、奥様の意思を尊重し、申立人の主治医もいる病院に入院継続し、入院先に申立人が通って奥様とお会いになる状況が続いておりました。数回にわたり、奥様より自宅に戻って生活したいという意思確認ができたこと、介護サービスが手厚く利用できれば、在宅生活は可能であるという医師の判断の元、試験外出や試験外泊を経て、申立人や奥様、介護サービス事業所や地域包括支援センター職員、病院関係者等にて何度も話し合いをさせていただきました。

サービスの継続利用やお二人での在宅生活が難しいと判断した場合は行政が介入する可能性があることにもご了解をいただいた上で、平成25年11月末、お二人での在宅生活を再スタートしていただいたところです。

ただ、今後もお二人が安定した生活が送れるかどうかを一緒に考えていきます。その中で、申立人からのご提案である「老人ホーム」も視野に入れていきたいと考えています。高齢者の住まいや過ごし方には様々な形があります。申立人、奥様の身体状況や介護状況、経済状況、身元引受人の有無等の入居・入所要件もありますし、どの施設も集団生活にはなりませんので、そういった集団生活でのルールを守って頂けるか等も入居・入所時には大きなポイントになります。

【オンブズマンの判断】

申立ての趣旨は、申立人が妻を虐待しているという虚偽の理由で、市の職員が妻を入院させたのは納得できない、自分は高齢とはいえヘルパーなどの助けを受ければ、まだ一緒に家で暮らせるはずだから、はやく妻を自宅に戻してほしい、ということでした。

市の回答によれば、平成25年1月頃から、奥さんの病状が悪化したため、奥さんは1月〇日から2月〇日まで市内の病院で心不全の治療をされ、まだ入院治療を継続する必要がある段階で、申立人の強い希望で、奥さんは自宅に戻られたということです。そのときの条件は、適切な介護サービスを導入するということでした。しかし介護サービスが提供途中で終了されたことや「妻を連れて県外に行く。」等の発言があったことから、3月〇日に高齢介護福祉課職員が3名で申立人の自宅に行き、申立人の理解が得られないまま、奥さ

んの意思を確認したうえで、「老人福祉法」第 10 条の 4 第 1 項第 3 号の措置を行ったうえで、奥さんを入院させたのでした。適切な介護サービスを受けることができない状況にあつて申立人の介護力では奥さんの在宅生活は困難であると判断した結果だということがわかります。

介護サービスが中断された事情、申立人の対応の仕方、奥さんの心臓病の悪化などを考慮すれば、この措置に続く入院・加療には、相応の理由があつたように思われます。

幸いにも、入院・加療によって奥さんの病状が安定したことから、市は、申立人がオンブズマン事務局に苦情申立てをされた後も、引き続き、申立人・奥さんとも、介護サービス事業所、地域包括支援センター職員、病院関係者等とも話し合いを重ねて、申立人が望んでおられた奥さんとの在宅生活を可能にする条件を整える努力をしています。

その結果、申立ての時期とは事情が変わつて、自宅で生活を続けたいという奥さんの意思と、介護サービスが十分に利用できれば在宅生活は可能であるという医師の判断とをふまえて、市は、平成 25 年 11 月末には、申立人と奥さんが再び在宅生活を始めることを認めるに至っています。

この在宅生活の再開に際しては、介護サービスを継続利用していただくことも、お二人での在宅生活が難しいと判断された場合には行政が介入する可能性があることも申立人に了解していただいているということですが、介護サービスを利用することによって、夫婦でなければできない親密な相互援助を可能にする在宅生活が長続きすることになるのは疑いありません。

申立人と奥さんの在宅生活を支援する関係各位のご尽力に敬意を表するとともに、行政や介護サービスの支援によって申立人と奥さんの穏やかな在宅生活が少しでも長く続くことを願っています。

(8) プライバシー情報の管理

【苦情申立ての趣旨】

現在、私は母と別居しており、母は地域包括支援センターを利用している。また、母とは市を通じて連絡をとることとなっている。

ある日、母から父の入院先に面会の問い合わせがあつた。母は父の入院先を知らないはずなので、不思議に思い、市に問い合わせしてみたところ、地域包括支援センターの職員からは母自身が父の入院先を特定したと聞いている、とのことであつた。しかしながら、母は高齢であり、〇〇の中核症状が認められることからすると、母自身が、父の入院先を調べて特定したとは考えられない。誰かが父の入院先を調べて、母に対して当該情報を漏らしたはずである。父の入院先には、個人情報の取扱いは注意していただくようお願いしていたので、父の入院先から当該情報が漏れたとは考えにくい。となると、市の担当職員が、地域包括支援センターから得た当該情報を、母に漏らしたと考えるのが合理的である。母自身が父の入院先を特定した、という市の回答には、納得がいかない。

【市の回答】

本市では、申立人の母からの相談に対応し、必要な支援を行っていますが、相談対応の際に知り得た情報以外の個人情報や親族にまつわる情報等について、独自の情報収集は行っていません。また、申立人の主張にある「申立人の父の入院先情報」については、申立人の母との面談時における母からの発言によって知り得たものであります。

【オンブズマンの判断】

- 1 あなたの申立てを調査いたしましたところ、お父様の入院先の病院名を市職員がお母様に話したのではないかと疑っておられますが、お母様ご本人は、平成 25 年 7 月〇日、ご主人の容態が悪いことを知ったことから、ご自分でご主人の入院先を親交のある者から聞きだして病院名を知ったものです。

ご本人は、まったくの引きこもりで社会と没交渉というものではありません。親族、友人、知人など仲の良い人との交渉は保たれておりますので、ご本人に会いに来られる方もおられます。したがって、面談、電話や手紙などにより必要な情報を集めることをなさっております。

ご本人に対する平成 22 年 5 月〇日の主治医意見書では特記すべき事項として「〇〇のため、日常生活において、多くの見守りと一部介助が必要となっている。〇〇も進行しており、自分に都合が良いような作話が多くなっている。家事、掃除においても困難で、部屋中散らかって、ゴミが溢れており、清潔が保てない状況になっている。家族が生活支援の介入を試みるも、〇〇が酷くなっており、会話が成立しない状況で介入できず、家族は精神的負担から、〇〇を受診するようになってきている。移動は、フラツキあり転倒、骨折のリスクが高く、見守りや環境整備が必要。〇〇あり、確認や後始末に介助が必要。〇〇の夫との生活は徐々に破綻してきているが、集団生活が出来なくなっており、家族の不安が増大している。今後は、訪問介護、通所系サービス導入し、他者の介入を行う必要があると思われる。」となっており、平成 22 年 5 月〇日調査日の認定調査表の概況主訴により「要介護状態の夫と、息子家族との同居である。〇〇にて、10 年位前〇〇科への入院あり、現在も通院中である。近所や家族との、コミュニケーションも上手く取れず、トラブルになったりする事が多いと家族より、聞かれる。協調性を持って欲しいと家族より、話あり。」となっておりますので、やや能力に疑いが生じないわけではありませんが、ご本人は、平成 25 年 4 月〇日、北区役所において、申立人、市職員らなどと話し合いをなし、それに基づいて合意書を作成するなどされておりますので、ある程度の交渉能力を有しており、自ら親族、友人、知人に依頼して、ご本人の知りたいことの情報を得ることは可能な状況です。また、親族、友人、知人においても、ご本人の依頼に応じたり、ご本人の希望を察知して、あれこれ支援してくれております。

2 そして、ご本人は、その後の平成 25 年 7 月〇日、ご主人に会いたいのだがどうすればよいかと市職員ほか 2 名と相談した際、その病院名を挙げて話をされたことから、市職員ほか 2 名も病院名を知り得たものです。ご本人が、既に相談以前、病院名を知っていたことは、ご本人の相談を受ける際、市職員ほか 2 名で相談を受けておりましたので、これらの者からその点の確認がとれております。

したがって、市職員がお父様の入院先の病院名を調査し、それをお母様にお話したということではありません。以上の次第です。

(9) 騒音被害

【苦情申立ての趣旨】

道路を挟んで私の家の向かいに、廃棄物収集運搬業を営んでいる「A」という会社の事業所がある。

当該事業所には、「B」という新聞、雑誌、ダンボール、ペットボトル、アルミ缶、スチール缶及び金属類等のゴミを回収するコンテナが設置してあり、365 日 24 時間いつでも、ゴミを持ち込むことができるようになっている。

そのため、昼夜を問わず、作業をする音、ゴミを持ち込む車のエンジン音、車がバックする際の警告音、車のドアを閉める音、人の話し声などがうるさく、家での病気療養もままならない。

私は 60 年以上現在の家に住んでいるが、当該事業所が現在の場所に移転してくるまでは、このようなことはなかった。移転の際には、地域住民に対する説明もなかった。

市の担当課は、「A」に対し「B」による夜間のゴミの回収（受入れ）をやめるように指導したようだが、今でも夜間にゴミの持込みがなされており、このままでは、ストレスからノイローゼになってしまいそうである。

いくら、そのような指導をしたところで、根本的な解決に至らない。廃棄物収集運搬業という事業の性質上、様々な音が生じることは避けられないのである。この問題を解決するには、現在の場所から事業所を移転させるしかない。廃棄物収集運搬業の許可権者である市は、当該事業所を現在の場所から撤退させるべきである。

【市の回答】

本市が一般廃棄物収集運搬業の新規許可及び更新許可を付与する際は、書類審査の他に、事務所の立入検査を実施し、事務所、車庫及び車両について現地確認することとしています。当該事業者についても、平成 25 年 1 月〇日に市職員 2 名で立入りし、道路に面した事務所等を確認いたしました。この立入検査及び書類審査の結果、当該事業者については、廃棄物の処理及び清掃に関する法律及び熊本市一般廃棄物（ごみ）許可事務要綱で規定されている所定の要件を満たしていることから、平成 25 年 4 月〇日付けで一般廃棄物収集運搬業の新規許可（保管行為は除く。）を付与いたしました。しかしながら、この当該事業所

への立入検査の際、今回の苦情申立ての原因となっている倉庫前のコンテナを用いた無料回収については確認できず、この時点でこのような事態を想定することはできませんでした。

この回収行為について、当該事業者の認識では、売却できるものを無料で回収していたことから、一般廃棄物収集運搬業の保管行為には当たらないとのことでした。しかし、本市としては、売却できる物を無料で回収するとしても、持ち込む利用客が廃棄物として持ち込み、反復継続して回収する以上、当該行為は一般廃棄物収集運搬業の保管行為にあたりと判断しました。

本件については、申立人から相談を受け、これまで当該事業者に対し、苦情申立てを基にした行政指導を実施しました。その結果、当該事業者からは、無料でのコンテナ回収は止めて、今後は、有価（買い取り）でのコンテナ回収を続けるとの回答がありました。有価での回収行為は、一般廃棄物収集運搬業の保管行為にはあらず、廃棄物の処理及び清掃に関する法律の範疇ではないことから指導は困難な状況となりました。しかし、騒音の申立てがある現状を踏まえ、その原因である倉庫前のコンテナを用いた回収行為については、夜間（午後6時ごろ～翌朝8時30分ごろ）においては、ロープを張り受入れを止めて、その旨張り紙により掲示するよう指導しています。市が強制的に当該事業所を移転させるような権限はありませんが、今後は、騒音の担当部署とともに連携しながら、必要に応じ、引き続き指導・監督することとしていますのでご理解いただきますようお願いいたします。

【オンブズマンの判断】

申立ての趣旨は、一般廃棄物収集運搬業を営む事業所からの騒音がうるさくて、家での病気療養ができずノイローゼになりそうだから、許可権者である市は、現在の場所から事業所を移転させてほしい、というものです。

この事案を検討するための論点は二つに分かれます。ひとつは、申立人が事業所から受けておられるのはどのような騒音被害なのか、もうひとつは、市は一般廃棄物収集運搬業者に対して、どのような指導監督ができるのか、騒音被害を理由に事業所の移転を求めることができるのか、です。

1 申立人が事業所から受けている騒音被害について

(1) 事業所からの騒音の実態について

申立人の住居は、道路を挟んで、事業所の倉庫の斜め向かいに位置しています。申立人の住居と事業所の倉庫の間には、かなり交通量の多い道路が通っていますが、申立人が問題にされているのはもっぱら事業所からの騒音です。この事業所には、「B」と名づけられたコンテナ・回収ボックスが設置してあります。申立ての当初には、利用客は、365日24時間、新聞、雑誌、ダンボール、ペットボトル、アルミ缶、金属類等のリサイクル可能な資源物を持ち込むことができていました。ホームページにもそのように書かれていました。

利用客は、道路から倉庫前の敷地に車を乗り入れて、そこに設置されているコンテナ・回収ボックスにリサイクル可能な資源物を入れることができるようになっていきます。申立人を最もひどく悩ませているのは、夜間に、利用客が資源物を無造作にコンテナ・回収ボックスに投げ入れる騒音のように思います。さらには、作業する音、ゴミを持ち込む車のエンジン音、車がバックする際の警告音、車のドアを閉める音、人の話し声などがうるさくて、家での病氣療養に差しさわりのある、というのが申立人の主張です。

コンテナ・回収ボックスと申立人の住居との間には、道路があるだけで、騒音をさえぎる効果のあるものはなにもありません。

利用客が、コンテナ・回収ボックスのなかに静かに資源物を置き、自分の車のドアの開閉や運転の仕方に注意し、話は静かにするならば、申立人の自宅療養を妨げるほどの騒音にはならないのではないかと予想されます。しかし、申立人の証言によれば、騒音を発生させることなど少しも意に介さないような仕方でも資源物を投げ入れる音、車のドアをパタンと強く閉める音や人の話し声などのために、申立人は何度も夜間に目を覚ましてしまわれるようです。

おそらく最も深刻なのは、夕方から早朝にかけての夜間の騒音によって安静と安眠が妨げられることですが、申立人は一日中自宅で病氣療養しておられることを考えると、朝から夕方までの昼間においても、静穏な環境を切実に求めておられることがわかります。

(2) 市の指導による事業所からの騒音の改善状況

申立人が平成 25 年 9 月〇日に事業所からの騒音について市の担当課に申し立てられたのを受けて、市の担当課は平成 25 年 9 月〇日に事業所への立入調査を実施しています。

そのときの指導内容は、市の説明によれば、「無料回収は夜間（18:00 頃～翌朝 8:30 頃）は止め、昼間についても自粛・規模縮小すること。24 時間回収可能の看板は撤去すること。騒音で近隣に迷惑とならないよう配慮すること。」というものでした。

事業者は、市の指導に応じて、夕方午後 6 時頃から翌朝午前 8 時 30 分頃までは、倉庫前のコンテナ・回収ボックスに資源物を入れることができないように、ロープを張って利用客の車の乗り入れができないようにしようとしています。利用客が夜間には資源物の回収を廃止していることを知れば、次第に資源物の持ち込みによる騒音は少なくなることが予想されますから、もうしばらく待つてほしい、というのが市の回答です。

申立人も、申立て以前と比べると、市の指導により、夜間の騒音がかなり減ってきていること、それでも依然として申立人が期待するような静穏な状況にはなっていないことを証言しておられます。

利用客が発生させる騒音は、おもに倉庫前に車を乗り入れて、コンテナ・回収ボックスに資源物を投げ入れるときに発生していますから、利用客のマナーが問題になります。現在のようなロープの張り方では、マナーの悪い利用客がそのコンテナ・回収ボックスに資源物を無造作に投げ入れるのを防ぐことは難しいのではないかと推測されます。

事業者は、今までのように資源物の無料回収をやめても、買取りによる回収を継続したいということですから、これからも倉庫前でのコンテナ・回収ボックスによる資源物の回収は継続されることとなります。しかし、午後6時頃から翌朝8時30分までは、買取りによる回収は行わないということですから、夜間の騒音はいずれ軽減されていくものと期待されます。そこで残されるのは、昼間の騒音をいかに軽減するかという問題です。申立人の証言通りだとしますと、利用客のマナーにはまだまだ改善を求める必要があると言わねばなりません。

申立人の視点から見れば、騒音状況の改善がまだ不十分であると思われませんが、市による指導の効果が現れていることは確認されますし、事業者も市の指導と申立人の抗議に応じて、騒音を軽減させる努力をしていることがうかがわれます。今後の市の指導とそれを受けた事業者の努力により、騒音の状況が改善されることがまだ期待できるように思います。

現在は、市の指導を受けて、事業者のホームページも改善されています。青色で「駐車スペース監視及び防犯用カメラを設置しています。くれぐれも勝手な投棄等はお止めください」と書かれているのは、利用客に対していわゆる不法投棄をしないように注意したものですし、赤色で「当社近隣には住宅も隣接しております。物音等ご配慮くださいますようお願いいたします！」と書かれているのは、利用客に対して騒音についての注意を促すものです。このような事業者の努力によって、少しずつ利用客のマナーの向上も期待されるのではないかと予想されます。

無料回収を廃止して有料回収のみを昼間に継続するということから、その事業方針が利用客に周知徹底されれば、夜間における資源物の勝手な投棄も少なくなることを期待されます。また、有料回収を介して利用客との継続的関係ができると、近隣住民に対する騒音についても利用客に対して個別的に注意を促し協力を求めることが可能になるものと思います。

申立人の自宅療養のためには静穏な環境が必要であることを考えると、利用客に対するこの注意喚起の効果が夜間はもとより昼間にも少しでも早く現れることを願わずにはられません。

2 市は騒音被害を理由に事業所の移転を求めることができるか。

静かな生活環境のなかで、このような騒音が発生させる事業所の設置を許可したのはなぜなのかという申立人の疑問に答えるためには、一般廃棄物収集運搬業の許可条件、

遵守事項のなかで騒音がどのように扱われているかを見ておく必要があります。

(1) 一般廃棄物収集運搬業の許可の基準について

一般廃棄物収集運搬業をやりたい人は、廃棄物の処理及び清掃に関する法律（以下「法」という。）に基づいて、所定の許可基準を充たせば、事業の許可が付与されます。より具体的にはこれを受けた「施行令」第3条には、一般廃棄物の収集・運搬の基準として、一般廃棄物が飛散・流出しないようにすることと並んで、収集・運搬に当たっては、「悪臭、騒音又は振動によって生活環境の保全上支障が生じないように必要な措置を講ずること」と規定されています。さらに「施行規則」第2条の2では、許可の基準は、(a)「施設に係る基準」、(b)「申請者の能力に係る基準」の二つに分けられています。(a)は、「一般廃棄物が飛散し、及び流出し、並びに悪臭が漏れるおそれのない運搬車、運搬船、運搬容器その他の運搬施設を有すること」、積替施設を有する場合にも必要な措置を講じた施設であること、です。(b)は、「一般廃棄物の収集又は運搬を的確に行うに足りる知識及び技能を有すること」、このような事業を行うに足りる経理的基礎を有すること、です。「施行規則」はもっぱら施設と事業者に焦点をあてているのに対して、騒音を重視しているのは「施行令」第3条ということになります。

これらの規定を受けて、熊本市は、「熊本市一般廃棄物（ごみ）収集運搬業許可事務要綱」（以下「許可事務要綱」という。）を定めています。このなかでは、事業を許可するに際して、業者に対して生活環境保全上必要な条件を付することができることになっています。熊本市はどの事業者に対しても「ごみの積替・保管を行わないこと」などととも、騒音についても、「早朝、夜間の収集の時は、騒音に注意すること」という条件を明記しています。

