

Ⅱ 実際の苦情申立て事例（平成24年度）

実際に申し立てられた苦情の中から、オンブズマンの活動状況を知っていただくうえで参考になると思われる案件の一部を紹介します。なお、「市の改善等の状況」については、フォローアップ調査（平成24年度に調査結果通知をした事案を対象に、その後の改善等の状況を追跡調査したもの）に対する市の回答等を掲載しています。

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例

- (1) 「さっぽろえきバスナビ」の表示運賃の誤り
- (2) 自分が納税した固定資産税の不動産共有者への勝手な還付
- (3) 市が行った縁石工事の瑕疵による車の損傷
- (4) 療育手帳の記載ミス
- (5) 貸出図書の見返し期限前の督促
- (6) アンダーパス内の街灯の無駄な点灯
- (7) 母子寡婦福祉資金貸付の申請要件
- (8) 市の残土置場から飛んでくる粉塵の被害
- (9) 証明書交付窓口での誤った説明

2 市の業務に不備がなかった事例

- (1) 落雷から避難している間の自転車の撤去
- (2) 妊婦健診手続の不十分な説明と費用の返還
- (3) 海外転出時の課税に関する職員の誤った説明
- (4) 「さっぽろ保育ルーム」の選考基準

3 調査をしなかった事例

店舗前道路の除雪に伴う被害

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例（要約）

(1) 「さっぽろえきバスナビ」の表示運賃の誤り

市がホームページに掲載している札幌市内公共交通案内サイト「さっぽろえきバスナビ」でバス路線の目的の停留所までの料金を検索したところ、運賃は200円と表示された。

しかしながら、翌日、実際に乗車したところ、料金は230円であり、ホームページで検索した料金よりも高い金額を支払うことになった。

市には、その差額の返還を求めるとともに、他の路線にも同様の誤りがないか確認した上で、正しい情報となるように訂正してほしい。

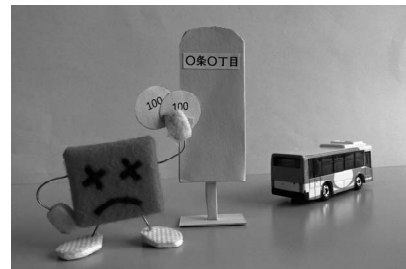
オンブズマンの判断

「さっぽろえきバスナビ」は、ホームページ上から、誰でも簡単に公共交通機関の時刻表や乗換案内等の情報提供が受けられる、とても有益な行政サービスの一つで、市によれば、1日に平均12,000を超える人がこのサービスにアクセスしているとのこと。従って、市は誤った情報を提供して利用者を混乱に陥れないように、提供する情報内容の正確を期し、システムの安定的な運用を確保するよう求められています。

市は、本件の苦情について、料金表示に誤りがあったことを認めて修正を行い、他の路線についても同様の誤りがないか確認するため、管理運営を委託している業者を通じて、全件調査を行うとしています。

オンブズマンは、市が本件申立てを機に、本件の誤表示を正し、直ちに全件調査を実施したことは評価します。市においては、利用者が信頼でき安心して利用できるために、より一層適切な運営管理に努めることを期待しています。

なお、申立人が求める差額運賃の返還について、市は、申立人が支払った乗車運賃は、当該乗車区間の正規の運賃であり、利用規約に市の免責条項があることから、返還には応じられないとしています。オンブズマンとしても、やむを得ないと考えます。



市の改善等の状況 ※平成24年9月フォローアップ調査

苦情申立てのあった運賃表示の誤表示については、当日中に修正を行いました。また、同様の誤りについて、全件調査を実施したところ、本件以外に12件の誤りが判明し、全て修正を行いました。

