

戸籍関係の手続における本人確認資料の返却漏れについて

外国籍A様の戸籍関係の手続のため、本人確認資料（パスポート）をお預かりしましたが、そのパスポートを返却していなかったことが判明しました。

パスポートの返却が遅れたことにより、A様は予定していた出国が一日遅れてしまいました。A様をはじめ、関係者の皆様にご迷惑をおかけしたことを深くお詫びいたします。

1 経緯

令和6年 5月22日（水）午前	A様が戸籍関係の手続のために来庁し、職員が各種書類等とともにコピーを取るためA様のパスポートを預かる。
5月25日（土）午後	<ul style="list-style-type: none">・ A様から、明日（5月26日）海外に行く予定となっているがパスポートが返却されておらず困っている旨の連絡が区役所に入る。・ 戸籍課長が戸籍課担当係長に対し、職場に行き探すとともに戸籍担当職員全員に連絡をしてパスポートについて確認するよう指示。・ 戸籍課担当係長が執務スペース及び書架内、受付窓口、2階戸籍課フロア周辺等を検索したがパスポートは発見できず。・ A様も区役所に来庁されていたため、パスポートを発見できなかった旨を報告。
5月26日（日）	<ul style="list-style-type: none">・ 引き続き、戸籍担当職員に電話で確認をしたがパスポートの所在が確認できなかったため、その旨をA様に報告・ パスポートの所在が不明であったため、A様は予約していた航空券をキャンセル
5月27日（月）午前	<ul style="list-style-type: none">・ 戸籍担当職員で改めて執務スペースを探索したところ、組織で共用しているフラットファイルに挟まっているA様のパスポートを発見。・ 戸籍課長と戸籍課担当係長がA様宅を訪問し、パスポートを返却するとともに謝罪を行う。・ A様が5月27日の航空券を再手配し出国。

2 原因

手続にあたり、本人確認等のためお預かりした資料はコピーをした上で、その場で返却しますが、職員はパスポートが挟み込まれていることに気が付かないままファイルを収納してしまいました。

その後も職員はパスポートを返却したと思い込んでいました。

また、5月25日に職場を探索した際には、ファイルを収納している書架内を確認しましたが、個々のファイルの中まで確認しなかったため発見することができませんでした。

3 今後の対応

A様がキャンセルされた航空券等の補償について状況を確認し、適切に対応してまいります。

4 再発防止策

本人確認のためパスポート等をお預かりした際は、速やかにコピーを取ってその場で返却することを徹底します。併せて、手続が終了した際にお預かりした資料の返却についてお客様とともに確認することを徹底します。

中区長 小林 英二 コメント

この度は、関係者の皆様に多大なご迷惑をおかけし、深くお詫び申し上げます。今後は、このようなことがないよう事務手順を順守し、厳格な事務処理を徹底してまいります。

お問合せ先

中区 戸籍課長 藤塚 貴代 Tel 045-224-8290