なお、一般廃棄物収集運搬業の許可を付与する際には、書類審査だけでなく、立入検査もなされています。今回の申立てに関わる事業者についても、平成25年1月〇日に市職員2名による立入検査と書類審査の結果、「許可事務要綱」に規定した要件を充たしていることから、平成25年4月〇日に、本事業者に対して新規許可が付与されたのでした。許可申請者には、周辺住民への説明が義務づけられていないのは、この事業自体がそれほど騒音を発生させるとは考えられていないからだろうと推測されます。

資源物の無料回収に伴う騒音が今回の苦情申立てのおもな原因ですが、市の説明によれば、現地での立入検査の時点では、倉庫前のコンテナを用いた無料回収については確認されていなかった、ということです。

申立人からの苦情申立てを受けて、市は、当初は、利用客が持ち込むのは資源物であるとはいえ、それを一般廃棄物として持ち込む以上、それを無料で反復継続して回収する行為は保管行為に該当するから、やめるように指導していた、とのこと。「保管」は「ごみの積替・保管を行わないこと」という許可条件にも反することだからです。その指導を受けて、事業者は、事業方針を変更して、今後は無料で資源物を回収する事業をやめて、有料で回収する事業を続けることにしています。そうなれば、無

料回収は保管行為にあたるからやめるようにという指導はできませんが、有料回収であっても、資源物の回収に伴う騒音が近隣に迷惑をかけていれば、その指導はできるはずです。

(2) 一般廃棄物収集運搬業者の遵守事項について

一般廃棄物収集運搬業の許可を受けた事業者は「一般廃棄物処理基準」を遵守する必要があります（法第7条第13項）が、それを受けた基準のなかに、「収集又は運搬に伴う悪臭、騒音又は振動によつて生活環境の保全上支障が生じないように必要な措置を講ずること。」（施行令第3条第1号イ(2)）と規定されていますし、同様の規定が「許可事務要綱」第8条(6)にもあります。

すでにみたように、熊本市は事業を許可するに際して、業者に対して生活環境保全上必要な条件を付することができますが、熊本市はどの事業者に対しても「早朝、夜間の収集の時は、騒音に注意すること」という条件を明記しているのがあらためて想起される必要があります。

申立人が事業所からの騒音によって病気で自宅療養を妨げられていることも、生活環境保全上の支障が生じていることのひとつの現れですから、事業者は、とくに早朝と夜間の収集時期には騒音が近隣に迷惑をかけないように注意する必要があります。

(3) 事業の停止および許可の取消しの条件

申立人は、市が静かな生活環境のなかに一般廃棄物収集運搬業を行う事業所の設置を許可したことへの疑問から、この事業所を移転させてほしいと主張しておられますが、「事業所の移転」というのは法令には出てきませんが、あえて言えば、これは事業の停止（法第7条の3）と事業の許可取消し（法第7条の4）の中間に位置づけられそうです。まず「事業所の移転」のまえに考えられるのは、生活環境保全上支障があるほど騒音を発生させているために、事業の許可条件に反するという理由による事業の停止です。

市長は、一定の要件に該当すれば、期間を定めてその事業の全部または一部の停止を命ずることができることになっています。事業者が①この法律またはこの法律に基づく処分に違反する行為をしたか、他人に違反行為をするように要求したり助けたりしたとき、②施設またはその事業者の能力が許可の基準に適合しなくなったとき、③許可に付した条件に違反したとき、です。①または②に該当することは考えにくいかもしれませんが、事業者が「早朝・夜間の収集の時は、騒音に注意すること」という③の許可条件に反することになれば、事業停止もありうることになります。

さらにもっと厳しい場合には、市長はその許可を取り消さなければならないことになっています。すでに述べた許可基準が充たされなくなった場合には、許可の取消しが規定されているからです。

今回の事業所のケースについて現時点で判断する限り、市は事業者を指導していること、事業者は市のそのような指導に沿って騒音軽減の努力をしていることが認められると思います。申立人からすれば、騒音軽減のその指導効果が十分なものとはいえないとしても、事業者による騒音軽減の努力の効果も確認されつつありますので、現時点では、市がこの事業者に対して事業の停止を命ずることは無理であると言わざるを得ません。しかし事業者による騒音軽減の努力がまだ十分でないならば、市は、これからも、この事業所からの騒音について事業者を指導することが必要になります。

(4) 事業所からの騒音に対する市の指導の可能性について

事業所からの騒音の発生源は利用客と事業者に分けられますし、発生する時間によって夜間と昼間に分けられますので、4つの組み合わせに即して今後の対策の可能性について考えることにします。

① 利用客が夜間に発生させる騒音について

事業者は、無料回収をやめて有料回収に切り替えるとともに、夜間の有料回収はしないということですから、そのことが周知されていけば、夜間の利用客が発生させる騒音はなくなっていくことが期待されます。

しかし、現在のところは、利用客が勝手に資源物をコンテナ・回収ボックスに投げ入れる音、利用客が夜間でも早朝でも自家用車のドアを勢いよく閉める音などが、申立人の悩みの種になっていることが、申立人の証言からうかがわれます。

利用客のマナーの向上に期待できないとすれば、コンテナ・回収ボックスを倉庫前に配置している以上、夜間でも早朝でも資源物を持ち込む利用客が後を立たないという現状をなくすのは難しいように思います。そうであれば、夕方から早朝にかけては不特定多数の利用客がコンテナに資源物を勝手に投げ込むことができないようにするほかないと言わざるを得ません。

考えられるのは、(a)コンテナを倉庫内に収納するか、(b)道路に近い場所にロープをしっかりと張って利用客がコンテナ・回収ボックスに近づけないようにするか、のいずれかです。

利用客がコンテナの前に車で乗り入れることができないほどしっかりとロープが張られているわけではないとすれば、市は、事業者に対して、もっと効果的にロープを張るように指導することが望めます。

あとは、事業者自身に、有料回収のみを行うことを利用客に周知していただき、不特定の利用客による夜間の持ち込みと投げ入れを防止する努力をしていただくことです。

事業者のホームページをみるかぎり、事業者はその努力を行っていると言えます。

② 利用客が昼間に発生させる騒音について

昼間の時間（朝 8 時 30 分頃から夕方 6 時頃までの間）には、これからも利用客からの資源物の有料回収が続きますから、その騒音に対する対策が必要です。不特定多数の利用客が車で資源物を運んで来て、コンテナ・回収ボックスに投げ入れる場合には、夜間だけでなく昼間にも大きな音がしているというのが申立人の証言です。利用客が資源物をコンテナ・回収ボックスに静かに入れるのであれば、それほど騒音は起きないと推測されますが、資源物を投げ込む利用客があつてを絶たないようです。

そのような利用客に対する注意喚起をどのようにするかが課題になります。

市にできることは、事業者をお願いして、事業所への車の乗り入れと資源物の持ち込みに伴う騒音で近隣に迷惑をかけないように、利用客に注意をしてもらうことです。これまでのように不特定多数の利用客からの無料回収であれば、利用客に対する注意喚起は難しかったと思われませんが、有料回収になれば、利用客との関係が特定できますので、事業者から利用客への個別的な注意喚起も容易になるものと思います。このように利用客に対しては、市は事業者を通して間接的に注意喚起を行うほかないものと思います。

すでに、事業者は利用客に対する注意喚起に努めていることが、事業者のホームページからうかがわれます。

事業者の方針が無料回収をやめて有料回収に切り替えていることが利用客にも知られるようになれば、事業者が有料回収に際して利用客に対して騒音についても注意を促すことが期待できるものと思います。

③ 事業者が昼間に発生させる騒音について

申立人は、事業者のもつ塵芥車の作業音がうるさいと主張されたことがありますので、市は、大きな騒音を発生させるような作業は倉庫内で行うように事業者を指導しています。事業者もその指導に応じる努力をしているものと推測されます。

④ 事業者が夜間に発生させる騒音について

夜間には、事業者は作業をしていませんが、問題として残されていると思われるのは、事業者が早朝に発生させる騒音です。早朝にも、近隣に影響するように騒音を出さざるを得ない場合には、倉庫内で作業するなどの注意が必要になります。この事業の許可条件に基づいて、市には、事業者に対して、夜間と早朝に近隣に迷惑をかける騒音を出さないように指導するように期待されると思います。

以上、4つの場合に分けて騒音に対する今後の市の指導の可能性をみてきましたが、市は、事業者が資源物の無料回収から有料回収へと事業内容を変えても、騒音については必要に応じて事業者に対して指導監督するという姿勢を示しています。

今回のケースでは、事業者は市の指導に応じて、事業所からの騒音を軽減するための努力をしていることがうかがわれます。その努力の姿勢は、ホームページからもうかがうことができます。

市の指導の効果も、それを受けた事業者の努力の効果も、まだ十分には現れていないという申立人の思いも理解できますが、これからも騒音状況の改善が期待されるように思います。

現時点で判断する限り、市はこの事業者に対して事業所の閉鎖や移転を命ずることはできないと言わざるを得ません。市にできることは、騒音被害についての被害者の訴えを受けた場合に、事業者に対して、近隣への配慮を怠らないように指導を続けることです。

(5) 事業者と申立人の交渉による調整の可能性

地域社会では、相互性のある生活騒音についてはある程度受忍しあうことが求められますが、近隣住民は事業所からの騒音を一方的に受けざるを得ません。事業所はその騒音を発生させる作業によって利益を得ることができますが、近隣住民は一方的に騒音の被害を受けるだけです。

事業者による資源物の有料回収それ自体は正当な業務行為です。しかし正当な業務行為であっても、その回収に伴う騒音被害を近隣に及ぼすことまで正当化されるわけではありません。

事業者と近隣住民の立場も利害も明らかに違うのですし、立場の互換性はありませんから、事業の遂行上、騒音を周辺住民に及ぼすことが避けられない事業者は、その騒音が近隣住民の生活妨害にならないように、ましてや精神的苦痛を及ぼさないように、騒音をできるだけ軽減するように配慮する必要があります。そのような配慮によってはじめて、事業所と近隣住民の共存が可能になります。

ところで、事業者に対する市の指導は、一般廃棄物収集運搬事業の許可条件に基づいたものになります。事業者は、事業所からの騒音が生活環境保全上支障を生じさせないように配慮しているかどうかを基準にして、市は指導せざるを得ませんので、その指導内容が、事業所からの騒音によって精神的苦痛を被っている住民の切実な訴えに十分に答えるものにならない場合があります。市の指導が届かない領域は、事業者と申立人の利害調整に委ねられる領域になります。その利害の調整には、おもに(a)交渉による利害の調整、(b)民事調停による利害の調整、(c)訴訟による利害の調整の三つが考えられます。(a)のなかには、弁護士に代理人を依頼して相手方と交渉してもらう場合も含まれます。

今回の申立人の場合には、事業所からの騒音によって生活妨害を被っているだけでなく、精神的苦痛も被っていると主張しておられますから、それだけ深刻な訴えであるのに加えて、事業者と申立人との対立感情もあると思われまますので、申立人と事業

者の話し合いを可能にするためには第三者の関与が必要になるかもしれません。(a)の場合の弁護士の関与も話し合いを容易にする方法のひとつですが、第三者の関与のもとに当事者間の利害調整について話し合う場のひとつが(b)民事調停です。

申立人が事業者に対する市の指導に期待されるのはよく理解できますが、市の指導に限界がある以上、騒音をめぐる利害—事業者の営業上の利害と申立人の静穏な生活環境を確保するという利害—をどのように調整するかは、申立人と事業者の交渉に委ねざるを得ない領域が残ることは避けられません。

なお、事業所からの騒音の中には、利用客が生じさせる騒音が含まれていることが、騒音問題の解決を難しくしているのは事実です。利用客が生じさせる騒音については、事業者が利用客に対して注意するのが最も現実的かつ効果的です。

市は、事業者が発生させる騒音について事業者を指導するだけでなく、利用客が生じさせる騒音について事業者に注意喚起をお願いする必要があります。すでに事業者も利用客に対して騒音に注意するように呼びかけていることがホームページからうかがえます。

今後の市の指導と事業者の努力が効果を発揮して、申立人の求める静穏な生活環境ができるだけ早く確保されるように期待したいと思います。

(10) 消費者相談における対応

【苦情申立ての趣旨】

あるお店を利用した際に、勝手にクレジットカード等何かの申込み手続きが進められたのではないかと不安に思うことがあったので、その他のことを含め、平成25年3月〇日に、消費者センターに相談に行った。お店からは「クレジットカード等はお客様登録申込書に記入しなければできません」と言われ、当然、私は記入も申込みもしていなかったが、消費者センターに確認してもらったところ、相談員から「店ではクレジットカードは、取り扱っていない」と投げ捨てに言われ、相談員が本当のことを話しているのかどうか不審に思った。

また、相談員は名前を聞いてもその日には教えてくれなかったし、相談の際にメモを録るような素振りもなかったため、相談員は本当に市の職員なのかどうか、相談した内容は、きちんと記録されているのかどうか不安である。

【市の回答】

今回の相談について、相談員の相談内容に対する処理は、適切であったものと考えています。相談内容は、申立人が〇〇に行かれた際に、クレジットカードの申込みを勧められ、申込み自体断ったが、店を出た後に、申込用紙が悪用され、クレジットカードが作られているのではないかと不安になり、翌日、〇〇に確認してもらったが不安である、というものでした。申込用紙には何も記入していないということでしたので、勝手に申込みがされ

ているとは、考えにくいことでしたが、大変心配されている様子でしたので、〇〇に問い合わせたところ、「申立人は何も記入していないから大丈夫であること、そもそも〇〇ではクレジットカードの申込みは取り扱っていないこと、申立人に勧めたのはクレジットカード機能等がないポイントカードであること」を確認し、以上の内容を申立人に伝えました。

名前を覚えてくれなかったとのことですが、相談員は日ごろから来所相談の際には、相談前に名前を名乗っており、当日もそのような対応をしました。

また、相談記録についても作成しており、申請があれば閲覧することも可能です。

しかしながら、センターにおける相談業務においては、相談の解決はもちろん、相談者の不安感の解消を図ることもその内容に含まれるものであり、今回の相談では、不安感の解消までには至らず、逆に不信感を抱かれたということですので、接遇面での配慮が不足していたものと考えられます。

今後は、センターに来られた相談者が、不安感を解消し、気持ちよく帰っていただけるよう、職場内研修や朝礼等を通して接遇向上に努めていきます。

なお、申立人は、相談員が市の職員なのかどうか疑問を抱かれているようですが、相談員は、消費生活専門相談員や消費生活アドバイザーといった資格を有する専門家であり、市の職員であります（地方公務員法第3条第3項第3号）。

【オンブズマンの判断】

- 1 あなたの申立てを調査いたしました。あなたのクレジットカードが〇〇で作られたことのないことは確認しておりますので、クレジットカードの件は何の心配もありません。また、あなたが消費者センターで相談した担当者は市の職員でないのではないかと心配だとの点ですが、この担当者は、あなたが記憶されていたとおり藤さんという女性の人でした。この人は消費生活専門相談員と消費生活アドバイザーとしての資格を有しており、専門的知見を有している人で、市の職員です。この人が担当したことは間違いありません。なぜなら、担当者は相談を受けた際に相談メモを作成することになっておりますが、別添のとおり、「消費生活相談情報」としてメモが残っています。この担当者が作成しているメモは申立人において希望すれば閲覧することもできますが、このメモを見ますと、相談概要として「デジカメのプリントをした際にポイントカードの入会を勧められた。その場では断ったが、勝手にクレジットカードを作られるのではと心配になり、翌日、また、店に行き確認したら「記入していないので大丈夫」という。しかし、絶対に悪用しているはずだ。警察にも何度か相談した。クレジットカードが作られるに違いないと思う。」と記載されておりますから、今回、あなたが問題とされている内容と一致しますので、あなたが相談された担当者に間違いありません。それに加えて、あなたの持参された〇〇の領収書2枚及びプリント割引券1枚のコピーも存在しております。それ故、あなたが相談した人は市の職員に間違いありません。したがって、あなたの相

談内容が誰か他人によって悪用されるような心配もありません。

2 さらに、あなたのご指摘のクーポンの問題ですが、たしかに、〇〇の領収書に「クーポン発行済み」、「ケータイ会員でお得なクーポン♪」という記載があります。そして、クーポンは値引きとか割引とか景品を意味する言葉ですが、この領収書に「クーポン発行済み」と記載されているのは、あなたがお持ちになっている「プリント割引券」（これもクーポンの一種です。）を、あなたにお渡し致しましたということの意味しております。ティッシュ、おもちゃ、ストラップなどの宣伝グッズをお店などから貰うことがありますが、これらもクーポンです。

また、領収書の下「ケータイ会員でお得なクーポン♪」という記載は、スマホやケータイのカメラ機能のバーコードリーダーを使って、右側の四角いQRコードを読み取りますと〇〇のサイトに接続します。そして、そのサイトで会員登録の手続きをして会員になると、ネットからのプリント注文が安くなるし、お得な会員限定価格で商品が買えるという値引きクーポンが受けられることとなります。

したがって、あなたの場合は、未だケータイサイトで会員登録をしておりませんから、ケータイ会員ではありませんので、この会員専用の値引きクーポンは受けていないこととなります。

3 以上の次第ですので、この事案ではクレジットカードが作られるなどの不都合は起こっておりませんし、今後も起こらないはずですから、ご安心いただいでよろしいものと判断いたしました。もし、何か不明なことが起こりましたら、またご相談ください。

（11）土地と市道の境界

【苦情申立ての趣旨】

今から〇年前に家を建てた際、市の職員の不正な指示により、市道幅員の中心から不当に後退を強いられた。

すなわち、私が建てた家の北側の市道は、都市計画区域に指定された時点で建築物が立ち並んでいる幅員4m未満の道であったため、市道幅員の中心から2m後退する必要があったところ、家の外塀を築造する際には、市の職員が3名立ち会い、そのうちの1名が境界の位置を指示し、それを基準に外塀を築造した。しかしながら、外塀の工事を施工した業者によると、通常は、市の職員が立ち会って、境界を指示するようなことはない、とのことであった。

その後、最近になって、斜め向かいの土地の造成工事が始まり、その造成地の中心後退線と向かいの土地の中心後退線がずれていること、また、下水道工事の際に本件道路のアスファルトがはがされ、隠れていた市道中心を示す標及び境界標が現れたことにより、市の職員が指示した境界の位置が誤っていたことが判明した。

驚くことに、市の職員が指示した境界は、真実の境界からさらに 40cm 程後退した位置だったのである。つまり、私は、市道幅員の中心から 2m 後退すればよかったところ、2m40cm 程後退させられ、その位置に外塀を造らされたことになる。

私が家を建てる時には、既に本件道路は、現在の外塀の位置まで舗装されていたので、実質的には、その時から今までの間、当該部分は、市の道路として供用されてきたことになる。それにもかかわらず、固定資産税については、当該部分も含め課税されてきた。

隣人の話しによると、この不当な後退は、A が自己の農作業用トラックが本件道路を通行できるように道路幅員を拡張させるため、市の職員と企んで、境界標等を埋め直し、アスファルトで覆い隠してしまった、とのことである。

