

第13章 水道料金の徴収

提言

- 1 現行の水道料金徴収業務の委託契約については、他都市の例と比較すると、更に業務の内容を区分して、それに対応する料金の関係を明確にする必要があり、また委託先業者の成績、成果と委託料金が連動するような成果主義の仕組みの採用によって合理性が担保されるように改善すべきである。
- 2 水道料金の収納率のアップのためには、口座振替制度の拡充が岡山市水道局及び市民双方にとって最も利益になることを、市民に対して具体的に説明・広報する必要がある。
- 3 新たに口座振替を選択した市民に対して、初回の料金について割引することを導入し、動機付けをすべきである。

第1 所管部署など

1 所管部署

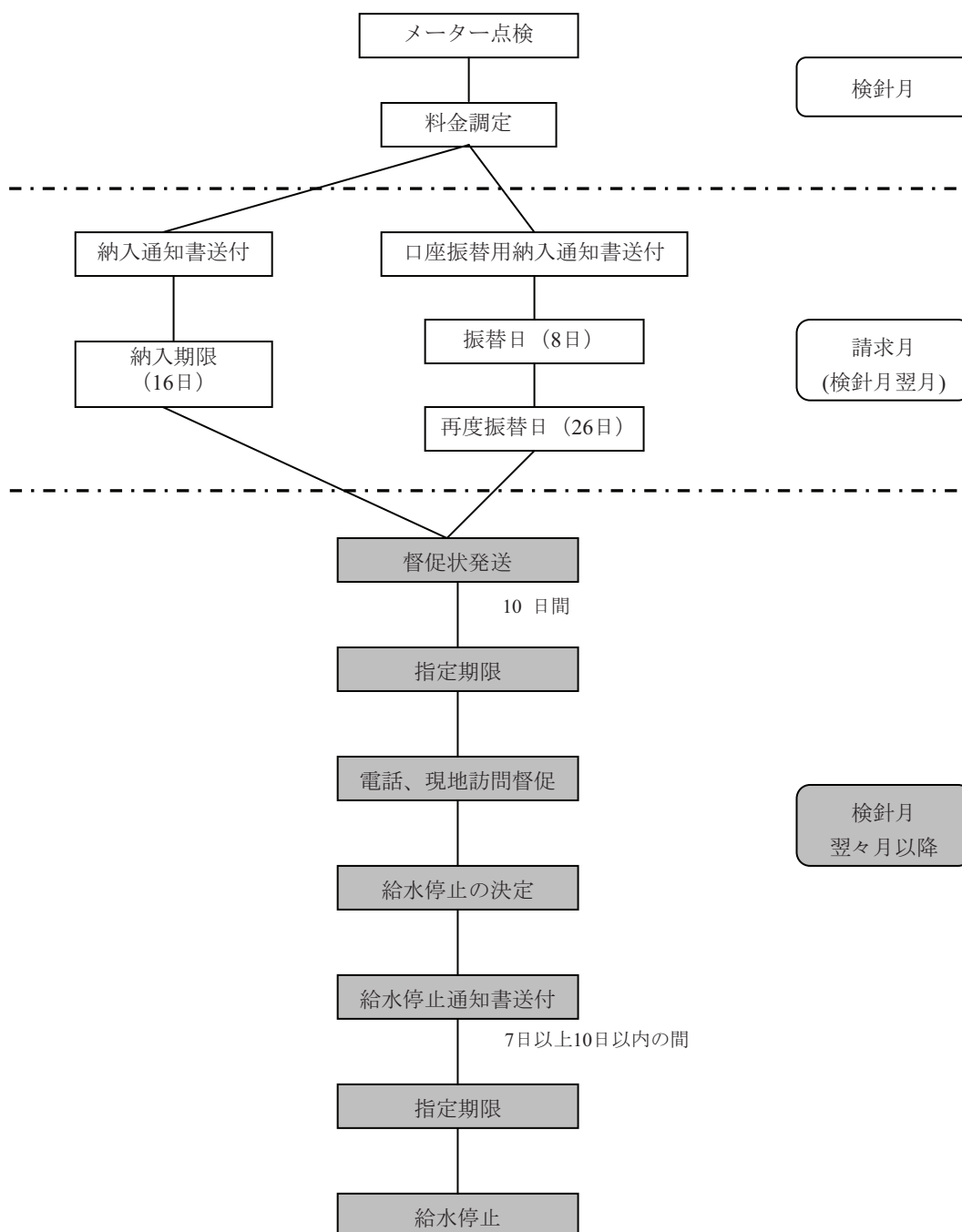
水道料金の徴収(回収)業務は、岡山市水道局営業課とお客様センター及び東西の水道センターで行われている。中水道センターでは行われていないが、その実質的な理由はお客様センターと中水道センターはいずれも水道局の本庁舎にあるからである。

