

令和5年度第2四半期 苦情審査事案の概要

令和5年7月1日～9月30日

◆北海道お米・牛乳子育て応援事業の同意事項について〈経済部〉

【申立事項】

「北海道お米・牛乳子育て応援事業」の申請で、同意を求められた「誓約・同意事項」のうち、下記の項目について疑念を抱いた。

- ① 申請書に記載された情報等について、公的機関の求めに応じて道が情報を提供することに同意します。
- ② 道から私に対し、道の施策に関する情報を申請書記載の住所や連絡先あてに提供することに同意します。
- ③ なお、これら事項に関して、私が不利益を被ることになっても、異議は一切申し立てません。

上記①②に関しては、この事業に関してという制約が記載されていないため、①は公的機関への無定量な個人情報の流出、②は道の施策に関する情報と称する無定量な広告受取に同意させられ、③で異議申立を一切しないことに同意を強要するものである。このような項目に同意を迫り、同意しなければ給付を受け取れないとする行為は不当ではないか。

①～③の各条項は、無定量と受け取られないことがないよう具体的に内容を限定するとともに、③については道民に一方的に不利な条項を、給付事業をかさに強いている不当条項として削除すべきである。

【審査の結果等】—申立ての趣旨に沿ったもの—

誓約・同意事項の①について、一般的に公的機関が他の公的機関に情報の開示を求めるのは、その取扱事務の執行に必要な場合に限られ、無限定、無定量に情報を開示することはないと思われることから、限定が付されていないことをもって、ただちに不当あるいは不合理とまでは言えない。もっとも、どのような場合に情報開示に応じるのか、文言上は何ら限定が付されておらず、道が他の公的機関からのあらゆる求めに応じて無限定、無定量に情報開示を行う可能性自体は否定できず、申立人が不当に同意を求められていると感じたことも理解できるところである。したがって、道はその意図を明確にし、申請者に不安、疑念を抱かせることのないよう、同意条項には必要性、相当性が認められる限度で開示を行う旨を明記することが望ましい。

この点、道はその意図が同意事項の文言上必ずしも明らかではないことを認めるものの、リーフレットはすでに作成し、各市町村等に配布済みであり、修正して再配布することは事実上困難なため、代替措置として、本事業専用サイトのFAQ(よくある質問)において、道の考え方に関する説明を追記するとともに、市町村に対しても文書により周知する意向を示している。本来は同意事項そのものを修正することが望ましいが、この代替措置を実施することによっても、同意事項の趣旨が明確となり、申請者の不安、疑義を生じさせないことは可能と思われる。道には早期に代替措置を実施することを要望する。

次に、誓約・同意事項の②について、一般的に情報提供を行う場合には、情報提供の有効性、効率性を考慮するのが通常であり、本事業と関連しない施策の情報提供を行うことは想定しづらい。したがって、文言上限定が付されていないことをもってただちに不当、不合理とまでは言えない。もっとも、限定が付されていないため、不当な同意を求められていると申立人が感じたことも理解できるところであり、道はその意図を明確にし、申請者の不安、疑念を払拭するため、情報提供は本事業に関連した施策に限定する旨を明記することが望ましい。

この点についても、道は前述と同様の代替措置を提案している。道には代替措置を早期に実施することを要望する。

また、③の事項については、誓約・同意事項の内容が不当でない限り、同意事項のと通りの取り扱いを受けることで不利益を被ることはなく、誓約事項に違反したことによって、たとえ不利益を被ったとしてもそれは甘受すべきである。また、たとえ異議を申し立てないことに同意・誓約を行ったとしても、道が個人情報不適切に取り扱い漏洩させる等、道に非がある場合にまでは同意・誓約の効力は及ばず、道が免責されるものではないことは当然である。したがって、不利益を被ったとしても異議を申し立てないことに同意を求めること自体、不当あるいは一方的に道民に不利を強いるものとは言えず、「異議を一切申し立てない」という表現自体、広く利用されており、表現としても不当とは言えない。なお、「これら事項に関して」が何を指すのかは必ずしも明らかでは

なく、抽象的あるいは漠然とした表現によって同意、誓約を求められた者に不安感、誤解等を生じさせることを防ぐためには表現を改善、工夫する余地があると考える。

今後、事業に関連して道民に誓約、同意を求める場合には留意されたい。

◆河川改修工事について〈建設部〉

【申立事項】

- ① ○○川改修工事に伴い、平成21年に測量調査が実施され、平成30年に河川用地売却を承諾し、同年、申立人に対して土地と立木4本の補償額が提示されたが、以前聞いていた金額とは差が大きいため拒否した。補償額が低く不満である。なお、公簿面積と実測面積では5千平方メートル以上も差が生じている。また、売却するのであれば、分筆された土地をもとの一筆に戻してもらいたい。
- ② 昨年、申立人所有地の上部、下部に位置する土地については護岸工事が実施されたが、申立人の土地は下部のみ護岸が施され、立木もそのままになっている。上部、下部と同様に立木を伐採し、上部まで護岸工事を行ってほしい。風向きによって、申立人の水田に、隣地等から枯れ枝が入り込み、手作業での撤去を強いられる等迷惑を被っている。
- ③ 例年行われている堤防の草刈りが、今年実施されていないので実施してほしい。
- ④ このような状態が続くのであれば、売却承諾を撤回し、元の水田に戻し、また、数十年間の土地使用料を支払ってもらいたい。

