

調査対象とならなかった事例

3 調査対象とならなかった事例

令和7年度（2025年度）に処理した事例で、調査の対象外となったものは次のとおりです。

・市の仕事やそれに関わる職員の行為でない苦情（熊本市オンブズマン条例第6条）

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に該当せず、調査の対象外となったものです。

内容・申立ての趣旨・調査しない理由
(1) 個人宅工事に対する苦情と土木センターの対応 【申立ての趣旨】 近くの個人宅の工事において、工事業者が事前通知を怠る等の不手際があったことに加え、境界立会いを行っていない等の苦情を伝えても土木センターが工事業者に指導や是正をしなかった。 【調査しない理由】 工事業者の行為は市の業務ではないため管轄外であり、土木センターに伝えた境界等の苦情についても自身に関するものではないなど、申立人に利害がなかったため調査しないこととした。

・オンブズマンの職務に関する苦情（熊本市オンブズマン条例第6条(5)）

「オンブズマンの職務に関する事項」に該当するため、調査の対象外となったものです。

内容・申立ての趣旨・調査しない理由
(2) 生活保護の担当課の窓口対応 【申立ての趣旨】 生活保護の担当課の女性職員が、私に対してだけ「担当と話してほしい」と言い、対応しようとしない。 【調査しない理由】 申立人は、別の職員に対しすでに同様の申立てをされており、再度同じ申立てをしていることと同視できる場合であると判断し、本件苦情を調査しないこととした。

・自身に直接の利害を有していないもの（熊本市オンブズマン条例15条(2)）

申立内容について、申立人自身が利害を有していないので、調査の対象外となったものです。

内容・申立ての趣旨・調査しない理由
(3) 友人に対する市の対応についての問合せ 【申立ての趣旨】 友人が市から不適切な対応を受けたと聞いたため市に問い合わせたが、友人の対応をした職員も対応記録もないと言われた。 【調査しない理由】 市に問合せをしたのは申立人の友人であり、職員の対応について利害を有するのは友人本人であって申立人自身ではなく、直接の利害のない第三者による申立てと判断せざるを得ず、本件苦情を調査しないこととした。

内容・申立ての趣旨・調査しない理由
<p>(4) 熊本市消防局のSNSにおける肖像権侵害</p> <p>【申立ての趣旨】熊本市消防局のSNSにおいて、肖像権が尊重されているのを知りたい。</p> <p>【調査しない理由】消防局のSNS上の画像に申立人自身が写っていたわけではなく、申立人はSNSに関する消防局の行為に直接の利害を有していないため、本件苦情を調査しないこととした。</p>
<p>(5) 熊本市プレミアム付商品券の施策</p> <p>【申立ての趣旨】プレミアム付商品券を購入できずに支援が受けられない熊本市民がいる一方で熊本市民以外の者が購入できたり、そもそも一律支援という方法をとっていないことから、国民全員に対する支援を目的とした国の本来の施策の目的に反している。</p> <p>【調査しない理由】本件は、市政一般についての苦情であり、申立人に個人的な利害があるとはいえないため調査しないこととした。</p>
<p>(6) 原付バイクの税金徴収の在り方</p> <p>【申立ての趣旨】原付バイクのナンバープレートを返還しても、所持していれば税金を徴収する現行制度の改善。</p> <p>【調査しない理由】一般的な法制度や法解釈に対する苦情であり、また、現状では当該原付バイクに対する課税もされていないため、「自身の利害を有しない」と判断し、本件苦情を調査しないこととした。</p>

・1年以上経過しているもの（熊本市オンブズマン条例15条(3)）

苦情の申立てに係る事実があった日又は終わった日から1年以上経過しているため、調査の対象外となったものです。

内容・申立ての趣旨・調査しない理由
<p>(7) 道路の通行止めに関する市の対応</p> <p>【申立ての趣旨】市からの説明がないまま、自社の近くの交差点が通行止めにされた。</p> <p>【調査しない理由】市によって通行止めの措置がとられてから本件申立てに至るまでに、すでに2年以上が経過しているため、本件苦情を調査しないこととした。</p>

・調査が相当でないもの（熊本市オンブズマン条例15条(5)）

苦情の趣旨において、高度な専門的知見に立脚しなければ判断ができないため、例規の法的解釈の是非は判断ができないため、行政裁量の範囲内のものや政策的判断によるものであるため、他の機関の救済措置が相当であると認められるため、オンブズマンによる「調査が相当でない」と判断し、調査の対象外となったものです。

また、苦情申立ての趣旨に係る事実が不明瞭あり、調査の対象になるかどうかの判断ができなかったもの、及び、趣旨を特定するために何度も連絡を行っ

調査対象とならなかった事例

たものの申立人からの協力が得られず、趣旨が特定できなかつたものも、オンブズマンによる「調査が相当でない」と判断し、調査の対象外としています。

内容・申立ての趣旨・調査しない理由
<p>(8) 生活保護ケースワーカーの対応</p> <p>【申立ての趣旨】父の生活保護ケースワーカー担当から、父の余命の話や、父が自宅に戻る可能性はないという発言といった、不快な対応を受けた。</p> <p>【調査しない理由】熊本市オンブズマン制度の適正かつ円滑な運営上、申立人の協力が必要となる場所、今後の申立て手続の確認のために調査員が複数回連絡を試みたが、返事がなかったため、申立人の協力が得られないと判断し、本件苦情を調査しないこととした。</p>
<p>(9) 市役所本庁舎を住所とした住民登録</p> <p>【申立ての趣旨】市役所本庁舎に住み着いているのに、住民登録住所として認定せず、住民登録してくれない。</p> <p>【調査しない理由】オンブズマンには、申立人の住民登録の住所を認定し、決定する権限はないため調査をすることは相当ではなく、本件苦情を調査しないこととした。</p>