

令和2年度（2020年度）調査終了分  
苦情申立ての趣旨に沿った事例（全文）

～ 目 次 ～

- （1）国民健康保険と社会保険の二重加入問題…………… 2
- （2）戸籍関係請求書の保存…………… 8

※ 個人情報保護の観点から、一部の文言や図などは公表しておりません。

## (1) 「国民健康保険と社会保険の二重加入問題」

### 【苦情申立ての趣旨】

私は、令和元年（2019年）秋、ある会社に正社員として入社予定であった。正社員なので社会保険に加入する予定だった。ところが、その後の試用期間を経て、正社員ではなく短時間のパート契約に変更をしたので、結局社会保険には加入しなかった。そのころ、給料から社会保険料を引かれたこともあったが、後に払い戻しされた。

その後、国保年金課から、同年10月〇日付「国民健康保険の資格確認について（社会保険等との重複加入確認）」という書面が届いた。私は社会保険には加入しなかったため、そのことを説明するため、数日後に国保年金課に行った。国保年金課では、対応した職員に経緯を説明し、その職員は二重加入ではないことを確認した。

しかし、同年12月〇日付「国民健康保険の資格確認について（社会保険等との重複加入確認）」という前回と同じ書面が届いた。

内容も前回と同様、国保と社会保険の二重加入になっている可能性があるというものであった。

わざわざ窓口に行って社会保険に加入していないことを言い、そのことを職員は確認したのに、また同じ書面が送付されており改善されていない。

### 【市からの回答】

#### 1 はじめに

申立人の本件苦情については、経緯や窓口での対応内容について記録がなく、また対応した職員を特定できなかったため、正確な事実確認には至りませんでした。ただし、申立人から追加情報が提供され、「（申立人は）令和元年（2019年）10月〇日付国民健康保険の資格確認について（社会保険等との重複加入確認）（以下「本件通知書」という。）が自宅に届いてから数日後の正午頃、市役所正面玄関から入って正面にある長いカウンターに行き、その女性職員に本件通知書のコピーを渡し、応対した職員は、奥にいる上司と思われる職員に話しに行ったり、また、申立人の目の前で年金事務所に電話で確認したりしていた。職員は、申立人にデータ上二重加入の可能性がある旨を説明し、それに対して申立人は社会保険（以下「社保」という。）には入らなかった経緯を説明した。職員は『確認しておきます』とのことだった。面談時間は約10分間だった」とのことでした。

この追加説明に関して特に矛盾しているような点はどこにも見あたらず、かつ具体的な対応の内容等も、市の通常の対応業務として時系列を含め概ね正しいものと思われます。そこで、申立人の苦情申立ての趣旨及び追加情報の内容を事実とみなして、以下のとおり回答します。

#### 2 国民健康保険制度等について

##### (1) 国民健康保険制度及び市の事務

国民健康保険（以下「国保」という。）は、国民健康保険法（以下「法」という。）第5条及び同法第6条に規定されるとおり、職場の健康保険に加入されている方や生活保護を受けている方などを除き、市内に居住されている方は被保険者となる強制加入制度です。退職をして職場の健康保険から国保に切り替える場合や、就職により国保を脱退する場合などは、世帯主からの届出が必要（法第9条第1項）であり、各区役所区民課では、「国民健康保険加入（または脱退）届出書」とともに、「健康保険資格喪失証明書」や「被保険者証」等をご提出いただくことにより、国保への加入または脱退の事実発生日を確認します。

なお、令和元年（2019年）10月30日から「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」に基づくマイナンバーを利用した情報連携の本格運用が開始されたため、前述の「健康保険資格喪失証明書」や「被保険者証」の提出は省略できる場合があります。

## (2) 日本年金機構からの情報提供スケジュール

日本年金機構（以下「年金機構」という。）では、1週間分の国民年金資格異動データを翌週月曜日に作成し、更に翌週の月曜日に市へ送付します。市では受理したデータを翌週水曜日に市の「国民健康保険料管理システム」（以下「国保システム」という。）へ取込みます。

年金機構から国民年金異動情報が提供され、国保システムで確認できるようになるまでには、約4週間程度の時間差が生じます。

## (3) 「国民健康保険の資格確認について（社会保険等との重複加入確認）」の送付

国保への加入または脱退する際の届出は世帯主に課せられた義務ではありますが、特に就職をされた場合などは、「区民課等の窓口開庁時間に届出に向くことが困難である」とのお声をいただくことが多数あるため、各種手続きの簡素化について日頃から検討しております。

「国民健康保険の資格確認について（社会保険等との重複加入確認）」（以下「通知書」という。）は、国保資格の適正な維持管理と、国保脱退手続きの簡素化の両面から行っているもので、市と年金機構との間で締結している覚書（平成23年2月22日付保国発0222第1号厚生労働省保険局国民健康保険課長通知により締結）をもとに、年金機構から提供される情報から「国民年金第2号被保険者（厚生年金加入者）に切り替わっていると思われるが、現在も国保に加入している者」を対象者として抽出し、平成30年度までは年2回、令和元年度（2019年度）からは概ね2か月に1回の頻度で国保年金課（以下「国保課」という。）から世帯主宛に送付しています。

一方、何かしらの理由により通知書の送付を停止するためには次のような事務を行うこととなります。まず、各区役所区民課の窓口で市民から通知書の送付停止に関係するようなお申出等があれば、国保システムの交渉記録（以下「交渉記録」という。）に入力し、その対象者を国保課へ伝えます。国保課はその対象者を引抜リストと呼ば

