

# 下水道使用料の賦課漏れ及び下水道事業受益者負担金の徴収漏れに関する報告書

令和5年4月

河内長野市

## 目 次

第1	はじめに.....	2
第2	下水道使用料の賦課漏れ・遡及漏れ.....	2
1	下水道使用料の概要.....	2
2	本件事案の概要.....	3
3	調査方法.....	3
4	調査結果.....	4
5	原因.....	5
6	再発防止.....	6
第3	下水道事業受益者負担金の徴収漏れ.....	7
1	下水道事業受益者負担金制度の概要.....	7
2	本件事案の概要.....	8
3	調査方法.....	8
4	調査結果.....	9
5	原因.....	10
6	再発防止.....	11
第4	信頼の回復等.....	11
1	実施している取組.....	11
2	損失の回復.....	12
3	最後に.....	12

## 第1 はじめに

このたび、本市の下水道事業において、下水道使用料及び下水道事業受益者負担金に関して、徴収できなくなっている債権があることが判明いたしました。

当該問題に関して、これまでに調査を行ってまいりましたので、その結果について、ご報告させていただきます。

このような不適切な事案があったことを深くお詫びしますとともに、再発防止に向けて万全を期してまいります。

## 第2 下水道使用料の賦課漏れ・遡及漏れ

### 1 下水道使用料の概要

#### (1) 下水道使用料とは

公共下水道管理者は、条例で定めるところにより、公共下水道を使用する者から下水道使用料（以下「使用料」といいます。）を徴収することができます（下水道法第20条第1項）、本市下水道条例では、公共下水道の使用について、使用者から使用料を徴収することを規定しています（河内長野市下水道条例第24条第1項）。使用料の徴収にあたっては、定率・定額によることや差別的取扱いのないことなどが法律上求められています（下水道法第20条第2項各号）。

使用料の額は、使用水量をもとに算出し、下水道使用者に対して、賦課徴収をしております（河内長野市下水道条例第25条及び第26条）。

徴収した使用料は、公共下水道の維持管理や汚水処理、下水道施設整備費用のための原資となっています。

#### (2) 賦課開始までの事務の流れ

使用料の賦課開始までの流れは、次のとおりです。

- ① 排水設備を設置する者から、排水設備等工事計画確認申請書（以下「排水設備申請書」といいます。）を受領後、工事の計画を確認。
- ② 工事完了後、排水設備等工事完了届（以下「完了届」といいます。）及び公共下水道使用開始届（以下「使用開始届」といいます。）を受領。職員（排水設備担当）が、完了検査を実施し、完了検査済証を交付。
- ③ （平成16年度以前）使用開始届記載の情報を賦課業務をしていた水道局に伝達。

（平成17年度以降）完了届記載の情報を賦課業務の委託先である水道料金センターに伝達。

- ④ 申請者に対して、③の情報をもとに賦課開始。

## 2 本件事案の概要

令和3年7月8日に下水道課に対して、排水設備業者を通して下水道使用者から、「平成16年に浄化槽から下水に切替工事をしたはずなのに、現状下水道使用料がかかっていないようだ。」との問い合わせがありました。

この問い合わせをきっかけとして、完了届が提出されているにもかかわらず、使用料が賦課されていない事案がないかどうか調査を行いました。

その結果、完了届が提出されているにもかかわらず、使用料の賦課ができていなかった事案が、109箇所あることが判明しました。

また、過去に賦課漏れが判明した事案に関して、判明時以降の使用料を賦課するのみで、その時点で賦課することができた過去の使用料（検針日から5年以内のもの）を遡及して賦課していなかった（以下「遡及漏れ」といいます。）事案が、43件あることが判明しました。