水道料金等徴収業務は、「地方公営企業法」「地方自治法」「岡山市市水道事業給水条例」「岡山市水道事業給水条例施行規程」「岡山市下水道条例」に基づいて実施されている。

2 滞納整理の流れ

- (1) 水道料金等徴収業務は、徴収すべき料金を確定（調定）させることから始まり、収納(支払いがあったこと)で完了する。しかし、水道使用者(契約者)の転居や所持金の不足、支払意思の欠如等さまざまな理由で滞納が生じ、督促、ひいては給水停止等の業務も発生する。滞納整理の流れは、次表のとおりである。
- (2) これをみると水道メーター（以下、「メーター」という。）の検針、請求書の発行と送付、通常の納付が無い場合の督促という3つの大きな手続に区分される。

表13-1 徴収サイクル



第2 業務の流れ

1 検針業務

岡山市水道局は、平成20年度から検針業務と滞納整理業務を民間企業である第一環境株式会社に委託している。それまでは財団法人岡山市水道サービス公社に委託しており、財団法人岡山市水道サービス公社が第一環境株式会社に再委託してい

た。委託期間は平成23年度末までである。総務省の資料では検針業務を直営で行っている政令指定都市は無い。

第一環境株式会社は、岡山市のみならず他の都市においても検針業務等を受託している。検針員は岡山地区では区域を奇数月検針区域と偶数月検針区域の2つに分け検針し、御津地区、建部地区及び瀬戸地区では毎月検針し、灘崎地区では奇数月のみの隔月検針をしている。