れる、通知書を送付してはならない方のリストへ入力します。そして、通知書送付前には、国保課が、引抜リストに入力されている対象者に関する情報の有無を交渉記録で確認し、当該対象者に係る通知書を手作業で引抜くことになります。

### 3 本件の経緯

令和元年（2019年）10月〇日、申立人の所属する世帯の世帯主に対し、国保課が本件通知書を送付しました。

同月末頃、申立人が〇区区民課（以下「区民課」という。）の窓口に来課され、一旦社保に加入したが遑って取り消したとお申出がありました。対応した職員（おそらく嘱託職員）は熊本西年金事務所（以下「年金事務所」という。）に電話をかけ、社保の加入状況について照会したところ、社保加入取消の確認はできませんでした。上記職員は上司（おそらく国保の資格に関する担当職員）に相談したうえで、現段階でできる手続きはないため、窓口対応を終了しました。

同年12月〇日、申立人が所属する世帯の世帯主に対し、国保課が再び本件通知書と同じ内容の通知書を送付しました。

### 4 市の見解

申立人の国保の資格に関しては、令和2年（2020年）1月〇日付時点で年金機構での記録訂正が行われていることを確認しています。したがって、申立人が区民課窓口に来課された時点では、国保システムでも、また年金事務所への電話照会でも社保加入取消の確認はできなかったものと思われます。

本件では、申立人から、国保の資格に関する内容の誤りについて区民課の窓口にお申出が 있습니다。この時対応した職員はその真偽を確認するべく、国保システムの画面を確認し、また年金事務所にも確認のための電話をしているようですが、先にも述べましたとおり、この時点では二重加入ではないという確認はできていません。

本件は、申立人から二重加入ではない旨のお申出を受けた区民課の職員が、国保課の文書送付担当者へ申立事項を伝えなかったことが原因であると考えております。区民課から国保課へ伝えなければならないという認識を含めて、連絡などが徹底されていませんでした。本件のように対象者からお申出があった場合、区民課は同じ内容の通知書を再度送付する必要がないことは理解していましたが、次回通知書の送付までは数か月の期間があると認識していたことから、通知書が再送付されることはないものと判断していたと思われます。そして、対応した窓口担当職員と相談を受けた上司も、次回の通知書の送付にまでは考えが及ばず、このとき申立人に対して「確認しておきます」という言葉が発せられたようですが、最終的な結論としては、これ以上できる事務処理もこれに付随する手続きもないと判断し、対応をすべて終了してしまったのではないかと考えられます。

### 5 今後の方針

申立人からのお申出があったにもかかわらず、本件通知書と同じ内容の通知書を送付してしまった原因は、区民課から国保課へ適切な情報伝達がなされていなかったこと、一

言でいえば両課の情報共有及び連携ができていなかったということです。また、事務の全体像を把握できていなかったことによる申立人に対する説明不足も原因の一つと考えられます。

については今後、次の4点の事務処理改善に取り組んで参ります。①国保の資格に関する内容について、手続きの時期によって生じる時間差の結果、通知書の再送付の可能性を含めて、市民の方に誤解を生じさせないよう正しい情報を分かりやすく丁寧に説明いたします。②通知書による手続きで窓口に来課したが何らかの理由で手続きができなかった場合も含め、その内容を交渉記録に残すことを徹底します。③市民の方からのお申出等が次回の通知書送付に係る場合には、送付を停止するためにその時点で国保課への申し送りを徹底します。④今回の事例を教訓として、国保の窓口に関わる職員が業務の流れを理解し、すべての窓口担当職員が同じ対応をとれるよう研修を実施します。

今回は、申立人にご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

#### 【オンブズマンの判断】

##### 1 本件苦情に関する事実の認定について

本件苦情については、「苦情申立ての趣旨」に沿って、国保年金課（以下「国保課」という。）に対して調査を行いました。本件苦情に関する記録がなく、また記憶している職員もいないということで、事実を確定することができませんでした。

そこで、窓口の配置状況等を調べた上、申立人に再確認したところ、〇区区民課（以下「区民課」という。）での窓口対応であったことが判明（追加情報）したことから、改めて同課に対して調査を行ったところです。

区民課からも、「記録がなく…正確な事実確認には至りませんでした。」とのことでしたが、申立人の主張する市担当者とのやり取りについては、「特に矛盾しているような点はどこにも見あたらず、かつ具体的な対応の内容等も、市の通常の対応業務として時系列を含め概ね正しいものと思われま。そこで、申立人の苦情申立ての趣旨及び追加情報の内容を事実とみなして…回答します。」とのことでした。

このように、市は申立人の主張を争わず、通常の業務の流れに沿った対応であることを認め、主張どおりの事実があったことを認容していますので、本件では民事訴訟法の自白（相手方の主張する自己に不利益な事実を認める行為）の法意に照らし、申立人の主張に反する事実認定は行わないこととしました（民事訴訟法第179条参照）。

##### 2 オンブズマンの判断

2度目となる令和元年（2019年）12月〇日付「国民健康保険の資格確認について（社会保険等との重複加入確認）」と題する通知書（以下「本件再通知書」という。）の送付に係る事務について、市に不備が認められるのかを検討します。

「国民健康保険の資格確認について（社会保険等との重複加入確認）」（以下「通知書」という。）は、国民健康保険（以下「国保」という。）の資格の適正な維持管理等のため、

