堺市報道提供資料

令和８年 11 月５日提供

公共下水道未接続施設に対する下水道使用料の誤徴収について

堺市上下水道局では、公共下水道に未接続であった事業所２者（以下、A 事業所及び B 事業所）に対し事務処理を誤り、長期間にわたり下水道使用料を誤徴収していたことが判明しました。

このたびの事案により、関係者の皆様に多大なご迷惑をおかけし、市民の皆様の信頼を損なったことを深くお詫び申し上げます。今後は適切な事務処理を徹底し、再発防止に努めます。

１ 誤徴収の内容

使用者	A 事業所	B 事業所
請求始期	平成 26 年 11 月	平成 24 年１月
請求終期	令和８年９月	令和８年６月
使用場所	堺区築港八幡町	堺区大浜西町
下水道使用料（5 年以内分）	14,393,817 円	1,468,403 円
下水道使用料相当額（5 年超分）※1	12,832,340 円	2,540,069 円
還付加算金（5 年以内分）※2	359,700 円	17,300 円
利息相当額（5 年超分）※2	4,559,337 円	1,153,965 円
計	32,145,194 円	5,179,737 円

※1　地方自治法の規定により下水道使用料の還付請求権に係る消滅時効は５年であり、５年を超過した分は民法の不当利得の規定に基づき返還するため「相当額」と記載。

※2　支払予定日の令和８年 11 月 19 日付けで計算。

２ 経緯

・平成 26 年６月 27 日、A 事業所が敷地内に給水装置を設置するため、給水装置工事申込書※3（以下、工事申込書）を市上下水道局に提出。

・提出を受け、同年６月～９月の間、上下水道局において工事に係る事務処理等を行う際、A 事業所は公共下水道事業計画区域※4 外に立地し、浄化槽により下水処理を行っていた施設であったが、水道料金等管理システム（以下、料金管理システム）への入力を誤り、下水道使用料の賦課設定を誤った。

・平成 26 年 10 月１日、A 事業所の給水を開始。

・令和８年９月 18 日、上下水道局職員が当該地区の別の利用者の下水道使用料の調査を行っていた際、下水道事業計画区域外であるにもかかわらず下水道使用料が徴収されている事業所があることを疑問に思い、９月 29 日に現地調査を行った結果、A 事業所に対して誤徴収を行っていることが判明。

・令和８年９月 29 日～10 月１日、下水道事業計画区域外において類似案件の有無を確認するため、現地調査等を実施したところ、B 事業所に対する下水道使用料の誤徴収を確認。なお、B 事業所においても、A 事業所と同様に公共下水道には接続されておらず、浄化槽による下水処理が行われていた。

※3　宅内に水道を新たに引き込む場合や、既存の給水設備を改造・撤去する場合に、水道事業者へ工事の申込みを行うもの。

※4　下水道法に基づき、おおむね 5～7 年間で公共下水道を整備し、下水を処理することを目的に事業計画が定められた区域。

3 原因

両事案において業務行程に以下の３つの事務誤りが重なり、長期間の誤徴収という重大な事案を発生させました。

①工事申込書の内容を給排水工事管理システム（以下、工事管理システム）への登録時

給水担当職員は、工事申込書の記載内容を工事管理システムに登録する際、本来は公共下水道に排水していないと登録すべきところを、当該事案では公共下水道に排水していると誤って下水情報を登録しました。

②下水道使用料の賦課設定情報の確認時

排水担当職員は、給水装置工事の検査時に行う下水状況確認に係る現地調査結果により、当該案件が公共下水道へ排水していないと認知できたにもかかわらず、工事管理システムに誤登録された下水情報のみを参照し、誤った情報を給水担当職員へ提供しました。

③下水道使用料の賦課設定時

給水担当職員は、排水担当職員から提供された誤った情報や工事管理システムに誤登録された下水情報を基に、十分な確認を怠り、料金管理システムにおいて誤った賦課設定を行いました。

4 今後の対応

・早急に還付額を確定の上、還付手続を進めます。

・市内全域の下水道事業計画区域内においても、下水道未接続等における誤徴収の有無に関して調査を実施します。

5 再発防止策

平成 26 年 12 月以降に以下①及び②の改善を行っています。また、本事案を受けて、さらに③～⑤の再発防止策を実施します。

①誤って選択する可能性がある工事申込書の下水情報に関する選択欄を廃止し、当該申込書を基に賦課設定を行わない取り扱いとしました。

②排水担当職員が給水装置の図面情報や検査時に行う下水状況の情報から、料金管理システムに賦課設定するよう見直し運用を継続しています。

③下水道使用料賦課設定の確認時に、下水道事業計画区域情報と下水道使用料賦課情報を照合し、整合性を確認するよう運用を見直します。

④水道開栓時及び水道メーター検針時に検針員が下水道使用料賦課状況と現場の状況（浄化槽の有無等）との整合性を確認し、異常があれば市へ通報し誤徴収事案等が早期発見できるよう運用を見直します。

⑤当課全職員に対し、水道料金・下水道使用料賦課に係る運用を周知徹底します。また、水道料金・下水道使用料賦課の流れを当課全職員に共有し、賦課に対する認識を深め、意識の更なる醸成に取り組みます。

問い合わせ先	担　当　課：上下水道局 サービス管理部　給排水設備課 電　　話：072-250-8945 ファックス：072-250-9164