検針員は検針後に検針結果が記載された用紙を需要者に配布する。

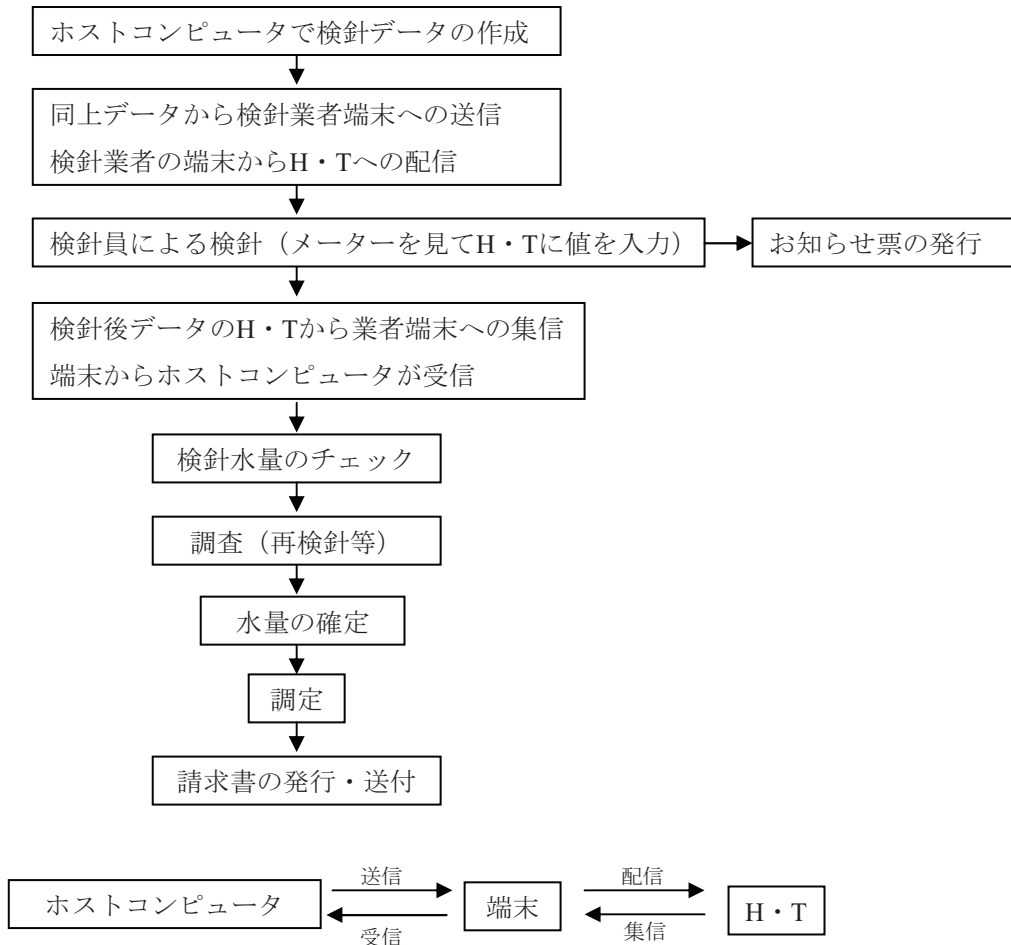
2 調定(料金の確定)までの流れ

調定(料金の確定)までの流れは下図のとおりである。

第一環境株式会社の検針員がハンディーターミナル（以下「H・T」という。）で検針したデータは同社の端末に集約され、更に岡山市水道局のホストコンピュータに受信されて利用した水量についての料金が確定する。

端末及びH・Tは岡山市水道局所有の財産であるが、第一環境株式会社に貸与されている。

表13-2



3 請求書の作成、発送事務

- (1) 検針によって確定した料金は、請求書(納入通知書)を郵送することによって利用者に通知される。請求書には料金とこれを納入すべき期限が記載されている(下水道利用者には下水道使用料も記載される)が、口座振替の手続きをしている者に対しては、振替手続がなされる日が記載されている。
- (2) この請求書(葉書)の印刷・作成は民間会社が行い、発送事務は当初は岡山市水道局営業課が行っているとの説明であったが、後日には企画総務課が行っていると訂正がなされた。岡山市水道局では、請求月の第2営業日に発送しており、同月16日が納入期限である。また、平均発送量は月約2万5,000通である。行っている主たる発送事務は郵便局に持っていくことである。

4 督促状の発送

納付期限は「岡山市予算決算会計規則」第30条により、調定の日から16日以内となっており、納付が確認されない場合、同規則第43条第1項により納付期限後20日以内に督促状を発行することになっている。督促状による納付期限は、同条第2項により督促状発行日から10日以内に指定することとなっており、納付(支払い)が確認できない場合には電話、現地訪問等により催促を行う。

5 給水停止

- (1) 電話、現地訪問等による催促後に使用者から債務の一部の履行があったり、納付の保留や延期の約束を取り付けられたりした場合には給水停止としないが、そういう事実がない場合には、「岡山市水道事業給水停止事務取扱要綱」第2条により、原則として給水停止通知書の送付から7日以上10日以内に支払うべき指定期限を通知する。

給水を停止しても、その後入金が確認されれば給水が再開される。

- (2) 給水停止の要件は

- (1) 未納水道料金が1期以上あるものの内、滞納が常習化していること
 - (2) 5万円以上の水道料金の納入がないもの
 - (3) 分割納入特約をみとめたものであるが納入がないもの
 - (4) 給水停止通知を行った水道料金の全部の納入がなされないもの
 - (5) 前各号に掲げるものの他、2期以上の水道料金の納入がないもの
 - (6) その他局が特に認めるもの
- である。

6 不納欠損処分

最終的に入金が確保できず徴収が不能となることがあり、この場合は不納欠損処

分とする。

第3 検針業務の委託契約

1 委託契約の内容

(1) 岡山市水道局は、民間企業である第一環境株式会社に検針業務を委託しており、この委託は上記のとおり平成19年度から実行された。直営で検針業務を行っている政令指定都市は無く全国的な流れに従うものであり、毎年4月1日付で同社との間で委託契約書が作成されている。

(2) 委託契約の内容は、検針業務、滞納整理業務及び付帯業務の3つに区分されて構成されている。

(3) 検針業務

検針業務は、メーターの検針、使用水量が著しく変動している場合の調査、顧客に対する説明、メーター異常等の発見・調査、使用水量の決定(但し、減量認定を除く)である。

検針業務部分の料金は税込みで年額約2億2,300万円である。この金額となっている積算の理解については、1件当たりの検針の単価に検針数を掛け算したものであるという理解の方が理解は容易であるが、関係書類を見る限り委託契約金額を決める考え方や契約の内容としてはそのようになっていない。なお、岡山市水道局の検針件数は年間約180万件である。

即ち、岡山市水道局では、検針業務の委託金額の計算・算出の仕方としては、

- ① 検針責任者1人の人件費
- ② 現場作業員10人の人件費
- ③ 事務員1人の人件費
- ④ 検針員125人の人件費
- ⑤ 事務所の賃料経費などの事務経費

を合計したもの、

- ⑥ 更に、①～⑤合計の1割相当の一般管理費を総計したもの、
- として想定されていると判断できた。

一般管理費を人件費と事務経費を合計した金額の1割相当金額とするという考え方は請負契約などでよくみられる。しかし、見方を変えれば不明瞭であり、業者の経営、論理を前提とした積算であって、一定の儲け、利益を保障しているという考えもできないことはない。

