

事例項目	下水道使用料の賦課漏れについて
事例発生日等	令和3（2021）年1月6日
担当課	環境水道部 お客さまセンター
事例概要	<p>発生までの経過</p> <p>①令和2（2020）年3月31日、市内の一部（打越町他）について、下水道供用及び下水処理開始の告示を行った。 ②令和2（2020）年6月上記告示に伴い、当該地域において、下水道使用料を賦課し、請求を開始した。 ③令和3（2021）年1月6日、当該地域にある集合住宅の所有者から排水設備工事計画確認申請書の提出があり、書類を確認するにあたり、下水道使用料の賦課状況を確認したところ、下水道使用料を賦課していないことが判明した。 ④今回の賦課漏れの判明に伴い、上記告示を行った地域を調査したところ、他に賦課漏れが発生している事例はなく、当該集合住宅に居住する1棟13戸延べ15世帯が賦課漏れであったと確定した。</p>
	<p>当時の対応</p> <p>①令和3（2021）年1月25日、対象世帯及び集合住宅の所有者に対し、経緯の説明及び謝罪を行うため訪問する日についての連絡文書を作成し、投函又は送付した。 ②1月26日、各報道機関に報道資料の提供を行い、公表した。【資料(2)-89-1】 ③連絡いただいた世帯より随時訪問し、経緯の説明及び謝罪を行い、賦課漏れ分の下水道使用料を納付いただくようお願いし、また、3月検針分より水道料金と合わせて下水道使用料を徴収する旨を説明した。 ④2月15日、連絡がない対象世帯に対し、再度、訪問する日についての連絡文書を作成し、投函又は送付した。 ⑤上記文書には、賦課漏れであった旨及び3月検針分より水道料金と合わせて下水道使用料を徴収する旨を記載している。</p>
発生原因	<p>①令和2（2020）年6月の賦課時において、水道料金等収納業務受託事業者（以下「業務受託事業者」という。）に提供するリストを作成する際に、当該集合住宅1棟13戸分（延べ15世帯）の入力漏れが生じたこと。 ②通常は、業務受託事業者が賦課処理を行った後、提供したリストと業務受託事業者が賦課処理後に作成したリストを相互確認しているが、急を要する業務が多忙であったことから、その確認を怠った。</p>
再発防止対策	<p>賦課等に必要なるリストを作成する際には、必ず複数人にて確認を行い、賦課処理後に作成したリストとの相互確認を徹底する。</p>
その他	
添付資料	【資料(2)-89-1】・・・報道提供資料