

手引書 (No. 2)

令和2年10月

目 次

第1 適正かつ確実な委託業務の実施のため、登記所内において最低限必要となる管理体制・人的体制の整備（省令第2条第1号・第3号関係）	
1 管理体制について	1
（1）委託元責任者との連絡・調整等を行う体制について	1
（2）適法性を確保するための体制について	1
2 人的体制について	2
第2 適正かつ確実な委託業務の実施のため、登記所外において最低限必要となる管理体制の整備（省令第2条第1号関係）	
管理体制について	3
第3 登記事項証明書等の交付に係る業務	
1 受付に係る取扱い	4
（1）請求内容の把握等	4
（2）手数料の受領及び消印等の処理	4
（3）手数料が免除されている機関からの請求への対応	5
（4）タイムスタンプ処理	6
（5）証明書等同時申請事案における対応	7
（6）他庁保管の閉鎖登記簿等に係る謄抄本請求への対応	8
（7）郵送請求への対応	8
（8）オンライン請求への対応	9
2 証明書等の作製に係る取扱い	9
（1）基本的な留意事項	9
（2）請求内容のとおりに作製できない場合の取扱い	11
（3）登記事項に関する証明書（記載事項証明書）の取扱い	11
（4）直接印鑑証明書の取扱い	12
（5）印鑑証明書・代表者事項証明書及びみなし不動産登記簿等電子情報出力時における警告が表示された場合の対応	12
（6）「競合（登記中）」物件等への対応	13
（7）登記情報交換制度の利用に関する管轄登記所との連絡・調整	14
（8）他庁保管の閉鎖登記簿等に係る謄抄本請求への対応	15
（9）オンライン請求への対応	15
（10）証明書発行請求機による請求への対応	17
3 証明書等の引渡しに係る取扱い	17
（1）引渡しの際の確認事項等	18
（2）他庁保管の閉鎖登記簿等に係る謄抄本請求への対応	20
（3）郵送請求への対応	20
（4）オンライン請求への対応	21
（5）証明書発行請求機による請求における対応	23
4 専用ファクシミリによる請求への対応	23
（1）印鑑証明書を除く証明書の請求	23
（2）印鑑証明書の請求	25
5 派遣登記所による請求における対応	27
第4 閲覧に係る事務	
1 閲覧業務に係る基本的な取扱い	29
2 登記簿の附属書類（図面類を除く。）の閲覧請求への対応〔筆界特定手続記録の閲覧請求を含む。〕	29
3 他庁保管の閉鎖登記簿等に係る閲覧請求への対応	31
4 閲覧監視及び不正行為への初期的対応	33
5 登記簿等が不存在の場合の閲覧等の請求への対応	33
第5 登記情報及び地図情報の電子データによる提供に係る業務	
1 登記情報の電子データによる提供に係る取扱い	34
2 地図情報の電子データによる提供に係る取扱い	34

第6 質問・照会等の業務	
1 質問・照会等に対して講ずべき措置	36
2 質問・照会等の対応範囲	36
3 乙号事務に関する電話への対応	37
4 地番・家屋番号の特定に関する照会等への対応（電話による場合を含む。）	38
(1) 対応上の留意事項等	38
(2) 地番の特定に関する照会等への対応	38
(3) 家屋番号の照会への対応	39
5 証明書等の取替え要望への対応	40
第7 管理業務（実施要項別紙2の1（4）関係）	
1 処理状況等の管理	42
2 適法性の管理	42
3 個人情報の保護	43
4 秘密情報等の保護	43
5 セキュリティ対策	44
6 不正・不当事案の対応	44
7 定期的な内部監査の実施	45
8 クレーム対応	45
9 手数料額と貼付印紙の確認等	46
10 郵券等の取扱い	47
11 物品等の使用	48
12 公印の適正な使用等	49
13 地紋紙等の適正な使用及び保管	49
14 書庫内に格納されている簿冊、書類等の管理	51
15 乙号事務処理用端末の終了処理等	52
16 証明する登記官の名前及び日付の出力確認	52
17 業務報告書（日報）・事業報告書（月報）及び処理事件数統計表（毎月）の作成及び提出等（乙号請求書の取扱いを含む。）	53
18 危機事態への対応	55
19 執務時間外（休日を含む。）における業務の実施	56
20 受託事業者の交代に伴う引継ぎ等	56
21 国との連絡・調整	57
第8 付随業務（実施要項別紙2の2関係）	
1 執務室及び窓口の整理整頓等乙号事務処理に当たっての準備作業	58
2 乙号事務で使用する機器の管理	58
第9 システム障害発生時、プログラム変更時における対応等（実施要項別紙2の3（1））	
1 システム障害発生時等の対応	59
2 法務局証明サービスセンターに設置された証明書発行請求機に障害が発生した場合の対応の特例	60
3 法務局証明サービスセンターにおける計画停電時等の対応	61
4 端末装置等障害の発生への対応	62
5 システム機能の改善への対応	62
6 機器等のリプレイス作業、障害発生時の復旧作業、夏季運用及びプログラム変更への対応	62
7 登記所のレイアウト変更への対応	63
第10 その他	
1 委託法務局による監査	64
2 周知（PR）に関する事項	64
3 名札の着用に関する事項	64
4 事務スペースの使用、光熱水料の負担に関する事項	65
5 事務処理方式の変更等の要請に関する事項	65

は し が き

公共サービスとしての登記事項証明書交付等事務（以下「乙号事務」という。）の適正かつ確実な実施を確保するためには、不動産登記法や競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（以下「公共サービス改革法」という。）を始めとする関係法令はもとより、それらの運用に係る通達・通知・事務連絡等（以下これらを「法令等」という。）にのっとって、委託業務を実施する必要がある。

