

事例項目	市民の意思に沿わない処理手続きについて <市民に対する説明不足及び不十分な意思確認>
事例発生時期	平成19(2007)年9月
担当課	市民生活部 市民課
事例概要	発生までの経過 ①平成19(2007)年9月4日、市民から離婚届が提出され、市民課において受理し、必要な事務手続きを行った。 ②9月6日、当該市民が戸籍謄本の交付請求を行い、内容を確認したところ、氏が旧姓に戻っていないことが判明した。 (当該市民の意向は、「旧姓に改姓する」とのものであったが、市の説明不足及び市民への意思確認が不十分であったため、市の処理は、姓の変更がなされないものとなってしまった。) ③9月11日、議員からFAXで事実説明を求められた。
	当時の対応 ①9月13日、法務局に今後の手続きを相談したところ、「家庭裁判所への『氏の変更許可申立』または『届出無効に基づく戸籍訂正手続き』が必要である」との回答を得たため、その旨、本人に対し電話にて説明を行った。 ②9月14日、本人に来庁いただき、改めて今後の手続きについての説明を行った。 ③9月20日、市民課職員が家庭裁判所で『氏の変更許可申立書』の書面点検を受けたところ、「この内容なら本人が同行し提出すれば即日審理も可能」との回答を得た。 ④そのため、市民課職員は当該申立書の提出を取りやめ、すぐに本人に対し電話による相談を行った。 ④9月21日、即日審理のため、市民課職員とともに本人に同行いただき、家庭裁判所に当該申立書を提出した。即日、『許可審判書謄本』の交付を受けた。 ⑤10月12日、本人から市民課に『氏の変更届』の提出があり、本人の意思に沿った内容とするための一連の手続きが完了した。
発生原因	・市民に対する「離婚届の記載方法の説明」及び「本人への意思確認」が不十分であった。
再発防止対策	①窓口対応において、来庁者に対する十分な説明と来庁者への意思確認等を徹底する。 ②新任担当者については、課内において戸籍事務に関する研修を徹底する。