

電話予約による証明書の交付事務取扱要領

1 目的

この要領は、電話予約による証明書の交付について必要な事項を定めるものとする。

2 取扱う証明書の種類

- (1) 住民票の写し（住民票の除票の写しを含む。）
- (2) 住民票記載事項証明書（住民基本台帳等事務システムから出力するものに限る。）
- (3) 印鑑登録証明書（個人番号カードを利用した印鑑登録証明書の交付を除く）

3 請求できる者

- (1) 住民票の写し 本人及び同一世帯に属する者
(住民票の除票の写しは、本人に限る)
- (2) 住民票記載事項証明書 本人及び同一世帯に属する者
- (3) 印鑑登録証明書 本人及び代理人

4 実施日

- (1) 電話受付日時
月曜日から木曜日 9 時 00 分から 17 時 00 分
金曜日 9 時 00 分から 18 時 30 分
(ただし、休日及び 12 月 29 日の週、年末年始は除く)
- (2) 証明書交付日時
土日祝日 9 時 00 分から 21 時 00 分
(ただし、日曜開庁日及び年末年始（12 月 29 日から翌年 1 月 3 日）は除く)
- (3) 証明書保管期限
電話予約時の交付希望日

5 取扱場所

- (1) 電話受付
当該証明を所管する住民情報事務所管担当
- (2) 証明書交付
区役所宿日直窓口

6 方法

請求者は前記 4 に定める受付時間内に当該証明書を所管する住民情報事務所管担当へ電話により請求し、同区役所宿日直窓口において証明書の交付を受けるものとす

る。

7 住民情報事務所管担当における事務処理

(1) 電話受付

①本人確認書類の有無をまず確認する。その後、住所、氏名、電話番号、生年月日等請求者の資格確認のための必要事項、証明書の種別、使用目的等を聴取し、いったん電話を切る。

②聴取した内容に基づき、端末機等により請求者の資格を確認したうえで、電話をかけなおし、請求内容等必要事項を聴取し、電話予約受付票を作成する。

③チェックリストに基づき、交付方法、本人確認資料の提示等注意事項を説明する。

(2) 証明書の作成

受付内容に基づき証明書を電話予約受付日に作成し、電話予約受付票と領収書、請求書をセットして予約番号のあるパウチに封入する。

(3) 引き継ぎ（引き渡し）

予約日の前開庁日の事務終了後、証明書等を封入したパウチと受付簿を宿日直専門員に引き継ぐ。

(4) 引き継ぎ（引き受け）

予約日の翌開庁日の始業時ただちに宿日直専門員から、受付簿、電話予約受付票、請求書、未交付の証明書・領収書、現金（手数料）、パウチを引き継ぐとともに、その内容を照合する。

(5) 整理

①手数料の収納

交付日の翌開庁日に徴収した手数料を払い込む。

②統計

交付したものについて、交付日をもって計上する。

③証明書を交付した請求書

別途保管していた電話予約受付票と請求書をホッチキス止めして、保管する。

④未交付の証明書

交付希望日に交付しなかった証明書は、「未交付」の旨朱書きし、電話予約受付票、領収書を合わせて別途保管する。

⑤受付簿の整理

備考欄に交付・未交付を記入し決裁をうける。

8 宿日直専門員の事務処理

(1) 引き継ぎ（引き受け）

予約日の前開庁日に、住民情報事務所管課から電話予約受付簿と証明書等を封入し

たパウチを引き継ぎ、保管する。

(2) 証明書交付受付

①請求書の交付

請求者から、「予約番号」を聴取し、該当するパウチを用意する。

②本人確認書類（印鑑登録証）の確認

請求者に本人確認書類（印鑑登録証）を持参しているか尋ねる。

無い場合は交付できない旨を伝え、持参のうえ再来庁をお願いする。

③請求書の交付及び確認

該当するパウチから取り出した請求書を交付し、必要事項の記入を求める。記入後電話予約受付票と請求書の記載内容が同一であることを確認する。

④本人確認書類（印鑑登録証）の提示依頼

住民票の写し等については本人を確認する書類（個人番号カード、運転免許証、パスポート等）の提示を求め、電話予約受付票の備考欄の該当する本人確認書類をチェックする。印鑑登録証明書については印鑑登録証の提示を求め、印鑑登録番号の確認を行う。

