

処理事例 23 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの

苦情申立て対象機関	都市整備部建築室住宅課	
苦情申立ての内容	<p>平成19年3月に会社を定年退職し、翌月から1年間は同じ会社でパート勤務、そして平成20年4月からは無職の年金生活と勤務形態の変化や退職で所得が減っているにもかかわらず、定年退職前と同額の市営住宅の家賃が口座から引き落としされており、家賃の納付が困難になるとともに、疑問を感じていました。</p> <p>そのため、平成20年7月に住宅課へ相談したところ、減免申請の制度があるということで、その手続を済ませて減額してもらえたのですが、減免は申請した月から認められるため、無職となった平成20年4月から平成20年6月までの家賃については減額できないということでした。</p> <p>しかし、これまでに家賃の減免制度があることを見聞きしたことはなく、この度の相談で初めて知った状態であるのに手続きの遅れを理由に減免が認めてもらえないことに納得できません。</p> <p>減免制度を周知するとともに、無職となった平成20年4月以降は所得等に何ら変わりはなく減免が認められる状態にあったのだから、平成20年4月に遡って減免を認めてほしい。</p>	
調査結果等	<p>苦情申立てを受けてオンブズマンは、平成21年11月12日に住宅課から関係資料の提供とその説明を受け、職員に聴き取り調査を行いました。</p> <p>まず、減免申請そのものは、「明石市営住宅条例」で一定の条件を満たせば市営住宅の家賃を減免できること(第20条)、「明石市営住宅条例施行規則」で減免を受けようとする人は市長に申請しなければならないこと(第16条)を定めています。</p> <p>次に減免の具体的な基準や手続きについては、要綱や手順書があり、住宅課ではこれらに従い減免申請の事務処理にあたっているとのことでした。</p> <p>そして、申立人が求められている減免の遡っての適用に関しては、手順書の中で、申請日の属する月の家賃から減免を適用することが明記されており、統一したルールのもとに処理されていることを確認しました。</p> <p>また、申立人が納得できない理由として挙げられている減免制度の周知については、住宅課が毎年1月に入居者へ郵送する「収入認定通知書」の裏面に家賃の減免に関する説明文が記載されており、年に一度は周知がされているということになります。</p> <p>以上のとおり調査した結果、オンブズマンとしては、無職となってから減免を申請するまでの間も減免が認められた状況にあったのだから遡って認めてほしいと思う申立人の気持ちは理解できますし、市営住宅の家賃の減免に関してより望ましい取り扱いを模索する余地が、住宅課の事務処理にはあるように感じるところではありますが、そうであるからと言って現行の諸規定、また、それらに基づく住宅課の事務の執行に、これまでの取り扱いを覆して減免しなければならないような不備は認められないと判断し、今回の調査を終えることにしました。</p>	
苦情申立ての受付年月日	平成21年(2009年)10月29日	要した日数
オンブズマン面談年月日	平成21年(2009年)9月17日	-
市の機関への調査年月日	平成21年(2009年)11月12日	14日間
調査結果通知年月日	平成21年(2009年)12月10日	42日間