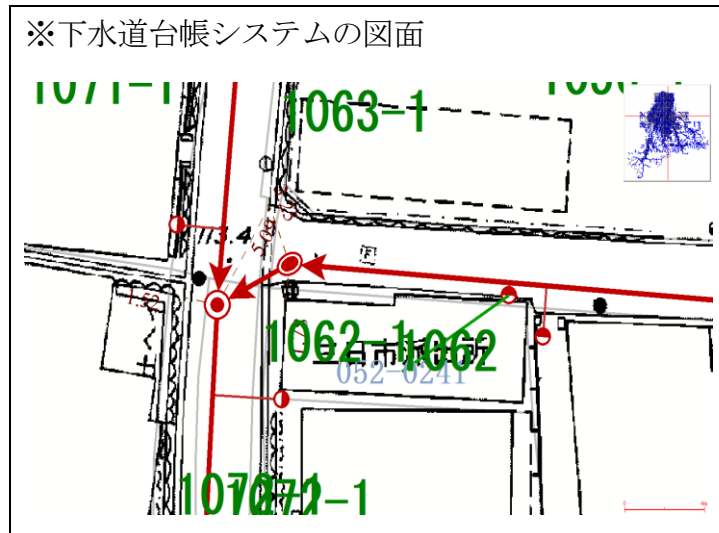
## 3 調査方法

### (1) 件数調査

賦課漏れ件数調査の流れは、次のとおりです。

- ① 上下水道料金システムの全使用者リストから、下水道の使用料を賦課していない使用者を抽出。
- ② ①のうち、下水道の供用区域外の使用者や散水利用など明らかに下水道への流入がないものを除外。
- ③ ②で除外して残った使用者について、下水道台帳システムの図面<sup>\*</sup>上で1件ずつ、その住所地に、下水道使用者情報の記載の有無、完了届の情報がないかを確認。
- ④ 地番情報や図面記載の建物の状況で、正確な確認ができない場合は、給水台帳の宅内給水状況と、排水設備申請書の宅内排水状況を比較して、給水メーターごとの下水道使用状況を図面上で判断。
- ⑤ 判断の結果、賦課漏れの可能性の高い案件について現場に出向き、下水道に排水しているかを現地確認。

遡及漏れの件数調査は、下水道料金システムの内容や賦課開始時の決裁文書を確認しました。



※1062 - 1 番地なら 052 - 0241 の紐づけ情報があるので排水設備使用中であることがわかります。

(2) 原因調査

原因に関する調査として、過去の決裁文書を確認するとともに、過去に使用料業務を担当した職員、退職者を含めた当時の管理職に対するヒアリング等の調査を実施しました。

4 調査結果

調査の結果、判明した賦課漏れ・遡及漏れ件数と対象となる使用料、徴収できない使用料は、次のとおりです。

[賦課漏れ件数]

項目	開栓中箇所	閉栓中箇所	合計箇所数	対象者数
調査対象件数	3,900 箇所	4,930 箇所	8,830 箇所	—
賦課漏れ件数	94 箇所	15 箇所	109 箇所	113 件

※対象者数は、同一箇所で開閉栓があるため、合計箇所数と同一ではない。

[年度別賦課漏れ発生箇所数]

(単位：箇所)

S62	H3	H4	H5	H8	H9	H10
2	1	12	7	3	5	7
H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17
18	5	6	10	12	14	2
H18	H19	H24	R1		計	
1	1	1	2		109	

※ 年度は下水道使用開始年度。

[徴収漏れ額等]

項目	対象者数	時効前で徴収可能な 下水道使用料	時効のため徴収できな い下水道使用料	合計
賦課漏れ	113 件	11,003,525 円	34,545,777 円	45,549,302 円
遡及漏れ	43 件	1,657,440 円	19,186,270 円	20,843,710 円
計	156 件	12,660,965 円	53,732,047 円	66,393,012 円

※ 使用料の算定基礎となる水量データのある平成 10 年度以降の数値から算出。

## 5 原因

### (1) 賦課漏れの発生原因

本件賦課漏れは、約 20 年前に発生しているものが多いため、文書の保存期間の関係で決裁文書が残っておらず、当時業務を担当した職員の記憶も鮮明でないことなどから、当時の業務フローや原因を明確に特定することはできませんでした。調査結果からは、以下のものが主たる原因であったと考えております。

#### ア 情報共有等の不足

平成 16 年度以前において、使用開始届の情報を、賦課などを委託していた水道局に伝えることで、水道局が賦課を開始していました。そのため、使用開始届の提出がなければ、水道局に下水道の使用開始の情報が伝わらないため、賦課が開始されず、結果として賦課漏れになっていたと考えております。このようなことになった要因として、使用開始届提出の有無の確認不足や使用開始届を確実に提出してもらうための、未提出者への指導が適切に行われていなかったことにあります。

