

令和7年7月17日

住民基本台帳事務における支援措置申出者に係る住民票の除票の写しの誤交付について

〔概要〕

令和7年4月10日、支援措置(※)申出者の住民票の除票の写しを、交付を制限すべき対象者(以下「相手方」という。)に誤って交付したものです。

※支援措置とは、DV、ストーカー行為、児童虐待等の被害者の保護を図る観点から、住所が記載されている書類(住民票の写しや戸籍の附票の写し等)について、申し出により閲覧及び交付を制限する制度。

〔経緯〕

令和7年3月27日 他の自治体から「住民基本台帳事務における支援措置申出書」の提出があったことについて、本市市民課へ電話連絡があり、戸籍の附票システムへの制限措置は行ったが、住民基本台帳システムの支援措置登録を失念し行わなかった。

令和7年4月10日 支援措置の相手方が、本市窓口で支援措置申出者の住民票の除票の写しを請求し、住民基本台帳システムの支援措置登録がなされていなかったため、窓口担当者が当該書類を交付。

令和7年4月11日 支援措置申出者の代理人(弁護士)から、住民票の除票に記載されている内容確認について郵便請求があり、住民基本台帳システムの支援措置登録を再確認した結果、当該登録の失念及び誤交付が判明。

〔対応〕

誤交付が判明した同日、本市から支援措置申出者に電話で状況を説明し、謝罪を行うとともに、転出先の自治体及び管轄の警察署へ連絡を行い、申出者の安全を確保する対策を取りました。

〔原因〕

「住民基本台帳事務における支援措置申出書」提出に係る連絡があった3月27日時点で支援措置に係る電話連絡に伴う事務処理について、記録を行うなどの適切な事務処理方法と確認体制を整えていなかったため、適切な事務処理が実施されなかったことが原因です。

〔再発防止策〕

支援措置の電話連絡に係る事務処理にあたり、担当者が連絡内容の詳細を記録、住民基本台帳システムへの支援措置登録と戸籍の附票システムへの制限措置を行い、その登録完了の確認を上司が行うこととし、そのための受付簿及び担当者・上司の作業のチェックリストを整え、再発の防止に努めます。

〔市長コメント〕

この度、本市職員が住民基本台帳システムの支援措置登録を失念し、誤って住民票の除票の写しを交付したことは誠に遺憾であり、支援措置申出者に精神的な苦痛を与えてしまったこと、また、本制度の信頼を損なうこととなりましたことを、深くお詫び申し上げます。本事案が判明以降、申出者のプライバシー保護のため、発表は控えさせていただいておりました。

申出者に対して、誠意をもって対応してまいりますとともに、職員には、これまで以上の法令順守はもとより、責任感と緊張感をもって事務にあたるよう指導し、再発防止と市政の信頼回復に努めてまいります。

(連絡先)

上天草市 市民生活部市民課

担当：濱田課長

電話：0969-28-3368

FAX：0969-56-2291