

総 行 住 第 9 3 号
平成26年9月10日

各都道府県住民基本台帳担当部長 } 殿
各指定都市住民基本台帳担当局長 }

総務省自治行政局住民制度課長
(公 印 省 略)

ドメスティック・バイオレンス、ストーカー行為等、児童虐待及びこれらに
準ずる行為の被害者の保護のための住民基本台帳における支援措置に関する
事務の適正な執行の徹底について

ドメスティック・バイオレンス、ストーカー行為等、児童虐待及びこれらに準ずる行為
の被害者の保護のための住民基本台帳事務における支援措置（以下「支援措置」という。）
については、平成16年に、住民基本台帳の一部の写しの閲覧及び住民票の写し等の交付に
関する省令（昭和60年自治省令第28号）、戸籍の附票の写しの交付に関する省令（昭和60
年法務省・自治省令第1号）、住民基本台帳事務処理要領（昭和42年10月4日付け自治振
第150号等自治省行政局長等から各都道府県知事あて通知）の一部改正が行われ、それ以降、
各市区町村において必要な支援措置が実施されているところです。

しかしながら、交付請求をした加害者を被害者を取り違えたため被害者の住所の情報が
加害者に知られてしまう事案が新たに判明しました。

各市区町村においては、上記省令及び通知並びに平成26年6月25日付け総行住第60号総
務省自治行政局住民制度課長通知に基づく適正な事務の執行を改めて徹底するとともに、
別紙留意点を踏まえ、支援措置に関する事務処理の状況等を再点検し、必要な対策を講じ
るよう、貴職において、その旨を承知の上、貴都道府県内の指定都市を除く市区町村に周
知徹底されるようお願いします。

なお、本通知は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第245条の4第1項に基づく技術的
助言であることを申し添えます。

加害者と支援対象者（被害者）本人との取違いや、加害者の支援対象者（被害者）本人へのなりすましによる閲覧・交付誤りを防ぐための留意点

1 閲覧・交付請求者の本人確認等の徹底

以下のとおり閲覧・交付請求者の本人確認等の徹底を図ること。

- 請求者の本人確認に当たっては、写真が貼り付けられた身分証明書を提示させて行うこと。
- 写真が貼り付けられていない書類により本人確認を行う場合には、複数の書類の提示を求めるとともに、必要に応じ、適宜口頭で質問を行って補足する等慎重に行うこと。
- 本人等請求の場合であっても、請求事由を明らかにさせること。
- 閲覧・交付請求書の内容（請求者名、請求対象者名、生年月日、住所等）と本人確認書類、支援措置申出書の内容（支援対象者名、加害者名等）との照合・確認を行うこと。
- （写真が貼り付けられていない本人確認書類が提示されている場合）
支援対象者（被害者）本人が請求しているにもかかわらず自己の住所を明らかにできない場合には、加害者と支援対象者（被害者）本人との取違いや加害者の支援対象者（被害者）本人へのなりすましである可能性があることから、請求者に自己の住所を明らかにさせる確認方法も有効であること。
また、請求対象者の性別や生年月日等を基に請求者本人の特徴の確認を行い、請求者と請求対象者との取違いを防ぐことも有効であること。

2 支援措置責任者への確認等の徹底

以下のとおり支援措置責任者への確認等の徹底を図ること。

- 支援措置に関する措置の決定や閲覧・交付の決定、情報の管理・共有などの一連の事務手続を総括的に担う支援措置責任者を定め、支援措置責任者の了解がなければ事務手続を進めることができないような仕組みを構築すること。
- 支援対象者に該当し閲覧・交付制限がかかっている場合には、担当者は、閲覧・交付の可否について支援措置責任者に確認すること。
- 担当者が支援措置責任者の役割を併せて担っている場合には、複層的チェックの観点から、支援措置責任者を独立して定めること。

- 住基システム上、閲覧・交付制限の注意喚起だけを行う機能や担当者が閲覧・交付制限を解除できる仕様を使用しないようにし、閲覧・交付制限の警告表示を支援措置責任者のみが解除でき、支援措置責任者が閲覧・交付制限を解除しない限り、閲覧・交付手続が進行しないような仕組みにすること。
- 担当者だけでなく、支援措置責任者等も必ず請求書、本人確認書類、交付書類等の照合・確認を行うこと。
- 支援措置対象者に係る閲覧・交付に関する処理票等において、確認すべき事項等を明記したり、支援措置責任者等の確認者欄を設けて誰が確認したかわかるようにしたりするなど、見える形でのチェックが複層的に行われるようにすること。

3 人事異動後等における適正な事務の執行の確保

- 人事異動や担当替え等の際の支援措置責任者・担当者の新旧職員間での念入りな事務引継や新任職員への実践的な研修等の実施、業務の経験度合いにかかわらず適正に事務を執行できるようなわかりやすいマニュアルの整備などにより、人事異動等が行われても引き続き支援措置に関する適正な事務の執行が確保されるようにすること。
- また、事務に熟達した職員においても、改めて支援措置制度に関する法令やマニュアル等を確認することなどにより支援措置制度の重要性についての認識を新たにし、支援措置に関する適正な事務の執行が確保されるようにすること。



