

## 下水道使用料の賦課漏れについて

### 1. 概要について

#### (1) 賦課漏れの発覚

- ・ 9月24日、使用者から「下水道を使用しているのに下水道使用料がかかっていないのはなぜか」と電話での問い合わせあり。
- ・ 上下水道料金システム及び関係書類を確認したところ、水道料金のみ賦課し、下水道使用料は賦課していない状態であることを確認する。

#### (2) 上下水道料金システムの確認、関係書類等の調査

- ・ 上下水道の利用者が不公平とならないために、同様の賦課漏れが無いか、上下水道料金システムに登録のある上水道使用者を対象としシステム確認を行う。
- ・ 上下水道料金システム及び管路図システム、排水設備工事原簿、その他申請関係書類等を調査する。
- ・ 書類調査の結果、上水道を使用し公共下水道に接続している可能性がある対象住宅及び施設件数は43件あり、排水設備工事は昭和56年から平成27年にかけて行われており、現地確認調査が必要と判断した。

#### (3) 賦課漏れの原因

##### ① 下水道排水設備担当者から料金担当者への連絡漏れ

- ・ 当時の事務処理の流れとして、下水道排水設備担当の「建設部下水道課」から料金担当の「水道事業所」に対し、下水道使用料の賦課対象者を文書で依頼し、依頼を受けたものに使用料を賦課してしたが、依頼された賦課通知文書から対象者が漏れていた。

##### ② 料金担当者のシステムへの入力漏れ

- ・ 文書で依頼のあった賦課通知に対象者は入っていたが、下水道使用料を賦課するための上下水道料金システムへの入力が漏れていた。

### 2. 調査について

#### (1) 関係書類調査（上記「1(2)」の調査）

- ① 調査期間 令和2年9月28日～令和2年10月30日

②調査対象 上下水料金システムに登録している「上水道使用者・下水道データなし」の使用者

③調査方法

- ・上下水料金システムから抽出した対象者を、管路図システム、排水設備工事原簿、その他申請関係書類等の照合調査を実施。
- ・下水道処理区域内であることを確認
- ・排水設備の接続が無く下水道を使用していないことを敷地外から確認できる施設は、現地目視調査等により確認したうえで除外
- ・下水道に接続している可能性があり、敷地内の確認が必要な対象住宅及び施設について、賦課漏れを確定するには現地確認調査が必要と判断した。

(2) 現地確認訪問調査

①調査期間 令和2年11月7日～令和2年11月20日

②調査対象 43件（個人住宅26件、事業所17件）

③調査方法

- ・11/7(土) 調査対象住宅及び施設に電話での訪問依頼
- ・11/9(月)～ 訪問調査実施（電話番号等の連絡先不明の対象者は直接訪問）
- ・下水道への接続の有無を確定するため、下水道使用の聞き取りを行い、敷地内の排水設備を確認し、許可を得てトイレ等の水を流し、下水道管への流入の調査を実施。（聞き取りで接続が確認できた場合は、流入調査は不要とした対象者もいる）
- ・調査により下水道への接続が確認できた場合、下水道使用料の賦課漏れと未徴収額及び納入方法について説明し、後日納入通知書を持参した際に納入方法の相談を受けることとした。

(3) 調査結果

①賦課漏れ件数（年度・原因別）

施工年度	S57	S59	S61	S62	S63	H1	H3	H5	H6	H7	H8	H10	H12	H13	H14	H17	H27	合計
連絡漏れ	2	1	1		1		3	2		3	4	1		1	1	1	1	22
入力漏れ				1		1		1	1			3	1		1			9
合計	2	1	1	1	1	1	3	3	1	3	4	4	1	1	2	1	1	31

