

(2) 苦情申立て事例2 (市の業務に不備の無かったもの)

苦情申立て対象機関	市民生活局市民課
苦情申立ての内容	<p>申立人の子が住民異動届をする際、申立人とその配偶者に不必要な課税等がないように窓口で相談をして指示通りに手続きをしたが、担当職員の間違った指示により不必要な課税を受けた。市が責任をもって訂正をしてほしい。</p>
調査結果等	<p>1 調査事項          オンブズマンは、申立人との面談及び提出資料の各内容を踏まえて、担当職員による申立人及び申立人の子への対応状況を中心に調査することとした。</p> <p>2 担当課からの聴き取り内容          【平成31年1月17日のやり取り】</p> <p>(1) あかし総合窓口（住民異動届の担当部署）          住民異動届を受け付ける際に届出人から保険について問い合わせがある場合、担当課に相談してもらうようにしている。受付を担当する職員が申立人の子に対し、申立人と同一の世帯に子として転入するよう指示をしたことはない。</p> <p>(2) あかし総合窓口（国民健康保険の担当部署）          申立人の子は社会保険に加入し、世帯員として同一世帯に転入しているので、申立人の保険料・保険給付には影響が出ない。このため、相談があったのであれば、担当した職員は国民健康保険には影響がないと回答したはずである。</p> <p>(3) あかし総合窓口（介護保険の担当部署）          住民異動届の手続において介護保険料が変更されるかという質問が市民からある場合には、住民異動届で受付担当を通じ、4月1日を基準に非課税世帯に課税の市民が転入していれば介護保険料が上がると回答している。</p> <p>【令和元年6月12日のやり取り】</p> <p>(4) 大久保市民センター          ア 申立人は、保険料が上がることを理由に申立人の子について世帯分離をしたいと言っていた。担当課は、事前に保険料の相談をしてきたのかを申立人に確認し、住民異動届の用紙を交付した。          イ 担当課と申立人との間のやり取りで、事前の保険料の相談が国民健康保険なのか介護保険なのかまでは立ち入って聞いていないし、申立人の配偶者の入院の話は聞いていない。担当課が世帯分離を申立人に指示したこともない。また、国民健康保険の医療費負担額に変更がないことの確認と相談があったとする点についても担当</p>

課が把握している事実関係と異なる。さらに、「国保と介護の相談と世帯を分ける手続きを行った窓口が異なるため、別の人に対応した」との点についても、担当課は把握していない。

【令和元年7月16日のやり取り】

(5) 高齢者総合支援室介護保険担当資格係

ア 介護保険については一旦6月に賦課決定通知をするが、所得照会の結果、申立人の子が1月1日時点で前住所地において所得を得ていたことから、7月9日付けで変更決定通知を申立人に送付した。その後、同月12日に苦情申立人から担当課に「介護保険料が何でこんなに高くなっているんだ」と電話があった。申立人は「同一世帯の方がメリットがあると聞いた」と言っていた。担当課が「何のメリットですか」と聞くと、申立人は申立人の子からそう聞いたと言っていた。

イ 7月16日に申立人と申立人の子が来庁した。申立人は自分と配偶者の保険料段階を元に戻してほしいことに加え、申立人の子はあかし総合窓口で職員から同一世帯に入るよう指示があったと主張していた。申立人からはあかし総合窓口の担当職員の対応をクリアにしないと、介護保険料の納付に納得できないと言っていた。

(6) 市民課

7月16日のやり取りにおいて、申立人及び申立人の子は、あかし総合窓口で担当職員の指示したとおりに住民票異動届手続きをしたところ、介護保険料が変わった、保険料やお金のことに影響が出ないようにと相談して指示に従ったのに保険料に影響が出たなどと述べていた。また、申立人らは、介護保険担当とのやり取りを経て申立人が大久保市民センターで世帯分離の手続きをした、大久保市民センターでも指示に従い世帯分離の手続きをしたが保険料は変わらなかったなどと述べていた。市民課としては、一般的に市の側から保険料がどうなるからこういう書き方をした方がいいという指示をすることはないと説明した。