日本年金機構（以下「年金機構」という。）から受理した情報に社会保険（以下「社保」という。）加入の情報があり、市に国保脱退の情報がなければ、市は、「国民年金第2号被保険者（厚生年金加入者）に切り替わっていると思われるが、現在も国保に加入している者」として対象者を抽出し、平成30年度までは年2回、令和元年度（2019年度）からは概ね2か月に1回の頻度で国保課から世帯主あてに送付しているとのことです。

そして、各区役所区民課（以下「各区区民課」という。）へ市民から再度の「国民健康保険の資格確認について（社会保険等との重複加入確認）」（以下「再通知書」という。）の送付停止に係る申出等がなされた場合、再通知書の送付を停止するためには、①、各区区民課において国保システムに交渉記録を入力する、②、①の対象者を各区区民課から国保課へ情報伝達する、③、国保課は、①の対象者を引抜リスト（再通知書を送付してはならない方のリスト）に入力する、④、国保課の文書発送担当者は、再通知書送付前に、引抜リストに入力されている対象者に関する情報を交渉記録で確認し、当該対象者に係る再通知書を手作業で引抜く、という作業を順次行う必要があるとのことです。

そこで、まず①について検討します。毎日多数の来客がある窓口業務においては、職員が特定の市民を担当するものではないため、どの職員が対応したとしても、交渉の経緯がわかるよう、職員間で共有できる交渉記録を入力しておくことが望ましいと考えます。ただし、全ての交渉記録を入力する必要はなく、情報の共有や引き継ぎ等今後の業務に影響すると思われる事項の基準を定め、その基準に沿って入力すればよいと考えます。

「市からの回答」によると、令和元年（2019年）10月末頃、申立人が区民課の窓口に来課され、「一旦社保に加入したが遡って取消した」との申出があったため、窓口の職員は〇〇年金事務所に電話をかけ、社保の加入状況について照会したが、社保加入取消の確認はできなかった（当時、年金機構で記録訂正未了）。そのため、窓口の職員は別の職員（上司）に相談したうえで、現段階でできる手続きはないと考え、対応を終了したとのことでした。オンブズマンが調査したところ、区民課では、交渉記録を入力する基準がはっきりと決まっておらず、その判断は職員に委ねられていたため、本件では入力しなくてもいいと判断してしまったようです。

したがって、本件では、入力する基準が整備されていなかった点に不備があったということができません。

次に、②についてですが、区民課においては、国保課へ本件対応の情報を伝えなければならないという認識を含めて、連絡すべき事項が周知徹底されていなかったとのことです。

区民課と国保課においては、関連する業務を遂行する上で、どのような事項について情報共有や情報伝達が必要なのかという基本的認識が共有されていなかったということができません。本件について言えば、本件再通知書の送付停止に係る申出であることから、本件通知書を送付した国保課の送付担当者（正確には、資格賦課班で、お問合せ

先として本件通知書に記載されている)に情報伝達さえ行っておれば、本件再通知書が送付されることはなかった事例であり、極めて基本的な情報伝達が欠如していたものと言わざるを得ません。

なお、区民課の窓口職員及びその上司が、申立事項に関し、二重加入ではないこと(社保のままであること)を確認し、年金機構での記録訂正(社保加入の取消し)が市の国保システムに反映されるまでのタイムラグを念頭に、問題は近いうちに解消されると判断して対応を終了した(国保課への情報伝達をしなかった)としても、その対応が不適切であったとまでは言えません。

したがって、本件では、結局、①の入力する基準の整備とも関連しますが、どのような場合に区民課から国保課へ情報伝達すべきかの基準が整備されていなかった点に不備があったということが出来ます。

③と④についても、区民課においては、国保課が③と④の手順を行っていることについてははっきりとした認識はなかったようです。前述したように、本件再通知書の送付手続きは、国保課の資格賦課班が担当していますが、区民課(国保窓口)においても、市民から本件再通知書の送付停止に関する申出等がなされた場合に対処するため、これら事務手続きの概要を把握しておく必要があると考えます。本件において、これら事務手続きの概要が把握されておれば、①の交渉記録の入力や②の情報伝達も遂行され、本件再通知書の送付という事態も発生しなかったものと思われま

す。以上、本件は、結局、国保課と区民課が車の両輪のようにそれぞれが連携し、一体となって国保制度を運用しなければならないという認識が希薄であったこと、両課の連携に不備があったことに根本的な原因があったと言わざるを得ません。

本件を通しての判断はこれまで述べた通りですが、オンブズマンの立場から感じたことを少し述べたいと思います。

本件では、申立人の主張によれば本件通知書を持参して区民課の職員に提示したとのこと。本件通知書には国保課が担当課である旨の記載があるわけですが、窓口対応については区民課が対応するという体制に疑問が湧きました。申立人からすれば、本件通知書を送付した国保課に行って話をしようと思うのが通常感覚だと思います。事務分掌(各課が取扱う事務を記したもの)で国保の資格に関することについては区民課が担当することが決まっているとはいえ、国保課が送付した文書に対しての来庁者について、国保課に案内することもなく区民課で対応すること自体、国保課と区民課に求められる連携や事務処理を複雑化させる一因になっているのではないかと思います。物事をもっとシンプルに捉え、例えば、国保課の業務、区民課の業務を整理して、通知する文書に明記する、又は国保課が送付した文書に対しての問い合わせ等については国保課が対応する、若しくは最初から区民課が担当することが決まっているのであれば、区民課が通知書を送付するなど、どのような場合でも、最終的に市民に対して分かりやすい工夫がなされればいいのではないかと思います。

