

平成 27 年（2015 年）8 月 20 日

門真市総務部課税課

住宅地図の記載誤りの指摘を受けての対応について（報告）

◎ 前提

- ・ 課税課では市内土地の地番（不動産登記や税金などに使われる土地の 1 筆単位の番号）の配置を示した地図である「地番参考図」を市で委託して作成しています。
- ・ この「地番参考図」は土地の地番と境界線（権利関係には使用できない）のみ記しているものであり、当該地図だけでは、特定の場所を探すのに手間がかかるものです。
- ・ このため住居表示から場所を特定するため、比較用に市販の「住宅地図」を備え付けています。
- ・ 現在課税課の窓口では、「地番参考図」及び「ゼンリン住宅地図データ」を搭載した閲覧用パソコン 1 台と、製本された「地番参考図」及び製本版「ゼンリン住宅地図」をそれぞれ閲覧用に 1 冊ずつ備え付けています。
- ・ 閲覧用パソコンには地番参考図と住宅地図データのいずれかから場所を指定するともう一方の図に同場所を表示させる機能があります。
- ・ これらの「地番参考図」及び「住宅地図」は窓口でどなたでも自由に閲覧ができます。
- ・ 閲覧用パソコンは委託しているシステム業者が構築しており、その業務内容として「ゼンリン地図データ」（市販用 CD-ROM を購入）を搭載させています。また製本版「ゼンリン住宅地図」は刊行物を購入しています。
- ・ 住居表示に関する市の台帳で地図形式になっているものは、市民課で備え付けている「住居表示台帳」であり、「地番参考図」とは異なるものです。
- ・ G さんは現在の住居地に 30 年程前から住んでおり、G さんが相続した長屋は 100 年程前からある建物です。
- ・ G さんは、他自治体での勤務経験があり、本件と同じように窓口で住民から地図誤りの指摘を受けた場合に、その自治体が（すみやかに）対応した事例をご存知です。

◎ 経緯

平成 27 年（2015 年）6 月 29 日（月）

AM10：30 頃

市民 G さんは、近隣での民間工事用案内チラシに載っている住宅地図について、「自分の名前及び自宅の住居表示番号や建物形状」の表記が間違っただけで、市民課に住居表示の確認を行うため来庁された。市民課備え付けの住居表示台帳では、住居表示番号は平成 25 年（2013 年）12 月に修正され、正しくなっていたのを確認した。

同日 AM11 : 00 頃

Gさんは住宅地図を自分の目で確認したいと思い、課税課まで来られた。その際、固定資産税担当係員（20才代男性職員）が対応した。

Gさんより「住宅地図を見せてください。」とのことだったので、課税課窓口閲覧用のパソコンで住宅地図データ（㈱ゼンリン 2013.1月版）を確認してもらう。また製本地図（㈱ゼンリン 2015.1月版）を見もらう。

Gさんより、パソコンと紙ベースの両方の地図とも「自宅について、地図の住居表示番号と名前の表記が間違っている。また長屋2戸分なのに2棟分としてそれぞれ独立したような建物形状で記載されており、間違っている。」との指摘を受ける。

「何十年も前から自宅の住居表示について長屋4戸のうち2戸を私の家として使っているのに、間違えて2つの番号がついていた。これまで何度もGさんが訂正を申し入れてやっと市が訂正したと聞いていた。」

「さきほど市民課に寄って確認してきたが、住居表示は平成25年（2013年）12月に変わってもらったのに、住宅地図は変わっていない。どういうことか？」

「住宅地図は、市の情報やデータを元に作成しているのではないのか？」

「㈱ゼンリンに情報提供しているなら直っていないのはおかしいのではないのか？」

「ゼンリン地図が直っていないので、近隣に配布される工事用案内チラシなどにも間違った地図が使われている、などの影響があり困っている。」

これらの話をされたため、係員は「この地図は市が作成しているわけではない。民間が作成した市販の地図であるため、これが更新しないと変わらない。次の更新時期である（2015年→2017年）2年後には変わるのではないのでしょうか？市側で作成しているものでないので、どうすることもできません。」と対応する。

それに対し、Gさんは「住居表示番号の付け方を市が間違っており、その点を30年程の間、何度も指摘していた。私以外にも弁護士や電鉄系列会社の方もこの周辺の住居表示がおかしいと住居表示担当部署に指摘していると聞いている。市がもともと間違っていて、それを変えることができないというのはおかしい」と主張されて、退席された。

