

水道料金の誤徴収について（お詫び）

このたび、水道料金の徴収におきまして、使用の開始時や中止時の料金の取扱いの一部に誤りがありました。

お客様に多大なご迷惑をおかけし、お客様の信頼を損なうこととなりましたことを心からお詫び申し上げます。

【概要】

朝来市水道事業給水条例では、特別な場合における料金の算定として、月の中途において、水道の使用を開始し、又は中止したときの水道料金は

- ・給水量が基本水量の2分の1以下のときは、基本料金の2分の1の額
- ・給水量が基本水量の2分の1を超えるときは、1箇月として算定した額

とすると定めています。

しかし、給水量が基本水量の2分の1以下のときにおいても、1箇月として水道料金を算定していたため、減額対象となる方から減額することなく水道料金を徴収していたものです。

【原因】

水道料金の徴収にあたって、条例の取扱いと実際の料金計算手順との整合が取れておらず、その確認作業も十分に行われていなかったため。

【返還対象期間】

平成21年度から令和元年度（消滅時効期間の10年間が対象）

【返還対象者数と額】

2,513名 2,334,280円

【今後の対応】

ご迷惑をおかけしたお客様に対して謝罪するとともに、誤徴収した水道料金に還付加算金を加えて返還させていただきます（4月に対象のお客様に「お詫び文」と「還付金通知書」を発送させていただく予定です）。

なお、今後は、同様の誤りを繰り返さないよう、業務内容を複数の職員でチェックし再発防止に努め、お客様からの信頼を回復できるように取り組んでまいります。