(4) 滞納整理業務

滞納整理業務とは水道料金等の未納分を徴収する業務、給水停止執行に関する業務である。

この委託料金の設定は、

- ① 責任者1人の人件費
- ② 現場作業員20人の人件費
- ③ 事務員1人の人件費
- ④ 事務所の賃料経費などの事務経費

を合計したもの、

- ⑤ 更に、①～④合計の1割相当の一般管理費を総計したものであり、滞納整理関係の委託金の総額は約1億4,600万円である。

なお、第一環境株式会社の現場作業員の人件費の平均は、年間400万円程度とインターネット上などで報じられている。

(5) 賃料経費について

上記「(3)の⑤」及び「(4)の④」によると、検針業務と滞納整理業務の双方に年間1,200万円以上(合計2,400万円)の賃料が想定されていることが注目される。

第一環境株式会社は、岡山市北区野田と中区長利に営業所を設置している。同社は検針員を擁しているが、検針員125人用のデスクを収容出来る事務所が必要ではないことは多言を要しない。第一環境株式会社の岡山市北区野田岡山営業所の建物は、登記簿謄本によると平成7年に建築された約130坪を賃借しており平屋建である。しかし、検針員125人分の個別の机と椅子が必要であることは無く、最大でも検針責任者1人、現場作業員10人、事務員1人の計12人用の事務所を想定すれば足りるというべきである。

そして、1人当たりの必要なスペースは、文献によると社内業務の多いデスクワーク中心の場合が3坪で、社内業務が少ない営業中心の会社は2.5坪とのことであり、12人の人員では40坪程度で十分足りるはずである。駐車場の必要性を考慮しても、野田付近にも空き物件はあるし、12人の人員で事務所の賃料相場が月額60万円を越えることは考えにくい。

また、言うまでもないが、岡山市としては、第一環境株式会社に頼んで特別に岡山市に進出してもらったものではないし、岡山営業所は何も岡山市水道局だけの仕事をしているものとは考えられない。そうすると、岡山市水道局が見積もっている賃料年間1,200万円は、岡山市水道局が第一環境株式会社の岡山営業所を丸抱えするものであってはならないことからしても、現状の金額が適正であるかを再検証する必要がある。

中区長利の岡山東営業所は、野田の営業所に比較するとやや小規模で延面積は約70坪程度であり、郊外という地域性も考慮すると、とても年間1,200万円の賃料が適正であるとは判断できなかった。

要するに、委託料金の考え方として経費の積み上げ、合計をしていくということは第一環境株式会社の見積もり、論理を前提としたものであり、岡山市水

道局としてはこれの延長線上で考えるのではなく、件数当たりの単価を強く考慮した査定を行うべきである。恒常的な営業所(一時的な現場というようなものではない)を何処に置くかは第一環境株式会社の自助努力に委ねれば足り、岡山市水道局がこの賃料を保障するような委託料金の設計はすべきではない。

(6) 付帯業務

付帯業務は、岡山市水道局が特に必要と認める水道料金等の徴収業務で1件当たり120円、岡山市水道局が依頼する文書等の配布が1件当たり20円、水道料金等の口座振替の勧誘が1件当たり100円という内容である。

2 月別の内容

第一環境株式会社が岡山市水道局に提出している委託業務履行報告書をもとに作成したものが次表である。実績総額として年間約3億7,000万円程度の委託料金になっている。

表13-3

	平成22年 3月	平成22年 2月	平成22年 1月	平成21年 12月	平成21年 11月	平成21年 10月
(1)検針業務						
交付件数	154,910	146,984	154,687	146,748	154,429	146,489
検針件数	154,861	146,869	154,641	146,632	154,379	146,390
再検針件数	2,607	3,062	2,846	2,938	3,067	3,557
不能認定	49	115	46	116	50	99
減量認定	282	286	322	337	359	464
その他認定	3,245	3,619	4,722	4,961	4,617	4,973
誤針件数(今期)	3	7	2	4	2	4
誤針件数(前期以前)	8	8	14	13	11	11
無届使用	73	81	49	75	58	61
無届転居	45	43	55	38	50	42
マー試験	3	4	1	4	4	3
業種調査	60	23	19	35	39	35
(2)滞納整理						
(3)給水停止業務						
給水停止通知	1,821	1,617	2,369	580	1,683	1,509
給水停止執行	245	302	208	249	270	222
(4)付帯業務						
水道料金徴収	(18件) 178,659円	(42) 316,142円	(21) 182,336円	(43) 262,765円	(19) 118,693円	(47) 305,703円
下水道使用料徴収	(9件) 106,622円	(4) 17,631円	(8) 79,918円	(4) 19,425円	(12) 94,067円	(5) 24,750円
文書等の配布	5,880	0	0	1,034	1,243	0
口座振替の勧誘	45	49	51	52	41	41
(5)業務従事者						
検針業務従事者	134人	142人	141人	142人	142人	141人
審査業務従事者	13人	14人	14人	13人	13人	13人
滞納整理従事者	15人	15人	15人	14人	14人	14人
月額委託金額	3,135万 3,766円	3,026万 0,021円	3,120万 3,898円	3,025万 3,183円	3,119万 7,004円	3,019万 9,000円