また、委託業務の範囲に含まれない事務については、委託法務局がこれを行うことになることから、その範囲を明確に定めておく必要がある。

このような観点から、本書は、乙号事務を適正かつ確実に実施することを目的として、乙号事務の標準的な事務処理・運用等を定めるものである。

第1 適正かつ確実な委託業務の実施のため、登記所内において最低限必要となる管理体制・人的体制の整備（省令第2条第1号・第3号関係）

1 管理体制について

（1）委託元責任者との連絡・調整等を行う体制について

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>実施要項6(1)ア(ウ)において、受託事業者は、受託業務の全般を総括し、業務従事者の指揮・監督を行うとともに、委託法務局の職員との連絡・調整を行う責任者を置くこととしていることから、この体制を整備するための取扱いを定める必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p>① 受託事業者は、登記所ごとに、受託業務の全般を総括し、業務従事者の指揮・監督を行うとともに、委託元責任者との連絡・調整を行う責任者（以下「業務管理者」という。）を少なくとも1名配置しなければならない。</p> <p>なお、高い水準での事務処理を実現するため、業務管理者を2人以上配置することとした場合は、当該業務管理者のうち1名を他の業務管理者を統括する役割を担う者として配置することが望ましい。</p> <p>② 受託事業者は、登記所ごとに、業務管理者の不在時等において業務管理者の業務を代行する者を1名以上配置するものとする。</p> <p>③ 業務管理者は、乙号事務の適正かつ確実な実施を確保するための知識・能力を有する者又はその同等者（以下これらを「実務経験者等」という。）及び業務管理者が所属する会社組織の管理部門等（以下「管理部門」という。）と連携して、下記第7に示す管理業務を行うほか、委託元責任者との連絡・調整を行うものとする。</p>	<p>[取扱い]</p> <p>各登記所においては、業務管理者との連絡・調整を行うとともに、委託業務の監督を行う責任者及びその代行者（以下「委託元責任者」という。）を配置し、その者の氏名等を受託事業者に通知するものとする。</p>

（2）適法性を確保するための体制について

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>委託業務が法令等に基づき適正に実施されることを確保するため、受託事業者は、実施要項6(1)ア(イ)において、実務経験者等を配置することとしていることから、この体制を整備するための取扱いを定める必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p>① 受託事業者は、実務経験者等の資格及び実務経験を証する資料を委託法務局に提出するものとする。</p>	<p>[取扱い]</p> <p>委託法務局は、受託事業者から届出のあった実務経験者等の資格等について、確認を行うものとする。</p>

- ② 実務経験者等は、下記第7の2に規定する「適法性の管理」を行うものとする。
- ③ 実務経験者等は、委託業務が法令等に基づき適正に実施されることを確保するために重要な役割を担う者であることから、受託事業者は、実務経験者等が不在とならない体制を整備するものとする。
 なお、実務経験者等を2人以上配置する登記所又は高い水準での事務処理を実現するための提案として、実務経験者等を2人以上配置する登記所においては、当該実務経験者等のうち1名を他の実務経験者等を統括する役割を担う者として配置することが望ましい。
- ④ 実務経験者は、各登記所に配置されている実務経験者同等者を統括し、実務経験者同等者に対する指導や実務経験者同等者によっては対応することが困難な事案の解決に当たるために最低限必要と考えられる人数を実施要項で定めるところ、受託事業者は、実務経験者が不在とならない体制を整備するものとする。
 なお、実務経験者を2人以上配置する局又は高い水準での事務処理を実現するための提案として、実務経験者を2人以上配置することとした局においては、当該実務経験者のうち1名を他の実務経験者を統括する役割を担う者として配置することが望ましい。

2 人的体制について

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>受託事業者は、提案書に記載した内容に従い、委託業務を適正かつ確実に実施するための人的体制を整備して委託業務を履行しなければならないことから、この体制を整備するための取扱いを定める必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p>① 受託事業者は、業務従事者名簿（実施要項別紙10）を提出した後に、その記載内容に変更が生じた場合は、その都度、変更後の業務従事者名簿を実施要項別紙10の様式により作成し、委託法務局に提出するものとする。</p> <p>② 各登記所に配置された業務従事者は、業務管理者の指揮・監督の下、委託業務の公共性を踏まえて、法令等にのっとり、適正かつ確実に委託業務を実施するものとする。</p> <p>③ 受託事業者は、提案人数を変更しようとするときは、実施要項7(13)の規定又は契約書第2条に定めるところにより、委託法務局の承認を得るものとする。</p>	<p>[取扱い]</p> <p>委託元責任者は、受託事業者から提出を受けた業務従事者名簿に基づき、提案人数の配置状況を確認するものとする。</p> <p>法務局職員（委託元責任者を含む。）は、業務従事者に対して、業務の処理方法、勤怠管理、人事管理、労務管理等についての直接的な指揮・命令をすることができない。ただし、委託法務局は、実施要項12(1)から(3)までの規定に基づき、受託事業者の監督を行うほか、公共サービスの質が確保されない場合、その他委託業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要があると認めるときは、同(4)の規定に基づき、受託事業者に対し、必要な措置を執るべきことを指示するものとする。</p> <p>委託法務局は、受託事業者から提案人数の変更の申出があったときは、実施要項7(13)の規定又は契約書第2条の定めるところにより、承認・不承認の決定を行うものとする。</p>