(2) 自分が納税した固定資産税の不動産共有者への勝手な還付

過去に自分が納めた固定資産税について、再度請求されて困っている。

この税は、私が親を亡くした後、親の代わりに支払っていたものであるが、市はそれを不動産の共有者に勝手に還付してしまい、その分も含めて再度請求してきた。

今後、税金を払っても、また、請求されるのではないかと不安になり、未払い分の固定資産税を支払うことができない。

オンブズマンの判断

1 具体的な経緯について

オンブズマンが市に確認したところ、苦情の対象である不動産は、申立人の親であるAともう1名のBが共有しており、固定資産税の納税通知書は、「納税義務者B外1名」として、Aの住所に送付されていたとのこと。数年前にAが亡くなられた後、Aの持分について相続登記や固定資産現所有者届の提出がなかったことから、引き続きAを共有者として課税し、相続登記が終了したら連絡をいただけるよう、申立人をお願いしていたとのこと。

その後、最近になって、故人であるAを共有者とする課税を改めるため、課税を一旦取消し、これにより生じた過納金を納税義務者Bに還付したとのこと。そして、約2か月後、依然として相続登記や現所有者届の提出がないため、申立人を代表とした相続人全員に対し、新たに課税を行ったとのこと。

2 過納金が発生した際の取扱いについて

地方税法の規定によれば、税の過納金について、充当すべき徴収金（税）がある場合は、還付ではなく、まず充当を行わなければなりません。申立人が納めたという固定資産税が、新たに課税された税に充当されていれば、その分について請求がなされることはなく、本件のような苦情も生じなかったと思われます。では、なぜ充当されず、Bへの還付が行われたのか、オンブズマンは疑問を持ち、検証しました。

本件においては、課税の取消しから新たな課税が行われるまで、約2か月を要しています。そのため、その間、誰にも課税していない空白の期間が生じてしまっています。従って、課税を取り消したことにより、発生した過納金を充当できる税額がないこととなり、充当できなかったものと思われます。

しかしながら、相続は死亡によって開始し、遺産の分割は、相続開始の時に遡ってその効力を生ずるとした民法の趣旨、地方団体の徴収金があるときは還付の規定にかかわらず充当しなければならないという地方税法の趣旨に照らしてみると、課税の取消しと新規課税を同時に行い、還付より先にまず新規課税

した税額に充当することで円滑に税の徴収を行えるよう努めるべきだったのではないのでしょうか。

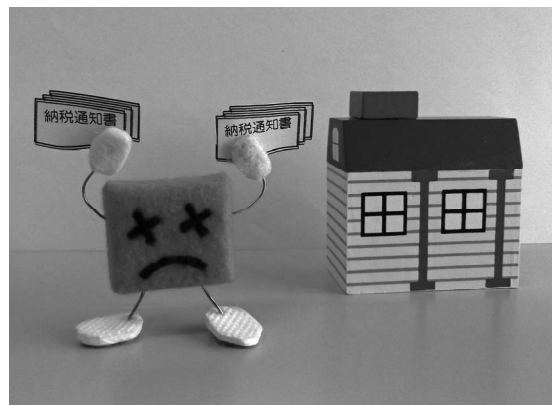
3 過納金の還付先について

課税の取消しにより生じた過納金について、市は、Aが亡くなった後、Aに代わってなされたという申立人による納付は、法令上、第三者による納付となり、この時点で納税義務を負っていなかった申立人ではなく、納税義務者Bに還付を行った、と主張しています。しかしながら、前述の民法の趣旨からすれば、Aが亡くなられた時点で、Aの子である申立人も相続人の一人であり、申立人による納付が、単に第三者による納付であったと言い切れるのかどうか、オンブズマンは疑問に感じたところです。

この点については、申立人による納付がなされたという事実確認が必要であるとともに、複雑な法律問題を含んでいることから、十分な資料に基づき慎重に検討することが必要であり、簡易迅速に苦情の処理を行う機関であるオンブズマンが軽々に判断することは妥当ではないと考え、判断を差し控えることにしました。

なお、不動産所有者の死亡により納税義務者が不在となる場合、相続人の特定など、税の徴収事務において難しい問題は多いと思われませんが、本件のような事後の賦課の取消しを避けるためにも、死亡者への課税は極力避けるように努力していただきたいと思います。