### 3 最後に

本件は、1つの業務が2課にまたがる場合の連携不足が表面化してしまった事案だと言えます。市は、「市からの回答」にある今後の方針4点をしっかり検討し実行することによって、国保制度について、市民から信頼される制度の運用に努めてほしいと思います。

## (2) 「戸籍関係請求書の保存」

### 【苦情申立ての趣旨】

私は現在犯罪被害にあっている。その者は私になりすましTwitterをインターネット上に公開している。そのTwitterには、戸籍を見なければわかりようもない私の家族の誕生日が掲載されていた。

令和2年2月頃、私は戸籍を取ったのが誰なのか調べようと思い情報公開窓口で私の戸籍を取った人の情報開示請求をした。

同年3月〇日、市から電話があり、情報開示請求の結果が出たが、電話では話せない内容なので市役所に来てほしいと言われた。

同年4月〇日、市役所の情報公開窓口に行き文書を受け取った。その結果、3年間の間に4件の戸籍取得があっていた。2件は私が取ったものでしっかり記憶しているが、それ以外の平成29年〇月〇日と同年〇月〇日に発行された2件については発行の履歴がわかるのみで誰が取得したのか不明だった。これらの戸籍情報取得の申請書はないのか尋ねたところ、対応した地域振興課のAさんは、本来なら保管期間内のものだが、a 総合出張所が無くなる時に私自身が書いた申請書も含め誤って破棄してしまったと話した。何か手がかりになることがないかと思い、防犯カメラの映像について尋ねたがそれもないとのことだった。戸籍情報取得の申請書を誤って破棄したことについては後日謝罪に伺いますとのことだった。

現在、市からは謝罪どころか連絡一本受けていない。

犯罪被害にあっており証拠を得るために情報開示請求をしたのに、戸籍情報取得の申請書は誤って破棄され、また、市は謝罪する立場にありながら私を市役所に呼びつけ、さらに、後日謝罪に伺いますと言っておきながら、約半年経った今でも連絡一本してこない。このような市の仕事や対応に納得がいかない。

市が私の犯罪被害を悪化させたとしか考えられない。

### 【市からの回答】

#### 1 戸籍関係証明書に係る手続きについて

##### (1) a 総合出張所において行われていた戸籍関係業務について

平成29年(2017年)3月31日までa 総合出張所(以下「a 出張所」という。)は、戸籍をはじめ、住民異動届、各種証明書の交付、国保年金及び福祉などの各種業務を行

っていました。

同年 4 月 1 日、組織改編により、a 出張所は a まちづくりセンター（以下「旧 a センター」という。）となり、戸籍関係についてはサービスコーナーで証明書の交付のみを行うこととなりました。

平成 31 年（2019 年）3 月 31 日、旧 a センターでのサービスコーナーが廃止され、それに伴い戸籍関係の証明書交付も終了しました。

同年 4 月 1 日、組織改編により、現在の a まちづくりセンター（以下「現 a センター」という。）となりました。なお、旧 a センターで取り扱っていた戸籍関係書類は同管内の○区役所区民課（以下「区民課」という。）に引き継ぎました。

## (2) 戸籍関係証明書の請求について

戸籍関係請求書（以下「請求書」という。）を提出して戸籍関係証明書を請求できる者（以下「請求者」という。）については、戸籍法に定めがあります。同法第 10 条第 1 項は戸籍の謄本等の本人等請求を、同法第 10 条の 2 は戸籍の謄本等の第三者請求・公用請求・弁護士等請求を定めています。このような場合のほか、請求者の代理人として委任状を提出して請求することも可能です。その場合は、委任状を持参された方に対して運転免許証等により本人確認を行います。

## (3) 請求書の保存期間について

「熊本地方法務局戸籍事務取扱準則」（以下「準則」という。）において、「戸籍謄本・抄本交付簿 3 年」と定められています（準則第 60 条第 1 項第 6 号）。また、委任状がある場合は請求書と一緒に保存します。

保存期間の起算方法については、「当該年度（1 月 1 日から 12 月 31 日まで）の翌年から起算しなければならない。」と定められています（準則第 60 条第 2 項）。

## (4) 請求書の保存、点検及び廃棄について

この一連の流れにおいては大きく 5 つのことが行われます。

まず、①請求書を保存する時に帳簿書類保存簿に記録します（準則第 60 条第 1 項第 1 号）。

次に、②保存期間中は毎年 8 月に定期点検を行います（準則第 58 条）。点検は、戸籍事務従事職員が帳簿書類保存簿と対照しながら実施します。また、上記点検とは別に熊本地方法務局による現地指導を受けます。点検終了後は、帳簿書類点検引継簿に記録した上、所属長（区民課長）及び戸籍事務管掌者（区長）に報告するとともに確認印を受けます。