同日 13 : 30 頃

Gさん留守宅へ午前中対応した職員が、家屋調査の件で訪問し、連絡用紙を投函している。この連絡用紙には午前中の論点について一切触れていなかった。

同日 14 : 30 頃

Gさんより別館1Fにいるが、課長または係長に話があると連絡があったため、舩木課税課長補佐が対応する。

（Gさん）「本日13:30に家屋調査の約束をしていたが、外に出ていて戻れなかった。どうさせてもらったらいいでしょうか？」とのことだったので、課長補佐が「改めて日

程調整をさせてもらうので問題ないですよ」と対応した。

その後、(Gさん)「ところで、午前の件は聞いてくれましたか？」とのこと。詳しいことは担当からは聞いていなかったなので、改めて説明を受ける。

(課長補佐)「市販のものなので、すぐ修正できるとは言えませんが、せめて課税課の窓口の製本版の地図だけでも上書きで手直ししておきます。」と返答。

その後直ちに、課税課窓口の製本版住宅地図について正しい表記にした紙を上から貼って手直しをした。

同日 17 : 00 頃

場所 : 戸田議員控室

面談者 : 戸田議員、春田課税課長、船木課税課長補佐

戸田議員から本件について説明を求められる。

戸田議員

「市民に閲覧用として公開しているものが、間違っているとわかったらなんとか訂正するようにすると対応するべきであろう。市民が困っているのに、できないとの一点張りの対応はいかなものか。接遇や姿勢がなっていない。」

「市が一般向けに公開しているもの、すなわちお墨付きで公開しているものに間違いがあればなんとかしようとするのが当然の対応だ。市の責任は重い。」

春田課税課長

「市役所で作成しているものでないので、紙ベースの製本版は手直しできるが、電子データ版は簡単に加工ができないため注釈的なものが表示できないか、閲覧システムの委託業者と相談してみる。(株)ゼンリンには誤記があることについて指摘して訂正を求められます。」と返答。

平成 27 年 (2015 年) 6 月 30 日 (火)

AM10 : 00

課税課閲覧システムの地図データ画面に注釈的な表示をするようシステム業者に依頼する。

閲覧用パソコンの横に「住宅地図についての誤記等がある旨」の注意文の張り紙を掲載した。－(資料 1)

市民課に平成 25 年 (2013 年) の住居表示変更の経緯と住宅地図作成会社への情報提供の流れについて確認を行う。

◎ 平成 25 年 (2013 年) 12 月に市民課が住居表示を変更した経緯

- ・ 当時市民課職員が現地調査を行ったところ、本件長屋の建物 (4 戸のうち 2 戸分) も外観的には 1 戸であった。実態と住居表示台帳が相違していたので、全体的に周

辺の台帳の修正を行い当該地について修正した。

－平成 27 年（2015 年）6 月 30 日午前 市民課にて確認－

◎ 地図会社が市に住居表示関係の資料を入手する流れ

- ・ 市側が定期的に地図会社に情報提供しているわけではない。
- ・ 地図関係の各会社から、住居表示に関する公文書の開示請求があった場合に応じている。
- ・ 請求時期は各社ばらばらで、例えばカーナビ作成会社などは四半期ごとに開示請求がある。
- ・ (株)ゼンリンは頻度については不明であるが数年に一度、市内全域の開示請求を行っている。なお、直近では平成 23、24 年度（2011-2012 年度）に請求があり、当該地の町分の開示請求は平成 24 年（2012 年）2 月に開示請求に応じている。
- ・ －平成 27 年（2015 年）6 月 30 日午前 市民課にて確認－

◎市民課と課税課の地図の連携について

「さきほど市民課に寄って確認してきたが、住居表示は平成 25 年（2013 年）12 月に変えてもらったのに、住宅地図は変わっていない。どういうことか？」（平成 27 年（2015 年）7 月 9 日の G さんの質問）

→市民課の住居表示台帳は住居表示番号で表記し、課税課の地番図は地番で表記しているため、双方の連携はしていない。また課税課の住宅地図は比較参考用の位置づけのため、住居表示台帳の異動内容を市販地図に反映させることまではしていない。

◎住居表示台帳と市販地図の関係について

「住宅地図は、市の情報やデータを元に作成しているのではないのか？」及び「(株)ゼンリンに情報提供しているなら直っていないのはおかしいのではないのか？」（平成 27 年（2015 年）7 月 9 日の G さんの質問）

→市側から定期的に地図会社に情報提供しているわけではないため、市販地図が直っていないこともある。

平成 27 年（2015 年）7 月 1 日（水）

AM10:00

課税課より(株)ゼンリンに対し電話及びメールにて地図の訂正依頼を行った。

PM14:00

(株)ゼンリンより返信メールあり。情報提供として承り順次調査・確認していく、2017.1 月刊行予定分から更新するとの回答。

平成 27 年（2015 年）7 月 2 日（木）

PM12 : 30

場所 : 戸田議員控室

面談者 : 戸田議員、春田課税課長、舩木課税課長補佐

戸田議員に対しこれまでに判明した経緯をもう一度し、対応について説明を行った。
戸田議員「本件は失敗事例集として掲載すべきことの内容だと考える。趣旨は私が示すのでこれまでの経過等を含めて詳細に記録をしておくこと。」とのことであった。
春田課税課長は記録についての了承を行った。