※ この事例は、まだフォローアップ調査を実施していないことから、市の改善状況を掲載しておりません。



(3) 市が行った縁石工事の瑕疵による車の損傷

市内にある店舗の駐車場から、自動車で市道に出ようとしたところ、縁石で車の底を擦った。その縁石は普通より高い状態で作られており、他にも車が擦った跡があった。

後日、縁石の工事を行った市に対して苦情を申し出たところ、職員から、「車を運転する者には、安全運転義務があるから、100%市が責任を負うことにはならない」と言われた。

納得がいかないため、後日、市の職員立会いの下、現場を確認することになったが、その際、職員から、本当に車の底を擦るか確かめるので、同じ場所で再度車を運転してみるように指示された。私は、また車の底を擦ってしまうと忠告したが、信用されず、実際に車を運転したところ、案の定、車の底を擦った。

市は、この現場検証の際に損傷した2回目の分は100%負担するが、1回目の分は、100%負担にはならないと言う。しかしながら、そもそも市が縁石の工事を行った際に、きちんと確認していれば、車を擦ることはなく、1回目の分も含めて、修理費用は、すべて市が負担すべきである。また、現場検証の際、市が私の忠告を聞き入れていれば、2回目の分の修理費用はかからず、公費の無駄遣いである。

オンブズマンの判断

1 本件物損事故の責任について

本件駐車場の出入口は、種々の車両が通行するので、通行車両の安全確保の要請は極めて高く、その安全を妨げるような工事方法や管理は許されません。

申立人の車両は、車高も保安基準を満たしており、特別なタイヤを装着していたわけでもなく、当該縁石に衝突した原因は、縁石の高さに問題があったと考えられます。従って、当該縁石の設置工事をした市の責任は免れることはできません。市も一定の過失があるとして、責任を一部認めています。

過失割合については、市に対して100%の責任を求める申立人に対して、市は道路交通法における運転者の安全運転義務の履行を理由に、市の100%の責任は認めていません。

オンブズマンとしては、負担割合の認定は専門的であることから、その判断を行うことはできません。市と申立人の側での協議を通じ、両者が納得のいく解決がなされることを望みます。

2 市による本件物損事故の検証方法について

本件物損事故の検証（再現）の結果、市は申立人に対して、1回目と同様の車両底部を擦る物損被害を与えてしまいました。これに対して、市は2回目の修理費用は市の方で100%負担すると述べていますが、申立人は公費の無駄遣いであると主張しています。

オンブズマンは、本件物損事故の検証は必要であったと思いますが、申立人に二重の被害を与える可能性があることも考慮して、申立人の車両と同型のもを用意するなど、検証の方法として、慎重な配慮が必要であったと考えます。



市の改善等の状況 ※平成25年5月フォローアップ調査

本件事故の発生場所については、今後同様の事故が起きないように、段差の解消を図るため、縁石を撤去し舗装で擦り付ける補修工事を実施しました。

また、今後、本件のような事故が発生した場合の検証方法については、誠意をもって慎重に対応することを部内の全体会議の場において、職員に周知し、徹底を図ることとしました。

(4) 療育手帳の記載ミス

私の子どもは、障がいにより療育手帳を取得しており、その手帳に区役所から「有料道路割引」の証明を受けている。

この証明は、現在は2年ごとの更新が必要であるが、以前は有効期限の記入はなく、事実上、期限は問われない状態であった。

平成22年に証明を更新した際、有効期限として記載された日付の真ん中に赤線が引かれており、私はこれが期限を抹消したものであると考え、以前と同様に期限を問わない取扱いになったのだと考えた。

ところが、最近になり、高速道路を利用したところ、料金所で有料道路割引の証明が期限切れであることを指摘された。やむを得ず、割引のない正規料金を支払ったが、これは、区役所による手帳の記入ミスが原因である。市には、不利益を被った金額の支払を求めたい。

オンブズマンの判断

有料道路料金の割引制度は、通勤、通学、通院等の日常生活において、有料道路を利用する障がい者に対し、自立と社会経済活動への参加を促すため、有料道路事業を行う会社が料金の割引措置を講ずるものであり、市は、申請者がその対象であることを証明することで、制度の運用に協力しています。