このような看過できない事態に、「市長の手紙」等を通じて市にも相談したが、不正はない、とのことであった。

市の説明は、到底、納得のできるものではない。このような事態が生じたのは、市の職員の不正な指示に起因するものである。

まず、市は自らの過ちを認めたくて、不正に埋設された境界標等の位置を正しい位置に移転させ、外塀から 40cm の部分についても、舗装すべきである。

また、今後正しい境界を基準に外塀を再築造する際には、その費用を市が負担すべきである。

さらに、市の職員の指示によって、不当に後退させられ、嫌な思いをしてきたわけであるから、その精神的な損害についても金銭的に償ってほしい。

【市の回答】

申立人は不当な後退を強いられたと主張されていますが、まず、これまでの経緯について説明いたします。

1 これまでの経緯について

(1) 昭和 56 年 8 月〇日、本件市道において市の道路台帳整備事業による市道境界の立会が行われ、B 氏（熊本市〇区〇町〇番（以下「本件土地」という。）の所有者）により確認が行われ、別添資料 1 のとおり境界が確定する（この結果をもとに現存するコンクリート杭（境界杭）が埋設されたものと思われる。）。

※当時の字図では、本件土地部分は〇番〇と表示されており、〇番〇が二筆存在している。

(2) 昭和 63 年 3 月〇日、本件市道について、本件土地の所有者より字図訂正を目的とした境界立会申請がなされ、別添資料 2 のとおり、境界を再確定（再確認）する。

(3) 昭和 63 年 9 月〇日、申立人が本件土地を売買により取得する。

- (4) 平成 8 年 3 月〇日、C 氏よりなされた本件土地を敷地とした建築確認申請に対し建築確認がおりる（別添資料 3 によると、昭和 63 年 3 月〇日に確定した境界をもとに配置図が作成されている。）。
- (5) 平成 16 年 10 月〇日、地籍調査により、別添資料 4 のとおり、境界が確定する（申立人の父親である C 氏が代理人として立ち会われる。）。
- (6) 平成 23 年 6 月〇日、斜め向かいの土地（熊本市〇区〇町〇番〇他）を開発区域とした開発許可がおりる。
- (7) 平成 25 年 3 月〇日～〇日、下水道工事に伴う本件市道の舗装剥取り及び舗装復旧がなされる。
- (8) 以上を踏まえますと、境界については、申立人が本件土地の所有権を取得する以前の昭和 56 年 8 月に既に確定しており、その後の昭和 63 年 3 月〇日に再確認した内容をもとに、C 氏は建築確認申請を行っており、その後、平成 16 年 10 月〇日に、申立人の代理人として C 氏立会いのもと、既に確定している境界をもとに再確認するかたちで境界が確定していることとなります。道路幅については、昭和 63 年 3 月確定時点で、それぞれ、西側から 3.6〇m、3.2〇m、3.0〇m となっており（別添資料 2）、平成 16 年 10 月〇日の確定時点で、3.6〇m、3.2〇m、3.0〇m となっています。

2 中心後退について

- (1) 建築基準法では、都市計画区域に指定された時点で建築物が立ち並んでいる幅員 4 m 未満の道は、建築基準法第 42 条第 2 項に規定される道路となり、その道路幅員が 4 m 未満の部分については、道路幅の中心から 2m 後退した線を道路境界線とみなし（以下「道路後退線」という。）、その道路後退線を越えて建築物（門塀等も含む）を建築することはできません。これを一般的に中心後退と呼んでおります。

本件市道は、本件土地周辺が昭和 46 年 5 月〇日に都市計画区域に指定された際に建築物が立ち並んでいた幅員 4m 未満の道であったため、建築基準法第 42 条第 2 項に規定される道路に該当し、中心後退をする必要がありました。

本件土地において平成 8 年に住宅を新築される際に、C 氏より市に建築確認申請がなされ、その申請では、昭和 63 年の立会いにより決まっていた本件市道幅員の中心から 2m 後退した線を道路後退線とされています。この申請時の建築計画概要書（別添資料 3）には、外塀の計画についての記載はありません。

外塀を築造する際に、市の職員が立会い、境界の位置を指示したとのことですが、当時の状況についてはわかりませんが、原則、現地で道路境界の位置を指示すること

はありません。

- (2) 次に、申立てによれば、向かいの土地の道路後退線と斜め向かいの造成地前の道路を拡幅した線がずれていると主張されていますが、この造成地（熊本市〇区〇町〇他）は、D社による開発行為の開発区域となっており、開発行為（開発許可（平成 23 年 6 月〇日指令（開景）第〇号））を行うにあたって、開発許可基準により敷地周囲は幅員 5m を確保する必要がありました。これは、建築基準法に規定する中心後退とは異なります。つまり、道路の中心から 2m 後退することを求められたのではなく、開発許可基準の 5m 幅員を確保するために、造成地对向側の市道境界から北へ 5m を道路として築造したものです。そのため、対向地の中心後退による道路後退線と、開発行為によって 5m に拡幅した線に段差が生じています。

このような段差が生じたことが、申立人が不当に後退を強いられたと感じられた一因だと考えられます。

- (3) 次に、下水道工事については、平成 25 年 3 月に下水道管埋設に伴い本件市道の舗装復旧作業を行い、既存の道路台帳に基づき基準点・境界点の事前測量・事後測量（復旧）を行ったものです。

下水道工事の際に市道中心を示す標及び境界標が現れたということですが、その位置から考えますと、既に埋設されていた〇、〇の境界標であると推測されます。

また、本件土地の道路部分は、下水道工事着工前（平成 24 年 3 月）は未舗装でしたが、同年 8 月頃に申立人が宅地造成工事業者に舗装を要望され、境界ブロックの設置及び舗装が実施されています。

- (4) なお、建築基準法上の道路後退線は、官民境界である市道界とは異なり、その境界をあらわす境界標等を市が設置することはありませんし、道路幅の中心に、その中心をあらわす標等を市が設置することはありません。

3 以上から、申立人に対して市が不当な後退を強いたものではないと考えています。

【オンブズマンの判断】

1 客観的な事実関係について

熊本市〇町〇番の土地（以下「本件土地」という。）とその北側の市道との境界等に関する事実のうち、客観的に認定できる事項を時系列に並べると以下のとおりです。

- (1) 昭和 56 年〇月に、本件土地（この当時は〇番〇の一部であった）の所有者であった B 氏の立会いで、道路台帳整備事業による市道境界の確認がなされました。対向地の〇番〇、〇、〇番地も、当時の所有者の立会で市道との境界が確認されました。その際

に作成された道路台帳図は「資料 1」のとおりです。これが昭和 56 年 8 月当時の市道の現況で、本件土地北側市道の幅員は 3.0m ないし 3.6m となっていました。

その後、昭和 63 年 3 月に、所有者 B 氏から「字図訂正」のための境界立会申請がなされて、地番が訂正され、その結果〇番〇が分筆されて、〇番〇、〇番〇、〇番〇の〇筆になりました。市道と 639 番 1（本件土地）との境界は、境界標を順次直線で結んだ線であることが再確認されました。その際に作成された図面が「資料 2」で、市道の幅員は本件土地東端付近が 3.0m、途中は 3.2m、西端付近が 3.6m となっていました。これが申立人が本件土地を購入する以前の市道の現況でした。

(2) 昭和 63 年 9 月、申立人が本件土地を購入しました。その時点では、上記のとおり市道との境界は確定していました。

(3) 平成 8 年 3 月、申立人の父親である C 氏から住宅新築に際し、建築確認申請書が熊本市に提出されました。その「建築計画概要書」に記載された配置図が「資料 3」で、「資料 2」によって確定したとおり道路幅員は 3.0m、3.2m、3.6m と記載され、道路中心線から本件土地の境界までの距離は、1.5m、1.6m、1.8m と記載され、道路中心線も記入されていました。道路中心線より 2m 後退した道路後退線は、申立人所有の宅地側に、それぞれの個所で 49.0cm、39.0cm、17.0cm 後退する旨記載されています。その後、申立人は同年 7 月ころ、配置図記載の道路後退線あたりに外塀を築造しました。

(4) 平成 16 年 10 月に地籍調査が実施された際、申立人の父親が申立人の代理人として立ち会って境界を確認し、地籍成果図が作成されました。それが「資料 4」で、内容は「資料 3」とほぼ同じです。「資料 4」には、境界標の位置と番号が記載されており、それによると、本件土地とその北側市道の境界標は〇、〇、〇、〇、〇となっています。

(5) 平成 23 年 6 月に、本件土地の斜め向かい北側〇町〇番〇及び〇番〇ほかの土地について、所有会社が出した開発許可申請が許可されました。その際、開発行為技術基準によって、開発予定の宅地に接続する道路を 5m 以上に拡幅する必要があったことから（区画数が 9 以上の専用住宅の接続道路は幅員 5m 以上であることが必要）、申請会社は、開発予定地南側の市道（幅員約 3.0m ないし 3.2m）を 5m とするため、約 1.8m ないし 2.0m 後退させて道路をつくり（「資料 5」を参照）、熊本市に寄付しました。登記簿によると、〇番〇等の宅地のうち〇〇㎡が分筆され、「公衆道路」に地目変更され、平成 24 年 8 月〇日に熊本市に所有権が移転しています。

この結果、〇町〇番〇及び〇番〇の宅地（分筆後は〇番〇宅地）前の市道幅員は従

前の約 3.0mないし 3.2mから約 5mに拡幅され、北側宅地側に約 1.8mないし 2.0m後退拡幅されたため、その部分の道路中心線は北側に約 1m移動しました。

しかしながら、申立人宅の北側の〇〇町〇宅地前の市道幅員は従前のままでありますので、同部分の道路中心線は従前と変更はありません。このため、〇番〇宅地前の幅員 5mの市道と〇宅地前の幅員 3.2〇ないし 3.6〇mの市道との間には、道路幅員の違いによって道路中心線にズレが生じました。

- (6) 平成 25 年 3 月、本件土地の北側市道の下水道工事が行われ、市道の舗装の剥ぎ取りと再舗装復旧が行われました。

2 道路後退線についての申立人の主張について

申立人は、市職員の不正な行為により、本来の道路後退線より約 40 cm 自分の宅地側に不当に後退を強いられた旨主張していますので検討します。

- (1) 申立人は、市道の中心線が途中の道祖神及び電柱の囲いの付近でズレが生じていることから、自宅の道路後退線は間違っている旨主張します。ズレが生じた理由は上述のとおり、平成 23 年の開発許可申請に際して、申請会社が自社所有の宅地側に約 1.8 mないし 2.0m後退させて道路を拡幅し、公衆用道路として市に寄付した結果、道路中心線が北側に約 1m移動したためです（「資料 5」「資料 6」を参照）。それ以前においては、「資料 1」「資料 2」「資料 3」「資料 4」のいずれにおいても、ズレは認められません。

- (2) 申立人は、平成 8 年 7 月ころ、外塀築造に際して市職員が立会い、誤った指示をした旨主張します。「市の回答」によると、原則、市職員が立合って指示することはないということですので、事実関係は明らかではありません。しかしながら、「資料 2」「資料 3」「資料 4」や境界標の位置、現況から判断すると、外塀の位置が本来の道路後退線より約 40cm 宅地側に入り込んでいるとは言えないと思います。

- (3) 申立人は、市職員が境界標をアスファルトで覆い隠した旨主張します。

本件土地と市道との境界は、それぞれの時期に、各所有者が立会いの上で確認していますが、平成 16 年 10 月の地籍調査においては、申立人の父親が立合って、境界は「資料 4」のとおり、〇、〇、〇、〇、〇の境界標を順次直線で結ぶ線であることが確認されました。

申立人は、平成 25 年 3 月の水道工事の際に、市道の舗装アスファルトを剥ぎ取るとマーカーが出てきた旨主張します。「市の回答」によると、アスファルトに隠れていたのは、「資料 4」の〇と〇の境界標であると推測されるとのことで、隠れていても境界

が変わることはありません。

- (4) 申立人は、市道が申立人の宅地側に約 40 c mズレている旨主張し、その根拠として、昭和 63 年の土地購入前に幅 1.6mの小型車で確認に来たときに、土盛をタイヤで踏んでしまった記憶があり、後日軽自動車ですら確認に来たときはぎりぎり通過できたことから、市道幅員は約 1.4m くらいであったこと、赤と青の道路中心線のマーカーがあったことなどを主張します。

しかしながら、これらの主張を裏付ける資料や証拠は確認できません。かえって、それよりも約 7 年前の昭和 56 年 8 月に行われた道路台帳整備事業に伴う境界確定の際に作成された「資料 1」には、市道の幅員は 3.0 ないし 3.6m であることが明記されており、平成 63 年 3 月作成の「資料 2」でも同様です。道路中心線の位置は、平成 8 年 3 月、申立人の父親が熊本市に提出した建築確認申請書の配置図「資料 3」に、本件土地との境界から 1.50m、1.60m、1.80mの距離である旨記載されています。また、「市の回答」によると、道路幅の中心をあらわす標等を市が設置することはないということでした。

3 今後の対応について

以上のとおり、申立人が主張するように、市の職員に不正又は不当な行為があったと認めるには至りませんでした。申立人においては、この結論に納得されないかも知れませんが、その場合には、すでにご検討されているように、民事訴訟を提起されることをお勧めします。裁判の場で十分に主張を行い、判決によって決着を図られるのが相当であると考えます。

(12) 市道の管理と上下水道の移設

【苦情申立ての趣旨】

私の家(熊本市〇〇番地〇 家屋番号〇番〇の建物)の上下水道が、家の西側にある他人の土地の下を通っているが、最近になって突然、その他人から「上下水道を撤去してほしい。」という申し出があった。

そこで、家の北側にある市の道路(以下「本件道路」という。)に上下水道を移設しようとした。

ところが、上下水道局によると、本件道路は土地の所有権について争いがあり、そのような係争地には上下水道の布設はできないということだった。

そこで、道路を管理している北部土木センターに確認したところ、本件道路は市道であると認識しているので、最終的には市道として決着をつけるとのことであった。

ただ、最終的には本件道路が市道になるとしても、本件道路が係争地である限り上下水道の布設はできないため、上下水道の撤去を要求されている現状においては、どこにも上下水

道を布設することができなくなり、上下水道という生活に不可欠な設備が私の家からなくなってしまうという事態になりかねない。

そこで、市には急いで本件道路を市道として決着をつけてもらい、早く上下水道を移設できるようにしてほしい。

また、本件道路の所有権に争いがあることにより、市と本件道路の所有権を争っている者は、私の家から市道に出るために通らなければならない本件道路を「通るな。」等の言いがかかりをつけてきたり、本件道路の一部を有料駐車場にして駐車料を徴収したり、本件道路上にAのBを置いたりするなど、いろいろな問題が生じている。これらの問題も、市道の管理に不備があるから生じているので、市には早急に市道として決着をつけると共に、本件道路を適切に管理してほしい。

【市の回答】

本件道路は、〇〇第〇号線として昭和36年に市道認定されていますが、実際はそれ以前から市道として管理されており、所有権は熊本市にありますので、申立人が主張されるとおり、市道としての管理に不備が生じないよう努めていく方針です。

確かに道路と隣接するAの地権者は、道路はA所有であると主張していますが、道路は元々白地道路（国有財産）であり、旧字図及び検図（明治時代の地租改正の際の資料）にも白地道路として記載され、その当時から公道として扱われており、現在は国から市への国有財産譲与契約一部変更契約の途中であります。

また、昭和25年にAが財務局に対し、本件道路を含めた土地の譲与申請を行った文書を閲覧しました。それによると、Aの申請に対し財務局は本件道路を除外した土地をA所有とする許可を出しています。これは本件道路が当時から白地道路であり、公道として存在しているため、Aの所有にすることは出来ないとの判断によるものだと思います。

なお、今後においてもAの地権者に対し市道であることの説明を続けることとし、合わせて駐車場及びBの不法占拠に対して引き続き指導を行っていく方針です。

2 本件道路への上下水道の布設について

上水道は、配水管（道路等の公共用地に布設。当局にて設置及び管理）からお客さまが自己負担で給水管を分岐し、その供給を受けることとなります（上水道の使用）。

また、下水道は、公共下水道（道路等の公共用地に布設）から分岐した宅地内の公共枡（以上、当局にて設置及び管理）にお客さまが自己負担で排水設備を接続し、そこに家庭内の汚水を流すこととなります（下水道の使用）。

いずれも公道から宅地内にかけての接続工事ですが、この場合、お客様はそれぞれ指定工事店に依頼され、当局へ工事申請書を提出しなければなりません。当局ではその申請を審査確認し、その後に工事を行っていただき、完成後、当該工事が適切に施工されているかを検査いたします。

なお、完成後、給水管は公道下から宅地内へ、排水設備は宅地内にそれぞれ布設されます。これらはお客様の財産となりますので、維持管理もお客さまに行っていただくこととなります。

本件の場合、現在の第三者の土地から北側市道への移設となりますが、その道路に所有権問題が在しておりますので、工事への反対者が出てきたりする等により、当該工事が停止することがあります。

そこで、この所有権問題の解決が喫緊の課題ということになりますが、まずは、現在の既設の給水管及び排水設備の設置期間の延長を所有者の方に相談され、当面の対策として講じられた方がよいと存じます。

【オンブズマンの判断】

- 1 あなたの申立てを調査いたしましたところ、本件道路については、Aが所有権を主張しておりますが、市としては、昭和36年に〇〇第〇号線として市道認定されている道路であって、所有権は熊本市にあり、平成25年8月〇日、Aに対し、駐車場とBの撤去を行うよう文書で申し入れており、今後もAに対し、市道であることの説明を続け、Aが占拠している駐車場及びBの撤去などを要求していくとのことでした。
- 2 しかし、Aと市との間で、本件道路の所有権の取得について争いがあり、Aは、本件道路は江戸時代からAの出入口の参道としてAの所有地であり、以後、明治、大正、昭和、平成と所有し続けており、検図にも「C通」とあり（なお、真向かいのAの出入口もC通となっている。）、明治24年9月建立のBも存在し、現在、駐車場としても利用していて利用実績もあるから、元々からAの所有地であって、市は、市道として取得したと言うものの、Aから譲り受けたわけでもないで所有権の取得原因にならないし、また、これまで市が本件道路を市道として管理していた事実はない、すべてAが管理していたからAの所有地であって、それを取り上げるのは不当であるなどと主張していると思われまます。
- 3 所有権の取得について争いがある場合、正当な所有者から譲り受けたとする承継取得なり、時効により取得したとする原始取得なり、昔に遡ってその取得原因を証明しないといけません。現在、話し合い中で、A保管の譲与申請書及び添付実測図並びに譲与許可書、あるいは検図など双方で検討されているようですが、所有権の取得は、それらの資料だけで決め手になるものでもありませんから、双方譲らず、決着が付かない場合、裁判所における所有権確認訴訟による決着となると思われまます。訴訟提起をするかどうかは当事者の判断に任さざるを得ません。したがって、申立人としては、早期解決をご希望され、そのご事情も理解できますが、市とAとの本件道路の所有権争いの決着を待つほかないこととなります。

本件道路の争いが解決しない限り、上下水道を本件道路に布設する工事を行うことは困難です。

以上のとおりですので、ご理解いただきますようお願い申し上げます。

(13) 換地処分された土地の段差

【苦情申立ての趣旨】

〇〇町土地区画整理組合（以下「組合」という。）が施行している土地区画整理事業（以下「事業」という。）は、旧〇〇町が都市計画の一環として計画したものであり、財源の関係で組合施行となったものである。したがって、当初から財政支援・人的支援を行い 3～4名の町職員が組合に常駐しており、事業の同意書、事業の説明、工事内容の説明、立木補償費の支払いなど、公金の取り扱いまですべて町職員で行われており、町、その後は市の職員がすべてに関与している。また、工事は市からの助成金によって行われているものである。

