



印鑑登録証明書の代理人申請に係る「お知らせはがき」の未発送事案について

この度、市民窓口課において、印鑑登録証明書の代理人申請に係る「お知らせはがき」の未発送事案が発生しましたので報告します。

1 概要

本市では、代理人による印鑑登録証明書の申請があった場合、複写式の代理人申請書に登録者本人及び代理人の住所、氏名等を記入いただき、複写になっている2枚目のはがきを、登録者本人へ郵送でお送りし、代理人申請があったことをお知らせしています。

この「お知らせはがき」が令和7年3月7日から同年8月19日までの間、528件分が未発送となっていることが8月20日に判明しました。

2 原因

代理人による印鑑登録証明書の申請があった場合、担当職員が1日分の「お知らせはがき」をまとめ、翌開庁日に発送しています。令和7年3月からこの業務の担当者を変更した際、グループリーダーは新たに担当となる職員に対し、当該事務の内容を口頭で説明しました。しかし、当該職員は「1日分のはがきをまとめて保管する」と認識し、「お知らせはがき」を発送することなくファイリングして保管していました。

本事案は、業務が担当者任せとなっており、業務の進捗を組織的に管理・監督することができていなかったことにより発生したものです。

3 影響

これまで市民からの問合せはなく、現時点では具体的な影響は想定されていません。

4 対応状況

直近のはがきについては、8月21日に発送しました。それ以外の未送分は、お詫び文を添えて封書で送付します。

5 再発防止策

当該発送業務について、何のために複写をするか、その目的をグループリーダーが担当者に説明し、それを担当者が理解していればこのような事態は起こりませんでした。今後は、どのような業務についても業務本来の目的について職員に周知し、理解を促すことにより、再発防止に努めます。