本件の苦情に際して、オンブズマンも、実際に手帳の記載を確認しましたが、本来、有効期限を強調するために下線が引かれるべきところ、あたかも、有効期限を抹消するかのよう、日付の真上に赤線が引かれていました。

市は、不適切な事務処理であったことを認め、申立人に謝罪しておりますが、今後、事務手続に遺漏なきよう、万全を期されることを要請します。

なお、申立人が負担した金額に関しては、市が証明の更新申請の際に、有効期限を記した申請書の控えやその旨を記載した文書を交付していることや、市が本件有料道路の管理運営を行っている会社に対し、本件割引の遡及適用について検討をお願いするなど、できる限りのことは行っていることを考えると、その負担に応じられないという市の見解に問題があるとはいえません。

市の改善等の状況 ※平成25年5月フォローアップ調査

各種手帳への記載を行う際には、誤解を与える表記とならないよう、記載位置等について十分注意し、記載内容を申請者と一緒に再確認するとともに、有効期限や更新手続の必要性について、確実に説明を行うよう努めています。

(5) 貸出図書の返却期限前の督促

地区センターで受け取った図書館の書籍に関し、センターの職員から、「本日が返却期限の書籍が返却されていない」という電話を受けた。

しかし、まだ期限前ではないかと疑問を感じたため、インターネットで貸出状況を確認したところ、返却期限はまだ数日先であった。そこで、担当者にその旨連絡したが、「こちらのデータでは、本日が返却日となっている」の一点張りであった。なぜ、返却期限前であるのに督促の連絡がきたのか納得がいかない。

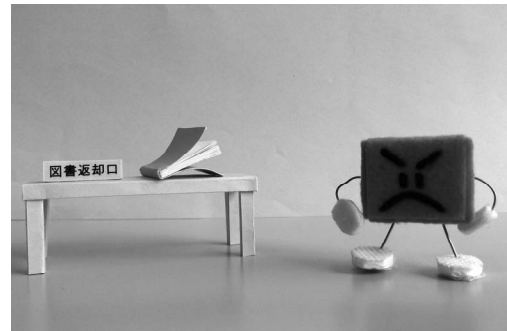
オンブズマンの判断

苦情のあった地区センターは、指定管理者である法人が管理運営を担っており、図書カウンターの業務も当該法人の職員が従事しています。

今回、申立人は返却期限前に利用図書の返却を求められたとして、苦情を申し立てられました。

市によれば、その原因は、職員の勤務交代の際の引継ぎがうまくなされず、別の図書の「取置期限」について連絡すべきところ、「返却期限」と取り違えてしまったということです。そのような事務処理が不適切であることは言うまでもありません。

その後、センターから市に対し、改善の方法についての報告がなされていますが、市において、今後、同種の誤りが生じることがないように、適切な指導がなされることを期待します。



市の改善等の状況 ※平成 25 年 4 月フォローアップ調査

本件地区センターの指定管理者である法人に対し、図書カウンター業務に従事する職員へ、同業務の取扱要領等の内容について、再度、周知を行うよう指導しました。

なお、本件苦情申立てを受け、当該法人では、次のとおり、事務の改善がなされています。

- ① 業務引継ぎの際は、口頭だけではなく文書でも行う。
- ② 業務を後継した者は、不明な点やトラブルの発生について、前任者への確認や責任者への報告を速やかに行う。

(6) アンダーパス内の街灯の無駄な点灯

自宅近くのアンダーパスの歩道には、片側 12 本、計 24 本の街灯があり、24 時間ずっと点灯されているが、無駄であるので、センサーをつけるなどして、太陽が出ている時間帯は消すべきである。