次に、③保存期間が経過したものについては廃棄手続（帳簿書類廃棄決定書を作成し、所属長の決裁を受け、帳簿書類保存簿に廃棄決定日を記録する）を行います。

これらの過程で、④組織改編等による保存文書の引継ぎが発生するときは、保存年限等が記された引継ぎリストを作成し引継書とともに引継先に引継いでいきます。

最後に、⑤物理的な廃棄処分については、例年、市総務課の指示により実施される保

存期間満了文書に係る廃棄処理・搬出作業により行っています。

## 2 本件の経緯

平成 31 年（2019 年）4 月以降、旧 a センターに残っている文書を区民課へ搬入する必要が生じました。保存年限未経過の文書を移管し保存年限満了分を廃棄するため、旧 a センター及び区民課で移管書類の引継ぎリストを作成しました。そのリストにおいて請求書の保存年限が本来「3 年」であるところ、誤って「1 年」と記していました。また、保存年限未経過である請求書を保存年限満了文書として廃棄してしまいました。

令和 2 年（2020 年）3 月〇日、申立人が市法制課情報公開窓口（以下「情報公開窓口」という。）を訪れ、法制課職員が対応しました。申立人は自身の全部事項証明書、個人事項証明書及び戸籍附票（以下「戸籍関係証明書」という。）の発行に関する個人情報開示のため、平成 28 年（2016 年）〇月〇日から令和 2 年（2020 年）〇月〇日を対象期間として同日付で個人情報開示請求書を情報公開窓口へ提出されたことから、当該請求書を受領しました。その後、情報公開窓口より戸籍関係の開示請求の担当部署である地域政策課へ個人情報開示請求に伴う対応依頼が行われました。

同月〇日、申立人の戸籍関係証明書の発行履歴を確認するため、平成 29 年（2017 年）〇月〇日から令和 2 年（2020 年）〇月〇日（調査可能期間が 1 月 1 日から 12 月 31 日までを 1 年とする過去 3 年間のため平成 28 年分を除外）を対象期間として、地域政策課より情報政策課へ対象データの出力依頼が行われました。

同月〇日、情報政策課より地域政策課に対し戸籍関係証明書の発行履歴の回答がありました。この発行履歴より、申立人の戸籍全部事項証明書が以下の 4 回請求されている事を確認しました。

- ①平成 29 年（2017 年）〇月〇日 〇時〇分〇秒（a 出張所発行）
- ②平成 29 年（2017 年）〇月〇日 〇時〇分〇秒（a 出張所発行）
- ③平成 29 年（2017 年）〇月〇日 〇時〇分〇秒（b 総合出張所発行）
- ④平成 30 年（2018 年）〇月〇日 〇時〇分〇秒（b 総合出張所発行）

同月〇日、a 出張所で交付された①及び②に関する請求書については区民課へ、b 総合出張所で交付された③及び④に関する請求書については b 総合出張所へ、双方とも同月〇日を提出期限とし請求書の写しの提出依頼をしました。

同日、③及び④に関する請求書については b 総合出張所より提出されました。

同月〇日、区民課から①及び②に関する請求書の写しの提出がされていなかったため、区民課へ確認しました。区民課の B 課長補佐（以下、「前任課長補佐」という。）より、同月〇日及び〇日にかけて書類の検索を行ったが、平成 29 年（2017 年）〇月から同年〇月分の請求書の綴りが見当たらないと報告を受けました。

同月〇日、区民課が再度検索を行いました。平成 29 年（2017 年）〇月から同年〇月分の請求書の綴りは見当たりませんでした。

同月〇日、申立人からの個人情報開示請求に対し、①及び②に関する請求書については

誤廃棄による不存在、③及び④に関する請求書については開示として決定を行いました。

同月〇日、申立人からの個人情報開示請求書に、開示方法の区分について写しの交付にチェックが入れられており郵送希望にはチェックがなく、直接窓口での決定通知書の交付が必要なため、また、誤廃棄についての説明は電話では本人確認ができないため、直接会っての説明が必要と判断し、地域政策課のA主任主事（以下、「主任主事」という。）より申立人に対し、市役所へ来庁いただくよう連絡しました。

同年4月〇日、午前8時40分、申立人が情報公開窓口に来庁され、前任課長補佐及び主任主事が対応しました。窓口にて、今回の決定通知書の内容と誤廃棄について説明し謝罪を行いました。その際、申立人は誤廃棄された①及び②に関する請求書について「誰が請求したか調べることはできないのか」「不明な2件については何もわからないのか」「警察に出すため誰がとったのかどうしても確認する必要がある。いつ発行されたかはわからない」といった旨を述べられましたが、調べることができないと説明しました。

同日、午前9時過ぎ頃、申立人が地域政策課に来庁され、主任主事が対応しました。その際「呼び出しておいてあの説明では納得いかない。本来なら市側から説明に来るべきではなかったのか」「警察署に出すためになんとか知りたい。防犯カメラはないのか。あるならその映像を確認する方法を教えてほしい」といった旨を述べられたため、誤廃棄について再び謝罪し、呼び出したことについては、決定通知書の交付や添付資料等を渡す必要があり、他の方についても同様に案内していると説明しました。また、防犯カメラについてはその場で判断ができなかったため、後で確認し区民課より連絡する旨を伝え、申立人も了承されました。その後、主任主事より前任課長補佐へ申立人の2回目の来庁について内容を伝え、防犯カメラについて至急確認するよう依頼しました。

同日、午前10時57分、前任課長補佐より主任主事へ電話で、現aセンター（a出張所）庁舎入り口にカメラが設置されているが、20日間で上書きされるため、当時の映像は残っていないとの報告がありました。

