

## 下水道使用料の賦課誤りについて

令和 4 年 7 月 26 日  
松川町建設水道課

当町では、町営水道以外の水(井戸水や組合水道等)を使用されているご家庭の下水道使用料について、世帯人数により使用水量を算定する「認定水量方式」を採用しています。

この度、この認定水量方式を採用しているご家庭で、世帯人数の誤りによる下水道使用料の賦課誤りがあることが判明しました。

関係する方々並びに町民の皆さまにご迷惑おかけしましたことを、深くお詫び申し上げます。

### 1. 経過

認定水量による下水道使用料の算定は、担当者が毎月初め、前月の住民票の異動を確認し、該当世帯の人数の増減を上下水道料金システムへ入力・反映させる流れで行っています。

令和 3 年 12 月の認定水量の算定事務を行っていたところ、過去の住民票の異動見落としにより、下水道使用料が賦課誤り(過大徴収)となっている事例が 1 件確認されました(該当世帯へは謝罪のうえ、過大徴収分を全額お返ししています)。

他にも同様の事例がないか調査を行ったところ、17 件の下水道使用料賦課誤り(過少徴収 9 件、過大徴収 8 件)を発見しました。

### 2. 調査方法

令和 4 年 1 月より、認定水量方式を採用しているすべての世帯 505 件について、上下水道料金システムに入力されている人数と、住民基本台帳の世帯人数を突合し、不整合となっている世帯を抽出しました。抽出した世帯の過去の住民票異動記録と上下水道料金のシステムの処理内容との照合を行い、発生原因を特定するとともに、賦課誤りの期間と金額を算定しました。

### 3. 調査結果(※金額集計中 R4.7.25 時点)

#### 過少徴収

件数	金額	遡及徴収金額	遡及不能金額
9 件	1,078,683 円	522,560 円	556,123 円

#### 過大徴収

件数	還付金額
8 件	1,296,254 円

### 4. 原因

- ・該当世帯の住民票異動の見落としによるもの(事務処理誤り)。  
住民票異動の確認から、上下水道料金システムへの入力まで料金担当者がすべて 1 人で作業しており、入力後のチェック体制もできていませんでした。

### 5. 今後の対応

- ・過少徴収となっていた使用者の方には直接訪問し、お詫びのうえ理由を説明するとともに、時効となっていない分の下水道使用料について納付をお願いしていきます。
- ・過大徴収となっていた使用者の方へは、お詫びの通知をお送りするとともに、過大徴収分の下水道使用料を全額お返しします。

### 6. 再発防止策

- ・令和 3 年度より、上下水道料金システムの情報入力(変更)内容はすべてダブルチェックを行う体制をとっています。
- ・住民票の異動を見落としやすいケース(世帯分離等)は上下水道料金システムの備考欄を活用し、事務の引継ぎを徹底します。

松川町役場 建設水道課 料金・下水道係  
TEL:0265-36-7026 FAX:0265-36-5091  
E-Mail:kensui@town.matsukawa.lg.jp