さらに、この歩道は、冬季の間、片側しか排雪されないため、片側の歩道しか歩行する人がおらず、歩道の両側の街灯を点ける必要はないと考える。

私は、これらのことについて、担当部局に再三にわたって伝えてきたが、一向に改善がなされない。札幌市では、市民に対して節電を呼び掛け、市役所本庁舎や区役所、市の関連施設等において、不要な電気を消す等の節電対策を行っている最中であるのに、このような対応には納得できない。

オンブズマンの判断

1 札幌市における節電対策について

札幌市は全市を挙げて節電対策を呼び掛け、それを実施しております。

節電対策は、大規模な施設はもとより、小さな規模のものについても、いわば、「塵も積もれば山となる」の精神による工夫と努力が必要となります。

申立人が、身近な市の施設の節電対策について苦情を申し立てられたのは、誠に時宜を得ていると思います。

2 本件アンダーパスの街灯に関する具体的な対応について

(1) 街灯の 24 時間点灯について

本件アンダーパスの歩道について、太陽が出ている日中にまで点灯しておく必要があるかどうかは、一考に値することは確かであり、申立人の言い分は、十分に理由があると言えます。

ただ、市が、常時点灯の解消の方法があるものの、その方法の導入を検討するにあたり、その効果への疑問や防犯対策の観点から、一旦は常時点灯の維持の態度を示したことも、あながち否定しがたいと考えます。

市は、当初、本件アンダーパスの街路灯については、防犯灯の意味合いが強く、常時点灯している方がより安全であると判断し、申立人に対しても、そう説明していましたが、その後、再考を重ね、街灯にソーラータイマーを導入し、日の出・日の入り時刻で調整し、夜間のみ点灯することを試行することになりました。

申立人のご意見が、このような市の対応を生み出したことになりました。

(2) 冬期間における未除雪側歩道の街灯点灯について

除雪されておらず、歩行者が通行できない側の歩道の街灯の点灯は無駄だとの申立人のご意見は全くそのとおりです。市は、配線経路を変更してブレーカーを増設し、未除雪部分の歩道については、冬期間は街灯を点灯しないこととするそうです。

この対応についても、申立人のご意見から生み出されたものであり、このような市の対応は当然のことと思います。

(3) 街灯の蛍光灯からLED灯への変更について

市によれば、トンネル内に設置するLED灯は、一般の家庭用と異なり、まだ種類が少なく、高額であることから、今回は導入を見送ったとのことですが、LED灯でも防犯灯としての照度は確保でき、消費電力を現行の4割程度に抑えられるという利点もあるとのことでした。

この点については将来の課題として、市の更なる検討に期待しております。



市の改善等の状況 ※平成25年5月フォローアップ調査

本件アンダーパスの歩道部分における街路灯の常時点灯の解消として、次の工事を実施いたしました。

- ① 日の出・日の入り時刻で調整し夜間のみ点灯する機器（ソーラータイマー）を設置
- ② 冬期間の未除雪歩道部の消灯を行うため、手動により電源の切り替えができるブレーカーを増設

なお、昼間の消灯及び冬期間の片側歩道の消灯については、今回実施した試行状況を踏まえ、今後も継続して行っていく予定です。

また、蛍光灯からLED灯への変更については、設置後のメンテナンス回数の減少や、消費電力抑制等のメリットもありますが、費用が高額であることから、引き続き今後の課題として検討していきます。

(7) 母子寡婦福祉資金貸付の申請要件

私は、現在、生活保護を受けているが、自立のため、保育士の資格を取れる学校を受験して合格した。その入学金や学費を借りるため、母子寡婦福祉資金貸付（技能修得資金）を申請しようと区の窓口で相談したが、連帯保証人がいないという理由で断られた。

私は身内もおらず、連帯保証人を頼める人はいない。厚生労働省によると、連帯保証人の有無を、母子寡婦福祉資金貸付の必須条件とはしておらず、各自治体の判断によるとのことだった。連帯保証人がいないという理由で貸付を受けられないことに納得がいかない。