3 オンブズマンの見解

(1) 1月17日のやり取り

ア あかし総合窓口において、申立人の子が具体的にどのような質問を対応窓口の職員に対してしたのかは特定できず、「税金」という発言があった可能性も否定できないところ、同一世帯となっても課税状況に変動のない本件ケースにお

	<p>いて、その旨の回答を職員がしたとしても特段の問題は認められない。</p> <p>イ また、申立人の子の発言の趣旨が税金以外の金銭的負担であったとしても、あかし総合窓口の転入届の受付担当職員は、介護保険料や国民健康保険料の変動につき、疑問点があれば必ず申請者に当該担当課に行ってもらるか、自ら赴いて確認した上で転入者の意向に従って処理することになっている。転入事務処理担当者が、申立人の子に対し、同一世帯とするよう教示することは考えられない。</p> <p>(2) 6月12日のやり取り</p> <p>ア 申立人は、大久保市民センターで、対応した職員に対し、申立人の子が同一世帯となったことから保険料が上がるので世帯を分離したい旨申し出た模様である。申立人の発言の趣旨が国民健康保険料のことであったとすると、申立人の子は社会保険に加入しているのでたとえ同一世帯のままでも申立人の保険料には変化がない。この点について、対応した職員によれば、来年度以降に向けての希望と捉えていたと述べるが、このことをもって対応が不適切であるとまではいえない。また、申立人の発言の趣旨が介護保険料のことであったとすると、確かに申立人の子を同一世帯とすることで保険料は増加することになるものの、申立人がそのことを明示した事実は認められないし、1月17日時点で申立人の子が同一世帯の届け出をしている以上、やむを得ないところである。申立人は、この日に世帯分離をしたのは担当課の指示によるものと主張するが申立人の主張を裏付けるものは見当たらない。</p> <p>イ また、申立人は、担当者が4月1日以前に遡って世帯分離できることを教示しなかったことを問題とするが、既に事実発生日から2週間を経過しているため、簡易裁判所における裁判上の手続が必要となる。申立人は現時点でもその手続を取っていないことからすると、たとえその旨の教示がなされていたとしても申立人がその手続を取っていたとも思われず、結局事態が大きく変わっていたとも考えられないから、担当者の対応が不適切であったということとはできない。</p> <p>(3) 7月16日のやり取り</p> <p>ア 申立人は、申立人の子から「転入届の関連窓口担当者から『同一世帯とした方がメリットが</p>
--	--

	<p>ある』と聞いた」旨主張するが、伝聞であり、事実認定の根拠とできない。</p> <p>イ 申立人の子は「1月17日のあかし総合窓口で職員から同一世帯に入るよう指示があった」などと供述するが、申立人及び申立人の子の供述以外に、申立人の主張を裏付けるものはないから、担当者の指示があったとする事実を認定するのは困難である。</p> <p>ウ 1月17日付け住民異動届の記載からは、申立人の子は、住民異動届提出に先立ち、国民健康保険について何らかの説明を受けたことが窺われ、国民健康保険について相談した後、申立人の子は自らの意思で同一世帯に転入するという判断をしたことが推認される。</p> <p>(4) まとめ</p> <p>市の転入届処理関連窓口の担当者が、申立人の主張するような積極的な指示ないし助言をすることは思われなところ、詳細な調査によってもそのような事実は認められなかった。また、本件苦情申立て後における市側の申立人に対する対応にも特段の問題となる点は認められなかった。</p> <p>よって、本件苦情申立てを採用することはできない。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>	
苦情申立ての受付年月日	2019年（令和元年）8月19日	要した日数
市の機関への調査年月日	2019年（令和元年）9月4日	17日間
調査結果通知年月日	2019年（令和元年）10月29日	71日間