この事業において、私に換地処分された土地（以下「本件土地」という。）は、東側が約 1m、南側が約 2mの段差で周りの土地よりも低くなっており、まるで地下 1 階のようなもので、とても家を建てるような状況下にはなかった。

そこで、周りの土地を掘り下げて段差がなくなるように要望したところ、担当者（旧〇〇町職員）から段差を解消するとの説明を受けたが、いつまでたっても約束通りにはなされなかった。その後、紆余曲折を経て、最終的には組合側から提案された本件土地を 40～50 cmほど嵩上げするという妥協案を仕方なく受け入れることにした。その妥協案を受け入れるにあたっては、私が受け入れを渋っていたので、市職員が 2 人で現場を見てから考えるように私を促し、現場において私が妥協案を渋々了承し、その旨を組合に伝えてもらうようにその職員と約束して現場を離れた、という経緯がある。

しかしながら、その妥協案も守られず、今も土地の段差はそのままになっている。約束をしておきながら約束を守ってくれないことに対して納得ができない。

【市の回答】

本事業は、旧〇〇町の振興計画により、乱開発の防止、都市計画道路築造及び良好な住宅地の造成による中心地の活性化のために、施行者を「〇〇土地区画整理組合」として、平成 10 年〇月〇日に組合設立認可を受け、「〇〇都市計画事業」及び「〇〇町土地区画整理事業」は進められてきました。本事業は組合施行である以上、当然その実施については、組合の総会や理事会において議決、承認されたうえで執行されるものです。

そこで本市（旧〇〇町）は、土地区画整理法（昭和 29 年法律第 119 号）第 75 条の規定に基づく技術的援助の申請を受け、事業に伴う全般的な支援を行ってきたところです。

まず、苦情申立ての趣旨に記載されている『周りの土地を掘り下げて段差がなくなるように要望した際に、担当者（旧〇〇町職員）が段差を解消すると説明を受けたが、いつま

でたっても約束通りにはなされなかった』ことについて、当時の担当者に確認したところ、申立人の換地も含めた関係地権者の同意及び組合理事会の承認等が必要となるため、その関係地権者等に説明を行うことを約束したとの認識でした。その関係者等の了解が得られ、併せて執行する組合の承認があれば施工できた訳ですが、関係する土地は相続人が複数人いたため、これまで交渉の窓口となっていた人に、土地を掘り下げることについて了解を取ってもらえないかとお願ひしましたが回答は無く、組合にはその財源も無かったため未対応となっていました。

次に、『現場において私が妥協案を渋々了承し、その旨を組合に伝えてもらうようにその職員と約束して現場を離れた』との記載について、対応した職員に確認したところ、現場でのやり取りをそのまま組合に伝えたことは確認できましたが、その日時までは記録していなかったとのことでした。また、組合が、妥協案の条件としていた段差解消による工事の影響を受ける他の地権者からの了解も得られなかったために、嵩上げ工事はできませんでした。

なお、『当初から財政支援・人的支援を行い 3～4 名の町職員が常駐』との記載については、法第 75 条の規定に基づき、当時の〇〇町役場に出勤後、組合事務所で技術的援助の一環として支援を行っていたものであり、常駐にはあたりません。

【オンブズマンの判断】

申立ての趣旨と市の回答をふまえると、本件の論点はふたつです。ひとつは、旧〇〇町土地区画整理組合事業（以下「組合事業」という。）を支援している市職員はどのような役割を担っていたのか、もうひとつは、市職員は申立人に対してどのような対応をしたのか、です。

1 「組合事業」を支援している市職員の役割について

(1) 「組合事業」における市職員の限られた役割

申立人の申立てにかかわる「組合事業」は、もともと平成 10 年〇月〇日に組合設立認可を受けた〇〇町土地区画整理組合によって実施されてきた「〇〇都市計画事業」および「〇〇町土地区画整理事業」です。〇〇町が熊本市に合併したことによって、これらの事業は市に関わる事業となったものです。申立人の所有する土地も、この事業の対象地域にあります。

申立人に換地処分された土地は、東側が約 1m、南側が約 2m の段差で周りの土地よりも低くなっていることから、申立人は、その土地の形状について組合に対して要望を出しておられます。申立人の要望を直接受けたのは、組合事業を支援している市職員であったことから、今回の申立てがなされたのでした。

市の回答にあるように、土地区画整理組合は、土地区画整理法第 75 条により、市町村長に対して「土地区画整理事業の施行の準備又は施行のために、それぞれ土地区画

整理事業に関し専門的知識を有する職員の技術的援助を求めることができる」ことになっています。

申立人は、事業の当初から3～4名の町職員が組合に常駐して町職員が事業のすべてに関与していたと主張しておられますが、「本市（旧〇〇町）は、土地区画整理法第75条の規定に基づく技術的援助の申請を受けて、事業に伴う全般的な支援を行ってきた」というのが市の回答です。当時の町職員は、当時の〇〇町役場に出勤後に組合事務所に出向いて支援活動をしていたのであって、常駐には当たらない、ということです。市に合併した後も、市職員は、組合事務所に出向しているのではなく、市職員としての地位を保持したまま、「組合事業」を支援していることとなります。

このように、市職員に求められる援助は専門的知識を活用した技術的援助に限られますから、制度的にみれば、市職員（旧町職員）は「土地区画整理事業の施行の促進を図る立場」でしかないという市の回答は妥当だと言わざるをえません。

なお、ここで確認しておかねばならないのは、オンブズマンの調査対象は市政を担っている職員の行為に限られますので、「組合事業」そのものは調査対象外である、ということです。したがって、今回の申立てに関しても、オンブズマンが検討対象とすることができるのは、組合から市への要請を受けて、「組合事業」を技術的に援助している市職員の行為に限られることを、申立人にもご理解いただきたいと思います。

（2）市職員の役割と申立人の期待とのずれ

申立人は、「組合事業」は組合の総会と理事会における議決・承認に基づいて執行されることも多くの関係地権者がいることもよくご存知のことと思います。

組合の要請を受けて市職員が担当するのは、「組合事業」を遂行するための技術的援助ですから、申立人の要望を受けて、その要望の技術的な可能性の検討も含めて、専門技術的な立場から組合理事会や隣接地権者に説明することは、市職員の重要な役割です。しかし、申立人は、市職員に対してこのような役割以上のことを期待しておられるように見えます。申立人の要望に応じるかどうかを決めるのは隣接地権者であり組合理事会ですから、市職員の技術的支援に期待できない部分は、申立人ご自身が地権者のお一人として、組合理事会や隣接地権者に働きかけていただく必要があると言わざるを得ません。

たとえ市職員が申立人の要望に応えたいと好意的に思っていたとしても、市職員の果たす役割は制度的に限られていることを、申立人にもお認めいただくほかないと思います。

ただ、市職員が申立人の要望を実現することを約束したと思われるような対応をしたのかどうかは問題になります。もしも市職員が自分に権限のないことまで申立人に約束していたとすれば、その市職員は申立人に対して不適切な対応をしたこととなります。問題は、市職員にそのような不適切な対応があったのかどうかです。

2 申立人が主張されている市職員との「約束」の内容について

申立人の換地処分された土地の段差を解消するという市職員の「約束」も、40～50cmほど嵩上げするという「約束」も守られていないのは納得できないというのが申立人の申立ての趣旨です。それぞれの「約束」の内容を検討したいと思います。

(1) 周りの土地を掘り下げるといふ「約束」について

自分に換地処分された土地の条件が悪いと考えた申立人は、組合事業を支援している市職員に対して、土地を掘り下げて段差を解消してほしいと要望したところ、市職員からは段差を解消するとの説明を受けた、と主張しておられます。

市の回答によれば、その職員は設計書等を作成して、申立人の要望を隣接地権者等に説明することを約束したという認識だった、ということですから、申立人と市職員の間には、大きな認識のずれがあったこととなります。

市の回答から判断すれば、申立人の要望を受けた市職員は、その要望を隣接地権者および組合理事会に技術的検討を含めて説明することを約束したこととなります。市職員の説明を受けて申立人の要望にどう対応するかを決めるのは、隣接地権者であり、組合理事会ですが、申立人は自分の要望が認められたのかどうかを知りたかったと推測されます。しかし、市職員は、その経過についても最終結果についても申立人に伝えていないと推測されます。隣接の土地は複数の相続人がいたために、窓口になっている方にそれらの複数の相続人の了解をとってもらいたいとお願いしていたが、その窓口の方からの回答がなく、組合にもその財源がなかったために、未対応となっていた、というのが市の回答だからです。

おそらく、市職員は、申立人の要望を隣接地権者と組合理事会に説明したら、自分の役割は果たしたと考えていたものと推測されます。市職員は「組合事業」を技術的に支援するという限られた範囲内で行動せざるを得ないからです。しかし、申立人は市職員がもっと多くの役割を果たしてくれるものと期待しておられたように思います。隣接地権者の了解待ちの状況だったことを考えると、未対応だったのもやむをえなかったとも言えますが、自分の要望の検討経過を知らせてくれることも、市職員に期待していたとすれば、何の連絡もないことは申立人には不本意なことだったことは理解できます。

(2) 申立人の土地を 40cm～50cm ほど嵩上げするという「約束」について

周りの土地との段差の解消はできなくても、申立人の土地を 40cm～50cm ほど嵩上げするという「妥協案」は最終的には組合から提案されたというのが申立人の主張ですが、しぶしぶ申立人が了承されたこの「妥協案」ですら守られないのは納得できない、というのが申立ての趣旨です。

市職員は、申立人との現場でのやり取りをそのまま組合に伝えたが、段差解消工事

の影響を受ける地権者の同意が得られなかったために、嵩上げ工事はできなかった、というのが市の説明です。隣接地権者の了解が得られなかったから「妥協案」も実現には至らなかったことがわかりますが、この事情は市職員からも組合理事会からも申立人には伝えられていないように思います。

「妥協案」でさえも実施してくれない組合理事会に対する不満が、「妥協案」を組合に伝えると約束した市職員への不満となって現れていることが推測されます。しかし、市職員の役割は申立人の要望の技術的可能性を説明して、隣接地権者の了解と組合理事会の審議決定に委ねることですから、市職員が申立人に約束したことは、「妥協案」を実現することではなく、「妥協案」をめぐる申立人とのやりとりを組合理事会に伝えること以上のものではなかったと言わざるを得ません。

おそらく申立人もこのことをよくご存知であろうと思われます。それでもあえて今回申し立てられた背景には、申立人が「組合事業」を執行している組合理事会に対する納得できない思いを抱いておられるという事情があるものと推測されます。しかしながら、そのような背景事情はオンブズマンの調査対象外とせざるを得ません。

申立人には、「組合事業」の施行を専門技術的に支援すること以上の役割も権限も市職員には与えられていないことをご理解いただきたいと思います。

(14) 市営団地の駐車場管理

【苦情申立ての趣旨】

私は、市営〇〇団地の駐車場を管理している者であるが、当該駐車場のある区画（駐車場 NO. 〇）には、ナンバープレートのついていないトラックが駐車してある。ナンバープレートのついてないトラックは、もはや車とは呼べず、車とは呼べないものを駐車区画に停めることは、本来の駐車場の使用目的から外れるものである。また、駐車場使用者一覧表によると、当該区画の使用者は、A氏（以下「A氏」という。）となっているが、A氏は、当該団地の居住者ではない。仮に、当該トラックがA氏の所有物であれば、A氏は、市営団地の居住者でもないのに、市営団地の駐車区画を使用していることになり、不正使用になるものと考えられる。

一方で、別の区画（駐車場 NO. 〇）にも、トラックが5～6年間停めっぱなしにしてある。運転席や助手席には物が積み上げてあり、使用できる状態にない。駐車場使用一覧表によると、当該区画の使用者は、〇棟〇に居住しているB氏となっており、使用届けがなされている「車両ナンバー」は、「熊本〇〇」となっている。しかしながら、実際、〇棟〇に居住しているのは、C氏であり、当該区画に駐車してあるトラックは、届出とは異なる車両ナンバーであり、当該トラックの所有者は、D氏となっており、届出内容と使用実態が異なっている。また、C氏は、来客用の駐車区画を自己の所有する車の駐車区画として使用しているため、団地の居住者からも苦情が出ている。

ほとんどすべての居住者が、決まりを遵守して使用していることからしても、このよう

な状態には不公平感を禁じえない。

このような状態を是正してもらうために、これまで、住宅管理センターに対して何度かお願いをしてきたが担当者からは何の連絡もなく、状況は変わらなかった。そのような対応に物足りなさを感じ、市にも、平成 25 年 6 月〇日付けで要望書を提出したが、今日にいたるまで、改善はみられていない。市には、速やかに、トラックを撤去する等の是正措置をとるよう指導してほしい。

【市の回答】

市営住宅の駐車場の管理については、市は、住宅管理センター（以下「センター」という。）にその管理業務を委託しています。また、センターは、団地駐車場管理組合（以下「組合」という。）にその管理業務の一部を委託しています。駐車場区画決定、来客用駐車場の管理、駐車場利用者への指導等、現地での対応（1 次的な対応）を組合が行い、センターにおいては、組合から相談があった場合の指導等、2 次的な対応を行っています。場合によっては、センターからの報告を受け、市からセンターに指示を行っています。

申立てによれば、「駐車場 NO. 〇にナンバープレートのないトラックが駐車してある。」とのことですが、使用不能な自動車が、駐車場区画内に長期間放置されている状態は、使用料の支払いの如何を問わず駐車場の用途以外での使用を禁止している熊本市営住宅条例（以下「条例」という。）第 28 条及び第 56 条の 8 に違反していると思われます。申立人から苦情を受けた当初から、センターにて、注意文を投函する等是正指導を行ってきました。

その結果、駐車場利用者も改善を図っていくと約束されました。

「駐車場 NO. 〇にもトラックが 5～6 年停めっぱなしである。」とのことですが、駐車場の使用の許可を受けた者は、使用者、車種等が変更となる際は、届け出なければならないところ（条例第 56 条の 5、熊本市営住宅条例施行規則第 28 条の 4）、当該者は変更の届出を行っていません。そのため、訪問により、入居者家族に対し是正指導を行い、使用者本人に対しても、電話にて直接指導を行い、今後改善するとの約束を取り交わしました。また、来客用駐車場は、団地内のルールに従い使用されなければなりません。当該者は、団地内のルールを守っているとはいえません。しかしながら、来客用駐車場の運用については、組合に一任していますので、組合に対応をお願いしているところです。

なお、トラックの移動や廃棄といった強制的な処理は、個人の財産に該当するため、行うことはできません。

以上のとおり、本市としては、駐車場管理業務は適切に行われているものと考えますが、申立人から要望書の提出を受けた後、センターに対応を指示したものの、連携が不十分で、申立人への処理状況の連絡等が行われず、結果として申立人に不信感を抱かせたことについては、反省し、センターとの連携を強化していきたいと考えています。

【オンブズマンの判断】

1 申立人は、市営団地の駐車場の NO. ○ にナンバープレートのないトラックが駐車し、また、No. ○ にも 5~6 年間停めたままになっているトラックがあり、運転席や助手席には物を積み上げて使用できる状態にない上、来客用駐車区画を自己の所有する乗用車の駐車区画として利用しているため他の団地入居者から苦情がでており、いずれの車両も駐車場の使用目的から外れているので、これらの車両に対する是正措置を取るよう市に要望しております。

2 市は、申立人からの苦情を受けて調査し、駐車場 NO. ○ のトラックは使用不能な自動車であって、それが駐車場区画内に長期間放置されている状態は、使用料の支払い如何を問わず駐車場の用途以外での使用を禁止している熊本市営住宅条例第 28 条及び第 56 条の 8 に違反していると思われたことから、市と住宅管理センターは、平成 25 年 7 月以降、自宅訪問や文書送付などを行い、トラックは廃車手続き済みの事だったので本人に対し処分を勧めるなどしております。

また、駐車場 NO. ○ のトラックについては、以前、平成 24 年 8 月ころ、放置トラックがある旨の情報が寄せられたことから現地確認を行い、平成 24 年 9 月ころ、住宅管理センターから文書を送付し、電話で善処を依頼していたものですが、平成 25 年 6 月以降、市においても住宅管理センターに対し対応を指示し、その後、訪問により家族に対し移動もしくは処分するよう勧め、来客用駐車場に自己車両を駐車している件を含め、使用者本人に対して電話にて是正指導を行っております。

したがって、市としては、苦情があったことから、それなりの対応をしており、相手方の対応が遅れている状況ですが、前に進んでいると判断しております。

3 ところで、市は、市営団地の駐車場の管理については、住宅管理センターにその管理業務を委託しており、住宅管理センターは、団地駐車場管理組合にその管理業務の一部を委託しております。そして、団地駐車場管理組合は、駐車場の区画決定、来客用駐車場の管理、駐車場使用者への指導等の現地での 1 次的な対応を行い、また、住宅管理センターは、団地駐車場管理組合から相談があった場合の指導等の 2 次的な対応を行っております。そして、その対応に問題が生じたような場合には、住宅管理センターからの報告を受けて、市から住宅管理センターに指示を行っております。なお、来客用駐車場については、市により設置運営されているものではなく、空区画があった場合、その団地内のルールに基づいて空区画を来客用駐車場として使用することは妨げておりませんが、その設置、管理などは団地駐車場管理組合に一任しております。

上記のような構造になっており、申立人は、団地駐車場管理組合に関与して駐車場の管理を行っておりますから、駐車場を管理するため、本件の経緯を承知しておきたいはずですので、住宅管理センターとしても、これからは連絡を密にし、協働して駐車場をより良い環境にしていきたいとしております。

申立人に対し、市から対応の経緯など連絡が十分でなかったため、市が何もしていないのではないのかと不信感を持たれたようですが、申立人も、本件駐車場の管理を担当することから、その経緯を承知しておきたいはずですので、市も、これからは連絡を密にし、協働して駐車場をより良い環境にしていきたいと反省しております。

以上の次第ですので、これからも団地住民の理解、協力を得て、駐車場の管理を適切に行ってまいりますので、今後ともご協力をよろしくお願い致します。

(15) 自宅前の河川等の改修

【苦情申立ての趣旨】

私が住んでいる地域は、以前から水害に悩まされており、毎年、梅雨の時期には、田んぼや道路が冠水してしまうほどである。

私の家の前には、A川が流れているが、この川は、上流の流量に対して下流の流量が極端に少ないうえに、川の流れがゆるやかなので、水の流れが悪い。とくに私の家の前付近は、川底に大量のヘドロが堆積していることに加えて、約 300 メートルの区間に、川の流れが直角に曲がっている箇所が 4 箇所もあることもあって、水の流れが非常に悪く、蛇行した水の流れが、堤防の側面をえぐり続け、崩壊しつつあり、危険である。梅雨時期には、堤防すれすれまで増水するので、いつ堤防が決壊してもおかしくない状況である。

仮に、堤防が決壊した場合、緊急避難場所である B 公園は浸水してしまうだろうし、その隣にある私の家は非常に危険である。そのようなことを考えると、不安で仕方ない。

私の家の前にある堤防を、対岸同等の高さまで改修してほしいのだが、市の計画では、上流の川幅を広げ水の流れを良くする方が先のようなようである。しかし、それでは上流の流量に耐えきれず、下流の被害は拡大する一方である。河川の改修は、下流から行うことが原則であり、原則どおり、上流からではなく、下流の危険区域を優先させ、私の家の前の堤防を改修してほしい。