また、窓口でこのことを訴え、一度申請を受理し、検討を行った上で判断してほしいと申し出たが、申請すらさせてもらえず、門前払いされた。このことについても不満である。

オンブズマンの判断

1 連帯保証人の要件について

札幌市では、母子寡婦福祉資金の中の技能修得資金の貸付けについて、生活保護を受給されている方を「借主単独で償還が困難である」と判断し、連帯保証人を立てることを必須要件としています。

国は、母子寡婦福祉資金貸付における連帯保証人について、「自治体が借主単独での償還は困難と判断する場合には、連帯保証人を付けて貸すことができる」との見解を示しています。このことからすると、市の取扱いに問題があるとは言えませんが、他の政令指定都市の中には、連帯保証人を立てられない場合、有利子での貸付けを認めている都市もあります。

また、市の要領では、連帯保証人の要件として、一定の基準が定められていますが、その運用については、連帯保証人が得られないために貸付けが受けられないようなことがないよう配慮するとされており、さらに、生活保護受給世帯については、貸付けを行うことにより、その自立更生に効果があると認められる場合、貸付けができると規定されています。

母子寡婦福祉資金貸付は、母子家庭と寡婦の経済的自立を支援する制度であり、申立人の、保育士の資格を取り、一日も早く自立したいという意思是、オンブズマンとしても十分理解できるところです。

市に対しては、申立人のような、自立に向けて前向きに動きだそうとしている方々をサポートするためにも、連帯保証人を立てられない生活保護受給世帯について、有利子での貸付けを認める等、上記要領の適切な運用を含め、再度検討していただきたいと思えます。

2 申請要件を欠いている場合の対応について

市の要領では、窓口で対応を行う母子・婦人相談員は、「貸付資格の有無、申請内容が関係法令等に適合するか否かを確認した後、貸付希望者に『母子・寡婦福祉資金貸付申請書』を交付する」とされています。相談員は、この規定に基づいて対応していることから、この対応に問題があったとは言えません。

しかし、窓口において、申請者から、連帯保証人がいないことを聴取したとしても、その後、連帯保証人が見つかるなど、事情が変化する可能性も考えられます。また、申請を受け、その上で却下処分（行政処分）がなされた場合、その処分に不服がある者は、行政不服審査法に基づく不服申立てをすることができますが、申請自体が受け付けられなければ、その機会がはく奪されることとなります。窓口では、申請者が要件を満たしていないことが判明した場合、貸付要件等の説明を口頭で行うことに加え、それを示した書面をお渡しするとともに、申請者が希望する場合には、一旦は申請を受け付けて判定結果を通知するといった対応についても、ぜひ検討していただきたいと思います。

※ この事例は、まだフォローアップ調査を実施していないことから、市の改善状況を掲載しておりません。



(8) 市の残土置場から飛んでくる粉塵の被害

私の会社が経営する施設の近くに、市が建設残土を置いている場所があるが、そこに火山灰が高く積み上げられるようになってから、粉塵が施設に飛んでくるようになった。

その粉塵のせいで、ICカードシステムが故障し、修理のために多額の費用がかかるなど、損害を被っている。

市に伝えたところ、①火山灰残土にシートをかける、②防塵剤をまく、と回答されたが、シートが風で捲れて意味をなさない状況である。

市は、システム基板に入り込んだ粉塵が建設残土置場から飛んできたものかどうか分からないと、因果関係を認めようとしない。

残土の飛散と我が社の被害の因果関係を認め、損害を賠償してほしい。

オンブズマンの判断

市は、申立人の会社から被害の連絡を受けた後、火山灰残土にシートをかぶせ、粉塵の飛散防止策を取っており、シートが風で捲れる度に修正しているとのこと。

しかしながら、シートによる被覆状態が決して十分でないことは、申立人の言うとおりで。

被覆実行後に、申立人が撮影した現場写真や、オンブズマン自身が残土置場に赴き見分したところでは、シートは捲れたままになっておりました。

市は、シートによる被覆状態について、委託業者任せにせず、常に確認することを心がけるべきです。

市の対応として、①施設に飛来付着した粉塵が、市の残土置場からのものかどうか、特定できておらず、②残土から飛来した粉塵が施設の機器に付着したとしても、機器の不具合との因果関係が不明であること、を理由に、現時点において応じていないのは正論と言えます。