第2 適正かつ確実な委託業務の実施のため、登記所外において最低限必要となる管理体制の整備（省令第2条第1号関係）

管理体制について	
受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>委託業務の適正かつ確実な実施の確保のためには、登記所において業務管理者等が委託元責任者との間で連絡・調整等を行う体制のほか、各登記所における情報を集約し、委託法務局と適時・適切に連絡・調整等を行う体制を整備する必要があることから、これらの体制を整備するための取扱いを定める必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p>① 管理部門は、各登記所における情報を集約し、業務管理者と連携して、下記第7における管理業務を行うものとする。</p> <p>② 管理部門は、委託法務局と適時・適切に連絡・調整等を行うとともに、委託法務局から打合せ等の要請があったときは、速やかに対応することができる体制を整備するものとする。</p> <p>なお、管理部門は、危機事態の発生等により通信・交通手段が遮断された場合においても、委託法務局と連絡・調整を行うことのできる体制を整備するものとする。</p> <p>おって、管理部門の連絡先・連絡方法等については、契約締結後速やかに、委託法務局に報告するものとする。</p>	

第3 登記事項証明書等の交付に係る業務

1 受付に係る取扱い

(1) 請求内容の把握等

受託事業者	法務局職員
[説明]	
請求人の請求内容等を正確に把握し、作製・引渡しを円滑に行うための取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。	
[取扱い]	
<p>① 請求人から提出された登記事項証明書交付等請求書（以下「乙号請求書」という。）の内容が適正なものであるかを確認するものとする。</p> <p>具体的には、</p> <p>ア 請求人の氏名（印鑑証明書の請求にあっては、代表者等の生年月日）が記載されているか</p> <p>イ 請求内容（証明・閲覧の別、必要書類のチェック等）が明確に記載されているか</p> <p>ウ 当該登記所で取扱可能な請求であるか</p> <p>エ 印鑑証明書の請求の場合、印鑑カードが添えられているか。</p> <p>なお、印鑑証明交付申請書の受付に際しては、申請書と印鑑カードをファイルに入れるなど、印鑑カードの紛失を防止するとともに、誤って請求人以外の者へ返却しないよう十分注意しなければならない。</p> <p>② 証明書等の交付は即時・即日処理とするのが原則であるが、大量請求等の場合は、業務管理者は、他の請求の処理状況等を勘案し、請求人の理解を得た上で、当該請求に係る証明書等の引渡予定日時を設定するものとする。</p>	

(2) 手数料の受領及び消印等の処理

受託事業者	法務局職員
[説明]	
<p>証明書等の交付に要する手数料は、収入印紙（登記印紙も使用することができる。また、収入印紙と登記印紙を組み合わせて使用することもできる。以下同じ。）を乙号請求書に貼り付けて納付しなければならない（不動産登記規則第203条等）ことから、乙号請求書に貼り付けられた収入印紙に関する取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p>	
[取扱い]	

- ① 窓口においては、請求人が収入印紙を貼付していない乙号請求書を提出した場合には、そのまま受領して差し支えない。ただし、請求人が収入印紙を貼付した乙号請求書を提出したときは、請求通数に応じた収入印紙が適正に貼付されているかを確認の上、貼付された収入印紙を再使用を防止することができる消印器により、直ちに消印するものとする。

なお、手数料貼付欄に収入印紙を剥がした跡を発見した場合は、請求人に対し、当該箇所に署名又は押印を求めるものとする。

おって、東日本大震災に係る登記手数料の特例により、登記事項証明書等の交付請求（オンライン交付請求は除く。）に関する手数料が免除となる場合がある（手引書（No. 1）第1部第3節第1の4（14）参照）ので、留意するものとする。

【以下は収入印紙が貼付された乙号請求書を受領した場合の取扱い】

- ② 請求のあった証明書等の交付ができない場合（例：請求物件がない場合、請求があった会社・法人がない場合等）において、乙号請求書の消印処理をしたときは、請求人の申出により収入印紙の再使用に係る再使用証明手続又は収入印紙の還付に係る賠償償還手続をすることとなる（手続については、下記第7の9参照）。

- ③ 請求人から乙号請求書に貼り付けた収入印紙を放棄するとの自発的な意思表示があった場合は、請求人に対して、乙号請求書の適宜の箇所に「収入印紙〇〇円は放棄する」旨の記載（印判使用可）と署名又は押印を依頼して処理するものとする。

なお、請求人が本署名又は押印を拒否した場合は、業務管理者は、当該請求書に係る対応を委託元責任者に引き継ぐものとする。

委託元責任者は、収入印紙の放棄に関して、請求人から口頭のみにより意思確認せざるを得ない場合の対応を業務管理者から求められた場合は、その処理を引き継ぐものとする。

（３） 手数料が免除されている機関からの請求への対応

受託事業者	法務局職員
<p>〔説明〕</p> <p>登記手数料令第19条においては、「国又は地方公共団体の職員が、職務上請求する場合は、手数料を納めることを要しない」と規定され、手数料の納付が免除されている。</p> <p>なお、免除されるのは、「国又は地方公共団体の職員」が「職務上請求」する場合であり、また、動産譲渡登記又は債権譲渡登記に係る概要記録事項証明書等、手数料免除の対象外のものもあるので、この点を踏まえた取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p>	
〔取扱い〕	〔取扱い〕

