

上下水道使用料の賦課誤りについて

上下水道使用料の賦課徴収内容を確認した際に、賦課の取扱いに誤りが確認されました。

関係する利用者の皆様にご迷惑をおかけしましたこと、また、市民の信頼を損ねてしまいましたことを深くお詫び申し上げます。

今後、このようなことがないよう、再発防止に努めてまいります。

1. 経緯

システムに登録されたデータを確認していたところ、下水道メーターの使用料徴収区分が誤って入力されている案件を発見。同様の誤りによる登録がないか全件データ抽出し、現場確認を実施したところ過少賦課、過大賦課あわせて 20 件が判明しました。

また、集合住宅に設置された水道の戸別メーターについて、現場に設置されているメーター口径とシステム登録されている口径情報に誤りがあり、誤って過少賦課していたことが判明しました。

2. 調査結果

(1) 下水道計量装置（メーター）使用料について

① 過少賦課 【平成 22 年(2010 年)12 月～令和 7 年(2025 年)8 月】

件数	金額	遡及徴収金額	遡及不能金額※
18 件	714,030 円	314,630 円	399,400 円

※地方自治法第 236 条(金銭債権の消滅時効)の規程に基づき 5 年が経過して時効となり、請求ができない額

② 過大賦課 【平成 31 年(2019 年)1 月～令和 7 年(2025 年)7 月】

件数	還付金額
2 件	58,170 円

(2) 共同住宅の水道料金について

① 過少賦課 【平成 21 年(2009 年)4 月～令和 7 年(2025 年)10 月】

件数	金額	遡及徴収金額	遡及不能金額
104 件(4 棟)	1,353,600 円	0 円	1,353,600 円

3. 原因

(1) 下水道計量装置（メーター）使用料について

① 過少賦課

- ・設置しているメーターが「公設メーター」にもかかわらず、メーター使用料を「徴収しない」と誤って料金システムに登録し、メーター使用料を賦課していなかった。
- ・設置している公設メーターの口径を誤って料金システムに登録し、メーター使用料を過少賦課していた。

② 過大賦課

- ・設置している「私設メーター」を、料金システムに誤って「公設メーター」と登録し、誤ってメーター使用料を賦課していた。

※下水道の使用料は、各ご家庭でご利用の水道の使用量（水道メーターにて計測）を基準として賦課しています。これは『水道の使用量＝下水道へ流入する汚水量』として使用料を計算しているためです。水道メーターで計測した水道の使用量のうち、明らかに下水道に流れない汚水がある場合には、下水道メーター器を設置し、その分を計測することで、汚水量を減じることができます。

市から下水道メーター器(公設)を貸し出した場合は、下水道の使用料とは別にメーターの使用料がかかります

(2) 共同住宅の水道料金について

① 過少賦課

- ・市は、共同住宅における上水道の検針及び料金徴収の取扱いについて、「流末装置を使用して給水を受ける共同住宅等における検針及び料金徴収の取扱いに関する規程」を定めています。

この規定は平成2年(1990年)10月1日に施行し、平成21年(2009年)4月1日に改正しています。

【改正前】 基本料金は、各戸量水器について口径13mmとして算定

【改正後】 基本料金は、各戸量水器の口径により算定

- ・共同住宅の各戸の検針及び料金徴収について、共同住宅の所有者は市に委託することができると規程で定めており、当該共同住宅4棟について、所有者が市に委託し契約書を締結しています。(平成2年～8年の間に4棟について契約締結)
- ・委託契約書では、平成2年の規程に基づき水道料金の徴収を行うとされています。規程が平成21年に改正された時点で、改正後の規程に基づいて徴収することを変更契約すべきでありましたが行われませんでした。
- ・このことにより、平成21年以降、実際設置されている各戸の量水器に基づき基本料金を賦課すべきところ、誤って過少賦課してきていました。

なお、平成21年に変更契約がされず、平成2年の規程に基づいて徴収する契約が有効であることから、遡及して賦課することはできない状況です。

4. 今後の対応

(1) 下水道計量装置(メーター)使用料について

- ・過大賦課となっていた使用者の方々には、直接訪問のうえお詫びし、丁寧に経緯を説明したうえで過大賦課分の下水道使用料を全額お返しします。
- ・過少賦課となっていた使用者の方々には、直接訪問のうえお詫びし、丁寧に経緯を説明したうえで、お支払いいただけるよう納付をお願いしてまいります。また、納付方法につきましては使用者の事情に配慮して対応してまいります。

(2) 共同住宅の水道料金について

- ・共同住宅所有者には丁寧に経緯を説明し、協議の上、現在の規程に基づく変更契約を締結させて頂きます。
- ・使用者の方々には丁寧に経緯を説明したうえで、変更契約締結後に正規に賦課させて頂くことをお願いしてまいります。

5. 再発防止策

誤ってデータが登録された当時は、完全に業務担当一名体制であったためダブルチェックが機能していませんでした。現在は同じ事務を複数人で共有することにより、ダブルチェックを行うなどチェック体制を強化しており、今後同様な誤りを繰り返さないよう徹底してまいります。

6. 処分

処分につきましては、今後検討の上、厳正に行ってまいります。

【問い合わせ先】 飯山市役所 建設水道部 上下水道課 業務係

TEL : 0269-67-0739