オンブズマンとしては、これらを踏まえ、市に対して、今ひとつ柔軟な対応策を講ずることができないかを検討することを望みます。理由は、以下のとおりです。

施設と建設残土置場の位置関係や距離、残土の堆積状況からすると、その残土から生じた粉塵が大量に施設に飛来し、機器類に付着していることは間違いないと思われます。近隣の農地からのものも考えられますが、残土と比較すれば、その程度はかなり低いものと考えられます。

そうであればこそ、市は、通報後ただちにシートによる被覆や砂利の敷設を



実施し、防塵ネットを設けたものと言えましょう。

電子部品を用いた機器が、目に見えないような極めて微細な粉塵に極めて弱いことはよく知られているところです。

オンブズマンが施設の器具を見分したところ、土砂より生じた微細な粉塵の存在を確認しました。細かな粉塵が機器の不具合に、何らかの影響を与えている可能性、蓋然性は極めて高いように思えます。

市の前記対応に問題はないとしても、施設へ飛来している粉塵の特定などの究明に関して、それに要する費用や段取りについて、申立人との間で、もっと柔軟な対応もあり得ると考えます。

そのことによって、市が他から咎められるような事態となる可能性は低いと思われます。市の顧問弁護士が申立人側との協議を示唆しているとのことですが、これはオンブズマンの意向と通底しているものとも思えます。



現地調査の様子

市の改善等の状況 ※平成 25 年 5 月フォローアップ調査

本件の申立て以降、現場では防塵対策を今まで以上に十分に行い、粉塵が飛散しないように心がけています。

今後、土砂を置く場合は、散水の強化、防塵剤散布の強化などの防塵対策を、これまで以上に注意して行っていきます。

なお、本件施設への影響について、市が調査や検証を行うことを検討しましたが、原因の特定に必要な分析や鑑定を行うとした場合、それにかかる費用や効果の面で問題が多いことが分かり、現時点では難しい状況です。

建設残土の粉塵と機器の不具合についての因果関係が明らかになるか、あるいは裁判で決定されたなどの場合には、補償を含め誠実に対応していきたいと考えています。

(9) 証明書交付窓口での誤った説明

亡き祖父の戸籍の証明書が必要になり、区役所へ申請に行った。

私は、窓口で、「古い戸籍の証明書が必要である」と伝えたが、対応した職員は、失笑したような表情で「戸籍謄本で大丈夫」と言った。心配になって、何度も確認したが職員は取り合ってくれなかった。

念のため、後日、書類の提出先に問い合わせたところ、やはり必要なのは、戸籍謄本ではなく、従前の古い戸籍の証明書であった。

職員の誤った説明により、必要な書類を発行してもらえなかったことと、対応した職員の態度に不満がある。

オンブズマンの判断

戸籍や住民票に関する仕組みは、一般市民にとってなじみがあるものではありません。従って、どのような証明書が必要であるのか確定できないままに窓口に来られる方も珍しいことではないと考えられます。このような方に対する適切な対応が必要です。

申立人の申立て内容とその後の経緯からすると、申立人においても当初どのような証明書が必要であるのか、必ずしも確定できていなかったものと解されます。この場合、申立人から詳しく事情を伺い、請求内容の確認を徹底すべきでした。

また、申立人は市の職員の接遇についても、苦情を述べています。その時の具体的な事実関係についてオンブズマンとして確認はできませんが、前記のとおり、請求内容の確認が不十分であったことからすると、接遇においても何らかの問題があった可能性は否定できません。

オンブズマンとしては、戸籍や住民票に関する証明書の請求内容の確認の徹底を図るためには、担当職員自身の知識の向上と、職員間の適切な連携が必要であることを指摘し、請求内容の確認が丁寧になされるよう、また接遇が適切になされるよう、市に対しより一層の努力を希望します。

※ この事例は、まだフォローアップ調査を実施していないことから、市の改善状況を掲載しておりません。