同日、正午、前任課長補佐より主任主事へ、申立人へ電話したが不在だった旨のメールがありました。

同日、午後3時30分、主任主事が区民課に電話しました。前任課長補佐がその後も何度か電話しているが、申立人と連絡がとれないとのことでした。

同日、午後6時頃、前任課長補佐の後任である区民課のC課長補佐（以下、「後任課長補佐」という。）が申立人へ電話し、現aセンターの防犯カメラ映像は20日間で上書き保存されるため当時の映像は残っていない旨を回答しました。この際も申立人に対し関係文書を誤って廃棄したことをお詫び申し上げ、改めて謝罪に伺うことを伝えました。ただし、謝罪に伺う日程調整はできませんでした。

同月〇日、午後1時過ぎ、主任主事が区民課に電話しました。後任課長補佐が申立人と電話で話したところ、申立人は「市側の誤廃棄というミスにも関わらず市役所に呼び出された」「当時の受付した窓口担当職員は誰なのか、話を聞きたい」と述べられたとのこと

でした。自宅に謝罪に伺う予定であるため、地域政策課の同席を検討しましたが、通常の開示請求でも書類を渡す際には来庁してもらっていること（郵送希望時は除く）、電話では個人情報に関する詳細は伝えることができなかつたため来庁いただいていること、今回の論点が開示請求ではなく申請書の誤廃棄となっていることから、地域政策課は同席しないこととしました。

同日及び同月〇日、午後6時頃まで数回にわたり、後任課長補佐が謝罪の日程調整をしたく申立人に電話をしましたがつながりませんでした。

同月〇日、午後0時26分ころ、後任課長補佐が謝罪の日程調整を行うために申立人に電話をしましたがつながりませんでした。

同月〇日、主任主事より後任課長補佐へ電話しました。後任課長補佐は、申立人の自宅に伺うため何度か連絡をとろうとしているが、電話もつながらず連絡が取れないとのことでした。

同年11月〇日及び同月〇日、申立人と電話連絡が取れ、謝罪に伺うことをお伝えしましたが、「新たな情報もないなら今更結構です。」とお断りされました。

### 3 市の見解

#### (1) 請求書の誤廃棄について

現aセンターは、a出張所から旧aセンターを経て、現在の形へと組織改編してきました。

a出張所で所管していた証明発行の請求書等の保存文書については同出張所が平成29年（2017年）4月に旧aセンターとなった際に区民課が管理することとなっておりますが、サービスコーナーに証明発行業務が残っていることや、区民課に保管場所が確保できなかったことなどから旧aセンターに残していました。

旧aセンターから現aセンターに組織改編する際、平成30年（2018年）10月〇日及び同月〇日に、地域政策課から各区役所区民課長及び同課担当者へ書類引継ぎの取扱いについて指示をしました。内容は、証明書発行の請求書等のすべての保存文書（保存期間が満了した文書を除く）を各区役所区民課へ引き継ぐというものです。

上記指示により、保存年限未経過の文書を移管し保存年限満了分を廃棄するため、旧aセンターと区民課で移管書類の引継ぎリストを作成しましたが、そのリストにおいて戸籍関係請求書の保存年限「3年」を誤って「1年」と記していたため、保存年限未経過の文書を保存年限満了文書として廃棄してしまったものであります。

今回の主な廃棄原因につきまして、以下の三点が挙げられます。

一点目は、旧aセンターに残っていた請求書について、平成29年（2017年）4月以降、準則に基づく定期点検を行っていなかったことです。

二点目は、サービスコーナー閉鎖のための移管書類の引継ぎリストにおいて保存年限を誤っていたことです。

三点目は、平成31年（2019年）3月に、残った文書を区民課へ移動させる際に引継

書のやり取りを行っていなかったこと、さらに廃棄手続きを行っていなかったことです。

今回の情報開示請求に伴う関係文書の検索については、区民課で所管しています関係文書を令和2年(2020年)3月16日から3月18日の3日間にかけて、区民課内の耐火書庫と庁舎外倉庫、現aセンター書庫をいずれも複数回にわたり検索したものの請求書を発見できませんでした。さらにこの検索後に当時の担当主査へ確認したところ、保存年限満了文書と認識してシュレッダー処理してしまったことが判明しましたが、請求書を誤って廃棄したものです。

## (2) 対応について

申立人が戸籍等に関する開示請求をおこなったのは令和2年(2020年)3月〇日であり、その後、市より申立人へ電話し、来庁をお願いしたのは間違いありません。

同年4月〇日に情報公開窓口にて、開示請求に関する文書を渡し、主任主事及び前任課長補佐より、平成29年(2017年)〇月〇日及び同年〇月〇日に発行された2件の請求書の誤廃棄について説明したことについても間違いありません。しかしながら、申立人が主張する「a総合出張所がなくなる時に私自身が書いた申請書も含め誤って廃棄してしまった」とのことにつきましては、「旧aセンターサービスコーナー廃止時の保存文書移管の際に誤って廃棄してしまった。」また「廃棄されているため、請求者は不明」と認識しております。

次に、「誤って廃棄したことについては後日謝罪に伺いますとのことだった。現在、市からは謝罪どころか連絡一本受けていない。」との主張につきましては、「2 本件の経緯」でも説明しておりますが、令和2年(2020年)4月1日以降、区民課より申立人へ複数回電話連絡を行っており、一度、申立人と本件について会話しておりますが、その後電話するものの、連絡がとれない状態となっていました。

「市は謝罪する立場にありながら私を市役所に呼びつけ」との主張につきましては、このことも「2 本件の経緯」で説明しておりますが、開示方法の区分について写しの交付にチェックが入れられており郵送希望にはチェックがなく、直接、窓口での決定通知書の交付が必要なため、また、誤廃棄についての説明は電話では本人確認ができないため、直接会っての説明が必要と判断し、ご来庁をお願いしたところです。