- ① 「国又は地方公共団体の職員」であっても私人としての請求は手数料免除の対象とならないので、請求人の所属する機関名、所属部署名、役職名及び氏名を記載し、請求の具体的な理由（例：用地買収における所有者等確認のため）を記載した乙号請求書の提出を求めるものとする。
また、「職務上の請求」であることを証するために、当該請求人の所属する機関又は部署の長の証明書（職印の押印のあるもの）の提出を求めるものとする。
なお、1物件につき2通以上の請求があった場合は、請求人にその必要性を確認するものとする。
- ② 手数料免除の対象となる請求の場合は、乙号請求書の適宜の箇所に、請求人において「登記手数料令第19条により免除」等の旨を記載させるものとする。
- ③ 業務管理者は、請求人、請求事由及び請求通数の適否について疑義があるときは、委託元責任者に照会するものとする。
- ④ 業務管理者は、委託元責任者から「手数料免除の対象とならない」旨の回答とその理由の説明を受けた場合は、その旨を請求人に説明し、理解を得なければならない。理解を得られない場合は、委託元責任者に対応を引き継ぐものとする。
- ⑤ 法務局職員が業務上必要とする証明書等の作製についても、上記①から④までと同様の取扱いとする。
- ⑥ 乙号窓口司法警察員から捜査関係事項照会書が提出された場合、業務管理者は、当該照会書を委託元責任者に手交し、委託元責任者から回答書に添付する必要があるとして証明書等作製の求めがあった場合は、「公用」による証明書等を自ら又は業務従事者に指示して作製し、委託元責任者に手交するものとする。ただし、照会内容が登記事項証明書の作製・引渡し等、受託事業者のみによって処理可能と判断することができる場合は、当該照会書を公用による乙号請求書とみなして、業務従事者において証明書等を作製・引渡しをして差し支えないものとする。

委託元責任者は、業務管理者から請求事由等に疑義があるとして、その適否について照会された場合は、これに応じなければならない。

委託元責任者は、手数料免除の対象を「否」とする場合においては、業務管理者に免除する取扱いとすることができない理由を説明するものとする。

また、委託元責任者は請求人の理解が得られないときの対応を業務管理者から求められた場合には、これに応じなければならない。

法務局職員が業務上必要とする証明書等の作製についても、上記①から④までと同様の取扱いとする。ただし、法務局職員が甲号事務処理用端末装置から出力することを妨げるものではない。

捜査関係事項照会書については、行政文書であるので、原則として、受付・回答については法務局職員が処理することとなるが、当該回答において、証明書等の添付を要する場合は、委託元責任者を通じて、その公用乙号請求書を提出し、その作製を業務管理者に求めるものとする。

(4) タイムスタンプ処理

受託事業者	法務局職員
[説明]	

請求人から乙号請求書の提出があったときは、これを受け取り、一連の番号を日付とともに印字できる装置（タイムスタンプ装置、以下「タイムスタンプ」という。）で一連の番号を乙号請求書の適宜の箇所に打刻して、乙号請求書を管理することとされている（不動産登記規則第132条第1項・商業登記規則第32条第1項）。

また、要求水準に係る処理時間の確認については、実施要項2(4)ウにおいて、受付時及び引渡時に請求書等に記録した時間によることとしており、この記録は、タイムスタンプを用いて行うこととすることから、その取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。

[取扱い]

- ① 請求人から乙号請求書を受領し、請求内容が適正であることを確認したときは、原則全ての乙号請求書の適宜の箇所に受付用のタイムスタンプを用いて、受付年月日、時刻及び一連の番号を打刻するものとする。
 なお、乙号請求書を受領した際に請求人に番号票を交付する場合で、番号票に受付年月日及び時刻が記載されているときは、当該番号票を乙号請求書に貼付することで、受付用タイムスタンプの打刻に代えることができるものとする。
- ② タイムスタンプによる打刻は、受付時と引渡時に行うため（下記3(1)①ウを参照）、受付時と引渡時で異なる色で打刻するか、発番の番号を変えるなどして、それぞれの打刻内容が区別しやすくなるようにするものとする。
- ③ 一連の番号が打刻された請求書については、乙号事件日計表（不動産登記規則第132条第2項、別記第96号様式及び商業登記規則第32条第2項、別記19号様式に準じて調製する。）を作成して、管理するものとする。
 なお、タイムスタンプの番号は日ごとに更新するものとする。
- ④ 乙号請求書の取下げ、番号の打ち損じ、再使用手続等によって欠番が生じた場合は、欠番記録簿に、その日付、番号及びその理由を記録するものとする。
 なお、取下げや証明書等を作製できなかった等の理由により、請求人に乙号請求書を返戻する必要がある場合は、返戻する前に当該乙号請求書の写しを作成の上、欠番記録簿につづるものとする。
 また、欠番記録簿は、受付窓口等適宜の場所に備え置くものとする。

(5) 証明書等同時申請事案における対応

受託事業者	法務局職員
[説明]	

登記申請中の物件又は会社・法人等については、「競合中(登記中)」として証明書等の作製ができないことから、登記申請書に証明書等の請求に関する乙号請求書を添付して請求される場合がある(以下「同時申請」という。)

この場合は、登記完了後に法務局職員から業務従事者等に乙号請求書を回付して処理することとなるので、法務局職員(登記所職員)との連携をとるための取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。

[取扱い]

- ① 登記申請と同時申請のあった乙号請求書を適時・適切に処理するため、保管棚を適時・適切に確認するものとする。
- ② 収入印紙の有無等の記載と乙号請求書に貼り付けられた収入印紙の額が一致しないときは、直ちに、委託元責任者に報告し、対応を協議するものとする。

[取扱い]

法務局職員は、登記が完了した際は、登記申請書と同時申請のあった乙号請求書を契印するなどして同時申請の有無を明確にする措置を行った上で、乙号事務スペースに設置している保管棚(同時申請に係る乙号請求書を適正に管理するための保管棚)に当該乙号請求書を投入するものとする。

