

下水道使用料の徴収の誤りについて

公共下水道を使用することができない地域（未告示地域として下水道使用料が発生しない地域。以下「未告示地域」という。）に所在する、中原区内の賃貸マンション1棟（住居26栓、店舗等3栓、合計29栓）にお住まいの方、延べ138人について、新築時点の平成16年10月から誤って下水道使用料を徴収していたことが判明しました。誤って徴収した下水道使用料のうち、返還対象となる金額は4,350,597円（遅延損害金を含まない。）となります。また、時効により58の方が返還の対象とならず、その額につきましては、文書の保存年限が経過しているため不明です。

なお、この原因につきましては、当時、下水道を所管する建設局から使用料徴収を委託された水道局に、下水道を使用しないにも関わらず使用するとの誤った情報が伝わり、その情報を料金システムに登録した可能性があるものと考えています。

対象のお客さまに御迷惑をおかけしましたこととお詫び申し上げます。

今後につきましては、対象となる方に早急に返還できるよう手続を進めてまいります。

- 1 対象者 138人
(内訳)
 - ・返還の対象となる方 80人
 - ・10年の時効が成立し、返還の対象とならない方 58人

- 2 返還対象額 4,350,597円（遅延損害金を含まない。）
 - ・最高額は1,542,846円（店舗）
 - ・居住者の返還対象額の年間平均額は約9千円
 - ・年度ごとの内訳は、別紙のとおり
 - ・10年を経過した分については文書保存年限を経過しているため不明
 - ・お客さまから請求のあった日の翌日から返還する日までの期間について、年利3%の遅延損害金が発生

- 3 経過
令和7年
 - 6月24日（火）
 - ・営業課職員が水道の新規使用開始に伴い、下水道の使用の有無を確認する作業のなかで、近隣の下水道の未告示地域において、下水道使用料が徴収されている建物があることを料金システム上で発見
 - ・ただちに営業課職員と下水道事務所職員で現地調査を行い、下水道を使用していないことを確認
 - 6月25日（水）
 - ・同様の事例の有無について、市内全域の未告示地域を対象に調査を開始しており現在も調査中
 - 6月30日（月）
 - ・対象者数及び返還対象額を特定

4 原因

本件の直接的な原因については、当時の関連資料がすでに文書保存年限を経過し廃棄されているため、記録としては残っていません。そのため、当時この業務に携わっていた複数の職員へのヒアリングを通じて、事実関係を確認しました。

上下水道料金は一括で徴収しておりますが、当時、水道事業は水道局、下水道事業は建設局がそれぞれ所管しており、下水道使用料の徴収業務は建設局から水道局に委託されておりました。この委託業務においては、水道局から提供された新規の水道使用開始者のリストに対し、建設局が、告示地区を色分けした地図をもとに下水道の使用の有無を手作業で確認し、その結果を追記したうえで水道局に返送するという方法が取られておりました。

誤りが発生した原因として、まず、建設局職員による手作業による確認において、告示地域と未告示地域の境界に近い場所にある建物の判定を誤り、実際には下水道が整備されていない地域であるにもかかわらず、「下水道を使用している」との判断がなされ、水道局に伝達された可能性があると考えております。

一方で、水道局では、建設局から返送されたリストの内容について検証する手段がなく、そのままの情報を料金システムに登録していたため、誤った使用状況に基づいて下水道使用料の徴収が開始されることとなりました。また、当時使用していた料金システムには、入力された情報の正確性を確認・照合する機能が備わっておらず、仮に誤った情報が登録された場合でも、それを容易に見つけ・修正することができない仕様となっておりました。その結果、今回のような誤った徴収が長期間にわたって継続されてしまったと考えられます。

5 今後の対応

現在も当該マンションにお住まいの方には職員が訪問し、直接経緯を御説明しお詫びいたします。不在の場合は、お手紙を自宅の郵便受けに投函いたします。

なお、すでに転居されている方には、経緯とお詫びを記したお手紙を郵送し、早急に返還手続きを行ってまいります。

6 再発防止策

現在では、上下水道一体で事業を推進しており、また、料金システムの刷新により、住所による検索機能を用いて、対象建物及びその周辺区域における下水道の使用の有無を確認することが可能となっております。これに加えて、お客さまが公共下水道を使用開始する際に設置する排水設備の情報を一元的に管理するシステム（以下「排水設備管理システム」という。）も導入されており、料金システムに情報を入力する職員が排水設備管理システム上で直接、下水道の使用の有無を確認できる環境が整備されています。これらの仕組みにより、担当組織間の情報伝達に起因する誤りが生じることはなくなり、データ登録時には、担当職員自らが下水道使用の有無を確認したうえで確実な入力を行う運用となっております。

今後も、こうしたシステムの活用を徹底するとともに、入力内容のダブルチェックの実施など、組織的な確認体制のさらなる強化を継続し、再発防止に努めてまいります。

【問合せ先】

川崎市上下水道局サービス推進部営業課 大美賀
電話 044-200-3125

返還対象額の年度ごとの内訳

No	年度	対象	返還金額
1	平成26年度調定分	1人	1,425円
2	平成27年度調定分	32人	323,936円
3	平成28年度調定分	34人	376,590円
4	平成29年度調定分	31人	397,733円
5	平成30年度調定分	31人	437,708円
6	平成31年度調定分	34人	450,186円
7	令和2年度調定分	33人	477,737円
8	令和3年度調定分	34人	494,120円
9	令和4年度調定分	36人	442,858円
10	令和5年度調定分	32人	420,552円
11	令和6年度調定分	29人	456,881円
12	令和7年度調定分	26人	70,871円
合計			4,350,597円