平成 27 年 (2015 年) 7 月 3 日 (金)

AM11 : 20

Gさんより課税課に電話があった。地図の件で一度課長と話がしたいとのこと。当日春田課税課長は不在であったため、舩木課長補佐が対応し、一連の経緯についてGさんから改めて、課税課での窓口対応で不快に思った点やこれまでの市民課とのやりとりなどの説明を受ける。

9日(木)には自宅にいるので課長より連絡を欲しいとのことだった。

平成 27 年 (2015 年) 7 月 9 日 (木)

PM13 : 45-16 : 00 頃

春田課税課課長及び舩木課長補佐が電話連絡の上、Gさん自宅に訪問。3日の電話内容とほぼ同様の内容を伺う。

さらに、Gさんは「市には情報公開していく責務と個人情報保護していく責務の両方があり、バランスを持ちながら業務を行わなければならない。今回の件は、市が情報公開している地図が間違っているため、誤った個人情報が一般に閲覧に供されている。これについて訂正すべき市の責務がある。」旨を主張された。

その上で、①窓口で「かえられない」とした職員の対応、②その日の午後に課税課からの連絡用紙に本件について「迷惑をかけたこと」の一言も触れていない配慮のない対応の2点についての謝罪文書と工程表(これまでの経緯を記したもの)をGさんから求められた。

平成 27 年 (2015 年) 7 月 13 日 (金)

閲覧用パソコンに当該地について注釈表示を行った。

また、課税課以外に他課で一般向けにゼンリン住宅地図を使って閲覧等をしているかどうかを調査した。

◎一般向けの住宅地図閲覧対象状況- (資料 2)

- ・ 平成 26 年度 (2014 年度) に製本版ゼンリン地図を購入している課は 17 課。
- ・ ゼンリン地図を市民等が窓口などで自由に閲覧できるのは、課税課のみ。また図書館は刊行物として閲覧ができる。その他の課は窓口でのやり取りなどに必要に応じ

て使うのみで原則内部用となっている。

- ・ 門真市ホームページにて一般公開している「市民向け地図情報」には、市販を使っていない。市作成の基盤地図を使い、建物形状は固定資産現況図から、建物名称は主な店舗名などを企画課が入力し、個人名は表示していない。
- ・ 庁内用の統合型GISにはゼンリン地図データ（課税課と同様のもの）を搭載しているがあくまで内部用。

平成 27 年（2015 年）7 月 13 日（月）

㈱ゼンリンより、当該場所の修正シールを7月中に配布したいとの連絡があった。

平成 27 年（2015 年）8 月 7 日（月）

㈱ゼンリン社員が課税課まで来庁する。当該地の地図訂正シールと訂正案内文書の配布を受ける。図書館本館、分館分、課税課、市民課分は㈱ゼンリン社員がシールを貼付し、その他の本庁部署、消費生活センター分は舩木課長補佐がシールを貼りに行った（各課で保持している過去刊行のゼンリン住宅地図を含む。）。訂正案内文書は、すでに閲覧用パソコンの画面表示で対応しているため、窓口には置かないこととした。

平成 27 年（2015 年）8 月 8 日（火）

舩木課長補佐が、環境センター、浄化センター、保健センター、南部市民センター、水道局分について同シールの貼付を行った。

まとめ

◎今回事例の発生原因と考えられること

- ・ 課税課における窓口対応事例として、今回のような指摘を受けた場合の対応が確立できていなかった。
- ・ 住宅地図は市販であるから何もできないとの思い込みがあり、上司などに相談を試みるなどの考えが至らなかった。

◎今回の課税課の対応でまずかった点

- ・ 窓口等で一般向けに公開している場合は住宅地図が市販用であっても、市の責任として記載間違いが分かればできる限りの措置を講じなければならなかった。
- ・ 住宅地図データはパソコン画面で見えるものであり、市民からみれば市作成か市販かが分からない。市販用であれば、そのことがわかるよう窓口で注意喚起文の掲載をすべきであった。
- ・ 市民から間違いの指摘を受けても市販だから何もできないとの思い込みがあった。
- ・ 市が公開している情報は、信頼性が高いものと捉えられるのが一般的であり、間違いがあったときの個人情報の影響の大きさについて思いが至らなかった。

◎指摘を受けての課税課の対応

- ・ 課税課閲覧用のゼンリン住宅地図の製本版の手直しをした。
- ・ (株)ゼンリンに地図の訂正依頼をした。
- ・ 課税課閲覧システムの地図データ画面にメモ機能を使い正しい表記の注釈表示をした。また住宅地図についての注意文を閲覧パソコン横に張り紙をした。
- ・ 情報公開、個人情報保護している立場として間違いが分かればできる限りの対応を行っていくことを課内職員で再認識し、再発防止に努める。