また、先述のとおり、私の家の前付近は、水の流れが非常に悪いため、土嚢を積むだけでは水流に耐えきれず、堤防が決壊してしまうおそれがあるので、コンクリートで堤防を改修してほしい。

【市の回答】

A川は一級河川C川水系D川の右岸側に位置しており、平坦な地形を流れるため河床勾配がゆるいことで流れが悪く、洪水時には自然排水ができない河川です。このためA川流域では、過去から内水被害が頻発している状況であり、昭和43年度には、湛水防除事業によりD川へ排水するE排水機場が設置されたところです。

その後、上流域での開発に伴いF川の整備が県によって進められ、A川については普通河川になり農業用水路として位置づけられました。近年では、遊水機能をもった農地が土地開発等により減少したため、雨水の流出量の増大や湛水量の減少が進み、その結果A川

流域では、比較的小規模な降雨でも田畑や道路の冠水が発生しています。

そこで、熊本市では平成 24 年 2 月に A 川を準用河川に指定し、G 横の県道橋付近から、H 横の市道橋までの約 2.3 k m 区間において、国より準用河川改修事業の採択を受け、平成 24 年から 10 年間で河川改修事業を行うこととしました。

準用河川 A 川は洪水時に自然流下が見込めないため、下流にある排水機場から D 川へ排水している河川であることから、現在の川の流れについて調査した結果、G から下流では、計画に見合う流下能力 (20m³/秒) を確保できる川幅を有していますが、H に到る中流域では、川幅が狭いことや、橋や堰で流れが阻害され、下流の 4 分の 1 程度の流量しか流れないことが判明しました。このことが原因で、下流に位置する排水機場の排水能力に足りるだけの水がついてこないため、上流域の沿川で浸水被害が発生している状況です。

今回の事業では流れの悪い中流域約 2.3 k m の区間において、川幅を広げる工事や橋や堰の改修工事を進め、下流と同等の流量が流れるようにし、排水機場から D 川へ排水し易くする計画です。また、事業区間の下流では、計画流量に対する川幅は十分にありますが、護岸の崩れや護岸に生える葦や土砂、ヘドロの堆積により流れが悪い部分があり、これらの箇所の護岸の整備、土砂の浚渫を上流の工事に先立って実施していく予定です。

申立人宅は事業区間の下流に位置していますので、拡幅工事は行わないものの流下能力を確保するために堆積土砂の浚渫や護岸が崩れている箇所を整備する予定です。整備方法については現地の調査により決定することとなりますが、水衝部ではブロック積などのコンクリート構造物で整備することも考えられます。

これらの護岸整備や浚渫の時期については、予算との関係で (下流域の整備については、来年度の予算要求中)、現段階では決まっていますが、上流の工事に先立って行う予定です。

なお、申立人は早急に申立人宅前の護岸をコンクリート構造物により整備することを望まれています。申立人宅前よりさらに下流の方から流れを良くしていかないと、申立人宅前の堤防だけを整備したとしても、この問題の根本的な解決には至りませんし、バランスを欠いた不安定な治水となる恐れもあります。

【オンブズマンの判断】

オンブズマンは、申立人から、その住居地付近の現地で説明を受け、その後、A 川の上流域と下流域のいくつかのポイントと E の排水機場を見てきました。

申立人の住居地付近の河川の上下流は高低差がほとんどないため流れが極めて緩やかで、川底には大量の土砂、ヘドロが堆積し、葦や雑草・雑木等が茂っており、流水部分は狭隘になっています。A 川は、農業用水に利用されてきた農業用水路であったために、水路は急角度で何回も蛇行し、梅雨や大雨の場合等には自然排水が困難で、たびたび田畑や道路が冠水する地域であるということでした。

このような河川であるため、熊本市においても河川改修事業を計画しています。すなわ

ち、市からの回答によると、①熊本市では平成 24 年 2 月 A 川を準用河川に指定し、②G 横の県道橋（申立人自宅の約 286m 上流にある橋）付近から上流約 2.3 km の区間までは、川幅が狭いことや橋や堰で水の流れが阻害されていることから、平成 24 年に準用河川改修事業の採択を受け、10 年計画で川幅を広げる工事や橋・堰の改修事業を行う、③上記県道橋から下流の河川については、川幅は十分であるが、護岸の崩れや護岸に生える葦や土砂、ヘドロの堆積により流れが悪い部分があることから、E の排水機場付近までの約 3.0km について、護岸の改修、土砂の浚渫を上流の工事に先立って実施するとのこと。

河川は流域全体として機能していますから、一部だけの改修工事では河川管理がうまくいかず、上下流のバランスを見据えた段階的な改修・整備が必要です。改修・整備においては、財政的理由のほか、流域の地形や自然条件、技術的理由その他の事情が総合的に考慮されるもので、熊本市の改修計画についても、予算の制約を含めた様々な制約があることは理解できます。

しかしながら、A 川については改修の必要性が認められ、改修事業が予定されているのですから、その内容を丁寧に具体的に申立人に説明する必要があると考えます。例えば、申立人は、「市の計画では上流の川幅を広げ水の流れを良くする方が先のようなのである。

しかし、それでは上流の流量に耐え切れず、下流の被害は拡大する一方である」旨述べていますが、市の計画では、下流の「護岸の整備、土砂の浚渫を上流の工事に先立って実施していく予定です」ということですから、工事の進め方についての理解に齟齬があり、十分な意思疎通がなされていない可能性があります。

改修の方法について、申立人は、①自宅前の堤防を対岸と同等の高さまで改修してほしい、②土嚢を積むだけでは水流に耐え切れず、堤防が決壊してしまうおそれがあるのでコンクリートで堤防を改修してほしいと希望しています。これは上流の拡幅工事を下流より先に実施するという前提での要望ですから、多少の齟齬がありますが、市からの回答では「申立人宅前よりさらに下流の方から流れをよくしていかないと、申立人宅前の堤防だけを整備したとしても、この問題の根本的な解決には至りませんし、バランスを欠いた不安定な治水となる恐れもあります」「整備の方法については現地の調査により決定することとなりますが、水衝部ではブロック積などのコンクリート構造物で整備することも考えられます」となっています。堤防の高さを対岸と同じにする必要があるのかどうか、コンクリートの堤防が必要かどうかは、すぐれて技術的・専門的な問題ですから、オンブズマンとしては意見を述べることを差し控えますが、市には河川管理者として、A 川流域の水害の発生を防止し、安全を持続的に確保する責任がありますから、河川改修については、現地の調査結果等に基づく技術的・専門的な観点から十分な安全性を備えた方法が選択されるものと考えます。

流域に住んでいる申立人にとっては、堤防決壊の可能性についての心配・不安は、現実の問題であると意識されていますから、河川改修計画に関する正確な情報をできる限り提供し、安全性についても十分に説明すべきだと思います。市としては、ある時期までは確

定的なことが言えない場合があるとしても、改修計画が決められ、下流域の整備については来年度の予算要求もしており、具体的な内容も徐々に確定していくはずですから、その内容・方法等や実施時期についての見通し（10年以内という漠然としたものではなく）等を説明し、申立人の理解を得るように努力されることを希望します。

（16）公募委員の選考方法

【苦情申立ての趣旨】

1 熊本市景観審議会の委員募集に応募したが、私の応募原稿に対する評価基準が明確でなく、応募原稿の内容評価のみによって不採用になり、二次の面接も受けられなかった。応募原稿のみでの評価により、市民の全人格権を無視する市政執行は、熊本市の憲法である熊本市自治基本条例、理念を遵守しないもので、市民への偏見、人権侵害、市民権参画拒否に繋がる不当な市政執行の選考行為である。

本件選考においては、「関心度」「公平性」「表現力」を着眼点とし、各審査項目を5段階評価とする漠然とした評価基準はあるが、「熊本らしい景観について」という応募原稿に対する記述だけで評価配点するのであれば、当然、模範回答的基準がなければならず、3名の庁内職員選考者には基本的配点基準がなければならないはずである。それにもかかわらず、市役所に開示請求をした結果、基準は「何もない、全て不存在」ということであり、基準なしで市民の全人格を選考評価配点することは、熊本市憲法違反である。第三者を参画させ、公平・公正な公募委員選考制度の確立を図り、正当な熊本市市政執行を即制度化して、市民の人格権を回復すべきである。

2 私は、熊本市景観審議会の公募委員（年2回程度開催する審議会に出席できる。定員2名）の公募選考（書類・面接による選考。「熊本らしい景観について」800字以内にまとめる等）に応募したが、不採用になった。しかし、熊本市職員である3名の選考委員の私の応募原稿に対する選考評価配点が、公平公正な基準による結果なのか。どのような具体的基準による選考評価配点なのか。全く市職員選考者の評価基準が具体的基準も不透明、不存在であり、不採用になったのは不公正不公平な選考の結果であるので苦情を申し立て、熊本市憲法条例理念等を熟慮・反映した慎重な審議や答申をお願いする。

3 面接に先がけて、審査の結果として、採用・不採用の通知書が応募者全員に郵送されているはずであるが、「熊本市景観審議会の公募委員の選考に関する要綱」の第一次選考評価表を見ると、審査項目として「関心度」「公平性」「表現力」とあり、各項目の着眼点として、「関心度：熊本市の景観特性や現状認識を踏まえた具体的な意見を備えているか。」「公平性：考え方や意見に偏りがいいか。」「表現力：論理が整然としており、表現が明確か。」とある。全員同じ公募委員共通の「熊本らしい景観について」という応募原稿題名であるから(1)関心度 5点・非常に優れている、4点・優れている、3点・普通、

2点・劣っている、1点・非常に劣っているとの評価基準は、具体的にどのような表現力等をもって評価配点・評価基準とするのか、のわかる具体的表現事例等に基づき、各選考委員が評価配点を執行したのかのわかる資料等の開示請求をしたら、不存在であった。それでは、私の応募原稿は、どのような基準によって選考委員に評価配点が行われたのか不明で、まったく心外である。「関心度」は、誰にも負けない市民レベルの応募原稿内容であると確信している。第三者のオンブズマンの見地から、私の応募原稿を公平公正・分析審査評価配点による真摯に答申をお願いする。オンブズマンの権限として裏面調査権があると思うので、他者の応募原稿との比較での評価配点をさせていただきたい。

(2) 公平性 点数5・非常に優れている、4点・優れている、3点・普通、2点・劣っている、1点・非常に劣っているとの評価配点・評価基準が、具体的にどのような表現記述が評価配点に該当するのかと開示請求したら、不存在とのことであった。選考者の評価配点に任せているとのことであろうか。それで公平公正な選考制度と胸を張って言えるのか。慎重に審査をしていただきたい。私の応募原稿は、現地確認を何度も繰り返したうえで、現行熊本市諸条例理念と照合し、公平・公正な立場で、生の現状分析をそのまま表現記述しており、これが「熊本らしい景観」であると述べている。他に類を見ない応募原稿内容であり、独創性、公平性は、非常に優れているとの評価配点であるべき応募原稿内容と確信している。

(3) 表現力 点数5・非常に優れている、4点・優れている、3点・普通、2点・劣っている、1点・非常に劣っているとの具体的にどのような応募原稿内容が評価・配点基準に基づいて評価配点されるのかと開示請求したら、不存在とのこと。「関心度」「公平性」と同様、3名の選考委員の裁量権があるということか。これでは公正公平な選考制度とは程遠い。職権乱用・暗黒行政執行と言えるのではないかと恐怖を覚える。法的に許される行政執行の範疇であるのか、第三者の視点のオンブズマンの見解を求める。

(4) もし、具体的評価配点基準もなく、応募者全員の応募原稿を審査審議したのであれば、市民・応募者に対する人格権の侵害・職権乱用・不作為が疑われ、熊本市憲法・熊本市自治基本条例理念等の公正・公平・理念にも抵触すると思われるが、熊本市諸条例等の何の法的根拠によって、各選考委員の裁量権等が許容されているのか？等のわかる具体的資料等の開示請求をしたら、不存在とのこと。これらのことが「不存在」にもかかわらず公務執行をしたとすれば、そのあり方が問われることになる。このような公務執行が可能なのか伺いたい。

4 私の応募原稿内容「熊本らしい景観について」は、応募者全員にとっても共通の名題であり、「景観」は、熊本市都市景観条例・熊本市都市景観条例施行規則等に基づき、景観行政運用が図られているはずである。この法的根拠は、「熊本市環境基本条例」の精神に則り、美しく活力のある森の都くまもとをつくり、もっと文化と歴史にはぐくまれた快適な市民生活の確保に資する事を目的とするとあり、「熊本らしい景観」の景観市政執

行の姿が描かれている。熊本市民等（行政も含む等）は、この条例理念等を協働の理念の基、遵守遵法する責務があると前置きに始まり、転結として、具体的事例として、熊本城旧城郭の貴重な歴史的遺産・名所旧跡としての「堀」等の景観を破壊、喪失させた熊本市事業主等の現状の実証等を、「ミニ万里の長城・ベルリンの壁・熊本版」と記述し、新幹線等を利用した遠来の来熊者等が、新幹線熊本駅ホーム西口広場から仏の里・風致地区を眺むれば、異様な構造物・不夜城が目飛び込んで来る。また、熊本市事業主による巨額血税投資による公共事業により、歴史的遺産・名所旧跡の鬱蒼とした森緑も、いとも簡単に諸条例等を不遵守し、更地・破壊して、永久に喪失させてしまった。この様な「熊本らしい景観維持保全」の為には、熊本市憲法・熊本市自治基本条例・条例理念原則等を遵守する行政執行により、熊本市都市景観が創造・造営されると信じている。この応募原稿内容が、評価配点では6名の応募者評点の半分との庁内選考者評点となっている。他の応募原稿が、この応募原稿内容と比較して如何に優れているのか。現状分析を現実のものとして捉え、関心度も他の模範としての評点が当然であり、現状分析も普遍妥当な市民の目線での意見であり、「考え方や意見に偏りが無い現状分析」の応募原稿内容である。また、表現力も現行条例・条例理念を熟知した根拠に基づき、「論理が整然としており、表現が明確」に捉え、他の応募者原稿と比較してもひけを取らず、現状分析では、他に類を見ない応募原稿となっているはずである。この私の応募原稿が、逆に他の応募原稿評点と比べて、何故半分以下なのか。公平公正な審査審議したのであれば、評価配点基準が存在し、理路整然とした根拠があるはずである。庁内選考者3名の独断と偏見による評価に任せる事により、この公募委員選考制度が既に破綻している実証である。市政執行の不遵守・遵法の重大な過失・失政等を認めようともしない現状の熊本市市政理念の結果である。

オンブズマン権限・裏面調査権等によって、現地確認等を実行し、公平公正な応募原稿評価配点がなされたか等の実地検証等を即執行すべきである。

- 5 今回の熊本市景観審議会公募委員選考の全員の応募原稿の開示請求。但し、個人情報 は除く。他主幹課においては、十六名の応募原稿を開示して、今まで何の問題も起こらず、公募制度に支障は発生していない。熊本市憲法・熊本市自治基本条例・(市民の責務) 第6条(1)(2)を見るに、積極的に応募参加した応募者が、自らの発言と行動に責任をもつとの条例理念を遵守するのであるから、各応募者に書面による承諾を、早急に執行し、開示交付すべきである。因みに、熊本市自治基本条例は、(最高規範性) 第38条の法的効力性を有している事を、認識すべきである。との開示請求を提出したが、不開示とのこと。熊本市憲法の条例理念を理解できない熊本市幹部職員が、熊本市民の参画・協働の理念を遵守しての公募委員応募者の全人格を評価する適格者なのか。明らかに不適格者であり、「非常に優れている」と評価配点しながら、堂々と熊本市民に公表しないのか。公表できないのか。隠蔽体制の表れか。まさか、公表することによって、公正公

平の欠落の公募委員選考制度がバレルことを恐れての不開示なのか。裏面調査により、明確にしていきたい。

- 6 今回の選考手法は、応募原稿による第一次選考評価と、面接による第二次選考評価とが行われたが、市民の積極的市政参画を、応募原稿のみの第一次選考での評価配点のみで、応募者の全人格を評価してしまうのは、応募者の人格権を侵害するものと思われるが、応募原稿だけで市民の全人格を評価するのではなく、面接で全人格を評価するのが、公平公正な市政執行であると信じる。市民応募者が何百人でもなく、たった5、6名にもかかわらず、一断片、片面だけでの評価配点であれば、人が人を片面だけの評価材料に基づき裁くとする今回の公募委員選考制度は、明らかに市民権の剥奪であり、人格権の侵害であり、公僕としての職権乱用に繋がる公務の執行である。公募等により市民の幅広い層からの選考に際し、市政への実践実績・市政への参画実績・全ての価値観・物の考え方等が、800字以内の制約のある募集原稿の題目の制約の基では、特定の必要な人材が前提になれば、片面の個人情報、応募原稿だけで、選考評価配点ができるわけではない。

そのため、今回の選考手法が正当である・公正公平であるとする熊本市憲法・熊本市条例理念等・政策指針・経営指針・等のわかる資料等の開示請求をしたら、全て不存在であった。つまり、開発景観課が勝手に決めて、第一次の応募原稿のみによる選考を執行したものと思われる。ある課では、第一次で、他の課では第一次第二次の総合点として、市役所庁内だけで、ばらばらの選考制度では、とても公正公平な公募委員選考制度とは程遠い市政執行であり、熊本市憲法理念に反した市政執行である。全ての公募委員応募者が、公正公平な選考制度の基に、具体的な評価配点により、選考評価を受ける権利があり、応募原稿評価配点執行には、各応募原稿題目に応じた具体的評価配点基準に基づき、透明性のある説明責任のつく明確な選考手法制度を確立すべきであり、応募原稿も「非常に優れている」として評価配点した応募原稿であるならば、一般に非開示でなく、個人情報を除き堂々と公開して、市政運営の一助とすべきである。

- 7 オンブズマンにおいては調査権限を最大限に発揮されて、裏面調査等の積み上げによる熊本市市政公募委員選考制度の隠蔽陰険制度の弾劾答申を執行していただきたい。

【市の回答】

本市においては、良好な景観の形成及び広告物に関する重要事項の調査審議等をするために、熊本市景観審議会（以下「審議会」という。）を設置しています。審議会は景観に関する学識者や関係する団体が推薦する者等から構成されていますが、一般市民の方の意見を聴くために、熊本市景観審議会の公募委員の選考に関する要綱（以下「要綱」という。）に基づき、公募委員を2名選任しています。

公募委員の選考にあたっては、第一次選考（小論文）及び第二次選考（面接）を行い、第一次選考の小論文審査により、応募者の中から 4 人以内の者を選定する予定でした。

今回、申立人を含め 6 名の方に公募委員として応募していただきましたが、審査の結果、残念ながら申立人は、第一次選考で不採用となりました。

申立人におかれましては、面接も受けられなかったということですが、上記のとおり、第一次選考で 4 人以内の者に候補者を絞り込む予定でしたので、応募者全員が二次選考を受けられるわけではありませんでした。しかしながら、応募要領には、小論文による第 1 次選考で 4 名に絞り込むことは明記しておりませんでした。申立人は、応募者全員が論文及び面接を受けるものと理解されていたため、第一次選考での不採用に感情を害されたものと推察いたします。応募要領の不備につきましては深くお詫びいたします。今後、このようなことがないように応募要領を修正いたします。

