

#### 4 処理事例

##### (1) 苦情申立て事例 1 (調査をしないこととしたもの)

苦情申立て対象機関	高丘サービスコーナー
苦情申立ての内容	明石市高丘サービスコーナー等で明石市職員から不当な取扱いを受けた。
調査しない理由	<p>1 調査事項</p> <p>オンブズマンは、申立人との面談及び提出資料の各内容を踏まえて、明石市法令遵守の推進等に関する条例（以下「条例」という。）によりオンブズマンの調査対象とすることが認められている以下の事項を中心に調査することとした。</p> <p>① 令和元年5月24日付け印鑑証明書に公印が記載されていない理由</p> <p>② 市からの手数料の請求は正当であったかどうか</p> <p>③ ②の請求行為に違法性はなかったのか</p> <p>④ 同年10月23日の職員への暴行の有無</p> <p>2 担当職員からの聴き取り内容</p> <p>(1) 論点①及び②</p> <p>令和元年5月24日、申立人は明石市高丘サービスコーナー（以下「サービスコーナー」という。）に来庁し、印鑑証明書の発行を申請した。発行後、再度申立人が窓口に残り、登録印鑑の変更手続きと新たに登録した印鑑の証明書の発行を求めた。担当職員は最初に発行した証明書と領収書を回収し、新しい印鑑証明書を発行して差替えることとした。</p> <p>サービスコーナーで登録した新しい印鑑の証明書には公印が印刷されないため、公印を押印し、公印簿に押印する手順となっているところ、公印の押印を失念し、印鑑登録手数料の徴収も忘れた。</p> <p>後刻、申立人に電話をして事情を説明したが、申立人は公印のない印鑑証明書をそのまま使用すると述べ、印鑑証明書の差し替えにに応じてもらえなかった。</p> <p>(2) 論点③</p> <p>同年6月4日に職員が手数料を請求する電話をかけ、市民センターで面談することとしたが、申立人が来庁することはなかった。</p> <p>また、7月4日付けで手数料の納付を促す文書を送り、申立人に電話をしたところ、すぐに切られた。</p> <p>そして、12月12日付けで釣銭と領収書を申立人に送付した。</p> <p>(3) 論点④</p> <p>同年10月23日、サービスコーナーに来庁した申立人に対し、市職員が手数料を納付するよう述べたところ、立ち上がろうとした市職員を申立人が突き、市職員は床に転がった。</p>

### 3 オンブズマンの見解

#### (1) 論点①及び②

サービスコーナーで新たに印鑑を登録した場合は、証明書に公印が自動的に押印されないシステムとなっており、職員が印鑑証明書に公印を押印し、公印簿にも押印する手順となっていたところ、本件においては、職員による公印の押印漏れが生じ、公印の押印がない印鑑証明書が苦情申立人に交付されてしまったという事案である。印鑑証明書の発行については、先に発行された印鑑証明書との差し替えで処理されることとされたため、既に申立人が支払済みの証明書発行手数料300円以上は生じないこととなる。しかしながら、申立人は新たな印鑑を登録したことから、その手続き費用300円は生じることになるので、市の担当者が、申立人に対し、印鑑登録の手数料として300円を請求したことは正当であったと認められる。

#### (2) 論点③

市の担当者は、電話によって申立人に対して印鑑登録手数料300円を請求したが、その電話の日時、回数及び頻度については双方の主張に隔たりがある。しかしながら、本件では、着信履歴等の客観的かつ具体的な資料の提出がないため、双方の主張・立証を尽くした上で事実を確定するとすると、事実の確定までには、かなりの時間を要することとなり、市民の市政に関する苦情を簡易迅速に処理するというオンブズマン制度の目的に合致しないことから、オンブズマンとしては、これ以上論点③について調査をすることは相当でないと判断した。

#### (3) 論点④

申立人の市職員に対する暴行の状況については、動画等の客観的資料の提出がなく、双方の主張・立証の上で事実を判断することとなると、かなりの時間を要すること、既に他の公的機関による結論が出ているところ、その判断をオンブズマンが事後的に調査対象とするのは相当でないこと等から、オンブズマンとしては、これ以上論点④について調査することは相当でないと判断した。

### 4 まとめ

オンブズマンの調査により判明した事実は、以上のとおりであり、論点③及び④に係る事実については、条例54条1項5号により、これ以上の調査を行わないこと

	とした。	
		以上
苦情申立ての受付年月日	2020年（令和2年）3月31日	要した日数
市の機関への調査年月日	2020年（令和2年）5月27日	1日間
調査結果通知年月日	2020年（令和2年）6月22日	83日間