## (3) その他

最後に、申立人を筆頭者とする戸籍関係証明書の発行履歴及び発行された戸籍関係証明書の種類からすると、発行された戸籍等に家族の生年月日は記載されていません。よって、「市が私の犯罪被害を悪化させたとしか考えられない。」との主張につきましては、本市の今回の対応と申立人への犯罪被害の悪化との因果関係は不明と認識しております。

## 4 本件に関する、今後の方針について

情報開示請求をされた関係文書が保存年限内でありながら、また十分な引継ぎや文書

移管ができておらず、誤って破棄してしまったことに対して改めて深くお詫び申し上げます。

今後このようなことがないように次の再発防止策を徹底します。

まず、戸籍事務に関する重要性の再確認として、戸籍事務の取扱いについては関係法令等によって行うことを課内職員へ再確認を行いました。また帳簿書類の点検として、定期的に戸籍に関する帳簿書類保存簿と対照し、その異常の有無を点検することを徹底しました。さらに、廃棄手続きの再確認として、現実に廃棄処分を行うに当たっては、一人の担当者のみで行わず複数の職員により確認し確実に実施していくことを徹底しました。

また、令和2年(2020年)4月〇日以降に改めて謝罪に伺うことができなかったことについても、申立人に対し連絡が取れるまで電話をかけるべきであったと深く反省しております。遅ればせながら今回のオンブズマンへの苦情申立てを受けて、同年11月〇日及び11月〇日に申立人と電話連絡が取れ、謝罪に伺うことをお伝えしたところでありますが、「新たな情報もないなら今更結構です。」とお断りされました。直接の謝罪ができないので申立人に対し謝罪文をお出ししたところです。

今回このような誤った事務処理を行ってしまったこと及び申立人に非常に不快な思いをさせてしまいましたことに対し、改めて深くお詫び申し上げます。誠に申し訳ありませんでした。

## 【オンブズマンの判断】

### 1 はじめに

本件は、申立人が犯罪被害を発端として、市に対し戸籍の全部事項証明書、個人事項証明書及び附票（以下「戸籍関係証明書」という。）の発行に関する個人情報開示を請求した結果、身に覚えのない戸籍関係証明書が2回発行（以下「本件戸籍関係証明書」という。）されていたため、戸籍関係請求書（以下「請求書」という。）の請求者を問い合わせたところ、その2回分の請求書（平成〇年〇月〇日及び同年〇月〇日分）（以下「本件請求書」という。）そのものが誤廃棄されており、また、職員は誤廃棄について改めて謝罪をする旨発言しているにも関わらず、申立人への謝罪がなされていないことについて苦情を申し立てた事案です。

### 2 請求書の管理、廃棄手続き及び保存期間等について

請求書の管理は、①保存期間等を帳簿書類保存簿へ記録し（熊本地方法務局戸籍事務取扱準則（以下「準則」という。）第60条第1項第1号）、②毎年8月に定期点検を行うこととなっています（準則第58条）。

保存期間が経過した請求書については、③帳簿書類廃棄決定書を作成し、当該廃棄決定書の所属長裁決を受け、廃棄決定日を帳簿書類保存簿へ記録した後、④物理的な廃棄処分を行うこととしています。

なお、組織改編等による保存文書の引継ぎが発生するときは、⑤引継元等が保存期間等

を記載した引継ぎリスト及び引継書を作成し、引継先に渡し説明することとしています。

請求書は、請求書が提出された年の翌年から起算し 3 年間保存しなければなりません（準則第 60 条第 1 項第 6 号、同条第 2 項）。

### 3 判断

#### (1) 本件請求書の誤廃棄について

通常、請求書の保存期間中及び保存期間終了後の取扱いは、上記「2 請求書の管理、廃棄手続き及び保存期間等について」で示された①から⑤のことが行われます。これらのことが一つ一つ確実に実施されているならば、準則や手順に沿った事務処理が行われており、適正に管理されているといえ、市の業務に不備はありません。

本件請求書の保存期間は、本件請求書が提出された平成 29 年の翌年である平成 30 年から起算し 3 年間です。つまり、令和 2 年（2020 年）12 月 31 日まで保存しなければなりません。しかし、市は、保存期間を待たずに本件請求書を誤廃棄しました。市は、誤廃棄の原因として、平成 29 年 4 月以降、準則に基づく定期点検を行っていなかったこと（②の事務懈怠）、サービスコーナー閉鎖のための移管書類の引継ぎリストにおいて保存期間を誤って記載していたこと（⑤の事務処理ミス）、適正な引継ぎを行っていなかったこと（⑤の事務懈怠）、廃棄手続きを行っていなかったこと（③の事務懈怠）を挙げています。

②③⑤の手続きのうちいずれか一つでも確実に実施していれば今回の誤廃棄を防ぐ可能性があったわけですが、どれも機能しませんでした。また、「市からの回答」にあるように、「当時の担当主査……（が）保存年限満了文書と認識してシュレッダー処理をしてしまったことが判明し（た）」ことから、本件文書が誤廃棄されたことは事実であるといえます。