総 行 住 第 6 0 号
平成26年6月25日

各都道府県住民基本台帳担当部長 } 殿
各指定都市住民基本台帳担当局長 }

総務省自治行政局住民制度課長
(公 印 省 略)

ドメスティック・バイオレンス、ストーカー行為等、児童虐待及びこれらに準ずる行為の被害者の保護のための住民基本台帳における支援措置に関する事務の適正な執行の徹底について

ドメスティック・バイオレンス、ストーカー行為等、児童虐待及びこれらに準ずる行為の被害者の保護のための住民基本台帳事務における支援措置（以下「支援措置」という。）については、平成16年に、住民基本台帳の一部の写しの閲覧及び住民票の写し等の交付に関する省令（昭和60年自治省令第28号）、戸籍の附票の写しの交付に関する省令（昭和60年法務省・自治省令第1号）、住民基本台帳事務処理要領（昭和42年10月4日付け自治振第150号等自治省行政局長等から各都道府県知事あて通知）の一部改正が行われ、それ以降、各市区町村において必要な支援措置が実施されているところです。

しかしながら、先般、別紙1の事例のように、事務処理の誤りにより被害者の住所の情報が加害者に漏れてしまう事案が発生しました。

各市区町村において、上記省令及び通知に基づく適正な事務の執行を改めて徹底するとともに、下記留意点を踏まえ、支援措置に関する事務処理の状況等を再点検し、必要な対策を講じるよう、貴職において、その旨を承知の上、貴都道府県内の指定都市を除く市区町村に周知徹底されるようお願いいたします。

なお、本通知は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第245条の4第1項に基づく技術的助言であることを申し添えます。

また、地域の元気創造プラットフォームにおける調査・照会システムを通じて、各市区町村に対して、本通知についての情報提供を行っていることを申し添えます。

記

○支援措置責任者の設置

- ・ 支援措置に関する措置の決定や交付等の決定、情報の管理・共有などの一連の事務手続を総括的に担う支援措置責任者を定め、支援措置責任者の了解がなければ事務手続を進めることができないような仕組みを構築すること。

○支援措置責任者への確認の徹底

- ・ 住基システム上で支援対象者に該当し住民票の写し等の交付制限がかかっている旨の警告が表示されている状況において、交付担当者は、交付の可否について支援措置責任者に確認することを徹底すること。
- ・ 交付担当者が支援措置責任者の役割を併せて担っている場合には、複層的チェックの観点から、支援措置責任者を独立して定めるよう改善を図ること。

○交付制限の解除権限の限定

- ・ 住基システム上の交付制限の警告表示を支援措置責任者のみが解除できるようにするなど、支援措置責任者が交付制限を解除しない限り、交付手続が進行しないような仕組みを構築すること。
- ・ 住基システムにおいて、交付制限の警告の表示機能が装備されていない場合には、当該機能を装備することも有効であること。また、当該警告の表示が見落としやすいものについては、認知しやすいものに改善することも有効であること。

○マニュアルの改善

- ・ 支援措置に関する事務手続に関するマニュアルを再確認し、業務の経験度合いにかかわらず適正に事務を執行することができるよう改善を図ること。

○チェック方法の改善

- ・ 支援措置に関する事務処理の手順や確認すべき事項などをリスト化（見える化）したり、支援措置責任者等の確認者欄を設けて誰が確認したかわかるようにするなど、わかりやすいチェック方法への改善を図ること。

○他部局との情報連携の改善

- ・ 支援対象者に関する交付制限等の情報について、庁内の関係部署との連携状況を再確認し、必要な部署との連携を図るとともに、他部局のシステム上でも交付制限を確認できる仕組みを構築することも有効であること。

事務処理の誤りにより支援対象者の住所が加害者に知られてしまった事例

* 交付請求者の確認漏れ

支援対象者の加害者から当該支援対象者の住民票の写しの交付を請求され、業務端末に支援対象者である旨の警告が表示されていたため、受付担当者は交付担当者に相談した。しかしながら、交付担当者は、支援措置担当者に対して、交付請求者が加害者であるか等交付制限がかかっているかどうかを確認しないまま、誤って当該住民票の写しを当該加害者に交付してしまった。

* 不明確な指示、責任者への確認漏れ

支援対象者から郵送で転出届が届くこととなり、課として、当該転出届に係る受理通知を当該支援対象者の前住所に送付しないことを決定した。しかしながら、支援措置担当者は、受理通知の送付担当者に対して、受理通知を送付しない旨を明確に指示しなかった。このため、受理通知の送付担当者は、受理通知を送付しないという認識を持たず、また、支援措置担当者に受理通知の送付についての確認を行わなかったため、当該転出届が届いた後に、誤って加害者の住む前住所地に受理通知を送付してしまった。

* 警告表示の見落とし

加害者から支援対象者の住民票の写しの交付を請求され、業務端末に支援対象者である旨の警告が表示されていたにもかかわらず、その表示を見落とし、誤って当該住民票の写しを当該加害者に交付してしまった。

* 他部局との不十分な情報連携

庁内の他部局と情報共有が行われていなかったため、他部局が支援対象者の新住所の記載のある書類を誤って加害者の住む前住所地に送付してしまった。