## イ 給水メーターの把握漏れ

排水設備工事で公共下水道に接続した建物等に、給水メーターが複数設置されていた場合、本来すべての給水メーターを把握した上で、各メーターの水道使用量に応じて使用料を賦課しなければなりません。しかし、建物等に複数のメーターが設置されていることを把握できていない場合があります。これにより、一部の給水メーターの水道使用量に対しては、使用料が賦課されていないことになっていました。このようなことになった要因としては、同じ建物等に、複数のメーターがあることを想定していなかったため、メーターの数を把握する仕組みになっていなかったことにあります。

### (2) 遡及漏れの原因

遡及漏れは、過去から行われていたものの、その原因や時期について調査では特定することができませんでした。

このような不適切な取扱いが長年継続して、適切な徴収が実施されなかったことは、「公平の観点から徴収できる債権は適切に徴収しなければならない」という法令遵守の意識が組織全体として欠如していたことにあります。

## 6 再発防止

### (1) 情報共有体制の構築

情報共有等の不足が生じないようにするために、完了届の情報をもとに一覧票を作成して、賦課を担当する料金センターに渡すことで、賦課を開始することにしています。さらに、賦課開始後、賦課漏れがないかどうか、水道料金センターで確認するとともに、職員（使用料担当）においても確認をしておりますが、手順の明確化などにより更なる徹底を図ります。

### (2) 複数メーターの確認

使用料の賦課開始手続きの際に、同一敷地内に複数のメーターが設置されていないかを確認し、必要に応じて現地の再確認を行うよう改善しました。

### (3) 遡及分を賦課することの認識の共有化

使用料の賦課漏れがあった場合、時効によりその債務が消滅していないものについて、過去の分についても遡及して賦課する必要があることを、使用料担当はもちろんのこと、組織（水道料金センターを含む。）における共通の認識として共有するよう改善しました。

### (4) 業務マニュアルの作成とチェック体制の構築

使用料徴収のための業務内容とその法令根拠、実施時期などをまとめた業務マニュアルを作成し、使用料担当及び水道料金センターにて共有・活用することで、チェック体制を構築します。

### 第3 下水道事業受益者負担金の徴収漏れ

#### 1 下水道事業受益者負担金制度の概要

##### (1) 下水道事業受益者負担金とは

下水道事業受益者負担金（以下「負担金」といいます。）は、公共下水道が整備されることにより生活環境が改善され、利便性や衛生環境が向上することで、土地の価値が上昇することの利益を受けるため、その受益の限度において、条例に基づき、下水道事業費の一部の負担を求めるものです（都市計画法第75条第1項及び第2項並びに河内長野市南部大阪都市計画下水道事業受益者負担に関する条例（以下「本市条例」といいます。）第9条）。

本市では、下水道整備が完了し供用開始する際に、負担金の賦課区域を設定して、賦課対象区域内の土地に係る受益者に対して、本市条例に基づき算定された負担金を賦課して、徴収しています。

##### (2) 農地に関する徴収猶予の制度

農地に関する徴収猶予とは、賦課区域の農地の所有者に対して、負担金の賦課後に徴収を猶予する制度です。農地である場合、下水道が整備されることによる受益が直ちに発生しないため、本市条例では、農地に関する徴収猶予の制度を規定しています。

現行の本市条例施行規程では、徴収猶予期間を最大5年間としており、期間経過後も農地である場合は再度申請することで、徴収猶予期間を継続することができます。なお、平成9年度以前は、賦課年度における徴収猶予期間が5年を限度で認められ、再申請により5年を限度として延長ができていましたので、徴収猶予期間は最大10年となっていました。その後、平成10年度に、5年ごとに猶予の延長ができるように当時の規則を改正したため、徴収猶予期間に上限がなくなったものです。

##### (3) 徴収猶予の流れの概要

徴収猶予の事務の流れの概要は、次のとおりです。

- ① 負担金の賦課対象年度において、受益者から徴収猶予申請書を受領。
- ② 徴収猶予の要件を満たすかどうか現地調査も含めて確認後、負担金の徴収猶予を決定。



- ③ 徴収猶予期間満了前に、受益者に対して、徴収猶予期間満了の案内と徴収猶予の再申請（延長の申請）の依頼を送付。
- ④ 申請書を受領後、徴収猶予を決定（延長の決定）。