3 委託料金に関して

- (1) 第一環境株式会社との委託契約の内容で問題なのは、滞納整理業務の件数や回収金額と滞納整理関係業務の委託料金の関連が判然としない点にある。即ち、検針業務の料金は1件当たりの検針の単価に検針数を掛け算したものであるという理解も可能で、そういう契約内容としている都市もある。そうであれば金額の適否の検証や他都市との比較が可能であるが、岡山市水道局では検針業務についても単価契約をしていないし、特に滞納整理については、岡山市水道局の説明でもそういう検証が困難ということであった。

上記のとおり、滞納整理の委託料金の設定は、責任者1人、現場作業員20人の人件費、事務員1人の人件費合計に事務所の賃料経費などの事務経費に一般管理費を合計したものであるとして構成されていることは契約書で読み取れるから、1件当たりの金額という観点からの検証は困難である。成果と委託代金の関連の検証が容易に出来ない仕組みであり、このような仕組み内容の契約が肯定される根拠は何であるか疑問が残る。

- (2) この疑問に対する岡山市水道局の回答は、「川崎市、静岡市が単価契約となっているが、東京都を含むその他の政令市については、概ね岡山市と同様に総額による契約となっています。滞納整理業務の委託内容については、各都市で違いはありますが、岡山市ではその中に給水停止業務を含んでおります。また、未納料金の回収のみならず、未納者に自主納付を促し、健全な収納サイクルを確立することを大きな目的としております。

未納料金の回収のみを対象にすれば、1件あたりの単価契約も可能かと思われませんが、次の未納を発生させないための取組を単価で積算することは難しいと考えております。

委託業務の成果を数字で検証するためのひとつの目安が収納率になろうかと思われませんが、委託後の収納率の推移をみますと現年分においては91%を、過年分においても99%を維持しており、委託前と変わらず良好であると認識しております」ということであった。

- (3) 岡山市水道局の収納率の推移は次表のとおりである。現年度の収納率は低下傾向にあるし、従前から収納率は、小数点以下2桁の数値を問題としているのであるから「99%を維持している」という様な、おおまかな説明をすること自体が現状維持的な弛緩した考えであって適切ではない。

「次の未納を発生させない」独自の仕組みが第一環境株式会社から提供、履行されているとは認めがたいから、委託業務とその成果の相当因果関係が明確でないものに不明瞭な金額を支払っているのではないかという批判は残るし、指標としてはメーター1個当たりの単価でないとコスト改善の検証がしにくいというべきであろう。

表13-4

(単位：%)

	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
現年度	90.07	91.61	91.45	91.23	91.31	91.59	91.48	91.34	91.45	91.02
過年度	99.91	99.90	99.87	99.85	99.85	99.85	99.88	99.89	99.88	99.88

- (4) 岡山市水道局は、委託前と比較しても収納率が低下していないと説明したが、「前年度と対比して収納率が低下した場合には委託料金が減額変動する」というような成果主義の条項は契約中には無い。また、上記の観点で滞納整理業務の料金が1年ごとに改定されたという事実は無いから、岡山市水道局の説明は「前例踏襲に過ぎないことを弁解しているだけではないか」という批判を招く危険が残ることを忘れてはならない。
- (5) 浜松市の第一環境株式会社に対する滞納整理業務の委託金額は約4,300万円であるが、給水停止を含む水道料金の滞納整理業務となっている。岡山市において滞納整理業務中に「給水停止業務」を含めているが、給水停止通知(文書で行う)と執行の合計が年間2万件で執行は年間約3,000件であるから、岡山市と浜松市との約1億円の金額差について、何故、約3,000件が1億円もの金額となり、正当化出来るのかについては説明することは困難であろう。岡山市水道局においては、今後とも現内容を他都市と比較することや不断の見直しが必要であろう。
- (6) 例えば静岡市では検針業務について、次表のような区分して単価構成になっている(金額は秘密の見地から記載していない)。

