

# 皆さまからの声

お寄せいただきましたご意見等

令和2年11月13日

印鑑登録の手続きに来たが最悪の対応でした。書留を受け取れなかったことで、住んでる証明ができないと言われましたが、住民票を届けていて税金も納めているのに、住民である証明にならないとは？職員の対応に本当にあきれました。

## 浪速区役所や関係部署からの回答

先日は、印鑑登録の手続きの際に、ご不快な思いをさせてしまいましたこととお詫び申し上げます。印鑑登録の手続きにつきましては、経済取引等において極めて重要な役割を果たしていることもあり、「大阪市印鑑登録事務取扱要領」において、登録申請した事実について照会書を簡易書留で送付し、「回答書・受領書」をお持ちいただくよう定められておりますので、ご理解たまわりますようお願い申し上げます。

しかしながら、特例として、公的機関発行の顔写真付きの本人確認書類（運転免許証・パスポート等）で顔写真・現住所・生年月日が確認できる場合は、即日交付ができることをあらかじめご案内すべきでしたが、スムーズなご説明ができておりませんでした。

今回のご意見をふまえ、直ちに委託事業者に対し、適切で市民目線に立った対応をするよう指導いたしました。また、ご指摘いただいた内容を踏まえ、区役所職員に対しましても、市民の皆様が目線に立った窓口対応を心がけ、来庁者の方が気持ちよくお帰りいただけるよう、再度周知徹底を図りました。