

市民課柏の葉サービスコーナーにおける住民票の写しの誤送付について

他の地方公共団体からの郵送による住民票の写しに関する公用請求について、送付先を誤った事例が発生しました。

関係する皆様に多大なる御迷惑をおかけしましたことを、心からお詫び申し上げます。

1 概要

(1) 概要

令和7年7月24日に柏市市民生活部市民課柏の葉サービスコーナーで処理をした複数の他の地方公共団体からの郵送による5名の住民票の写しの公用請求に関する対応のうち、A団体（以下「A」という。）へ回答すべきものとB団体（以下「B」という。）へ回答すべきものとを、それぞれを交叉して送付したものと

(2) 住民票の写しの記載事項

氏名、生年月日、性別、住民となった日、住所、住定日、世帯主、続柄、本籍、筆頭者、前住所、転出先住所及び異動年月日

2 経緯

(1) 令和7年7月24日（木）午後4時頃

A及びBから公用請求のあった住民票の写しを、各々の請求に同封されていた返信用封筒に封緘し、郵便局へ持ち込みにて発送

(2) 令和7年7月28日（月）午後1時21分

Aから市民課に対しての電話で、誤送付を覚知。市民課の職員がAからの公用請求及び発行履歴を調査し、Bから公用請求のあった住民票の写しをAに誤送付したことを認知

(3) 同日 Aについては午後3時5分、Bについては午後4時55分

電話連絡し、誤送付を謝罪。併せて、本来交付すべき住民票の写しを再送付する旨と誤送付となった住民票の写しの本市への差し戻しを依頼

(4) 令和7年7月29日（火）午後1時

A及びBに、本来交付すべき住民票の写し及び誤送付となった住民票の写しを本市へ差し戻すための返信用封筒を速達で発送

(5) 令和7年7月30日（水）午前9時

柏市市民生活部市民課柏の葉サービスコーナーにおいて、事実の確認と公用請求の事務手順の聴取を実施

(6) 令和7年7月31日（木）午後2時10分

AからBと交叉交付となった住民票の写し及び添付書類を收受
(7) 令和7年8月1日（金）午後1時10分

BからAと交叉交付となった住民票の写し及び添付書類を收受

3 原因

(1) 疑義が生じた案件を保留としたことで、1案件の処理が完結する前に別の案件を処理してしまったこと。

これを起因として、複数の団体への交付文書が混在してしまったため。

(2) 事案の発生日は、「公用請求の案件が普段よりも多かったこと」、「日中の他の業務量に影響して公用請求に必要な作業時間が圧縮され時間的なプレッシャーがあったこと」を主な理由として、封緘前の確認作業が不十分となってしまったこと。

4 再発防止策

(1) 1案件が完結するまでは他の案件の処理を厳禁とする。

(2) 請求の対象者、送付物及び送付先の確認作業を複数人で複数回行う。

【本件に関するお問い合わせ先】

柏市市民生活部市民課

電話 04-7167-1128