



区民事務所における証明書の誤交付について

と き 平成27年(2015年)12月7日 発表

と ころ 練馬区区民部戸籍住民課

練馬区民事務所において、請求とは別の方の住民票を、誤って交付してしまいました。請求された方と、誤交付されてしまったご本人には、謝罪をいたしました。誤交付が発生したことを深くお詫びいたします。事故の発生を重く受け止め、再発防止に努めてまいります。

【事故の経過と原因】

平成27年12月3日(木)の午後、練馬区民事務所にて交付した住民票の写しについて、請求者から練馬区民事務所に電話があり、請求とは別の方の住民票の写しを渡していたことが判明しました。

請求者には謝罪し、誤った住民票の写しを回収するとともに、正しい住民票の写しをお渡ししました。また、誤って発行・交付された住民票の写しのご本人にも事故の概要をご説明し、謝罪しました。

事務マニュアルでは、交付の際に複数の職員が確認することとしていましたが、マニュアルどおりに確認できていなかったことが原因です。

【再発防止に向けて】

事務マニュアルの徹底を図るとともに、証明書類を交付する際、お客様と内容を確認してお渡しすることで再発防止を図ってまいります。

区の全事務事業の総点検中にもかかわらず、個人情報の不正使用や証明書類の誤交付など、区民の皆様のご信頼を損ねる事故が続いたことを深くお詫びいたします。真に申し訳ございません。

今回の事故に関わらず、区では今後とも事故情報を含め原則的にすべての情報を公開し、開かれた透明な区政を堅持してまいります。

【問合せ】練馬区 戸籍住民課 庶務係 電話03-5984-1031