(3) 証明書の交付

請求書を確認後、手数料と引き換えに証明書・領収書を交付し受付簿の宿日直専門員欄に交付者を記入する。

なお、本人確認書類（印鑑登録証）の提示がない場合は来庁者へ交付できない旨伝え、電話予約受付票備考欄の本人確認書類（印鑑登録証）未提示をチェックする。再度来庁のうえ持参があり、本人確認書類（印鑑登録証）の提示が確認できた場合は、未提示を二重線で抹消のうえ、交付する。

(4) 交付時間終了後

受付簿、電話予約受付票、請求書、未交付の証明書・領収書、現金（手数料）、パウチの内容を照合・確認したうえで、保管する。

(5) 引き継ぎ（引き渡し）

翌開庁日の始業時ただちに住民情報担当へ、受付簿、電話予約受付票、請求書、未交付の証明書・領収書、現金（手数料）、パウチを引き継ぐ。

9 請求書等の様式

- (1) 受付簿（電話予約）（第1号様式）
- (2) 住民票の写し等（電話予約受付票）（第2号様式）
- (3) 印鑑登録証明書（電話予約受付票）（第3号様式）

10 交付手数料

窓口での交付手数料と同額とする。

11 その他

この取扱いに際しては、「大阪市住民基本台帳事務処理要領」及び「大阪市印鑑登録事務取扱要領」等の趣旨を踏まえ、慎重に取扱うこととする。

附 則

この要領は、平成5年7月1日から実施する。

附 則

この要領は、平成17年12月19日から実施する。

附 則

この要領は、平成18年4月17日から実施する。

附 則

この要領は、平成19年12月11日から実施する。

附 則

この要領は、平成24年7月9日から実施する。

附 則

この要領は、平成29年4月1日から実施する。

附 則

この要領は、令和元年5月1日から実施する。

附 則

この要領は、令和2年12月23日から実施する。

附 則

1 この要領は、令和5年11月1日から実施する。

2 この要領の実施の際、現に存するこの要領による改正前の電話予約による証明書の交付事務取扱要領別紙による用紙は、この規則による改正後の電話予約による証明書の交付事務取扱要領の規定にかかわらず、当分の間なおこれを使用することができる。

附 則

1 この要領は、令和7年12月29日から実施する。

2 この要領の実施の際、現に存するこの要領による改正前の電話予約による証明書の交付事務取扱要領別紙による用紙は、この規則による改正後の電話予約による証明書の交付事務取扱要領の規定にかかわらず、当分の間なおこれを使用することができる。

電話予約受付簿

(整理) 課長 係長 係員

予約日 令和 年 月 日～ 日

予約番号 (/)	住 所 (電話番号) —	大阪市 区	証明書の種類 <u>住民票の写し(除票含む)</u>	通 数 世帯(全員・一部) 通	必要とする事項 戸籍の表示 続柄 住所履歴 個人番号 住民票コード	使用目的 提出先	登記・免許証・税務申告・その他()					(作成) 係長 係員		
							確認欄	印鑑登録証・マイナンバーカード・免許証・パスポート 健康保険資格確認書・その他()						
氏 名		印鑑登録番号	住民票記載事項証明書	一部 通	必要な方の氏名	確認欄 備考欄	印鑑登録証・マイナンバーカード・免許証・パスポート 健康保険資格確認書・その他()					(交付) 宿日直専門員		
生年月日	明・大・昭・平・令・西暦 年 月 日		印鑑登録証明書	通		処理欄	交付・未交付	手数料		本人確認通知	有 無			
予約番号 (/)	住 所 (電話番号) —	大阪市 区	証明書の種類 <u>住民票の写し(除票含む)</u>	通 数 世帯(全員・一部) 通	必要とする事項 戸籍の表示 続柄 住所履歴 個人番号 住民票コード	使用目的 提出先	登記・免許証・税務申告・その他()					(作成) 係長 係員		
							確認欄	印鑑登録証・マイナンバーカード・免許証・パスポート 健康保険資格確認書・その他()						
							備考欄							
氏 名		印鑑登録番号	住民票記載事項証明書	一部 通	必要な方の氏名	確認欄 備考欄	印鑑登録証・マイナンバーカード・免許証・パスポート 健康保険資格確認書・その他()					(交付) 宿日直専門員		
生年月日	明・大・昭・平・令・西暦 年 月 日		印鑑登録証明書	通		処理欄	交付・未交付	手数料		本人確認通知	有 無			
予約番号 (/)	住 所 (電話番号) —	大阪市 区	証明書の種類 <u>住民票の写し(除票含む)</u>	通 数 世帯(全員・一部) 通	必要とする事項 戸籍の表示 続柄 住所履歴 個人番号 住民票コード	使用目的 提出先	登記・免許証・税務申告・その他()					(作成) 係長 係員		
							確認欄	印鑑登録証・マイナンバーカード・免許証・パスポート 健康保険資格確認書・その他()						
							備考欄							
氏 名		印鑑登録番号	住民票記載事項証明書	一部 通	必要な方の氏名	確認欄 備考欄	印鑑登録証・マイナンバーカード・免許証・パスポート 健康保険資格確認書・その他()					(交付) 宿日直専門員		
生年月日	明・大・昭・平・令・西暦 年 月 日		印鑑登録証明書	通		処理欄	交付・未交付	手数料		本人確認通知	有 無			

