

# 滞納情報共有進まず

## 水道など 政令市2市のみ

### 困窮のサイン

料金滞納で水道などのライフラインが止まったまま孤独死する事例が相次ぐ中、全国20の政令指定都市のうち、事業者と滞納情報を共有しているのは京都と岡山の2市にとどまることが、毎日新聞の調査を判明した。料金滞納は「困窮のサイン」とされ、放置すれば命の危険に直結しかねない。国は自治体と事業者に情報共有を求めてきたが、個人情報保護が壁となっている実態が浮かび上がった。

(27面に関連記事)

大阪市港区のマンションで2020年12月、母親(当時68歳)と娘(同42歳)とみられる2人が餓死しているのが見つかった事例を受け、毎日新聞は20政令市に水道、電気、ガスの事業者との連携についてアンケートし、全市から回答を得た。

大阪や名古屋、福岡など15市は「異臭がする」「新聞がたまっている」などの異変があれば通報するよう事業者と協定を結んでいる。一方、滞納者の情報を市の福祉部局と共有しているのは京都市と岡山市の水道局だけで、電気・ガス事

業者と情報共有している政令市はなかった。京都市上下水道局は長期滞納で給水を止める場合、担当者が訪問。生活苦がうかがわれれば、当事者の同意を得て市の福祉事務所に連絡する。年間2,200件ほどあり、料金の猶予などを

話し合う。岡山市水道局は料金滞納で停水する際、生活保護を担当する部署に全て連絡している。滞納情報を共有していない自治体の多くは「個人情報」を理由に挙げた。外部に情報を伝えると契約者の反発が懸念されるといふ。

大阪市港区の事例では、20年8月から水道料金の滞納が始まり、市水道局は11月に給水を停止。委託業者は自宅を訪問したが応答はなく、市の福祉局には情報を伝えていなかった。

政令市とライフライン事業者の連携状況	滞納情報の共有	日常業務で異変を感じたら通報
札幌市	×	×
仙台市	×	○
さいたま市	×	○
千葉市	×	○
横濱市	×	○
川崎市	×	○
横浜市	×	○
名古屋市	×	○
新潟市	×	○
静岡市	×	○
岡崎市	×	○
名古屋市	×	○
京都市	○	×
大阪市	×	×
神戸市	×	○
広島市	×	○
岡崎市	×	○
北九州市	×	○
熊本市	×	×

※毎日新聞のアンケート調査に基づく

孤立した家族が、ライフラインが途絶えて誰にもみとられないまま亡くなる事例は後を絶たない。札幌市のマンションでは12年、40代の姉が病死し、知的障害がある妹が電気やガスの止まった部屋で凍死しているのが見つかった。

東京都江東区のアパートでは19年、高齢の兄弟が死亡。水道料金を滞納し、電気とガスも止まっていた。区は異変があれば通報してもらった協定を都水道局と結んでいたが、連絡はなかった。水道局によると、同様

の協定を23区と結んでいるが、通報は年間10件に満たない。滞納による停水は年間延べ6万件に上り、担当者は「水の使用量だけでは困窮者かどうか判断が難しい」と明かす。

厚生労働省は00年以降、滞納情報を共有するよう事業者と自治体に繰り返し通知し、個人情報保護法の適用外とも明記してきた。同省は「保護が必要な人を把握した場合は自治体の福祉部局に伝えてほしい」と話す。土田睦彦、安元久美子

### 国が環境整備を

斉藤雅茂・日本福祉大准教授(社会福祉学)の話  
「ライフライン」と呼ばれるように電気やガス、水道は住民の生死に関わる。供給を停止したが困窮してい

るかは知らない」という姿勢は問題だ。料金滞納は困窮を示すSOSであり、事業者は自治体の福祉部署などと情報共有すべきだ。個人情報保護の観点もあるが、既に取り組んでいる自治体もある。事業者が通報しやすいように、国などの環境整備が必要だ。

# 困窮死 個人情報の壁

住人のいない部屋には今も、表札がひっそりと掲げられている。大阪市港区のマンションで2020年12月、餓死しているのが見つかった母娘。遺体発見の4カ月前から水道料金を滞納していたが、「困窮のサイン」は届かなかった。プライバシーとはさまで孤独死をどう防ぐか。各地の自治体で模索が続いている。

(一面参照)

大阪府警などによると、母親 財布に残された現金は13円。ガ (当時68歳) の姉から「妹と連絡が取れない」と通報があり、関係者によると、遺体発見の室内に入った警察官が、床で倒れている2人を発見した。いずれも死後数カ月が経過し、胃は空だった。冷蔵庫には何もなく、

母娘が餓死しているのが見つかったマンションの一室。3カ月たっても、表札が掲げられていた—大阪市港区で3日、安元久美子撮影



## 無断転居 異変判断難しく

は感じず、通報しなかったという。水道局は取材に「転居したという思い込みがあった」と釈明する。

同じマンションに住む女性(60代)は「事業者だけが気づけるSOSだと思う。そういう情報が伝わってれば、生活保護の窓口につながられたのでは」と残念がった。

市は14年から、検針や集金で住宅を訪れた際に異変を感じれば通報してもらうよう、水道局や関西電力、大阪ガスと協定を結んだ。しかし、水道局からの通報は年間数件にとどまる。

個人情報が壁になり、滞納者情報の共有には至っていない。市内では滞納による停水が年間延べ1万6000件あり、水道局の担当者は「無断で転居する例も多く、全て情報共有するのは難しい」と話す。

この問題後、港区と地元の社会福祉協議会は区内で全4万世帯の訪問を始めた。生活相談の窓口を記したチラシを郵便受けに入れ、約1週間後に再訪して受け取り状況を確認したところ、室内で衰弱した高齢男性を発見したこともあったという。

区の担当者は「根気強く続けていくしかない」と話した。

千葉市も同様の協定を結んでいるが、17、19年にライフライン事業者から寄せられた通報は1件だけだった。市は「どういう場合に通報するのか、事業者の判断が難しい」と説明。別の政令市の担当者は「協定は形骸化しているのが実情」と漏らす。

### 福祉部局など連携

独自の対策を始める自治体もある。大阪府八尾市のアパートでは20年2月、生活保護を受けていた女性(当時57歳)と長男(同24歳)が死亡しているのが見つかった。料金滞納で水道局は1月に停水したが、福祉部局には連絡していなかった。

水道局は「水を止めることは生命に直結しかねない」として、長期滞納した全世帯のリストを市生活福祉課に渡し、生活保護受給者かどうか確認する取り組みを始めた。受給者だったケースは月に十数件あり、支払い方法などを相談している。

民間団体と連携する動きもある。福岡市は13年から弁当の宅配業者や電力事業者に、訪問時に異変があれば専用ダイヤルに連絡してもらっている。NPO法人に業務委託して年間250件ほどの通報があり、30件前後の救急搬送につながっているという。【土田曉彦、安元久美子】