## 2 本件事案の概要

今回、上記農地に関する徴収猶予の制度により徴収猶予した一部の負担金に関して、5年ごとに繰り返すべき徴収猶予の延長手続きが行われていなかったことにより、既に時効により消滅しているものがあることが判明いたしました。

また、受益者に対して、猶予延長の申請を提出するように事務案内を送付していたものの、時効期間経過後に事務案内を送付していたため、有効に猶予が延長できていないものもありました。

加えて、時効期間経過後であるため、本来徴収できないにもかかわらず、負担金を徴収していたもの（以下「過誤納」といいます。）もありました。

その他にも、排水設備や開発の申請の際に、確認が不十分なものもありました。

## 3 調査方法

### (1) 件数調査

負担金の徴収漏れの件数調査は、次のとおりです。

- ① 負担金の徴収猶予に関して、データで一元的な管理がされていなかったことから、全筆数を紙ベースで記録した台帳を1件ずつ確認。
- ② ①で把握した猶予農地に関して、決裁文書及び受益者負担金システムを調査し、徴収済みかどうかを確認。
- ③ 徴収済みでない猶予農地に関して、受益者から提出された再申請書を1件ずつ調査し、徴収猶予の延長事務が継続して行われていたかどうかを確認。
- ④ 徴収猶予の延長事務が継続して行われていなかったものに関して、システム上で現況地目の確認をするとともに、下水道台帳システムにより、排水設備設置済みかどうかを確認。
- ⑤ ②で把握した徴収済みの猶予農地に関して、受益者から提出された再申請書を1件ずつ調査し、過誤納がないかどうかを確認。

### (2) 原因調査

原因に関する調査として、過去の決裁文書を確認するとともに、過去に負

担金業務を担当した職員、退職者を含めた当時の管理職に対するヒアリング等の調査を実施しました。

#### 4 調査結果

調査の結果、徴収可能（徴収済みのものを含む）なものが511件、時効により徴収できなくなったものが953件あることが判明しました。

徴収不能な953件について、排水設備の設置状況や現況の地目の状況に関する照合を行ったところ、うち140件については、すでに排水設備を設置して下水道を使用しており、319件については、すでに現況地目が変わっていることも判明しました。

また、過誤納が104件あることも判明しました。

すなわち、過誤納を含む徴収できない負担金1,057件のうち、すでに農地でないものが563件、現状農地であり適正に事務をしていれば、現時点でも徴収猶予中であつた可能性の高いものが494件となります。

判明した負担金の徴収漏れ件数と金額などは、次の表のとおりです。

#### [徴収漏れ額等]

項目		箇所数	金額	
徴収猶予した箇所 (昭和63年度から令和3年度末までの全体数)		1,544 筆 (1,568 件)	280,427,957 円	
徴収できる 負担金	A 徴収猶予の延期可能	290 件	49,066,733 円	
	B 徴収済み	221 件	49,988,776 円	
	小計	511 件	99,055,509 円	
徴収できない負担金	C 時効成立	953 件	164,155,928 円	
		953 件のうち	現状農地 494 件	95,724,431 円
			農地以外 319 件	44,266,894 円
		排水設備設置済み 140 件	24,164,603 円	
	D 過誤納	104 件	17,216,520 円	
小計		1,057 件	181,372,448 円	

※1筆を分割して猶予手続きをしたものがあるため件数と筆数は一致しない。

## 5 原因

### (1) 時効に関する認識の欠如

過去に負担金業務を担当していた職員の中には、農地である限りは徴収猶予期間が続くと思ひ、時効が進行することの認識がなかった職員や、猶予延長の申請書の提出があれば、時効期間経過後であっても徴収猶予期間を存続させることができると認識している職員がいました。このように、時効に関する知識や認識が正確でなかったことにより、債権の管理を適切に行えていませんでした。