住民票の写し等交付請求書

(電話予約受付票)

令和 年 月 日	予約番号	手数料	円
来庁された方の名前			
住 所	電 話 —		
除票住所(世帯主)	()		
世帯主の氏名(生年月日)	(明・大・昭・平・令・西暦 年 月 日生)		
住民票の写し	世帯全員 ・ 世帯一部 通	必要な方の 氏名	
住民票記載事項証明	一 部 通		
住民票の除票の写し	一 部 通		
必要とする事項	・戸籍の表示・世帯主との続柄 ・住所履歴・個人番号・住民票コード		
使用目的	登記・免許証・保険・税務申告 その他()		
提出先			
備 考			

チェックリスト

	受付票への記入もれはないか (電話番号は折り返しかけられる番号であること)
	戸籍の表示・続柄の記載・住所履歴・個人番号・住民票コードが必要かどうか確認したか
	予約番号を告げるとともに、受付票の内容を復唱したか (全員、一部とも氏名を確認する)
	予約者本人が来庁することを確認したか(予約者本人が来庁できず、代理の者が来庁する旨の申し出があったときは、本人と同一世帯に属する者に限ることとし、来庁する者の氏名、生年月日、続柄を聴取し端末機により確認し、備考欄にその旨を記入する(受付簿の備考欄にも記入))
	証明書の作成は電話予約受付日となることを説明したか(予約受付後、交付日までに異動等があり、最新状態のものが必要な場合は改めて予約が必要であることを説明)
	交付時間(土日祝9:00~21:00)及び交付場所について説明したか
	本人確認書類を持参することを説明したか <<マイナンバーカード・免許証・パスポート・健康保険資格確認書・その他()>>
	来庁の際、請求書への記載と予約番号を要することを説明したか
	手数料とつり銭のいらないよう持参すること、交付希望日に来庁できないときは交付できないことについて説明したか

予約番号

印鑑登録証明書交付請求書

(電話予約受付票)

(あて先) 大阪市 区長		令和 年 月 日
登 録 者	住 所 大阪市 区	登 録 番 号
	氏 名	<small>生年月日</small> 明治 大正 昭和 平成 令和 <small>西暦</small> <small>年 月 日</small>
申 請 者	□本人	□代理人
	住 所	(電 話)
申請枚数	枚	※手数料 円

チェックリスト

	受付票への記入もれはないか (電話番号は折り返しがけられる番号であること)
	予約番号を告げるとともに、受付票の内容を復唱したか
	予約者本人が来庁することを確認したか
	交付時間(土日祝9:00～21:00)及び交付場所について説明したか
	印鑑登録証を持参することを説明したか
	来庁の際、請求書への記載と予約番号を要することを説明したか
	代理人の場合、登録者の住所、氏名、生年月日を記入できなければ交付できない事を説明したか
	手数料とつり銭のいらないよう持参すること、交付希望日に来庁できないときは交付できることについて説明したか