※1「連絡漏れ」は、排水設備工事の使用開始届け等が下水道担当から水道の料金担当者へ引き継がれず賦課漏れとなったもの。

2「入力漏れ」は、料金担当者の料金システムへの入力漏れや誤りによるもの。

## ②賦課漏れ金額

	対象住宅 及び施設	延べ対象者数等		時効等金額	請求件数等	
		件数	賦課漏れ算定額		件数	請求金額
個人	21件	31件	16,733,207円	13,613,757円	23件	3,119,450円
事業所	10件	12件	13,148,780円	10,350,760円	10件	2,798,020円
計	31件	43件	29,881,987円	23,964,517円	33件	5,917,470円
調査前	43件	61件	33,081,364円	26,451,004円	46件	6,630,360円

※1「延べ対象者件数等」とは昭和57年度以降賦課漏れの対象となった使用者数

※2「時効等金額」とは、地方自治法第236条の金銭債権の消滅時効（5年）の規定により債権が消滅した金額の合計。

※3 賦課漏れ額等は、下水道使用料の算定基礎となる水量データがある平成7年4月（風連地区は平成15年4月）以降の数値から算出。

## （4）納入通知書の配布、納入相談の状況について

①納入通知 令和2年11月30日

②納期限 令和3年12月30日

③配布期間 令和2年12月1日～令和2年12月14日

④配布対象 33件（個人23件、事業所10件）

⑤配布方法

- ・改めて下水道使用料の賦課漏れと未徴収額について説明し、納入方法について相談を受けた。
- ・対象者の状況に合わせて、「一括納付」「分割納付」「口座振替」「納付書払い」など対応した。
- ・分割納付を選択した場合には、下水道使用料の支払いについて納入期間や分割納付額等の確認書を作成し、市側と使用者側双方で保管する。

⑥支払方法のまとめ

	一括 納付	分割納付							合計
		1年 以内	2年 以内	3年 以内	4年 以内	5年 以内	7年 以内	10年 以内	
個人	9	4		3	1	3	1	1	22
事業所	8			1	1				10
合計	17	4		4	2	3	1	1	32

※個人の対象1件は、訪問や電話で応答いただけないため、納入通知書を送付し、連絡待ちの状態であり、支払方法件数に含めていない。

### 3. 再発防止策について

#### (1) 連絡体制の強化

##### ①給排水工事受付から料金賦課までの事務フローの見直し

- ・チェック体制を強化するため、現行の事務フローを見直し、連絡を密にし、体制強化を図ります。

(10月中旬より試行し、11月20日から新たな事務処理方法で実施。)

##### ②マニュアル等の整備と共有化

- ・これまでも各課で業務マニュアル等を整備していますが、共通認識の下に事務を執行するため、マニュアル等を見直しと上下水道室として共有化し、人事異動時においても正確な事務引継ができる体制強化を図ります。

#### (2) 料金入力事務の体制強化

##### ①入力チェック機能の強化

- ・料金入力事務については、これまでも料金担当・主査・課長・工事担当の複数職員が照合・点検・検査を実施し決裁していますが、検査体制の強化と正確な賦課事務の徹底を図ります。

##### ②料金システムデータへ事由記載

- ・現在は使用者と対応した場合に交渉履歴を残していますが、過去の対応状況は記載が無く、書類調査に時間がかかった要因でもあることから、今回の調査対象者の状況や、水道使用のみの対象者のデータには事由を記載し、使用開始の受付時に下水道の情報が無い場合の確認ができる対策を行います。

#### (3) 未水洗化住宅への対策

##### ①排水設備申請制度の周知徹底

- ・改めてHP等を通じ制度の周知を行い、事業者説明会の開催時には再度制度説明を行います。

##### ②継続した調査

- ・今回の関係書類等による照合調査の際に、過去に作成した未水洗化住宅のリストが不十分だったことが、初期調査に時間がかかってしまった要因でもあります。単独浄化槽や汲み取りトイレ等の未水洗住宅の水洗化促進の取り組みを行うためにも、上下水道室として「未水洗化住宅リスト」の作成は必要不可欠であるため、現地調査を含め継続した調査を行います。