次に、評価基準が明確でないとのことですが、要綱内に熊本市景観審議会公募委員選考基準（以下「選考基準」という。）を設けています。第一次選考にあたっては、選考基準別添 1「第一次選考評価表」に基づき評価することとなり、「第一次選考評価表」においては、「関心度」「公平性」「表現力」の各項目を設け、これらを 5 段階で評価することとなります。また、各項目の評価にあたっては、評価の指針として、着眼点も設けられております。公募委員の選考にあたっては、このような基準を設けていますので、申立人が主張されますように、評価基準が不明確であるとは考えていません。

また、この「第一次選考評価表」に基づき、景観行政に携わっている 3 名の選考委員がそれぞれの判断に基づき採点し、その採点結果を集計し、平均点を割り出し、その点数を比較し、上位 4 名を選定したものであり、公平公正性は担保されているものと考えています。

次に、模範解答的基準につきましては、申立人の情報公開請求の際にも回答しましたとおり、不存在でございます。その理由としましては、今回の小論文は、応募者それぞれの「熊本らしい景観」というものを論述していただき、その中で、景観への関心度、景観への視点、文章表現力、論理の構成力、考え方の公平性、個人の景観への考え方などを評価、採点するものです。模範解答を予定するようなものではない以上、模範解答的基準はございません。

次に、開示請求につきましては、平成 25 年 8 月〇日に申立人より市に対して、全員の応募原稿の情報公開請求がなされ、同月〇日に「不開示」の回答を行いました。これに対して、同年 9 月〇日に、申立人より市に対して不服申立てがなされ、現在、審議中です（情報公開審査会は平成 25 年度末に開催予定です。）。

なお、申立人は、今回の評価に納得がいかなかった様子ですが、論文の審査は、選考委員の裁量によるものですので、個別の評価・評点は申し上げることができませんが、申立人の論文は応募条件である 800 字以内という字数制限を超えていること、申立人が論文中に引用している熊本市都市景観条例は平成 22 年に全面改正されて熊本市景観条例となっ

ていること、申立人の論文には一般的ではない独自の文章・用語等の使用が散見されること等が評価にあたって考慮されています。

【オンブズマンの判断】

1 熊本市景観審議会の公募委員の選考について

熊本市景観審議会は、「熊本市景観審議会条例」によって設置されるもので、熊本市における良好な景観の形成及び広告物に関する重要事項の調査審議等を行って議決や市長への建議をすることとなっています（同条例第1条及び第2条）。

そして、審議会委員は、学識経験者、商工業者又はその団体及び屋外広告業団体が推薦する者のほか、「市長が必要と認める者」のうちから、市長が委嘱します（同条例第3条及び同条例施行規則第2条）。熊本市景観審議会公募委員の公募手続や選考は熊本市都市建設局（開発景観課）が所管し、都市建設局においては、公募委員を二人としており、その選考を公正に行うために、「熊本市景観審議会の公募委員の選考に関する要綱」（平成19年6月13日都市建設局長決裁）を作成して公表しています。それによると、熊本市景観審議会公募委員選考委員会（以下「選考委員会」という。）を設置し、委員長及び委員をもって組織し、委員長には都市建設局次長を、委員には開発景観課長及び同課長補佐をもって充て、その所管事務は、①公募方法に関すること、②選考方法及び審査項目に関すること、③応募資格に関すること、④その他、公募委員の選考に関することとなっています。同要綱には「選考基準」が定められ、それによると、第1次選考で800字以内の小論文を応募してもらい、小論文審査は第一次選考評価表に基づいて行います。その審査項目は、「関心度」、「公平性」、「表現力」で、関心度は「熊本市の景観特性や現状認識を踏まえた具体的な意見を備えているか」、公平性は「考え方や意見に偏りがいないか」、表現力は「論理が整然としており、表現が明確か」ということであり、各項目について5段階で評価し、「非常に優れている」が5点、「優れている」が4点、「普通」が3点、「劣っている」が2点、「非常に劣っている」が1点です。平均3点以上かつ上位の者から選定し、第一次選考により4人以内の者を選定し、第二次選考の面接を行うとなっています。

申立人は、平成25年7月〇日に応募小論文を提出し、同年8月〇日付けで不採用の通知を受け取ったものです。

2 模範解答や配点基準がないことについて

申立人の苦情申立ての趣旨は、まず本件の選考審査においては、模範的解答と具体的配点基準がないことから、公平・公正な選考が行われたとは言えないということです。

「市の回答」によると、本件の応募小論文の審査において、模範解答的基準は不存在で、その理由としては、応募者それぞれの「熊本らしい景観」というものを論述してもらって、その中で、景観への関心度、景観への視点、文章表現力、論理の構成力、考え

方の公平性、個人の景観への考え方などを評価、採点するもので、模範解答を予定するようなものではないからとなっています。

資格試験等においては模範解答が作成されることがありますが、それは、試験の目的が、応募者の知識、学力等の程度をテストし、一定水準以上であるかを判定することであり、出題に対する一義的な正解があつて模範解答が作成可能でかつ相当である場合だと考えます。本件選考は、知識や学力等の達成度を審査するものではなく、市民の幅広い層から必要な人材を公募委員として選定することを目的とし、応募小論文の出題は「熊本らしい景観について」でありますから、その解答は一つではなく、むしろ応募者の数だけ存在すると考えられます。応募者は、自分が模範解答と考えるものを、その識見によって自由に書いて応募することが期待されています。

選考委員会において一定の模範解答的なものを作成して（それが可能であるかどうかは疑問です。せいぜい一つの参考解答事例に留まるものと思います。）、それに基づき配点基準を決めて評価をするのであれば、一定の型にはまった小論文が高い評価を受け、市民の幅広い層からの自由な発想と識見に基づくすぐれた小論文が評価されない可能性があり、それでは公募委員を選定する目的に沿わないことになります。

本件において、模範的解答とそれに基づく配点基準が存在しないことには、その選考審査の性格上やむを得ないところであり、不当とは言えないと思います。

3 選考委員会による審査権限について

熊本市景観審議会の公募委員については、選考委員会が公募方法に関することや選考方法及び審査項目に関することを所管し、選考委員は、都市建設局次長、開発景観課長、同課長補佐という専門家かつ景観に関する行政の責任者が務めることから、その経験と見識において、要綱に示された選考基準に基づき、審査項目、着眼点、5段階評価について各自が一貫性をもって評価・配点をすることで公平な評価・評点は可能です。選考委員の個性によって配点に差異が出ても、それを合計して平均化すれば公正な選考結果になると言えます。法令上も選考審査の性格上も、評価・配点は選考委員の幅広い裁量にゆだねられていると解されます。

4 申立人の応募小論文について

申立人は、オンブズマンにおいて第三者的立場で申立人の応募小論文を審査することを希望していますが、オンブズマンの管轄は、熊本「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）と定められていますから、選考委員会が申立人の応募小論文を不採用とした行為の是非を判断する限度で意見を述べることにします。

市の回答によると、申立人の小論文については、引用している条例・規則が改正前のもので現行法令ではないこと、応募小論文が字数制限の800字をオーバーしていること、

一般的でない独自の文章・用語等の使用が散見することなどが指摘されていますので検討します。

まず、条例等についてです。「苦情申立ての趣旨」にも引用されていますが、申立人の小論文には「熊本市の景観は、熊本市都市景観条例・熊本市都市景観条例施行規則・等に基づき、景観行政運用が図られている筈である。この法的根拠は、『熊本市環境基本条例』の精神に則り、熊本市の都市景観の形成に必要な基本的施策を定め、これを総合的に推進することにより、美しく活力のある森の都くまもとをつくり、もっと文化と歴史にはぐくまれた快適な市民生活の確保に資することを目的とする。とあり、『熊本らしい景観』の景観市政執行の姿が描かれている。熊本市民等は、この条例理念等を協働の理念の基・遵守遵法する責務がある。」旨記述されています。残念ながら、この記述は平成 25 年 7 月時点における主張としては相当ではないと評価されてもやむを得ないと思います。

熊本市の景観に関する条例等として、申立人の引用する「熊本市都市景観条例」「熊本市都市景観条例施行規則」（以下「旧条例等」という。）は、平成 21 年 9 月に全面改正されて、同 22 年 1 月からは名称も異なる「熊本市景観条例」「熊本市景観条例施行規則」（以下「新条例等」という。）が施行されています。したがって、応募時の現行法令は新条例等となります。申立人の応募小論文には旧条例第 1 条の「目的」が引用されていますが、新条例第 1 条の「目的」は「この条例は、景観法の施行に関し必要な事項その他良好な景観の形成に関し必要な事項を定めることにより、水、緑、歴史、街並み等森の都くまもとが持つ豊かな地域の特性を生かした良好な景観の形成を総合的に推進し、もって文化と歴史に育まれた快適な市民生活の確保に資することを目的とする。」と改正されており、根拠法令も違いますし（旧条例が「熊本市環境基本条例」であるのに対し、新条例は「景観法」です。）、その内容もかなり異なったものになっています。

もし申立人が、景観に関する旧条例等が全面改正されて新条例等が施行されたという事実を、施行後 3 年 6 ヶ月を経た平成 25 年 7 月の応募時点においても知らなかったというのであれば、熊本市の景観に関する法令等についての申立人の関心や知識等には大いに疑問があると評価されるでしょうし、知っていながらあえて現行法令でない旧条例等に根拠を求めたとすれば、その認識や論拠は相当ではないと評価されてもやむを得ないものと思います。

次に、応募条件の文字数の制限について指摘されています。本件応募小論文の募集においては「熊本らしい景観について」を 800 字以内にまとめることとなっています。ところが、申立人の応募小論文はこの制限文字数をかなり超過しています。応募者の公平さの観点からは、文字数の制限という応募の基本ルールを遵守しているかどうかは大変重要な要素です。応募者は 800 字以内に主張をまとめる能力も試されています。文字数の制限を遵守していない小論文が、遵守している小論文よりも低い評価を受けたとしても不当とは思われません。

また、文章・用語等の問題についてですが、小論文を審査するのは選考委員会ですか

ら、選考委員が容易に理解できるような解りやすい文章や用語等で記述することが望まれます。応募小論文には、あまり一般的ではない独自の文章や用語等が使用されています。応募者本人には明確であるとしても、選考委員には必ずしもそうではなかったかも知れません。

だれでも自分の小論文が最も優れているという自信を持って応募されますので、不採用になった場合には不満を持たれることもあると思います。本件選考審査は、応募者の中から小論文で 4 人を選考するという相対評価ですから、より優れた応募小論文がほかに多数あったことから、申立人の応募小論文は不採用になったものと推測されます。オンブズマンが客観的に判断しても、不採用とした選考委員会の行為は不当であったとは言えません。

5 小論文審査だけで不採用にしたことについて

申立人は、第 1 次選考の小論文審査と第 2 次選考の面接審査があるのに、第 1 次選考のみで不採用としたことに対して苦情を申し立てています。

開発景観課の熊本市景観審議会の市民委員応募要領には、任期、対象、定員、面接日、申込みについての記載はありますが、「(書類・面接による選考)」とあって、小論文審査で 4 人に絞り込み、選考された者に対してだけ面接を行う旨の記載はありませんので、応募者が、「書類、面接」の両方で選考されると受け取っても無理はないと思います。この点は応募要領の記載に不備があったと認められ、開発景観課において申立人に対して謝罪したところです。開発景観課に対しては、応募要領には正確な情報を記載するように注意を喚起しておきます。

ところで、熊本市都市建設局開発景観課に設置されている選考委員会の所管事務には、①公募方法に関すること、②選考方法及び審査項目に関することがあり、「要綱」の「選考基準」によると、第 1 次選考として「800 字以内の小論文審査により 4 人以内の者を選定する」「二次選考は、第一次選考により選定した者に対して面接を行う」と記載されています。申立人は小論文だけで応募者の「全人格を評価する」のは不当である旨主張しますが、本件の選考審査は熊本市景観審議会の公募委員としてふさわしいかどうかについて審査するものであります。法令上、選考方法に関することは選考委員会の権限とされていますので、選考委員会が、一次選考を小論文で選定し、選定した者に対して二次選考の面接を行うという選択をしても不当とは言えません。

6 応募小論文の開示請求について

申立人は、平成 25 年 8 月〇日に、応募した全員の小論文の開示を求めたところ、同月〇日に不開示となりました。これに対し、申立人は、同年 9 月〇日に、熊本市に不服申立てをされ、現在係争中であります。

熊本市オンブズマン条例第 6 条によると、「裁決等を求め現に係争中の事項」について

はオンブズマンには管轄がありません。したがって、本件不開示に関する苦情申立てについては、オンブズマンは判断することができません。申立人においては、不服申立ての場において、十分にご自身の主張をなされますように希望します。

(17) 生活保護費の年齢改定

【苦情申立ての趣旨】

生活保護を受けているが、満70歳となった平成24年11月○日の翌月の同年12月から、年齢改定に伴い、基準生活費が〇〇円減額となった。

ところが、生活保護手帳によれば、「(1) 保護を継続して受ける者について、基準生活費の算定にかかる満年齢の切換えは、毎年1回4月1日に行うことができること。(2) 4月1日に行う切換えは、3月31日までに基準生活費の変更を必要とする満年齢に達した者について行うこと。」となっており、これに照らせば、私の場合、基準生活費の算定にかかる満年齢の切り換えは、平成25年4月1日に行うこととなり、それに伴う基準生活費の変更は、平成25年4月からではないのか。そうすると、平成24年12月～平成25年3月までの4ヶ月分については、不当に基準生活費を減額されたことになる。

このことについて、平成25年8月頃、中央区保護課の担当者に問い合わせたが、明確な回答はなく、後日、文書にて回答するとのことであった。その後、同年10月上旬に、再度、この件について尋ねたが、その際も明確な回答はなかった。

基準生活費が生活保護手帳に則ることなく、変更されたことについては納得がいかないし、そのような取扱いとなった理由について、速やかに書面をもって回答してほしい。

【市の回答】

- 1 申立人が主張されていますように、確かに生活保護手帳には、「(1) 保護を継続して受ける者について、基準生活費の算定にかかる満年齢の切換えは、毎年1回4月1日に行うことができること。(2) 4月1日に行う切換えは、3月31日までに基準生活費の変更を必要とする満年齢に達した者について行うこと。」との記載があります。しかしながら、これは、必ず毎年4月1日付けをもって年齢改定を行わなければならないとする義務を定めたものではなく、実施機関に裁量を認めているものであります。そこで、熊本市では、実態に即した生活の需要を適正に反映させるという観点から、所定の年齢に達した翌月から扶助費の変更を行っているところです。これは、生活保護法第8条（基準及び程度の原則）や同法第9条（必要即応の原則）の規定に沿うものであります。また、申立人のケースにおいては、年齢改定により減額となりますが、増額のケースにおいても、同様に、所定年齢到達時の翌月から扶助費の変更を行うこととなりますので、公平さは確保されますし、減額される被保護者間、あるいは増額される被保護者間を想定した場合、翌月変更の方が4月1日の一斉変更より、さらに公平性が確保されると考えています。以上から、所定年齢に到達した翌月から扶助費の変更を行っている現行の取扱いは、

実施機関に認められた裁量の範囲内で適正に行われているものと考えています。今回の決定も、そのような取扱いに基づくものであり、適正なものと考えています。もっとも、所定の年齢に到達したことにより減額変更となる場合については、減額に備えて生活の工夫をするための期間があった方がよいと考えられますので、本取扱いにつき予めお知らせすることについて検討したいと思います。

- 2 申立てによれば、文書による回答を約束したので、「書面をもって回答してほしい。」とのことですが、市としては、文書による回答を約束した事実は一度もなく、後日整理したうえで回答します、と答えたものでした。

具体的には、申立人が平成 25 年 9 月に来庁された際に「年齢改定はどのような取扱いをしているのか。」との質問に対し、他の被保護者と同様、所定年齢到達時の翌月より調整を行っている、と口頭で回答しました。そして、同年 10 月〇日に、再度、来庁された際に、申立てと同様の趣旨の質問をされました。これに対しては、対外的に説明するうえで正確性を期するため、法令担当に確認する必要があるものと判断しましたので、その場で回答するのではなく、整理したうえで後日回答する旨を申立人に伝えました。この際に、文書による回答を行うとの約束は行っていません。

その後、同年 11 月〇日に、申立人に対して、年齢改定について法令担当等と確認した内容を口頭で伝えました。

以上のとおり、市としては、申立人との間で文書による回答を約束したとの認識は有していませんが、このような行き違いが生じないためにも、今後は、いっそう丁寧な接遇を心がけてまいります。

【オンブズマンの判断】

申立ての趣旨によれば、論点は、二つあります。ひとつは、「年齢改定」による基準生活費が変更されるのは、なにゆえに毎年 1 回の 4 月 1 日からではなく、誕生月の翌月からなのか、もうひとつは、市は文書による回答を約束したという申立人の主張は妥当かどうか、です。

1 「年齢改定」による基準生活費の変更時期について

(1) 申立ての趣旨

厚生労働省社会・援護局長通知第 10-1「年齢改定」には、つぎのように規定されています。「(1)保護を継続して受ける者について、基準生活費の算定に係る満年齢の切替えは、毎年 1 回 4 月 1 日に行うことができること。(2)4 月 1 日に行う切替えは、3 月 31 日までに基準生活費の変更を必要とする満年齢に達した者について行うこと。」(『生活保護手帳 2013 年度版』(平成 25 年 9 月 20 日) 303 頁)。

申立人は、この規定をもとに、「毎年 1 回 4 月 1 日に行うことができる」のに、誕生

月の翌月から減額を行ったのは間違いではないかと担当課職員に伝えたが、明確な回答がなかった、ということです。申立人は、誕生日が11月〇日ですから、その翌月の12月から「年齢改定」によって減額（〇〇円減額）されたことが納得できなかったことがうかがわれます。このような申立てに対する市の回答はどのようなものでしょうか。

（2）市の回答の意味すること

「年齢改定」は「毎年1回4月1日に行うことができる」というのは、「毎年必ず4月1日付けをもって「年齢改定」しなければならないという義務を定めたものではなく、実施機関に裁量を認めているものというのが、市の回答です。「4月1日に行うことができる」とあるのは、実施機関の裁量によって4月1日に行ってもよいということであって、毎年4月1日にしなければならないという趣旨ではないというのが市の解釈です。

この解釈をふまえたうえで、問題になるのは、熊本市は、どのような理由で「年齢改定」による変更を4月1日からではなく、誕生月の翌月から行うことにしたのか、です。

市が挙げているのは、つぎの三つの理由です。

- (a) 実態に即した生活の需要を適正に反映させること
- (b) 生活保護法第8条と第9条の規定に沿うこと
- (c) 生活保護受給者間での公平性の確保

(a)にいう「実態に即した生活の需要を適正に反映させること」が、所定の年齢に達した翌月からの変更を理由づけているという説明は、あまりにも抽象的であるように思います。生活需要の実態に即して基準生活費の年齢による違いが統計的な数値で具体的に説明されたとしても、生活保護受給者の年齢別の実態が実際に理解されうるとは限らないと思います。そうであれば、(a)が「年齢改定」による変更時期まで理由づけていると理解するのは難しいだろうと思います。

(b)の第8条（基準及び程度の原則）には、要保護者について年齢別の必要な事情も含めて、最低限度の生活の需要を満たさなければならないという基本的な原則が、第9条（必要即応の原則）には、要保護者の年齢別の実際の必要な相違を考慮して有効かつ適切に保護を行うという原則が、それぞれ提示されています。これらは、年齢別に基準生活費が決定されねばならない法的根拠になっていますが、「年齢改定」の時期を示唆するものと解釈するのは難しいと思います。年齢によって基準生活費が違うということは、その年齢になれば、基準生活費が変更されることを意味しますが、その時期は生活保護法第8条にも第9条にも示されていません。なお、年齢による基準生活費の具体的な金額は、「保護の基準」（『生活保護手帳』96頁）に掲載されています（熊本市は2級地-1）。

