

市税等に関わる口座振替の問題 — 事案の概要・原因・対策と質疑応答 —

1 事案の概要

再転入した子どもの軽自動車税について、子ども本人の**申請がない**にもかかわらず、**父親名義の口座から振替する内容**の納税通知書が送付されました。



- ・振替前に気づいたため、実際の引き落としはありませんでした。
- ・父親から「申請した覚えがない」と市に申出がありました。

2 原因（なぜこのようなことが起きたのか）

合併前の旧町村時代に、口座振替の申請があった際、申請者の**世帯全員に対し、すべての税目を口座振替とする情報を誤って入力したデータ**が、そのまま引き継がれていたことが原因と考えられます。

旧町村時代の誤入力



- ・本来は父親本人のみの申請だったが…

誤ったデータ登録



- ・世帯全員に対し、全ての税目を口座振替として登録してしまった。

再転入後に発覚



3 市の今後の対策

今回の事案を踏まえ、次の対策を実施し、再発防止に努めます。

- 1 転入者全員の情報と口座振替情報の突合・確認を徹底（再転入時に過去データをそのまま適用しない）
- 2 必要に応じて口座振替情報をリセットし、改めて申請書を取り直す
- 3 市民課（転入手続き窓口）と税担当部門が連携し、宛名番号や口座情報を確認
- 4 職員への注意喚起や業務手順の見直し、により、ヒューマンエラーの防止を図る

4 質疑応答の主な内容（一般質問）

議員の質問（要旨）

市民から「申請した覚えがないのに、子どもの軽自動車税の振替口座が父親名義になった納税通知書が届いた」と相談があった。なぜこのようなことが起きたのか。原因と今後の対策を示してほしい。また、過去にも同様の問題はあったのか。

今後、このような問題が発生した場合は、原因と対策をきちんと公表すべきではないか。対策の確認はどのような体制で行うのか。再転入の場合、過去データを参照しない、または口座振替データをリセットして申請書を取り直すなどの対策は検討済みか。

システムの問題であれば改修。もしヒューマンエラーが起りやすい業務であれば、資料を作成するなど、職員の注意徹底を図り、再発しないようにしてほしい。

市の答弁（要旨）

市民の皆様にご迷惑をおかけし、大変遺憾に思っております。原因は、合併前の旧町村で口座振替の申請があった際に、申請者の世帯全員に対し、すべての税目を口座振替とする情報を誤って入力したことによるものと考えられます。近年はこのような事案は発生していませんでした。

税目ごとに賦課期日や納期限が異なるため、一律の確認方法ではありませんが、再転入者については、転入時に宛名番号が正しく設定されているかを確認し、過去データの不具合がないかを改めて確認します。過去のデータ引き継ぎに誤りがあったものについては、異動の事実があったときに、必ず確認する方法で最善を尽くしてまいります。

今回の発生を踏まえ、転入者全員の情報と口座振替情報の突合を行い、再発防止に努めます。本件につきましては、該当の納税者に深くおわび申し上げます。

5 今回のポイント（市民の皆様へ）

- ✓ 再転入した子どもの軽自動車税で、申請のない口座振替通知が送られるミスが発生。
- ✓ 原因は、旧町村時代に世帯全員へ誤って口座振替を設定した古いデータが引き継がれていたため。
- ✓ 市は謝罪し、今後は転入時の確認を徹底し、誤りの再発防止に努める。
- ✓ 市民への情報公開や職員の注意徹底も求められた。

6 今後のイメージ（対策後の流れ）