投入に際しては、事後における不要のトラブル防止のため、ゴム印等を使用するなどして、乙号請求書の余白に収入印紙の貼り付けの有無及びその金額を記載するものとする。

(6) 他庁保管の閉鎖登記簿等に係る謄抄本請求への対応

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>書庫が狭あいであるなどの事情から、閉鎖登記簿等を他の登記所等の書庫に格納して保管している場合(他庁保管)がある。このような場合における閉鎖登記簿等の謄抄本請求に対する取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p>	
	<p>[取扱い]</p> <p>委託元責任者は、他庁保管に係る閉鎖登記簿等がある場合は、業務管理者にそれらの一覧表を示しておかなければならない。</p>
<p>[取扱い]</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 業務管理者は、委託元責任者から他庁保管に係る閉鎖登記簿等の一覧表を受領したときは、業務従事者に周知するものとする。 ② 請求に係る閉鎖登記簿等が他庁保管されているものである場合、請求人に対しては、閉鎖登記簿等を他庁で保管しているので、作製・引渡しには時間が掛かる旨を説明し、理解を得るものとする。 	

(7) 郵送請求への対応

受託事業者	法務局職員
-------	-------

<p>[説明]</p> <p>請求人からの証明書等の請求方法には、郵送による請求があるので、この取扱いについて定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p>① 業務管理者は、毎日、郵送事務を担当する法務局職員から、郵送で請求のあった乙号請求書の引渡しを受けるものとする。</p> <p>② 郵送された乙号請求書を受領した際は、郵送請求に係る收受簿（以下「郵送收受簿」という。）の所定の欄に、遅滞なく、請求人の氏名、同封された返送用郵券及び収入印紙の額並びに郵送事務の処理状況（受付・発送状況、返送理由、不足手数料等の明記等）を記録するものとする。</p> <p>なお、郵送收受簿は、紛失等することのないように適正に管理するものとする。</p> <p>③ 郵送された乙号請求書には、郵送請求である旨を記載するとともに、郵送收受簿の番号を記載するものとする。</p> <p>④ 上記(4)のタイムスタンプ処理について、郵送收受簿等別途の方法により乙号請求書を適正に管理しているときは、タイムスタンプ処理をしなくても差し支えないものとする。</p>	<p>[取扱い]</p> <p>郵送事務を担当する法務局職員は、郵送された乙号請求書等を毎日、当日分の郵送請求であることを口頭等で明示した上で、直接、業務管理者に引き渡すものとする。</p>
<p>(8) オンライン請求への対応</p>	
<p>受託事業者</p>	<p>法務局職員</p>
<p>[説明]</p> <p>請求人からの証明書等の請求方法には、オンラインによる請求もあるので、この取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p>① 端末装置の「処理状況画面(本日分及び昨日以前分)」で適時・適切にオンライン請求の有無を確認し、遺漏等がないように、処理するものとする。</p> <p>② オンライン請求に係る証明書の引渡しには、郵送、私書箱への投函又は窓口での交付による方法があるので、登記情報システム（以下「システム」という。）から出力した発送簿（以下「オンライン請求発送簿」という。）により処理状況を適正に管理するものとする。</p>	
<p>2 証明書等の作製に係る取扱い</p>	
<p>(1) 基本的な留意事項</p>	
<p>受託事業者</p>	<p>法務局職員</p>
<p>[説明]</p>	

証明書等の作製を適正・確実に実施するための取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。

なお、証明書等の作製は、システムを使用することから、法務省における情報セキュリティ対策の基本方針、登記情報システム等情報セキュリティ及び運用管理規程のほか、委託法務局で定める訓令等も踏まえた業務処理を行う必要がある。

[取扱い]

委託元責任者は、受託事業者の業務従事者（システムにより証明書等を作製する担当者）に係るＩＤ及び初期パスワードを業務管理者に通知するものとする。

- ① システムにより証明書等を作製する担当者は、業務管理者から通知を受けたＩＤ及び初期パスワードでログインするものとする。
なお、初期パスワードは速やかに任意のパスワードに変更するものとする。
- ② システムにより証明書等を作製するときは、作製者を明確にするため、必ず作製者自身のＩＤでログインした端末装置を用いるものとする。
なお、離席する際には、必ずログオフを行うこととし、ログインした本人以外の者が作製することのないようにするものとする。
- ③ 登記簿謄本等を作製するときは、閉鎖登記簿や登記用紙の原本等の運搬・使用に当たり、紛失（誤った場所につづり込む場合を含む）・毀損等をしないよう、適正に取り扱うものとする。
また、使用した閉鎖登記簿等については、確実に元の場所に返却するものとする。
- ④ 証明書等の出力指示をする前に、必ず請求内容が間違いなく入力されていることを確認するものとする（乙号請求書に記載された物件又は会社・法人であるか、証明書の種類、請求区分（一般・公用）、通数、所有者が記載されている場合は所有者が一致しているかを確認すること。）。
なお、所有者が一致していないときには、請求人に対して確認するものとする。
- ⑤ 作製担当者は、出力した証明書等について、以下の項目を確認するものとする。
ア 証明書について、地紋紙、印鑑証明書専用紙を使用して作製されているか
イ 地図、図面類については、所在、地番（建物所在図の場合は家屋番号）、縮尺、方位、その他所定の事項が印刷（付記）されているか
ウ 請求内容が正常に印刷されているか
エ 認証文が正確に印刷（付記）されているか
オ 認証文中に付記すべき事項が正確に付記されているか

- カ 認証者の職氏名が正確に印刷（付記）されているか
- キ 認証日付が正確に印刷（付記）されているか
- ク 職印及び契印（せん孔処理を含む。）が正確に印刷（押印）されているか
- ケ 証明書等が必要枚数編綴されているか
- コ 証明書等が誤って編綴されていないか
- サ 請求通数と合致しているか

