

令和2年9月25日

盛岡市議会議員各位

盛岡市建設部長 南 幅 純 一

道路占用料納付者への督促状の誤送付について

この度市道を占用している方から徴収している占用料について、納付済みの方に誤って督促状を送付したことが判明しました。

事案の概要について下記のとおり報告いたします。

対象となる皆様には、心からお詫び申し上げるとともに、今後は適正な事務処理に一層努めてまいります。

記

1 事案の概要

継続して道路を占用している方には占用物件毎に占用料を徴収しており、毎年納付書を送付し納付いただいている。

その後未納付が判明した場合は、督促状を送付し納付を促している。

今般、道路占用料を納付済みの方に督促状を誤って送付したものが、190件（103者）あることが判明した。

2 事案判明のきっかけ

督促状を令和2年9月18日に送付したところ、同年9月19日以降に督促状を受け取った方より数件の問い合わせがあった。確認した結果、190件が誤送付であることが判明した。

3 事案発生後の対応状況

(1) 令和2年9月19日 宿直に督促状に関する問い合わせ1件

(2) 令和2年9月23日 始業時より問い合わせが数件あり、財務会計システムにより精査した結果、9時30分頃までに、占用料を支払っている方に督促状を送付したことが判明

10時頃より、送付先に連絡し、お詫びと支払いをしないように要請

(3) 令和2年9月24日 全ての対象者に連絡が完了

4 発生の要因

令和2年7月22日に納付書を送付したが、その後占用廃止案件が含まれていることが判明し、7月30日にシステムにより修正作業を行った。本来は調定更正作業のみを行うべきところ、誤って全数について再度調定処理を行ったことから、二重登録となった。

二度目の調定分については、納付書を送付しておらず、納付義務者が納付を行っても、一度目の調定部分しか消込が行われないため、二度目に調定を行ったものが未納として財務会計システムに残ってしまった。

9月18日に別の職員が納付状況の確認と滞納者のリストアップ、督促状の作成を行ったが、財務会計システムから抽出されたデータだけで判断し、納付済みリストと照合することなく督促状を郵送した。

5 今後の対応

- (1) 督促状を誤送付した方にお詫びの書面を作成し、9月28日以降に送付する。
- (2) 本件に係る納付が判明した場合は、速やかに返金対応する。
- (3) 市政記者クラブへ情報提供

6 再発防止に向けた対応策

財務会計システムから滞納者をリストアップしたのちに、納付済みリストとの比較を複数名で行ったうえで督促状を送付する。