表13-5

委託業務の内容	区分の単位	単価
検針業務	メーター1個につき	—
諸届出代行業務	1件につき	—
未賦課発見業務	上水道1件につき	—
同上	下水道1件につき	—
検針連絡会	1回につき	—
ハンディ受領業務		—
検針報告業務		—

- (7) また、浜松市では、契約は「検針・検算業務」「滞納整理業務」「開閉栓業務」「受益者負担金徴収業務」と区分され金額が決定されている。岡山市の委託料金は、浜松市や静岡市と比較すると高いというしかない。
- (8) 第一環境株式会社はホームページによると資本金1億円、従業員4,174人、平成21年度の年間売上は約125億円で、全国の100近くの自治体等から委託を受けているこの業界のトップ企業であり、岡山市水道局の年間支払金額は同社の3%を占める。岡山市水道局としてもコスト意識をもって同社に対応すべきで、現状の契約内容

は可及的に区分して単価を明確にするように改善することが必要である。

4 第一環境株式会社に関するコントロール

(1) 岡山市水道局の第一環境株式会社に対する委託料金が高止まりしているという批判を招かないためには、岡山市水道局としての委託した業務内容の質に対するコントロール体制の確立が必要である。この観点から質問したことに対する回答は次のとおりであった。

① 担当課として、第一環境株式会社に対して、過去に指導、要求、要請した事柄の有無。

【回答】 有

② ①が有る場合は、その内容をご教示ください。

【回答】

検針業務については、漏水調査、メーター異常取替などの事務処理の改善や認定件数を減らすよう指導した。

滞納整理業務については、転居にともなう未納料金への対応強化などを指導した。

③ 第一環境株式会社と担当課は定期的に協議とか打ち合わせをしていますか。

【回答】

基本的に毎月末、検針業務、滞納整理業務について、それぞれ会議をもって情報の共有と業務の効率化を図っている。局側は、検針料金担当所長をはじめ、検針事務担当者会議には担当職員が出席し、滞納整理事務担当者会議には、各料金係長等が出席している。第一環境側は、営業所長をはじめ各業務の担当職員が出席している。

検針事務担当者会議は、その月に発生した漏水などの事例報告と整理をし、料金調定後の対応となる局への引き継ぎをしている。また、業務に関する問題点、改善事項を持ち寄り協議している。

滞納整理事務担当者会議は、第一環境側からその月の折衝状況の報告をもらい、問題点があれば今後の対応について協議している。

④ 第一環境株式会社に対する不満、希望の有無、有る場合の内容

【回答】

検針業務については、認定件数を減らすことや異常水量に対する詳細な調査への取組、現場の状況把握能力の向上など質の向上（きめの細かい検針）を期待したい。

滞納整理業務については、未納料金の発生防止の取組や更なる収納率の向上に期待したい。

(2) 岡山市水道局として協議や指導をしていることは判るが、第一環境株式会社に

対する評価を点数方式で行い、今後の委託者の選定や料金の改定に結びつくことを意図していることは認めがたく、改善の余地があるし、何よりも第一環境株式会社に委託している他都市の実態の分析から学ぶ必要がある。

第4 納付方法の相違によるコスト

1 需要者の水道料金等納付手段

需要者の水道料金等納付手段は、銀行等金融機関窓口、水道局料金相当部署窓口納付、口座振替、コンビニエンスストア納付がある。

2 納付別の件数

岡山市の水道年報40頁によると、納付方法別の水道料金収入状況は次表のとおりである。

表13-6 平成21年度収入状況 (金額の単位：円)

	種別	調定		未収		収入率 (A-B/A)
		件数	金額(A)	件数	金額(B)	
岡 山 地 区	納付	278,149	2,648,702,008	41,422	286,817,298	89.17
	口座	1,221,364	10,391,983,777	107,219	809,848,385	92.21
	随時	25,667	64,980,887	5,393	11,427,672	82.41
	計	1,525,180	13,105,666,672	154,034	1,108,093,355	91.54
御 津 地 区	納付	3,678	37,330,220	565	3,543,992	90.51
	口座	40,030	168,662,025	3,460	12,396,889	92.65
	随時	99	170,555	19	44,473	73.92
	計	43,807	206,162,800	4,044	15,985,354	92.25
灘 崎 地 区	納付	4,369	37,545,925	841	6,345,978	83.10
	口座	29,505	175,399,116	4,976	27,276,258	84.45
	随時	296	631,380	31	69,320	89.02
	計	34,170	213,576,421	5,848	33,691,556	84.23
建 部 地 区	納付	2,635	13,479,260	362	1,168,454	91.33
	口座	26,212	97,533,162	2,258	7,497,014	92.31
	随時	85	150,871	13	12,304	91.84
	計	28,932	111,163,293	2,633	8,677,772	92.19
瀬 戸 地 区	納付	8,949	47,223,991	1,032	4,492,584	90.49
	口座	63,326	293,353,272	5,406	20,984,419	92.85
	随時	846	2,078,887	97	154,657	92.56
	計	73,121	342,656,150	6,535	25,631,660	92.52
合 計	納付	297,780	2,784,281,404	44,222	302,368,306	89.14
	口座	1,380,437	11,126,931,352	123,319	878,002,965	92.11
	随時	26,993	68,012,580	5,553	11,708,426	82.78
	計	1,705,210	13,979,225,336	173,094	1,192,079,697	91.47