### (2) 一元的な管理がされていなかったこと

負担金の徴収猶予の状況等を、当初は紙の台帳で管理していたものが、ある年度以降分はシステムに情報を入力するようになるなど、システム導入時に台帳の情報を移行できていませんでした。そのため、一元的にシステムで債権を管理することができる状況ではありませんでした。このような管理であったため、まずは猶予債権の状況を整理する必要があると考えて、それを行おうとしたものの、この作業を終えることができないことにより、猶予延長業務を行えていませんでした。

### (3) 制度の誤認識

職員の中には、徴収猶予期間を本来の5年ではなく10年と認識していた職員もいました。これは、徴収猶予期間を10年と解釈して事務処理をしていた年度があったことに起因しています。その後も、当該事務処理に倣い、徴収猶予期間を10年間と誤った認識のもとに猶予の事務が行われていました。

### (4) 業務の属人化、課内での情報共有の不足

負担金の業務に関して、担当職員に属人化しており、同じ課の周囲の職員からは、どのような業務をしなければならないかわからない状況でした。また、同業務に関するマニュアルもないため、上司を含めて、いつの時点でどのような業務をしなければならないのかを、課内で正確に共有されている状況でもありませんでした。そのため、業務の進捗管理やダブルチェックなど組織的な対応をすることができていませんでした。

### (5) 上司による業務マネジメントの不足

上司の中には、制度の運用について、部下から相談を受けていた者もいましたが、業務の進捗管理や指導など、適切な管理・監督ができていませんでした。

## 6 再発防止

### (1) 業務マニュアル等の整備と活用

担当者が制度を誤認識することなく、組織として業務を運営できるよう、負担金に関して必要な業務内容及びその根拠、業務を実施すべき時期等を整理した業務マニュアルを作成し、組織内で共有・活用することで、適正に事務を執行する体制を構築します。

### (2) 上司・管理職による監督体制

上記業務マニュアルの内容に関して、上司・管理職用のものも作成し、適切に管理監督ができる体制にします。

### (3) 情報の一元化

徴収猶予している負担金に関する情報はすでに一元化して、管理をするよう改善しました。今後、負担金に関する情報が更新されたときには、すべて今回一元化した情報を更新していくことで対応することを課内で共通の認識にしています。

### (4) ダブルチェックの徹底、組織的な対応

過誤納の発生や担当者の確認不足による事務の誤りを防止するために、複数の職員による確認を徹底します。また、ジョブローテーションを行うことにより、業務が属人的になることがないようにし、組織的な対応ができるようにします。

## 第4 信頼の回復等

### 1 実施している取組

#### (1) 使用料の徴収

賦課漏れ・遡及漏れとなっている使用者の方々を訪問し、本件についてのお詫びと説明を行い、使用料の徴収開始手続きと過去の使用料の納付をお願いしました。

過去の使用料のお支払いに納得いただけるよう、訪問等により支払いのお願いを継続しています。

#### (2) 過誤納金の還付

過誤納金は、本市の事務の誤りにより生じたものであるため、過誤納金の返還請求権の時効にかかわらず、市民の信頼を回復するために、返還手続き（元金 17,216,520 円 利子相当額 5,823,700 円 合計 23,040,220 円）を実施しています。

## 2 今後の取り組み

今回、下水道使用料における賦課漏れ及び下水道受益者負担金の徴収漏れの両事案において、本報告書記載のとおり、多額の損失が発生していることが判明いたしました。当該損失は、約30年前からの長期間の間で発生したものであることなどから、誠に遺憾ではございますが、直接的な補てんをすることは困難なものです。

今後において、国交付金を活用した台帳システムの統合や委託業務の周辺自治体との共同化による経費の削減、下水道整備済みの区域における水洗化率向上などを推進することで、新たに年間1,650万円の確保を目標と定め、不断の経営努力により手当してまいります。

## 3 最後に

本件につきまして、市民の皆様をはじめ、関係各位にご心配とご迷惑をおかけしたこと、改めてお詫び申し上げます。

本件各事案は、業務担当者の認識不足や、事務誤りを防止する仕組みがなかったこと、組織的な対応ができていなかったことなどによるものです。いずれも、発生を防止するために事前の対策が可能なものでした。

今後、同様のことがないように、職員一丸となって日々業務の確認・改善を行うとともに、組織として必要な改革を実施することにより、公平・公正な業務を徹底していきます。

以上