

令和7年4月7日
島根県環境生活部
文化国際課 和田、松尾
TEL 0852-22-5840

旅券申請の受付完了通知メッセージの内容誤りについて

島根県パスポートセンターで令和7年3月24日(月)以降に受け付けたオンライン申請において、自動送信される受付完了通知メッセージの記載内容に誤りがあり、本来は不要である「郵送による戸籍謄本の提出」を求める記載があったため、申請者が本件手続きでは提出の必要がない戸籍謄本を取得される事案が発生しました。

このような事態を招いたことをお詫びいたしますとともに、再発防止の徹底に努めてまいります。

1 経緯と対応

3月24日(月)以前	3月24日から開始される旅券(パスポート)の変更に向けた改修作業において、オンライン申請の受付完了通知メッセージ内容を誤って更新
3月24日(月)	旅券システムにおいて、新規旅券申請分のオンライン申請受付開始
3月27日(木)	申請人A氏による電子申請を受理 同時に自動送信で誤った内容の受付完了通知メッセージを通知
3月31日(月)	A氏の戸籍謄本が島根県パスポートセンターに到着 原因を調査したところ、自動送信による受付完了通知メッセージに戸籍謄本の提出を求める記載があったことが判明 受付完了通知メッセージの内容を修正
4月1日(火)	3月24日～31日までに申請を行った申請者(50名)に対して、 内容訂正メールの送付及び内容訂正のお詫びと戸籍謄本取得の 有無の確認の電話連絡を実施
4月3日(木)	申請者全員と連絡がつく

2 今回の誤った通知メッセージによる影響の確認結果

戸籍謄本を取得 3件(うち、県パスポートセンターへ郵送 1件)

- ・該当者へ取得費用等を賠償する予定
- ・賠償額については今後、個別に調整
(参考: 戸籍取得費用1件450円程度)

3 原因

- ・申請者はパスポートの受取窓口をオンライン申請時に、島根県パスポートセンターか、市町村窓口かを選択し、それぞれの窓口から受付完了通知メッセージを送信
- ・このため、受付完了通知メッセージは、島根県パスポートセンター受取分と市町村窓口受取分を別々に修正する必要があったが、島根県パスポートセンター分のみ修正を行ったため

4 再発防止策

- ・旅券システムの変更に伴う作業漏れを防ぐため、複数でのチェックを確実に行うよう事務処理マニュアルを適正化し、それに従った事務処理を実施。
- ・情報システム推進課など技術的知見を有する関係課との連携を密にする。