よって、本件請求書の管理について、準則や手順に沿った事務処理が行われておらず適正に管理されていたとはいえないため、市の業務に不備があります。

#### (2) 対応について

申立人は「市は謝罪する立場にありながら私を市役所に呼びつけ、さらに、後日謝罪に伺いますと言っておきながら、約半年経った今でも連絡一本してこない。」と苦情を申し立てています。

個人情報開示請求にかかる文書の写しの交付時に、請求者は来庁しなければならないのか（市は請求者に来庁を呼びかけるのか）ということについては、請求者が来庁する必要がある窓口交付と請求者が来庁する必要がない郵送による交付があるところ、その選択は請求者に委ねられており、当該開示請求書に記載している方法によらなければなりません。交付とは別に事情説明が必要なときにおいても、交付方法は請求者が当該請求書に記載した通りに行うべきだろうと考えます。

本件にかかる個人情報開示請求書には、申立人が「写しの交付」にチェックをしており、「郵送希望」にはチェックがなかったことから、令和 2 年（2020 年）3 月〇日、

地域政策課主任主事（以下「主任主事」という。）は申立人に対し、市役所へ来庁いただくよう連絡しました。そして、同年4月○日の午前8時40分、主任主事と〇区区民課課長補佐（以下「前任課長補佐」という。）は市役所情報公開窓口に来庁された申立人に対し当該請求にかかる決定通知書を交付しました。この一連の行為は、申立人が個人情報開示請求書に記載した交付方法の通りであり、「市役所に呼びつけ（た）」ということではありません。市は申立人が選択している交付方法に従った対応をしています。

交付の際、主任主事と前任課長補佐は誤廃棄についての説明を行いました。

その説明後、申立人は地域政策課に来庁し、防犯カメラの録画データ保存期間の確認を依頼されました。同日午前中に主任主事及び前任課長補佐は防犯カメラの録画データ保存期間が20日間で上書きされてしまうことを確認しました。同日午後6時頃には、前任課長補佐の後任である課長補佐（以下「後任課長補佐」という。）は申立人に対し防犯カメラの録画データ保存期間が20日間で上書きされてしまうことを伝え、誤廃棄については改めて謝罪に伺うことを伝えました。

ところが、その後に後任課長補佐が申立人へ電話しても連絡が取れませんでした。

市が業務上のミスをしてしまい相手方宅に訪問して謝罪する場合には、なかなか電話が通じなかったとしても、相手方から来訪を断る旨の明確な意思表示がない以上は、定期的に電話をかけ訪問日の日程調整を試みる必要があり、また、電話がつかないようなら訪問も検討すべきであり、それらがなされているならば市の対応に不備はないといえます。

「市からの回答」によれば、令和2年（2020年）4月○日、後任課長補佐は申立人へ電話し、改めて謝罪に伺うことを伝えました。ただし、この時点では日程調整を行いませんでした。その後、同課長補佐が同月○日及び同月○日に申立人へ数回電話しましたがつながらず、また、同月○日にも電話しましたがつながらなかったようです。その後の電話連絡の状況は「市からの回答」では詳細がわかりません。電話連絡がつかないので訪問を検討したというような事情もみられません。そして、結局は本件苦情申立てがなされた後の同年11月○日及び同月○日に、市と申立人は約7か月ぶりに連絡が取れました。このことからすると、市は令和2年（2020年）4月に数回電話をかけているものの、それ以降は約7か月にわたり連絡を取っていませんでした。申立人が来訪を断る旨の明確な意思表示をしたという事情がなかったのであれば定期的に電話をかけ訪問日の日程調整を試みる必要があり、また、電話連絡がつかないようであれば訪問の検討を行うべきでした。

よって、市の対応に不備があるといえます。

#### 4 補足

申立人は、「苦情申立ての趣旨」において、「Twitterには、戸籍を見なければわかりようもない私の家族の誕生日が掲載されていた。」と主張されています。しかし、オンブズ

マンは、本件戸籍関係証明書には申立人の家族の誕生日は記載されていないことを確認しました。つまり、本件戸籍関係証明書では申立人の家族の誕生日を知ることはできません。よって、Twitter上の申立人の家族の誕生日の情報は本件戸籍関係証明書からの情報ではないといえます。

次に、「市が私の犯罪被害を悪化させたとしか考えられない。」という主張について私見を述べます。この主張は具体的に市のどのような行為が犯罪被害を悪化させたと主張しているのか定かではありません。ただし、本件請求書がシュレッダー処理されて消滅したという事実は、犯罪被害を証明する重要な証拠が誤廃棄によって消滅したと評価することができます。本件請求書が存在しているならば、犯罪被害の証拠となり、犯罪行為を抑制することが可能だったかもしれません。このように考えると、本件請求書の誤廃棄は、申立人の犯罪被害を悪化させたといえると考えます。

#### 5 最後に

申立人が最も知りたかった本件請求書の請求者については、本件請求書がシュレッダー処理されている以上、もう知る由がありません。申立人が傷心している原因である犯罪被害の証拠をつかむための重要な手がかりが消滅しており、取り返しのつかない事態となっています。市が保存期間内である本件請求書を誤廃棄したという事実は、過失といえども看過できないことです。市は二度とこのようなことが起こらないよう、「市からの回答」「4 本件に関する、今後の方針」にありますように、法令に基づいた戸籍事務を行うこと及び帳簿書類の徹底した点検といった再発防止策を確実に実践してほしいと思います。また、対応面においては、市は本件苦情申立てを知った後に謝罪文を出しているようですが、もっと早い時期にこのような誠意ある対応をすべきだったと思います。