

2022年12月28日

仙台市ガス局
ご担当者様

NPO法人POSSE×フードバンク仙台共同事業
ライフライン無償化プロジェクト

ガス局の運営に関する質問書

拝啓

師走の候、貴社ますますご繁栄のこととお慶び申し上げます。

私たちは「ライフライン無償化プロジェクト」です。NPO法人POSSEとフードバンク仙台で活動するZ世代のボランティアが立ち上げました。

先日私たちは、仙台市に対して「ライフラインの即時負担軽減・無償化に関する質問書・要求書」を提出しました。その際、仙台市ガス局としてご回答をいただいた内容がありました。その事実についてその後、当団体が独自に調査をおこなったところ、仙台市ガス局の回答と実態がかなり異なっている事例がいくつも見つかりました。

つきましては、仙台市ガス局に対し以下の質問事項へのご回答を求めます。質問内容についてご検討の上、2023年1月10日まで、書面にてご回答をお願いいたします。返答内容につきましては、私たちのSNSなどで公開することとさせていただきます。

敬具

記

質問事項

仙台市に以下の質問をしたところ、ガス局から以下の回答をいただきました。

質問：ライフラインが停止に至っている世帯の生活状況を仙台市として把握しているかどうか、把握しているとすればどのように把握しているかをお答えください。

回答：ガス局では、ガス料金のお支払いに関するご相談に対しまして、電話や訪問により、職員が直接ご事情をお伺いしております。その中で、生活にお困りになっているとのお話があった場合は生活支援の窓口を紹介するなど、状況に応じた対応をしております。（ガス局）

質問：人の命よりも支払いが優先され、ライフラインが一定期間未納であれば止められてしまい、市民の生存が実際に危ぶまれている状況に対して、どのように考えているのかをお答えください。

回答：ガス局では、ガス料金の期日までのお支払いが難しいなど、料金お支払いのご相談をいただくお客さまには個別のご事情をお伺いし、延納や分納などの方法で柔軟に対応しているところであり、今後もお客さまの個々の状況を勘案しながら丁寧に対応してまいります。（ガス局）

しかし、我々がフードバンク仙台に相談依頼をしたライフラインの停止者/過去に停止された方に、詳しくお話を伺ったところ、分納や延納、福祉制度の紹介などの案内もなく「延納の相

談をしたが聞いてもらえず目の前でガスを停止された」「分納や福祉制度の紹介などされなかった」「停止後に電話や訪問での生活状況把握や事情を聞き取ることなどのこともなかった」という声が寄せられております。仙台市の管轄である都市ガスにおいては、機械的に止められるといったような事例がいくつか存在します。これらの事情を受けまして、ガス局の対応についての質問にお答え願います。

1. 過去5年分の仙台市の市ガス停止件数を開示してください。また、停止件数とともに、停止に至る際の最終通告件数もご開示ください。なお、令和3年度、令和4年度の停水件数は月ごとの開示をお願いいたします。

2. 過去5年間生活実態があるが料金未納によりガスの停止を決定した件数を開示してください。また、停止に至る理由が複数あればその分類や内容をご開示ください。

この文言通りの理由がなかったとしても、該当するような理由で停止した件数やその停止理由をお答えください。

3. ガス料金の延納・分納などの柔軟な対応をおこなった過去5年間の件数を開示してください。また、分納や延納以外に支払いに関する「柔軟な」対応があれば教えてください。

延納や分納などの柔軟な対応をとっているのであれば、その件数を把握していると考えております。仙台市の管轄である市ガス事業において過去5年間におこなった延納や分納を含めた「柔軟な措置」の件数を具体的な数値で提示してください。

4. ガスが止まってしまった家庭へ、架電もしくは訪問を行い、生活実態やご事情の把握を行った過去5年間の件数を開示してください。また、そのような取り組みを行っているのであれば、聴き取りをする際にどのような項目(内容)を設けて、生活実態や事情を把握しているのかも合わせてご回答ください。

水道・電気・ガス事業者と地方自治体の福祉担当部局は、人の生命の保護のためには個人情報も共有をして、支援を必要とする方(生活に困窮された方)が着実に必要な支援につながるように連携をするという旨の通達¹が厚生労働省からも出ています。この通達の中では、生活に困窮された方が公共料金等を滞納し電気・ガス等の供給が止められた状態で発見されるという大変痛ましい事案が発生しないように、「・・・こうした情報を得た地方自治体の福祉担当部局は、民生委員等と連携の上、必要に応じて、生活に困窮された方に対する訪問、電話かけ等を行い、安否、健康状態の確認を行うなど適切な支援を実施されたい。」とも書かれています。

¹ 厚生労働省「地域において支援を必要とする者の把握及び適切な支援のための方策等について」
<https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/2r9852000002dpfa-att/2r9852000002dpmf.pdf>

5. ガス料金の滞納あるいは、ガスが停止している方に対して、生活支援の窓口や福祉部門に案内をし、支援に結びついた過去5年間の件数を開示してください。また、聞き取りをしたうえで連携をしている生活支援の窓口もお答えください。

生活にお困りになっているとお話があった場合は生活支援の窓口を紹介するとガス局からご回答をいただいております、また、平成24年度の厚生労働省からの通達の中では、電気・ガス等の事業者との連絡・連携体制を強化し、「事業者や民生委員等から得られる生活に困窮された方の情報が着実に必要な支援に繋がるよう、（中略）情報を一元的に受け止める体制を構築されたい」と書かれてあります。そのため、ただ案内するだけでなく着実に福祉に繋ぐ必要性があり、繋いでいるのであればその件数を把握しているものと考えます。

相談者からは、「延納の相談をしたが聞いてもらえず目の前でガスを停止された」「分納や福祉制度の紹介などされなかった」「停止後に電話や訪問での生活状況把握や事情を聞き取ることなどのこともなかった」という声が寄せられており、市民が十分な生活が送れていないことが分かっています。仙台市ガス局には、このことを真摯に受け止めたうえで、誠実な回答を望んでおります。

<連絡先>

「ライフライン無償化プロジェクト」事務局 住所：〒980-0014 仙台市青葉区本町1-14-20本町キクタビル6階 電話：090-9803-3088（担当：笠原沙織） F A X：022-302-3239 MAIL：sendai@npoposse.jp