【審査の結果等】一道の機関の行為に不備がないもの一

申立事項①について、平成30年より前に補償額を申立人へ提示した事実は、根拠となる資料がなく認められない。また、補償額は基準に基づき算定されるものであり、道が「北海道建設部の所管に係る公共事業の施行に伴う損失補償基準」に基づき評価・算定した金額で申立人に提示したことに問題はない。

なお、賠償対象地に隣接する土地の公簿面積と実測面積に大幅な差異が生じていることが認められるが、補償額の適否に影響を及ぼすものではない。また、2つの土地の合筆についても、不当に分筆が実施されたとはいえず、土地所有者が行うべきものであって道が行うものではない。

申立事項②について、申立人所有の土地の隣地は上部まで護岸工事が完了しているのに対して、申立人所有地部分は上部護岸工事が実施されていないのは、隣地と異なり、申立人との間で土地の境界確認、用地買収及び立木の補償が完了していないからであり、不当とは言えない。

申立事項③について、本年度は河川改修工事の植生工を施工していたため、当該工事完了後に草刈りを実施しており、例年と異なる時期に実施されたことにも相当な理由があったと認められる。

申立事項④について、申立人が所有地のどの部分の水田に戻し、過去の使用料の支払いを求めようとしているのかは、補充説明を求めたがなお判然としない。仮にこれまで堤防として利用されてきた部分を指しているのであれば、その部分は治水上必要なものであり、現状を変更することが相当ではないことは明らかである。

以上のとおり、用地買収等に関するこれまでの道の対応には問題があったとは認められず、また、道はこれからも用地買収に向けて申立人との協議を進める意向を示している。

本件について、申立人との協議及び理解を得ることで解決が図られることを期待したい。

◆苦情申立てに係る弁明の事実相違について〈総務部〉

【申立事項】

令和4年度に申立人が提出した苦情申立てに対し、総務部教育・法人局学事課(以下、「学事課」という。)及び総務部総務課(以下、「総務課」という。)が回答した内容は、事実と相違している部分が多数存在し、申立人の適法且つ社会的、一般常識的においても正当である行為を恰も不当等の行為があったとの主張を繰り返している。

学事課の弁明内容には、「申立人は担当職員との面談を希望し執拗に質問を繰り返す」「組織として申立人からの質問には文書での回答を基本としている」「申立人は希望している面談が行われないことを理由に大声

で叱責する」「申立人への対応には多くの時間を費やし、質問や苦情は担当職員が変わるごとに繰り返され、意にそぐわない回答には威圧的な態度をとる」などあり、また、総務課の弁明内容には、「当該事案の対応について、総務課としての考え方を伝えることも行っている」「申立人から連絡等があった場合は適切に対応し、事案の解決に向けた協議を行っていくなど、窓口としての役割を果たしていく」などと記載されている。

これらの弁明は、申立人の人格及び人間性をも貶める意図を持った印象操作であり、決して看過できるものではなく、その部分の訂正又は撤回そして申立人に対する陳謝を求める。

【審査の結果等】

(審査中)

◆緊急人材確保奨励金及び支援金の支給について〈経済部〉

【申立事項】

「今こそスノチャレ北海道」緊急人材確保奨励金及び支援金の支給の申請について、申立人は支給要件と申請期間を満たし、予備審査結果も「支給資格あり」とのメールを受信したが、不支給の連絡を受けた。

理由は、申請が予算の範囲を超えたので、採用順で支給したとのことであった。

経済部労働政策局産業人材課に、この決定は違反ではないかと苦情を申し立てたが、「人手不足が深刻な事業者、在住者に予算内で支給した。多くの申請があったので採用し働き始めた該当者を優先し支給した。御社には支給できなくて申し訳ございません。」とのことであった。

安易に「早いもの勝ち」としているが、公式サイトの応募要項には「早いもの勝ち」とはどこにも明記されていない。もしそのような応募要項が明記されていれば、すぐに採用していた。大事な税金を使った支援金の支給方法について、役所の密室で数人のみで決めたのは違反と思われ、行政の責任者の説明を求める。

【審査の結果等】

(審査中)

◆農業振興地域整備計画変更協議に係る同意について〈農政部〉

【申立事項】

〇〇町は、農業振興地域の整備に関する法律(以下「農振法」という。)に基づき、土地の農業振興地域整備計画変更に係る農地転用計画について道に協議を行い、道は令和3年に同意した。当該土地では太陽光発電事業が行われているが、道が同意した農地転用計画は、以下の理由で虚偽申請ではないかと考える。