誕生月の翌月から「年齢改定」をするのが妥当であることをより直接的に理由づけているのは(c)です。「年齢改定」による変更には増額もあれば減額もありますが、増額はできるだけ早く、減額はできるだけ遅くなされることを望むのが普通だろうと思います。誕生月を考慮すれば、「年齢改定」がなされる同年齢の受給者間でも公平性を実現することができるのは疑いありません。減額される受給者間でも、増額される受給者間でも、誕生月の違いによって、「年齢改定」の対象である生活保護受給者間に不公平が生じないようにするためには、1年1回の変更よりも誕生月の翌月変更のほうがよいのは明らかです。

このように、熊本市が「年齢改定」による変更を4月1日からではなく、誕生月の翌月から行うと決めているのは、翌月からの変更のほうが生活保護受給者間に公平性を実現できると考えているからであることがわかります。すでに、市は、生活保護電算システムの導入された昭和63年4月から継続して、所定の年齢に達した翌月からの変更を行ってきている、ということです。

申立人は、以上のような理由に基づく説明を市から受けなかったから納得できなかったのであれば、今回の市の回答によって納得されるかもしれませんが、以上のような説明を受けたにもかかわらず納得できなかったのであれば、市には、毎年1回(4月1日)よりも、生活保護受給者の誕生月の翌月からのほうが「年齢改定」による変更時期としてより妥当であることを、もう少し丁寧に説明することが求められることになります。

(3) 誕生月の翌月からの変更が妥当な理由について

① 「年齢改定」による基準生活費の変更の「すみやかな」決定が求められていること。

『生活保護手帳』には、「年齢改定」の時期については、局長通知第10-1の説明があるだけですし、その解釈のための課長通知にも、4月1日生れの者については、前日である3月31日をもって満年齢に達した者として取り扱うこととなる、と説明されているだけです。

生活保護法にも、「年齢改定」の時期を直接示した規定は見当たりませんが、職権による保護の開始と変更について規定した生活保護法の第25条の第2項には、「保護の実施機関は、常に、被保護者の生活状態を調査し、保護の変更を必要とすると認めるときは、すみやかに、職権をもってその決定を行い、書面をもって、これを被保護者に通知しなければならない」とあります。「年齢改定」による基準生活費の変更も職権によって決定されますので、その決定の必要が生じた場合には、保護の実施機関はすみやかに決定して、「保護決定通知書」を被保護者に通知しなければならないことになっています。

熊本市は、この生活保護法第25条第2項に基づいて、「年齢改定」による基準生活費の変更をすみやかに決定して被保護者に通知するために、変更すべき年齢に達

した誕生月の翌月から変更することを決定して、誕生月の月末までに被保護者に「保護決定通知書」を送付してきたものと推測されます。その意味では、市の対応は生活保護法第 25 条第 2 項の趣旨に適っていることがわかります。ただ、市はこの条文を援用していませんので、「年齢改定」による変更の時期を誕生月の翌月にしたことを理由づけている法的根拠がわかりにくいように思います。

申立人の疑問に答えるには、『生活保護手帳』の「年齢改定」の規定(局長通知第 10-1)よりも上位の法的根拠を明示しておくことが望まれます。生活保護法第 25 条第 2 項に、保護の変更を必要とすると認めるときは、すみやかに職権によって決定しなければならないと規定されていることが、「年齢改定」による基準生活費の変更を誕生月の翌月から行うことの法的根拠になるものと解釈することができると思います。そうであれば、局長通知第 10-1 の「年齢改定」の趣旨は、生活保護の実施機関の事情により、生活保護受給者の誕生日を考慮してすみやかに変更することができない場合には、毎年 1 回 4 月 1 日に一括して変更することも許容されるということになります。

熊本市は、生活保護法第 25 条第 2 項の趣旨に沿って、「年齢改定」による基準生活費の変更を誕生月の翌月からすみやかに実施していることがわかります。

② 毎年 1 回の変更よりも誕生月の翌月変更のほうが公平であること。

毎年 1 回(4 月 1 日)の変更よりも誕生月の翌月の変更のほうが妥当であることを示すのは、すでに市が回答しているように、生活保護受給者間の公平性が確保できるという理由です。

生活保護受給者の立場からすれば、「年齢改定」によって基準額が増額される人は、できるだけ早く増額してほしいと思うでしょうし、基準額が減額される人は、できるだけ減額を遅らせてほしいと思うのが常です。減額される受給者の間でも増額される受給者の間でも、誕生月の翌月変更のほうが年 1 回(4 月 1 日)の変更よりも、生活保護受給者の間に公平性を実現することになるのは明らかです。「年齢改定」による変更を毎年 1 回 4 月 1 日にしか行わないのであれば、何月に誕生日を迎えるのかによって生活保護受給者間に不公平を生むこととなりますので、生活保護受給者間の公平性を重視するのであれば、誕生月の翌月から変更することが望まれるはずで

す。

しかしこのように運用するためには、保護の実施機関は大きな行政上の業務負担を引き受けることとなります。というのも、生活保護受給者全員の誕生日を把握して、「年齢改定」の該当者に対して前月末日までに、「年齢改定」による翌月からの基準生活費の変更を知らせる「保護決定通知書」を届けなければならないからです。

このような行政運営が難しい市町村のために、局長通知第 10-1 には「毎年 1 回 4 月 1 日に行うことができる」と規定されていると理解することができます。

熊本市は、誕生日を考慮して「年齢改定」による変更時期を定めることによって、とりわけ「年齢改定」に該当する生活保護受給者間に不公平さが生じないような生活保護行政に努めていることとなります。年 1 回の変更よりも熊本市が実施している翌月変更のほうが、すみやかな決定になるばかりでなく、「年齢改定」に該当する生活保護受給者間に公平性を実現することになるのは明らかです。申立人には、熊本市の運用の仕方のほうがより公平な生活保護行政であることをご理解いただきたいと思えます。

(4) 「年齢改定」による基準額の変更についての広報が望まれること。

「年齢改定」による基準生活費の変更については、生活保護受給者は、変更される月の前月末日までに本人に「保護決定通知書」が届けられます。しかし、それ以前には、熊本市では「年齢改定」による変更は誕生月の翌月からであることは広報されていないことが、調査の過程でわかりました。「年齢改定」による変更時期は、生活保護行政に携わる職員には当然わかっていることでは、生活保護受給者には、広報されていなければわからないことです。

ほとんどの受給者は、翌月から基準生活費が減額されるという「保護決定通知書」がいきなり送られてくれば戸惑いを覚えるのではないかと推測されます。そうだとすれば、何らかの方法で、もっと早い時期に、「年齢改定」による変更が誕生月の翌月から行われることを広報しておくのが望まれるように思います。

40 歳から 41 歳になるとき、59 歳から 60 歳になるとき、69 歳から 70 歳になるときに、それぞれ基準額が減額されますが、そのなかでも 70 歳になるときの減額幅が大きいため、それだけ事前に通知する必要性は高くなります。

幸い、市の回答でも、減額に備えて生活の工夫をするための期間があったほうがよいと考えられていますので、市には事前通知の方法を検討していただけるものと思えます。

もちろん、多忙な生活保護行政の実態を考えると、あまり事務負担のかからない通知の仕方が求められます。『生活保護のしおり』のほかにコストをかけずに通知する方法がなければ、『生活保護のしおり』の一部に、「年齢改定」により基準生活費に変更があること、その変更は誕生月の翌月から開始されること、年齢別の基準生活費の一覧表、などを記載しておくことが考えられます。年に 1 回でも生活保護受給者に何か通知を出すのであれば、その通知の中に「年齢改定」に関する情報を掲載することも考えられます。また、ケースワーカーが生活保護受給者に個別的に知らせるのは困難かもしれませんが、前月末に「保護決定通知書」で知らせるよりも早い時期に、担当のケースワーカーが何らかの機会に、「年齢改定」による基準生活費の変更—とくに減額—が近いことを知らせることも考えられます。どのような方法で事前通知をするかについては、市の検討に委ねたいと思えます。

2 文書による回答を約束したという申立人の主張は妥当かどうか。

(1) 申立人と市との行き違い

申立ての趣旨の中心は、すでに検討してきたように、熊本市では「年齢改定」による変更の時期が4月1日ではなく、誕生月の翌月である理由が納得できないというものです。それに加えて、申立てには、文書による回答が届いていないという苦情が含まれています。

申立人は、市職員が「年齢改定」についての自分の質問に対して「文書による回答」を約束しながら、まだ回答がないから、すみやかに書面で回答してほしい、と求めておられます。これに対して、法令担当への確認が必要であるために「後日整理して回答します」と述べただけであって「文書による回答」は約束していない、というのが市の回答です。

このような行き違いがどのような経緯で申立人と市職員の間が生じたのかを確認することはできませんでした。申立人は、「文書による回答」を約束したという前提で、その「文書による回答」が届いていないと主張しておられますが、両者の行き違いの経緯が確認できなかった以上、「文書による回答」が届いていないことが市の落度かどうか判断することはできませんでした。ただ、市が「文書による回答」をしなかった経過については、申立人にもご理解をお願いしたいと思います。

(2) 市が「文書による回答」をしなかった経過について

市の資料によれば、9月〇日に、申立人は、来庁されて、「年齢改定」による扶助費の変更はどのようになっているのかを問い合わせられています。申立人は11月に70歳になられるので、12月分の扶助費から減額になると、市は説明しています。

申立人は、すでにこの9月に(申立人によれば8月頃)、『生活保護手帳』に則ることなく変更されることは納得できないという趣旨の発言をしたと主張しておられますが、市は、10月〇日に、申立人が担当課に来られて、『生活保護手帳』の規定と熊本市の扱いの差異が納得できないので説明してほしいと要望されたと受け止めています。申立人と市との間には、このように、「年齢改定」について問い合わせた時期についても、約1ヶ月ないしそれ以上のずれがあります。

市の担当課は、10月〇日の時点で、生活保護に関する法令の担当課と熊本県の担当課にも確認作業を行った上で後日回答すると伝えた、ということです。そしてその確認作業をしたうえで、申立人に対して、11月〇日に電話連絡し、「年齢改定」の取扱いについて口頭で回答した、ということです。

その後11月〇日に申立人から改めて説明を求められたので、市は11月〇日に申立人が来庁されたときに「年齢改定」について口頭で説明しています。申立人は、文書による回答を約束していたから、回答文書がほしいと要望されたのに対して、市はそのような約束は行っていないと答えているのも、この日です。

市は「文書による回答」を約束しているとは考えていませんでしたので、11月〇日の口頭による説明で、約束した回答を行ったと考えていたことになります。

ところが、申立人は11月〇日にも「文書による回答」の約束を履行してほしいと求めておられます。その約束の履行を求める申立人の主張と、そのような約束はしていないという市の反論は平行線のままです。

もしも両者間の打開策を考えるとすれば、申立人が11月〇日に新たに「文書による回答」を要望されたものとして市が対応することですが、それ以前の10月〇日には申立人がオンブズマン事務局に苦情申立てをしておられますので、市にはそのような打開策を採用する余地はなかったことになります。

申立人の苦情申立てを受けて、オンブズマンの調査に応じて市からの回答が提出されましたので、その回答が、申立人が求めておられた文書による回答に相当するものと思います。

申立ての趣旨と市の回答についてのオンブズマンの判断についても、申立人のご理解が得られれば幸いです。

(18) 地域コミュニティセンターの管理

【苦情申立ての趣旨】

近所のA地域コミュニティセンター（以下「Aコミセン」という。）で、数名の仲間とサークル活動をしていたところ、管理事務員のB氏がその様子を見学しており、疲れた表情だったので、「肩でも揉みましましょうか。」と言ったところ、「言葉だけでもセクハラですよ。」と言われた。B氏を気遣った発言だったのに、逆にサークルの仲間の前で侮辱され、大変傷ついた。後日、B氏に電話して抗議したが、「謝罪するつもりはない。」と言われた。

このことは、B氏の業務時間内にAコミセンのサークル活動の場で起こった出来事であり、市に対して、B氏の指導をお願いしたい。また、B氏には発言を撤回し、文書による謝罪や仲間の前で謝罪してほしい。

【市からの回答】

地域コミュニティセンター（以下「コミセン」という。）は、まちづくりや地域保健福祉、ボランティア活動、健康増進、生涯学習など市民主体の地域づくり活動を支援するための拠点施設として、市内59箇所に設置されています（平成25年4月1日現在）。

Aコミセンについては、市が指定した指定管理者に管理運営を委託しています。市に対してコミセン利用者から苦情相談があった場合には、苦情内容をできるだけ正確に把握するよう傾聴したうえで、指定管理者から事実確認を行います。両者の認識が一致し、指定管理者が、熊本市地域コミュニティセンター条例、Aコミセンの管理運営に関する協定書等に反するような管理運営を行っていた場合には、適宜指導をするようにしています。

本件については、申立人から苦情相談を受けましたので、B氏に対してその内容を伝えるとともに、事実確認を行いました。その結果、B氏は、自身の言動については申立人の説明のとおりであるが、申立人に対して注意を促す趣旨であった自身の言動が間違っただけとは考えておらず、謝罪するつもりはないことを確認しました。

市としては、指定管理者に対して、施設の管理運営について指導することはできますが、B氏はAコミセンの事務管理員ではあるものの、本件はコミセンの管理運営業務上のトラブルではなく、セクハラの有無に係る個人間のトラブルであると思われます。このような場合、市はB氏に対して申立人に謝るよう指導できる立場になく、また両者の話し合いの仲裁に入ることも適当ではないと考えます。

【オンブズマンの判断】

コミセンは市の条例に基づいて設置された公の施設であり、市は、指定管理者に管理運営を委託しています。指定管理者の行う業務は、おもに、利用の許可及びその取消しに関する業務、コミセンの施設等の維持管理に関する業務ということになります。

市民から苦情相談を受けた場合には、市の回答では、調査したうえで管理運営業務上のルール違反等を確認した場合には、指定管理者に対して指導をするということです。これは、逆に言えば、管理運営業務に関わる苦情相談でなければ、市は、施設の管理運営の責任者に対して指導することは予定されていないこととなります。

申立人からAコミセンの事務管理員であるB氏に対する苦情相談の電話を受けた際、市は、B氏に対してその苦情内容を伝えて事実確認を行った結果に基づいて、回答をしていることがわかります。

今回のケースをみると、申立人の施設利用に問題があったわけではありませんから、B氏は申立人に対して、業務上の指導や注意をする立場にありません。それに、B氏のほうから、施設利用上問題のない申立人に対して、Aコミセンの施設利用や自主活動を妨げるような不適切な対応をされているわけでもありません。

したがって、今回の申立人とB氏のトラブルは、B氏の勤務時間に、Aコミセンの施設内で起きたとはいえ、Aコミセンの施設利用や管理運営に関わるものではないのですから、申立人とB氏は、施設の管理運営をめぐるAコミセン利用者と事務管理員として対立しておられるわけではありません。お二人は、「肩もみ発言」と「セクハラ発言」をめぐる個人的な考え方のうえで対立しておられるというほかないと思います。それゆえに、申立人とのトラブルについてB氏に指導することはできないという市の回答は妥当であると言わざるを得ません。

申立人はB氏に会員の面前で謝罪してほしいと求めておられます。B氏は謝罪するつもりはないと思っておられます。もしもB氏が申立人に対する謝罪をお考えになるとすれば、B氏が、ご自分の発言によって申立人を深く傷つけたことを理解される場合に限られるだろうと思います。申立人の心の傷をB氏に理解してもらうためには、申立人とB氏の直接

の対話が必要であることは疑いありません。

対話を成り立たせるためには、申立人がB氏に、直接対話を申し込む方法、第三者に介入を求める方法、民事調停を利用する方法などがあると思いますが、どのような方法を用いるかは、申立人ご自身がお決めになることです。何らかの方法によって二人の対話が成立して、二人の相互理解が深まり、何らかの合意によってトラブルが解決されることを願っています。

(19) 児童手当の受給証明書の発行

【苦情申立ての趣旨】

平成 25 年 6 月〇日、私の夫は、児童手当の受給証明書（以下「受給証明書」という。）を発行してもらうために、南区役所の担当窓口申請書を提出し、受取書を受領した。受取書には、平成 25 年 6 月〇日午後より受給証明書が発行可能であるとの内容の記載があった。また、補記部分には、代理で受け取る場合には、印鑑・免許証等の提示、委任状を要するとの内容の記載があったが、窓口担当者によれば、本件のような本人申請の場合、受取書を渡せば、代理で受け取るときでも委任状は必要ないとのことであった。そのため、同月〇日午後〇時〇分ごろ、配偶者である私が、受給証明書を受け取りに行き、窓口で印鑑・免許証を提示したところ、委任状がないと受給証明書は渡せないと言われた。申請の際の窓口担当者からは、委任状は不要であるとの説明を受けたということについても話したが、取り合ってはくれなかった。仕方なく、仕事上の夫に南区役所まで駆けつけてもらい、夫本人が、児童手当の受給証明書を受け取った。当日の担当者からお詫びの言葉一つなく、その上、上司と思われる職員からも謝罪はなく、犯人探しのような発言ばかりであった。申請の際の窓口担当者の対応がとても親切なものであっただけに、当日、区役所としてのお詫びがなく、市民に対しての心配りに欠ける対応に愕然とした。一般企業ではありえない対応である。市民の税金で成り立っているということを重く受け止め、今一度、市職員がどうあるべきかを考え直し、誠意ある対応を心がけてほしい。

【市の回答】

平成 25 年 6 月〇日に児童手当の受給者である申立人の夫から、「受給証明書」の申請がなされました。その際に、「児童手当受給内容証明受領書」（以下「受領書」という。）を申請者である申立人の夫にお渡ししました。その受領書には、受領時に「受領書」を持参する必要があり、また、受領時に「身分証明書」、「印鑑」及び「委任状」（代理の場合に限る。）が必要であるとの説明文が記載されています。

申請受付時の担当職員は、受領時に「受領書」を持参するよう説明を行いましたが、代理人による受領かどうかは不明であったこと、「受領書」には受取りの際の注意事項が記載されていることから、その他の説明は特に行いませんでした。申立てによると、「本件のような本人申請の場合、受取書を渡せば、代理で受け取るときでも委任状は必要ない」とあ

りますが、そのような説明は行っていません。このことは、担当職員のみならず、その場に居合わせた職員にも確認をとっています。

もっとも、申請時の説明が、誤解された内容で受け取られたのであれば、結果として市の説明が不十分であったものと考えます。今後は、これまで以上に丁寧でわかりやすい説明を心がけてまいります。

【オンブズマンの判断】

1 申立ての趣旨と市の回答の対立

申立てによれば、申立人の夫が「児童手当受給内容証明書」（以下「証明書」という。）の申請をした際には、「児童手当受給内容証明受領書」（以下「受領書」という。）には身分証明書、印鑑、委任状が必要とあるが、窓口担当者によれば、代理で受け取る場合にも「受領書」と印鑑・免許証を提示すれば委任状は必要ない、とのことだったのに、申立人（配偶者）が夫の代理で窓口で「受領書」と印鑑・免許証を提示したところ、委任状がないと「証明書」は渡せないと言われた、ということです。仕方なく、工作中的の夫が「証明書」を受け取りに窓口へ駆けつけたが、当日の窓口担当者からはお詫びの言葉もなく、上司と思われる職員からも謝罪がなかったのは納得できない、ということでした。