- ⑥ 登記所の規模により、作製担当者とは別に照合担当者を配置するなどして、証明書等の作製を適正・確実に実施する対策を講ずることが望ましい。

なお、照合担当者を配置した場合は、同者においても上記⑤ア～サの項目を確認するものとする。

- ⑦ 証明書等の出力を指示した後は、証明書等の整理番号を乙号請求書の適宜の箇所に記載するものとする。

また、印鑑証明書については、印鑑証明書の整理番号のほか、印鑑証明書用専用紙の番号も記載するものとする。

- ⑧ 証明書等を作製したときは、乙号請求書に作製担当者の氏名等を記載するものとする。

（２） 請求内容のとおりに作製できない場合の取扱い

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>請求内容によっては、物件が見当たらないなどの理由により、証明書等を作製できない場合があるので、この場合の取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p>① システムにおいて該当する物件が見当たらない場合には、改製不適合登記簿（コンピュータ移行ができなかった物件を編綴した登記簿（手引書（No. 1）第2部第1節第3の1（2）参照）にある物件の可能性があるので、当該登記簿を確認するものとする。</p> <p>なお、上記確認を行っても、見当たらない場合は、下記第4の5を参照の上、業務管理者は委託元責任者へ当該請求を引き継ぐものとする。</p> <p>② 請求人が窓口にいる場合で、電話番号等請求人の連絡先が乙号請求書に記載されている場合は、物件が特定できない旨を連絡して確認するものとする。</p>	<p>[取扱い]</p> <p>引継ぎを受けた委託元責任者は、請求内容を精査した上、請求人への説明等の対応をするものとする。</p>

（３） 登記事項に関する証明書（記載事項証明書）の取扱い

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p>	

請求人から、「登記事項に変更がないこと」、「ある事項の登記がないこと」及び「全部証明」の証明書（以下「記載事項証明書」という。）の交付の請求がされる場合があるので、当該事務を適正・確実に実施するための取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。

[取扱い]

- ① 記載事項証明書の交付請求においては、請求人から、証明事項を記載した書面が請求通数分提出されるので、記載内容について、登記情報によって十分な確認を行い、認証文の付記等の処理をするものとする。
- ② 交付の可否についての判断が困難な場合において、実務経験者等が対応することも困難なときは、業務管理者は、委託元責任者に助言を求めることができるものとする。

委託元責任者は、業務管理者から、交付の可否についての判断が困難な場合において助言を求められたときは、業務管理者に助言するものとする。

(4) 直接印鑑証明書の取扱い

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>改製不適合登記簿としてシステムによる取扱いに適合しない会社に係る印鑑証明書の交付の取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p>業務管理者は、改製不適合登記簿として処理されている会社のうち、解散会社、破産会社について印鑑証明書の交付請求があった場合は、委託元責任者にコンピュータ移記を依頼するものとする。その後、交付された印鑑カードにより印鑑証明書を作製するものとする。</p> <p>解散会社、破産会社以外のコンピュータ改製不適合会社については、変更登記申請等により改製不適合状態を解消しなければならない旨説明するものとする。</p>	<p>[取扱い]</p> <p>委託元責任者は、業務管理者から依頼のあった破産会社、解散会社については、コンピュータ移記しなければならない。</p> <p>請求人に対しては、印鑑証明書を取得するためには、その前提として、印鑑カードの交付を受ける必要がある旨を説明し、請求人の理解を求めるものとする。</p>

(5) 印鑑証明書・代表者事項証明書及びみなし不動産登記簿等電子情報出力時における警告が表示された場合の対応

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>印鑑証明書・代表者事項証明書及びみなし不動産登記簿等の謄抄本の作製に当たって、警告画面が表示される場合の取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p>	<p>[取扱い]</p>

- ① 会社・法人の印鑑証明書・代表者事項証明書等の作製に際し、手引書（No. 1）第2部第2節第2の2(4)ウ「代表者事項証明書の交付の可否等に関する一覧」及び4(3)イ「代表取締役等の印鑑証明書の交付の可否、認証文及び付記事項一覧」に示すような場合は、システムが自動的に判定し、発行の制限や付記がされるようになっているところ、自動判定のための情報設定がされていない場合は、警告画面が表示されるため、このような場合は、業務管理者を通じて委託元責任者に情報設定の依頼を行うものとする。
- ② 業務管理者は、委託元責任者から情報設定を行った旨の連絡を受けた場合は、印鑑証明書等の作製を行うものとする。
- ③ 業務管理者は、自動判定により発行の制限がされた場合は、請求人にその旨を説明するものとする。請求人の理解が得られない場合は、委託元責任者に引き継ぐものとする。
- ④ みなし不動産登記簿等の謄抄本の作成に関し、乙号事件の請求が許可されていない場合には、業務管理者を通じて委託元責任者に許可処理の依頼を行うものとし、業務管理者は、委託元責任者から許可処理を行った旨の連絡を受けた後、みなし不動産登記簿等謄抄本の作成を行うものとする。