注) 調定金額には、減額金額等を含む。

3月分水道料金は翌年度4月請求のため、未収(件数・金額)・収入率は3月分未請求での値である。

表13-7 過年度分

	平成20年度期首未収		平成20年度収入等（※）		平成20年度不納欠損	
	件数	金額 円	件数	金額	件数	金額 円
岡山地区	154,611	1,172,905,834	146,549	1,131,516,050	3,112	11,493,916
御津地区	4,109	20,881,586	3,957	20,187,346	27	136,638
灘崎地区	5,839	28,906,798	5,735	28,350,577	3	1,045
建部地区	3,156	14,248,680	2,711	12,522,741	194	389,923
瀬戸地区	6,738	31,735,160	6,506	30,872,624	110	286,200
合計	174,453	1,268,678,058	165,458	1,223,449,338	3,446	12,307,722

※平成20年度収入等に減額を含む

	平成20年度期末未収	
	件数	金額 円
岡山地区	4,950	29,895,868
御津地区	125	557,602
灘崎地区	101	555,176
建部地区	251	1,336,016
瀬戸地区	122	576,336
合計	5,549	32,920,998

3 納付方法によるコストの差異

次表は、納付の方法によって岡山市水道局側のコストがどのように違うか検証したものである。

- (1) 金融機関(具体的には農業協同組合のみ)の窓口で利用者が支払う場合には、その利用者負担の手数料は無いが、金融機関に対して岡山市水道局が支払う手数料は1件当たり7円である。
- (2) 岡山市水道局の窓口で支払う場合には、利用者には料金負担は無いが、窓口対応の職員を配置するコストがかかる。
- (3) 口座振替の場合には、金融機関に対して岡山市水道局が支払う手数料は10円であり、コンビニエンスストアで納付する場合の手数料は55円である。要するに、口座振替を利用者が選択すればコストが低廉ということになる。

表13-8 納付方法別委託・手数料（平成21年度）

	口座振替		コンビニエンス ストア納付	銀行窓口 (農協のみ)
	銀行	郵便局		
派出手数料等	—	—	—	—
件数	1,155,667件	207,717件	222,424件	3,388件
1件当たり手数料	10円 (税抜)	10円 (税込)	55円 (税抜)	7円 (税抜)

※ 水道局内に特別な銀行窓口はなく、派出手数料等の支出は無い。

- (4) しかし、次表のとおり、近年の口座振替普及率は低下傾向にあり、コンビニエンスストアでの納付は増加している。コンビニエンスストアの多くは24時間365日利用可能であり、水道使用者の生活圏立地の利便性からコンビニエンスストア

ア納付が増加していると推察される。

図表 13-8 に示すとおり口座振替にかかる手数料は安価であり、コンビニエンスストア納付の場合は口座振替のおよそ5倍にあたる。このことを市民に具体的に広報して、口座振替が水道局にとって、ひいては納税者や需用者である市民にもメリットとなることを周知させる必要がある。

表 13-9 コンビニエンスストア利用率と口座振替普及率の推移 (単位：%)

	H17年度	H18年度	H19年度	H20年度	H21年度
コンビニエンスストア利用率	8.21	9.50	10.37	12.01	12.95
口座振替利用率	81.82	81.67	80.45	79.75	79.36
収納窓口利用率	9.97	8.83	9.18	8.24	7.69