それに対する市の回答は、受領時に「受領書」を持参するように説明したが、「受領書」を渡せば代理で受け取る場合にも委任状は必要ないという説明は行っていない、というものでした。申立人の夫が申請する時のやり取りを覚えていた隣の席の職員も、代理の際に「委任状は必要ない」という説明は聞いていないということでした。

このように、申立人の主張と市の回答は大きく食い違っていることがわかります。

2 窓口担当者と申請者（申立人の夫）の間で生じた行き違い

(1) 窓口担当者と申請者の行き違いの原因はなにか。

申立人は、窓口担当者によれば、本人申請の場合、「受領書」を渡せば代理で受け取る時でも委任状は必要ないとのことであったと主張しておられるのに対して、窓口担当者はそのような説明は行っていない、というのが市の回答です。

申立人が何の根拠もなしにこのように主張しておられるとは考えがたいことですし、窓口担当者はそのような説明をしていないという市の回答も疑うのは困難であると思います。ここで確かだと思われるのは、申請者と窓口担当者の窓口でのやりとりを通してこのような行き違いが生じた、ということです。両者間に全くやりとりがなかったのに、申立人のような主張がなされたとは考え難いからです。

そして行き違いの原因をあえて問えば、二つの可能性のいずれかではないかと推測されます。ひとつは、申請者が、「証明書」を代理で受け取る場合のことを聞いたのに、窓口担当者が、申請者本人が受け取ると誤解して、委任状は必要ないと回答していた

可能性です。

もうひとつは、窓口担当者が「受領書」の記載に従って、申請者本人が「受領書」を渡せば委任状は必要ないと説明したのに、申請者が、「受領書」があれば代理で受け取る場合も委任状は必要ないと誤解された可能性です。

いずれかの可能性も推測にすぎませんし、行き違いの原因をこれ以上確認することはできません。

(2) 市の窓口での丁寧な説明の必要性

市の回答によれば、窓口担当者は、申立人が主張されるような趣旨の説明を行っているわけではないが、申請手続きの時の窓口担当者の説明によって申請者が理解された内容が、代理でも委任状が必要ないということであったとすれば、市側の説明が結果として不十分であったと考えている、ということです。市も、これからは、これまで以上に丁寧でわかりやすい説明に心掛けるということです。これからの市職員の努力に期待したいと思います。

両者間に行き違いがあり、しかもその原因が確認できない以上、過去の原因を探るよりも、このような行き違いが再発しないように市職員の今後の丁寧な対応を期待するのが望ましいと思います。

さらに、もう一步進めて、申立人の今回の申立ての趣旨を生かすためには、「証明書」の申請手続きに改善の余地がないかどうかを検討してみる必要があると思います。

3 今回のケースが示唆する手続改善の可能性

二つの点で、「証明書」の申請手続きを簡略化する余地はないのかが問題になります。

(1) 即日交付の可能性はないのかどうか。

ひとつは、即日交付の可能性はないのかどうか、です。今回のように、「証明書」の申請者に対して「受領書」が渡される必要があるのは、この「証明書」を申請された当日に交付することができないからです。「証明書」に書き込む内容を調べる時間が必要だから、即日交付が難しい、というのがその理由だと思います。

「証明書」の作成にある程度時間がかかるとしても、即日交付されるならば、申請者は「証明書」を受け取るために後日再び窓口に来る必要はありませんし、「受領書」を交付する必要もなければ、代理人に「証明書」の受け取りを委任する必要もなくなります。問題は、「証明書」の作成にどれくらいの時間がかかるかです。待ち時間がある程度長くならざるをえないのであれば、申請者に、待ち時間があってもよいから即日交付を求めるか、それとも後日受領するために出直すかを選択してもらうことも考えられます。

(2) 代理人であっても「受領書」があれば委任状は必要ないのではないか。

もうひとつは、即日交付できないとしても、後日、代理人が証明書を受け取る場合であっても、「受領書」があれば委任状はなくてもよいのではないか、ということです。これが今回のケースで問題になったことです。

確かに、現行の手続きでは、「受領書」に記載されているように、申請者以外の者が代理で「証明書」を受け取る場合には、「受領書」と印鑑と免許証等のほかに、申請者本人からの委任状が必要とされています。しかし「受領書」を持参した場合にも、代理人には委任状が必要であるとされている理由は明確ではないように思います。代理人が「受領書」を持参した場合には、「証明書」が申請者とその代理人以外の者によって利用されることは考えられません。しかも、この「証明書」は、申請書に添付される書類で、しかも内容が特定されていますから、悪用されることはまず考えられないと思います。

以上のような申請手続きを簡略化するふたつの可能性については、検討の余地があるように思います。今回の申立てがこのような手続改善の検討を促すきっかけになれば、申立人によって申し立てられた趣旨が将来に向けて十分に生かされることになると思います。

(20) 電車内での事故とその後の対応

【苦情申立ての趣旨】

平成 25 年 6 月〇日に市電（低床車両）を利用したときのことである。私は、市電の後方車両から乗車したが、車内は混み合っており、利用できる手すりやつり革がなかったため、前方車両へ移動しようとしていたところ、車掌の「発車します。」とのアナウンスが流れ、市電は発車した。私は、まだ、手すりやつり革を探している最中であつたが、数秒後、突然のブレーキにより、市電は急停車し、その衝撃により私は転倒してしまった。その後、何とか起き上がり、近くにあつたつり革につかましたが、その瞬間、また急ブレーキがかかり、つり革につかまっていた右腕は引き伸ばされ、右肩から指先にかけて激痛が走った。

その日に、事故の対応を求め、交通局を訪れたのだが、ずいぶんと待たされた挙句、運転士からの謝罪は、心から反省しているとは思えないものであり、かなり不快な思いをした。

翌日、同局からの電話で、治療費は保険からであることを伝えられたので、整骨院に通うことにした。整骨院に通うことにしたのは、目立った外傷のない痛みであつたため、整形外科より整骨院での治療の方が適していると考えたからである。治療を始めると、少しずつではあるが、肩の状態は良くなっていった。ところが、同局から「整骨院は保険から出せないで病院へ行ってください。」と言われ、仕方なく、整形外科に通うこととなった。整形外科での治療では、回復するどころか、むしろ、状態は悪くなっていく感じであつた。また、通院するには、タクシーを使用する必要があつたのだが、一ヶ月以上も経つたころ

に、タクシー代は保険から出ないことを伝えられた。

このままでは、一向に良くならないので、知り合いから紹介された病院に変えることにした。その際に、この件について市から委任を受けた弁護士から、整形外科からの紹介状を求められたのだが、なぜ紹介状が必要なのかについては、積極的な説明はなく、私が理由を尋ねると、ようやくその理由を教えてくれた。その後、私の治療情報に関する同意書を2通提出するように求められたのだが、この際にも、なぜ同意書が2通必要なのかについては、積極的な説明はなく、こちらがその理由を尋ねてから、10日も経った後に、手紙での回答があった。

現在においても、ちょっとした動きで激痛が走るため、キーボードを打つことも、ペンを握り筆記することもままならず、また、家事をするにも、今までの2倍、3倍の時間がかかってしまい、仕事においても、日常生活においても、支障をきたしている。痛みで眠れない日々も続き、身体的にも、精神的にもかなり疲弊してきている。

同局とは、弁護士を通じて話を進めているものの、2ヶ月以上経った今でも、解決の目途が立っていない。

今のような対応では、安心して治療に専念できないので、市には、私が安心して治療に専念できるように、誠意ある対応を行ってほしい。

【市の回答】

この度は、市電の急ブレーキの操作により、申立人がお怪我を負われる事故を招き、申立人はもとより、ご家族の皆様並びにご関係の皆様方に対し、ご迷惑をおかけしていただき、深くお詫び申し上げます。

事故の状況についてですが、平成25年6月〇日、午後〇時頃、運転士及びトラムガイド各1名が乗務する低床電車が、上りの国府電停で乗車の3名のお客様を含む、乗客約60名を収容し、新水前寺駅前電停へ向け出発しました。出発後、進行方向前方の〇〇交差点の信号が黄色に変わり、このままでは停止線までに止まれないと判断した運転士は、急ブレーキをかけました。ブレーキをかけた際に1回目の衝動があり、ブレーキを解除した際に2回目の衝動がありました。結果、電車は交差点の停止線より約1m手前で停止しました。

乗務していたトラムガイドは、衝動を確認したので電車が停止した際に「お怪我をされた方はいらっしゃいませんか。大丈夫ですか。」と車内アナウンスしましたが、終点の上熊本駅前に到着するまで、怪我を負った等の申出はありませんでした。

その後、本件事故について最初にお聞きしたのは、事故当日の平成25年6月〇日、午後〇時〇分頃、申立人のご主人が「妻（申立人）が市電車内で怪我をした。交通局はどの様に対応するのか。」とのお尋ねで交通局大江営業所に来局された時でした。

その際、事故状況等の確認が必要である旨を申立人のご主人へ担当者から伝えると、一旦お帰りになりました。

申立人から直接お怪我に関しお聞きしたのは、事故当日の平成25年6月〇日、午後〇

時〇分頃、申立人及びご主人が大江営業所に来局いただいた時です。その時の申立人からのお話し及び平成 25 年 7 月〇日の実況見分の時点では、1 回目の衝動で電車が減速する際、申立人は車内を移動中で手すり等を握れずによろめいたようですが、他のお客様に支えられ転倒には至らなかったとの事でした。その後、電車が停止する直前の 2 回目の衝動で、手すりを握っていた右腕・右肩が引っ張られお怪我を負われたとお聞きしています。

次に事故当日の対応についてですが、申立人が来局された平成 25 年 6 月〇日、午後〇時〇分頃、当該運転士は乗務中であったため、乗務が終了するまでの約 50 分間お待ちいただくこととなりました。

次に整骨院での治療及び通院にかかるタクシー代の補償についてであります。当初この件については平成 25 年 7 月〇日午前中に〇〇脳神経外科を最初に受診した後の午後〇時〇分頃、申立人のご主人からのお電話で、〇〇脳神経外科を受診したところ専門ではないと医師から言われたので、このまま〇〇市にある「〇〇整骨院」へ転院したいが、治療費及び通院にかかるタクシー代は補償してくれるのかとお尋ねがありました。

そこで、当局が加入しております「公営交通事業者等団体鉄道賠償責任保険」の引受保険会社である三井住友海上火災保険株式会社（以下「当局保険会社」という。）及び同保険会社の顧問弁護士と相談の上、平成 25 年 7 月〇日午後〇時〇分頃、治療については医師の医学的な検査、診断に基づき治療していただきたい旨及び通院にかかる交通費については何が適正なのかは申立人のお怪我の状態等により判断されるので受診しておられる病院の医師からのお話をお聞きした後に回答したい旨を電話で申立人へ連絡しました。

その後、平成 25 年 7 月〇日、申立人から医療機関から情報取得等に関する同意書が当局保険会社に届いたので、申立人が受診された各病院の医師へお怪我の状況等に関しお話をお伺いしたと当局保険会社から報告を受けています。

その結果、当局保険会社及び同保険会社の顧問弁護士と相談の上、平成 25 年 8 月〇日、午後〇時頃、申立人のお怪我が上肢のお怪我である事から通院にかかる交通費をタクシー代で補償することは出来ない旨を電話で連絡しました。

次に転院に伴う紹介状及び治療情報に関する同意書についてであります。紹介状については、従前の〇〇クリニックから新たに通院する〇〇病院への紹介状により、継続的な治療を受けていただくためお願いしており、治療情報に関する同意書を 2 通お送りしたのは、御幸病院への転院に伴い先ずは 1 通を必要とし、残りの 1 通は予備としてお願いしたものであると委任した弁護士から報告を受けています。

最後に、この度の車内事故につきまして、あらためて深くお詫び申し上げますとともに一日も早い申立人のご回復を心よりお祈り申し上げます次第です。

当局といたしましては、申立人のご回復をお待ちし、お話し合いによる最終解決を図りたいと考えている次第です。

【オンブズマンの判断】

1 申立人の申立ては、熊本市交通局の市電の担当職員が不適切な運転で申立人に怪我を負わせているにも関わらず、加害事故を起こしたことに對する責任が果たされていないとのことですが、本来、オンブズマンが賠償額等を定めることはできませんので、交通局の対応が普通の対応に反しているかどうかの検討にとどまりますが、交通局において、事故が起こった際の一般的な対応の仕方は、まず、事故の態様を被害者、運転担当職員など関係当事者双方から聴き取って、それらの説明から人身事故が疑われるときは、過失傷害罪の該当性の関係もありますので警察に連絡して実況見分を受け、それを基に保険会社に連絡し、交通局で対処する事案なのか、保険会社で対処する事案なのかを先の実況見分等を踏まえた事故状況の検討、治療状況の検討、これまでの交渉経緯の検討などからして、保険会社で対処する事案となると、市交通局から弁護士に委任することになり、代理人弁護士に、保険会社と協同して、被害者との交渉を任せることとなります。本件も、この一般的な対応によっているものです。

しかし、そうなりますと、結局のところ、代理人弁護士、保険会社を中心となり、交通局の手を離れた状況になってしまいます。

2 申立人の立場からすれば賠償と早期の解決を望まれるのは十分理解できますが、代理人弁護士及び保険会社为中心的な地位をとるようになってしまったのは、市電の軌道運転事故は平成 20 年度 2 件（うち人身事故 2 件）、平成 21 年度 2 件（うち人身事故 2 件）、平成 22 年度 4 件（うち人身事故 2 件）、平成 23 年度 2 件（うち人身事故 1 件）、平成 24 年度 3 件（うち人身事故 2 件）ですので、この数値でもって交通局に人身事故を専門にあたる人員を配置して対処するのは難しいため、所長や監督長が担当することになりますが、人身事故の損害賠償の範囲や損害賠償額の算定などについて所長や監督長が精通することは困難で、どのようにすれば保険会社の保険金支払いの了解を得られる賠償額となるのか、その対応が難しいものと思われま

す。市交通局は保険会社と保険契約を結んでおりますが、なんらの制約なしに保険金の支払いが認められるものではなく、保険会社も納得する正当な賠償額の範囲でした賠償金に対してしか保険金の支払いがないものですから、弁護士に依頼し、保険会社と協同で、被害者と交渉するほか方法がないと思われま

す。交通費一つをとっても傷害の部位・程度、通院の必要性などが問題となり、そのための検討資料の要求など必要書類が要求されます。その他休業損害、慰謝料などありますが、その賠償額算定のため、保険会社の賠償基準などに合わせつつ、代理人が被害者と交渉することになり、手間と時間がかかり、被害者のご納得が得られない状況だろうと思

います。これは保険制度を利用することによる結果と思われま

す。市も独自で損害賠償に対処することが出来かねるために取らざるを得ない方法ですので、ご理解いただきたいと

思います。

- 3 以上の次第で本件事故については申立人、市、保険会社の間で、いわゆる法的紛争状態に入っておりますし、オンブズマンが関与する事案の範囲外のため手続きの説明となりましたが、ご了承いただきたいと思います。

(21) インターネット掲示板への書き込み

【苦情申立ての趣旨】

2013年9月〇日に苦情を申し立てた件(学校の農薬散布)に関することが、熊本市の職員と思われる人物によってインターネットのサイト(「〇〇」)の掲示板に書き込まれた。「熊本市」「〇〇小学校」など特定の地名・人名・学校名は一切書かれていないが、内容と日付から判断して、私のことが書かれていることは明らかである。最初に書き込まれた日は、〇〇小学校・〇〇中学校での農薬散布について私と熊本市との間で盛んなやり取りがあった日であり、そのやり取りが詳しく書かれているが、ウソが多く含まれている上に、市民からの要望に対して「どのようにやりこめるか」をサイトの管理者に相談する内容であった。その後も、数回にわたって書き込みは続けられた。書き込んだのが熊本市の職員だったとしたら、とても不快である。

【市の回答】

1 教育政策課の回答

本件について、教育政策課職員について、下記のとおり課長から聞き取り調査を行いました。書き込みを行った職員はおりませんでした。

また、〇〇小学校及び〇〇中学校については、両校の校長に指示し、掲示板への書き込みを行った教職員がいないか、下記のとおり調査しましたが、書き込みを行ったという教職員はおりませんでした。

【教育政策課】

〇〇さんから要望書をいただいた10月〇日に、学校樹木への農薬散布の問題に関係している全職員に、掲示板に掲載された文書を配布したうえで確認を行いました。

その後も掲示板への書き込みが数回あったため、10月〇日に再度関係している全職員に対し確認を行いました。

【〇〇小学校】

10月〇日、校長から関係する全教職員に対し、掲示板に記載されている内容を見せながら確認を行いました。

その後、11月〇日の職員会議で、再度、全教職員に対して掲示板に記載されている内容を説明し確認を行いました。

【〇〇中学校】

〇〇中学校と〇〇小学校は敷地がつながっており、両校への農薬散布に関する対応は、現在、〇〇小学校が代表して行っています。〇〇中学校における農薬散布の問題に関しては、〇〇小学校との調整を含め、教頭がすべて対応しているため、10月〇日、校長から教頭に対し掲示板に記載されている内容を見せ、確認を行いました。

2 緑保全課の回答

今回の申立てを受けて、インターネットのサイト（「〇〇」）の掲示板への書き込みについて、11月〇日に所属長より課内職員全員（11名）に対し、掲示板に掲載された文章を示して、個別に聞き取り調査を実施しました。

その結果は以下のとおりです。

- (1) 申立人が本件に関する発言をなされた10月〇日以前に「〇〇」を知っている職員はいませんでした。
- (2) 10月〇日の申立人の発言を契機として「〇〇」の存在を知った職員は3名いました。
- (3) これまでに「〇〇」の掲示板に投稿したことがある職員はいませんでした。

【オンブズマンの判断】

本件のインターネットサイトの掲示板への書き込みの内容や年月日からすると、申立人の言動を知った者によって書き込まれたものと推測され、市や学校の関係者又はそこから情報を得た第三者の誰かが関与した疑いがあるところですが、市からの回答によると、関係した可能性のある者全員を対象に調査を行い確認したものの、インターネットに書き込んだ該当者は存在しなかったということであり、オンブズマンにおいてこれ以上の調査を行うことは困難であることから、本件は行為者が不明であるとして取り扱うほかないものと考えます。

熊本市の職員の行為であるかがわからないため、以下に述べることは、あくまでも一般論であることをお断りしておきます。インターネットを利用して、自分の抱えている問題について、専門家や第三者のアドバイスを求めることは、誰が行うにしても、問題とすべきことではありません。また、本件の記載内容には侮辱や名誉棄損に該当するものではなく、違法とは認められません。しかしながら、農薬の使用や散布に反対する者に対する批判的な立場から「相手に対する有効な論法」を求めるもので、事実の正確性についての担保がなく、その表現の仕方を含めて、書かれた相手にとっては不快に感じる内容も含まれていますので、相手の特定につながるような事項の記載は、相当ではないと考えます。例えば、反対する相手の当該地域の住人になった時期、どこから当該地域へ引っ越してきたか、当該地域の位置関係などは、個人の特定につながる恐れがあり、アドバイスを求めるについて必要な事項とも思われません。

熊本市においては同様のことが起きないように職員に対して注意を促されることを希望

します。