

水道料金の過誤請求について

水道料金について、不適正な事務処理による過誤請求が判明しました。

水道使用者をはじめ、関係者の方に多大なご迷惑をお掛けしたことについて、深くお詫び申し上げます。

事務処理方法の見直しと、管理体制の徹底を図り、市民の皆様の信頼を回復できるよう、委託業者を含め職員一丸となって取り組んでまいります。

記

1 経緯

- ・令和5年8月23日、水道料金振替口座に関する申請受付の際に、当該使用者の用途が「家庭用」であるにもかかわらず、「業務用」となっていることに気付きました。
- ・これを受けて、過去履歴を調査した結果、平成22年7月から令和5年7月分までの13年1か月間、水道料金を過誤請求していたことが判明しました。
- ・このため、他に同様の事例がないか調査を行い、令和5年10月13日にすべての調査を完了し、前述の事案も含め全14件の過誤請求が判明しました。
- ・これまでに判明した14件については、利用者の皆様に謝罪するとともに、還付手続き及び追徴手続きのご案内を進めました。還付分7件はすべて完了し、追徴分7件は、3件完了（納入済）、1件は手続き完了、3件が手続き中です。

2 原因

新たな使用申請や変更申請時に、担当者が使用用途を誤って登録してしまったものです。

- (1) 「家庭用」○ ⇒ 「業務用」× として登録、請求
- (2) 「業務用」○ ⇒ 「家庭用」× として登録、請求

3 調査結果等（令和5年10月13日、全件調査完了）

- (1) 調査対象 平成22年4月1日～令和5年8月23日の間に利用開始された方
- (2) 対象件数 38,443件（家庭用31,617件、業務用6,814件、工業用12件）
- (3) 調査済 38,443件（100%）
うち 過大請求7件、過大請求額397,481円、遅延損害金78,578円 計476,059円
うち 過少請求7件、過少請求・追徴額 計187,466円

4 今後の対応（予定）

14件すべてのお客さまへの謝罪は完了し、追徴処理が4件残っております。

今後も水道使用者に対し用途をご確認いただくため、お願い文書の各戸配付を11～12月検針時に、検針票への印字を11～3月検針時に実施する予定です。

5 再発防止策

登録作業時のミスを防止するため、委託業者とも連携して、複数のスタッフによる声出し確認と入力作業、点検を徹底するなど、組織全体で再発防止に取り組みます。

6 その他

上記3(1)以前の期間においても、お客さまの水道料金のお支払額が分かる資料（検針票、領収書、通帳など）を確認できた場合は、還付及び遅延損害金をお支払いさせていただきます。

【本件に関するお問い合わせ】

宇和島市水道局 業務課

Tel : 0895-22-5265（内線 4237） FAX : 0895-23-2994

【お客さまの用途の確認に関するお問い合わせ】

宇和島市水道局お客さまセンター

Tel : 0895-22-5265