出所：水道局課作成資料

4 口座振替の拡充策について

- (1) 結論として、口座振替の割合を拡充し高めていくことが岡山市水道局及び市民の双方にとって最も利益が大であることは明らかである。現在、岡山市水道局が行っている口座振替の推進策はPR活動が中心であり、需用者にはまだ強力なインセンティブが働いてはいない。
- (2) 岡山市水道局では現在、口座割引制度を実施していないが、政令指定都市の名古屋市、平成20年度より富山市・松山市などの中核市も口座割引制度を実施し始めている。割引制度は、新規需用者に一律の割引を継続的に与えれば、公平性に欠ける面が強くなり過ぎて相当ではないが、名古屋市のように口座振替推進策の一環として初回に限定した割引制度であれば一過性であり、条例で規定すれば違法性を帯びることはないと考えられる。初回割引制度を導入しても、岡山市水道局の費用負担が軽減され、コンビニエンスストア納付や銀行窓口納付の低減によるコスト削減効果との比較で、口座割引制度が岡山市水道局にとっても効率化となるのであるから総合的に検討し割引制度の導入を促進するべきである。

第5 不納欠損処理

1 収納率など

- (1) 岡山市の水道料金の収納状況は、次表のとおりであり平成21年度分の収納率は、91.02%である。
- (2) ここで収納率とは、収納額として調定した額に対する支払いがあった金額の割合である。岡山市水道局では、検針・調定業務を2か月に1度実施している。3月期における調定額は、翌4月に納入期限（口座振替日）となるため、年度末の収納率は見かけ上低くなっている。

表13-10 岡山市水道料金収納及び不納欠損状況の推移

		H17年度	H18年度	H19年度	H20年度	H21年度	
水道料金	収納状況	年度末収納率 (%)	91.59	91.48	91.34	91.45	91.02
		次年度5月末日収納率 (%)	99.43	99.40	99.35	99.37	99.32
		次年度繰越未収額 (千円)	1,180,773	1,223,114	1,238,350	1,192,080	1,234,123
	不納欠損	人数 (人)			1,630	1,683	1,884
		件数 (件)	13,959	5,115	3,524	3,446	3,815
		金額 (千円)	67,038	19,756	12,993	12,308	15,610

注1 H17年度は、最高裁判決に伴う時効期間の変更(5年→2年)により、H12～15年分の不納欠損を一括して行ったため金額が多くなっている。

2 H17年度の不納欠損人数は、システム構築前のため集計不能である。

3 H18年度の不納欠損は、合併(H19.1.22)前の旧建部町、旧瀬戸町での不納欠損を含めた額である。

4 H18年度の不納欠損人数は、旧建部町、旧瀬戸町分が集計不能である。

- (3) 水道水は、生活していくためには必要不可欠であり、需用者は給水が停止されれば困るため、何とかして納付すると考えられるから、転居その他特別の事情が無い限りは水道料金の回収ができないということはないはずである。しかし、実際には件数は漸増推移しているのであり、甘い対応や考え方は出来ず完全収納を目指す必要がある。

2 不納欠損処理の時期

- (1) 平成13年5月の東京高裁の判決及び平成15年10月の最高裁の決定を経て、平成16年11月、総務省の行政解釈の変更により水道料金債権は「民法」第173条第1号が適用される短期消滅時効の2年の債権となった。従って水道料金債権は、債務者が消滅時効を援用しなかった場合には2年が経過しても消滅しないこととなった(公法上の債権であれば時効の援用は無くとも5年が経過することで消滅してしまう)。

そうすると2年が経過したことをもって、機械的に不納欠損処理をすることは出来ない。債権としては残るが、現実には回収困難であり、このような回収困難なものが名目上だけ多額に計上されたままであれば、水道局財政の実態を見誤る危険が高い。そこでこのようなものについては簿外債権とし、開示することが妥当とされている。

- (2) 岡山市水道局の簿外管理分の残高の推移は次表のとおりであり、増加傾向にある。

表13-11

(単位：千円)

	18年度	19年度	20年度	21年度
現年度分に係る未収金残高	1,223,114	1,238,350	1,192,080	1,234,123
滞納繰越分に係る未収金残高	32,044	30,328	32,921	30,413
未収金残高合計	1,255,158	1,268,678	1,225,001	1,264,536
簿外管理分残高	78,920	91,565	103,779	119,324
不能欠損処分額	19,756	12,993	12,308	15,610
簿外資産振替後の入金	299	348	94	65

「回収の見込みが本当に立たない水道料金債権を長期間、簿外で管理することは煩雑であり、費用対効果の点で課題が残る。所定の条例がない場合は、地方自治法第96条第1項第10号で債権放棄に係る議会の議決が必要であるが、債権放棄出来る場合の要件を規定した条例を制定することが望ましい」という見解もある。

3 まとめ

不納欠損の処理に関しては指摘すべき点は無かった。

添付資料

第一環境株式会社の事務所写真

第一環境株式会社岡山営業所写真



第一環境株式会社岡山東営業所写真