委託元責任者は、業務管理者から、情報設定の依頼があった場合は、情報設定を行うものとする。

委託元責任者は、業務管理者から請求人への説明を求められた場合は、対応するものとする。

委託元責任者は、業務管理者から乙号請求の許可処理の依頼があった場合は、乙号請求の許可処理を行うものとする。

(6) 「競合(登記中)」物件等への対応

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>登記申請がされている物件等については、登記申請を受け付けた日又は登記を実行した日で登記記録の内容が変更されることから、この期間においては、システム上「ロック」され（画面では「競合中」の表示がされる。）、登記が完了するまでの間は証明書等の作製ができない仕組みとなっている。この場合における取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p> <p>また、情報部機能制限・停止物件及び情報部無効物件（手引書（No. 1）第2部第1節第1の1(4)参照）に係る取扱いを定める必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p>① 端末装置のディスプレイ画面に「競合中」と表示された場合は、端末装置を操作している業務従事者は、当該物件又は会社・法人に係る情報及び請求内容を業務管理者に伝達するものとする。</p> <p>② 業務管理者は、委託元責任者に対して当該物件等に関する登記申請の登記完了予定日等についての確認を依頼し、その回答を得た上で請求人へ説明し、理解を求めるなどの対応をするものとする。</p>	<p>[取扱い]</p> <p>委託元責任者は、業務管理者から競合中の物件等について、登記完了の時期等についての確認を求められた場合は、それに応ずるものとする。</p>

- ③ 管轄登記所に申請があった場合は、会社・法人については、登記の申請がされていても交付が可能な場合があるので、交付の可否を委託元責任者へ照会するとともに、請求人に対して登記の申請がされている旨及び証明書の交付の可否を確認するための時間を要する旨を伝えるものとする。
- ④ 事案によっては、当該物件等の登記名義人（所有者）等が不知の間に登記申請がされているなど、請求人から登記申請の内容等についての質問がされる場合がある。この場合は、業務管理者は、委託元責任者に事情を説明して、引き継ぐものとする。
- ⑤ 端末装置のディスプレイ画面に「情報部使用不可」と表示された物件（システム上、現在事項による情報の検索等ができなくなっている物件）において、登記事項の一部についての証明書の請求があった場合は、請求に係る登記の順位番号等を調査し、乙号請求書にその番号等を記載するものとする。
- ⑥ 情報部機能制限物件等、データ量の大きな物件等に係る請求等があった場合は、入力又は情報参照を行うと、システムの応答速度（参照画面の表示までの時間等）が極度に遅くなり、甲号事務処理にも影響を与える場合があることから、入力又は情報参照を行う前にあらかじめ業務管理者から委託元責任者に連絡するものとする。

管轄登記所に申請があった場合は、会社・法人については、競合中の事件の申請内容を確認し、交付が可能な場合は、法務局職員が甲号事務処理用端末装置により証明書を作製する。

なお、当該請求に係る乙号請求書には、法務局職員が作製したことを記載するものとする。

おって、法務局職員においては、作製した証明書が適正に作製されているか等について、複数人で確認するなどして適切な処理に努める。

委託元責任者は、業務管理者から、虚偽申請等の疑いのある事案として通報（説明）があり、請求人への対応を求められた場合は、その求めに応じ、それに適切に対応しなければならない。

委託元責任者は、業務管理者から、データ量の大きな物件等に係る入力又は情報参照の可否についての照会があった場合は、これに対応するものとする。

（７） 登記情報交換制度の利用に関する管轄登記所との連絡・調整

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>登記情報交換制度（手引書（No. 1）第2部第1節第1の3及び第2節第2の5参照）を利用して他管轄の物件等に係る証明書等を作製する場合は、請求のあった物件や会社・法人がない場合又は競合中（登記中）等の理由でエラー表示となり、登記事項証明書や印鑑証明書の取得ができないことがあることから、この場合の取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p>① 登記情報交換制度を利用して証明書等を作製しようとしたが、エラー表示等のため作製することができないときは、請求人において管轄登記所に確認するよう説明し、理解を得るものとする。</p> <p>② 住居表示番号等による請求であるために作製できない場合は、原則として、管轄外により検索できない旨を説明し、請求者において管轄登記所に確認するよう説明し、理解を得るものとする。</p> <p>③ 情報部機能制限・停止物件及び情報部無効物件など、システム上の制限により取得することができない場合は、業務管理者は、委託元責任者に対応を求めるものとする。</p>	<p>[取扱い]</p> <p>委託元責任者は、業務管理者からシステム上の制限により取得できないとして対応を求められた場合は、これに応じるものとする。</p>

④ 不動産登記管轄区域内に営業所の所在地がある会社・法人の一部事項証明書、代表者事項証明書又は印鑑証明書については、登記の申請がされていても交付が可能な場合があるので、委託元責任者へ交付の可否を照会するとともに、請求人に対して登記の申請がされている旨及び証明書の交付の可否を確認するための時間を要する旨を伝えるものとする。

⑤ 土地所在図等の各種図面（以下「各種図面」という。）について、請求人が請求する各種図面の証明書が取得できないときは、業務管理者を通じて、委託元責任者に連絡するとともに、請求人から説明を求められたときは、速やかに、委託元責任者に対応を引き継ぐものとする。

不動産登記管轄区域内に営業所の所在地がある会社・法人の左記証明書について、業務管理者から交付の可否の照会がされた場合は、競合中の事件の申請内容を確認し、交付が可能な場合は、法務局職員が甲号端末により証明書を作製する。