- ① 太陽光発電装置設置場所に入るには、隣接する申立人所有地取付け口からしか入れないにも関わらず、当該所有地は農振法に基づく転用手続きはしていない。
- ② 太陽光発電事業地等に接する土地は保安林であるが、現在、木は一本も無いにも関わらず、太陽光発電設置業者(以下、「事業者」という。)は、農業振興地域整備計画の変更に係る転用計画の申請時には山林としていた。

このような事業者に対する農地転用計画の協議に道が同意したことについて、苦情を申立てる。

〈補足〉

本件苦情は令和4年度に申し立てられた苦情内容の一部であり、当該審査においては、北海道苦情審査委員に関する条例第12条第1項第9号(苦情の申立に係る事実のあった日の翌日から起算して1年を経過しているとき)により、審査の対象にはならないと判断し通知した。しかし、申立人から苦情申立て期間を徒過したことについての事情の申告を受け、正当な理由があったと判断し、改めて審査することとしたものである。

【審査の結果等】

(審査中)

◆災害復旧工事に起因する洪水被害の原因説明について〈建設部〉

【申立事項】

令和4年に発生した〇〇総合振興局管内の洪水被害に関し、道議会建設委員会の議事録によると、建設部土木局河川砂防課(以下、「河川砂防課」という。)は、「地域の方々に対しましては、説明会を開催することとしており、現在、災害対策連絡協議会との調整を行っている。」と説明している。しかし、実際には〇〇総合振興局から地域住民に対する被害発生原因の説明は行われていない。説明があったのは工事内容等のみであり、洪水被害の説明を求めても「個人に係る内容なのでお答え出来ません。」とのことであった。

地域住民としては、工事による洪水被害の原因は何だったのか不安の解消を望んでおり、議会では地域住民に説明を行うと明言しているにも関わらず、〇〇総合振興局が実際に行ったのは河川砂防課がいう「住民説明会」にはほど遠い内容で、アリバイ作りに終始したものであり、組織のガバナンス上問題があると考えます。

また、申立人が令和4年〇月の住民説明会で、洪水被害についての説明を行ったかどうかを〇〇総合振興局に対し文書で確認したところ、「〇月の説明会において、住民の皆様方に説明しましたが、その一環で『本件浸水被害については、想定外の降雨量と当該工事を実施していたことが原因である。』旨、住民の皆様方に説明したところですよ。」との回答があった。

しかし実際は、住民説明会ではその様な説明はなく、〇〇総合振興局からの文書は虚偽の回答である。

以上により、洪水被害の原因説明に関して事実関係を確認するとともに、地域住民に被害発生原因の説明を行うことを求める。

【審査の結果等】

(審査中)

◆宅地造成に係る工事の検査について〈建設部〉

【申立事項】

申立人所有の敷地にある擁壁が倒壊した。

〇〇市から開示を受けた擁壁建設時(40数年前)の宅地造成法に関する完了検査証には、〇〇支庁(現〇〇総合振興局)の検査内容と擁壁の施工図面が記載されており、そこには擁壁の下端部の厚さが700mm、上端部の厚さが400mmと記載されていたが、実際の現地計測値は擁壁の下端部の厚さが450mm、上端部の厚さが360mmと、いずれも完成検査における誤差の範囲を超えて施工されている。

〇〇総合振興局に施工図面と現状が異なることを確認したが、「当時のことにおける詳細は分からない。写真にて完了検査を実施する場合もあるが、このようなことがあれば申し訳ない。」と言われた。事実関係を確認するために、擁壁の調査を実施し、完成検査時の計測誤差がなぜ発生したのかの確認を依頼したが、協力してくれない。

事実関係の把握のため、〇〇総合振興局に対して現地調査の実施、及び完成検査の不備についての確認を求める。

【審査の結果等】

(審査中)

◆ダム再生事業に関する通知について〈建設部〉

【申立事項】

本年〇月に「〇〇ダム再生事業における用地買収」の手紙が〇〇総合振興局より届いた。そこには「事業内容等について説明をさせて頂きたい」と書かれているが、全く連絡が無い。測量、工事などを勝手に始められて

しまわないか不安である。

また、手紙には「同封した封筒に連絡先(電話番号)を封入の上返送」という依頼があり、申立人が連絡先を記載して返送した手紙が〇〇総合振興局に届いたと思われる日に「〇〇市の測量会社」を名乗る者から連絡があった。内容は「土地の書類を送るので署名・押印して送り返して欲しい。」とのことだった。

〇〇総合振興局から個人情報が出たのだと思うが、申立人は〇〇総合振興局と個人情報の取り扱いについて話をしていないし、第三者に提供することを承認もしていない。

また、測量会社は、書類の内容の説明も無いまま、押印を依頼してきた。詐欺かもしれないし、その確認も出来ないので対応はしていない。

行政からの説明が全く無く、また、個人情報の保護が守られないまま事業が進行して行くのではないかという不安がある。

【審査の結果等】

(審査することが適切か申立ての内容を検討中)