

下水道使用料の徴収の誤りにおける未告示地域調査の結果について

令和 7 年 6 月 24 日（火）に、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。）において、中原区内の賃貸マンション 1 棟で誤って下水道使用料を徴収していたことが確認されたため、令和 7 年 7 月 2 日に報道発表し、6 月 25 日（水）から 9 月 3 日（水）までの間に、同様の事例の有無について、市内全ての未告示地域（4, 223 栓）を対象に調査を行いました。

その結果、高津区内の賃貸アパート 1 棟（住居 10 栓・33 人）、多摩区内の賃貸アパート 2 棟（住居 12 栓・52 人、住居 8 栓・40 人）で誤って下水道使用料を徴収していたことが確認されました。

賃貸アパート 3 棟（30 栓）にお住まいの方 125 人について、誤って徴収した下水道使用料のうち、時効経過前の返還対象となる金額は 2, 250, 844 円（遅延損害金を含まない。）となります。また、時効により 14 人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、令和 7 年 7 月 2 日に報道発表した事案と同様に、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ったものです。

対象のお客さまに御迷惑をおかけしましたことを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きを進めてまいります。

1 調査対象

市内全ての未告示地域 4, 223 栓

2 調査結果

（1）高津区内の賃貸アパート（10 栓）

- ・使用開始時期 平成 31 年 2 月から
- ・対象者 33 人（すべて返還対象）
- ・返還対象額 590, 416 円（遅延損害金を含まない。）

（2）多摩区内の賃貸アパート①（12 栓）

- ・使用開始時期 平成 25 年 2 月から
- ・対象者 52 人
 - （内訳）返還の対象となる方 44 人
 - 10 年の時効が成立し、返還の対象とならない方 8 人
- ・返還対象額 960, 925 円（遅延損害金を含まない。）

（3）多摩区内の賃貸アパート②（8 栓）

- ・使用開始時期 平成 25 年 2 月から
- ・対象者 40 人
 - （内訳）返還の対象となる方 34 人
 - 10 年の時効が成立し、返還の対象とならない方 6 人

- ・返還対象額 699,503 円（遅延損害金を含まない。）

（４）合計

- ・対象者 125 人
（内訳）返還の対象となる方 111 人
10 年の時効が成立し、返還の対象とならない方 14 人
- ・返還対象額 2,250,844 円（遅延損害金を含まない。）
- ・返還最高額 66,967 円
- ・返還対象額の年間平均額 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 原因

水道局と建設局が組織統合（平成 22 年 4 月）し、排水設備管理システムの導入（平成 26 年 4 月）後、料金システムが刷新（令和 4 年 1 月）されるまでの期間につきましては、新規の水道使用開始者のリストに対し、統合前と同様に、担当職員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、その結果を料金システムに登録しておりました。この手作業による確認において、令和 7 年 7 月 2 日に報道発表をした事案の原因と同様に、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ました。

4 今後の対応

経緯とお詫びを記したお手紙を郵送し、必要に応じて訪問するなどして、早急に返還手続きを行ってまいります。

5 再発防止策

現在では、市内全ての未告示地域の調査が終了しており、新規の水道使用開始者のリストに対しては、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います。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排水設備管理システムも導入されており、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、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います。

今後も、上下水道一体で事業を推進し、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

令和 7 年 9 月 3 日時点

(1) 高津区内の賃貸アパート

No	年度	対象	返還金額
1	平成 3 0 年度調定分	3人	1,780円
2	平成 3 1 年度調定分	11人	86,506円
3	令和 2 年度調定分	13人	109,642円
4	令和 3 年度調定分	10人	83,040円
5	令和 4 年度調定分	12人	85,912円
6	令和 5 年度調定分	11人	92,189円
7	令和 6 年度調定分	11人	98,852円
8	令和 7 年度調定分	8人	32,495円
合計			590,416円

(2) 多摩区内の賃貸アパート①

No	年度	対象	返還金額
1	平成 2 7 年度調定分	12人	67,008円
2	平成 2 8 年度調定分	13人	84,391円
3	平成 2 9 年度調定分	13人	91,704円
4	平成 3 0 年度調定分	15人	97,535円
5	平成 3 1 年度調定分	15人	82,673円
6	令和 2 年度調定分	13人	101,195円
7	令和 3 年度調定分	12人	97,033円
8	令和 4 年度調定分	13人	103,461円
9	令和 5 年度調定分	14人	104,327円
10	令和 6 年度調定分	13人	101,323円
11	令和 7 年度調定分	11人	30,275円
合計			960,925円

(3) 多摩区内の賃貸アパート②

No	年度	対象	返還金額
1	平成 2 7 年度調定分	8人	47,762円
2	平成 2 8 年度調定分	8人	72,520円
3	平成 2 9 年度調定分	8人	76,931円
4	平成 3 0 年度調定分	10人	65,928円
5	平成 3 1 年度調定分	10人	68,907円
6	令和 2 年度調定分	9人	65,185円
7	令和 3 年度調定分	10人	71,105円
8	令和 4 年度調定分	11人	69,774円
9	令和 5 年度調定分	9人	70,212円
10	令和 6 年度調定分	9人	69,366円
11	令和 7 年度調定分	9人	21,813円
合計			699,503円

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 人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を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、それを容易に発見・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います。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います。

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 2 6 年度調定分	1 人	1,425円
2	平成 2 7 年度調定分	3 2 人	323,936円
3	平成 2 8 年度調定分	3 4 人	376,590円
4	平成 2 9 年度調定分	3 1 人	397,733円
5	平成 3 0 年度調定分	3 1 人	437,708円
6	平成 3 1 年度調定分	3 4 人	450,186円
7	令和 2 年度調定分	3 3 人	477,737円
8	令和 3 年度調定分	3 4 人	494,120円
9	令和 4 年度調定分	3 6 人	442,858円
10	令和 5 年度調定分	3 2 人	420,552円
11	令和 6 年度調定分	2 9 人	456,881円
12	令和 7 年度調定分	2 6 人	70,871円
合計			4,350,597円