なお、当該請求に係る乙号請求書には、法務局職員が作製したことを記載するものとする。

おって、法務局職員においては、作製した証明書が適正に作製されているか等について、複数人で確認するなどして適切な処理に努める。

委託元責任者は、業務管理者から各種図面等の証明書について、請求人への対応を求められた場合は、これに応じるものとする。

(8) 他庁保管の閉鎖登記簿等に係る謄抄本請求への対応

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>他庁保管の閉鎖登記簿等に係る謄抄本請求については、閉鎖登記簿等を保管する庁と連携して処理することになるから、この場合の取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p>① 請求のあった庁の業務管理者は、原則として、自ら閉鎖登記簿等を保管する庁の受託事業者（法務局職員が管理している場合は、当該法務局職員）に対して、閉鎖登記簿等の写しの作製及び送付の依頼を行うものとする。 なお、業務管理者は、管理簿を使用するなどして、当該請求を適正に管理するものとする。</p> <p>② 閉鎖登記簿等を保管する庁の受託事業者は、請求のあった庁からの依頼を受けて、閉鎖登記簿等の写しを作製し、委託元責任者の確認を受けた上で、請求のあった庁に送付するものとする。 なお、閉鎖登記簿等の写しの送付方法については、法務局職員（登記所職員）に確認するものとし、郵送による場合は、委託元責任者を通じて法務局職員（物品供用官等）に対し、必要な郵券の払出しを申し出るものとする。</p> <p>③ 請求のあった庁においては、閉鎖登記簿等を保管する庁から送付を受けた閉鎖登記簿等の写しに、認証文を付記するものとする。 なお、ファクシミリによる方法の場合は、送信情報を消した上で、写しをとり、認証文を付記するものとする。</p>	<p>[取扱い]</p> <p>委託元責任者は、受託事業者が送付しようとする閉鎖登記簿等の写しについては、不適正な事務処理が行われていないかを確認するものとする。 なお、閉鎖登記簿等を保管する庁舎に法務局職員及び受託事業者が配置されていない場合は、法務局職員（登記所職員）が閉鎖登記簿等の運搬を行い、受託事業者に当該閉鎖登記簿を引渡した上で写しを作製させるものとする。 おって、法務局職員（物品供用官等）は、業務管理者から郵券の払出しの申出があった場合は、必要な額（券面額）を確認し、払出しを行うものとする。</p>

(9) オンライン請求への対応

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p>	

オンラインにより請求された証明書の作製に当たって適時・適切に処理するための取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。

[取扱い]

- ① オンラインにより印鑑証明書の請求があった場合は、請求に必要な印鑑提出者本人（委任による代理人の請求の場合は、代理人を含む。）の電子署名及び電子証明書の情報が送信されているか確認するものとする。
- ② 電子証明書の確認に当たっては、以下の点について特に注意して確認する必要がある。
 - ア 委任による代理人から申請されている場合には、委任状情報が送信されていること。
 - イ 委任による代理人から申請されている場合には、請求書情報と委任状情報の両方に電子署名がされ、両方の電子証明書が送信されていること。
 - ウ 請求書情報の作成者（請求人）と請求書情報に電子署名をした者（併せて送信された電子証明書に記録されている。）とが同じ者であること。
 - エ 委任状情報の作成者と委任状情報に電子署名をした者（併せて送信された電子証明書に記録されている。）とが同じ者であること。
 - オ 署名検証結果が検証失敗（改ざん）となっていないこと。
 - カ 署名検証結果において、次の（ア）から（イ）までの該当がないこと。
 - （ア）電子証明書が存在しない。
 - （イ）電子証明書の有効期限が切れている。
 - （ウ）電子証明書が失効している。
 - （エ）電子証明書が保留されている。
 - キ 併せて送信された請求人本人（委任による代理人の請求の場合は、代理人を含む。）の電子証明書が、商業登記規則の規定に基づく電子証明書であること（詳細は、法務省ホームページ（<http://www.moj.go.jp/MINJI/minji71.html>）を参照）。

なお、上記の請求があった場合、必要な電子証明書が送信されていないなど、却下事案については、業務管理者は、その旨を委託元責任者に報告して処理する。
- ③ オンラインによる各種図面の請求で、登記情報交換制度を利用する場合において、請求と異なる各種図面の証明書が出力された場合は、業務管理者は、委託元責任者にその旨を連絡し、以後の請求人への対応を、委託元責任者に引き継ぐものとする。
- ④ オンラインの請求で、交付方法が登記所庁舎外の証明書発行請求機が設置されている法務局証明サービスセンターでの受取による場合は、当該法務局証明サービスセンターにおいて、請求内容を登記情報端末の画面で確認した上で、当該請求に係る証明書等の出力指示を行うものとする。

[取扱い]

委託元責任者は、却下する事案であることを確認できる場合、業務管理者の行う却下処理手続を了承する。

委託元責任者は、業務管理者から請求人への対応を求められた場合は、速やかに、請求人に対して連絡し、請求と異なる証明書が出力されたことを説明するものとする。

なお、誤って、Ⅰ 法務局証明サービスセンターを受領窓口として請求している証明書を管轄登記所において作製した場合、Ⅱ 管轄登記所を受領窓口として請求している証明書を法務局証明サービスセンターにおいて作製した場合は、本来証明書を作製すべき窓口において請求情報を確認することができなくなることから、この場合は、誤って作製した窓口の担当者は、本来証明書を作製すべき窓口の担当者に、誤って作製した旨を連絡するものとする。

- ⑤ オンライン請求における交付請求書の「特定情報」欄には、商号・名称、本店・主たる事務所及び会社法人等番号を用いても請求対象の会社・法人等の登記記録を特定できない場合に、請求対象の会社・法人等の登記記録を特定するための情報が入力されるので、当該請求に係る登記記録が複数ある場合には、必ず「特定情報」欄を確認するものとする。

(10) 証明書発行請求機による請求への対応

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>登記所内の待合室のほか、行政サービスのため法務局証明サービスセンターに証明書発行請求機が設置されている場合があることから、当該請求機の取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p>① 証明書発行請求機は、請求人が自ら入力した請求情報により、証明書等が乙号事務スペースに設置された印刷装置から出力されることから、担当者による受付は不要であるところ、請求人から証明書発行請求機の操作方法等についての質問を受けたときには、同請求機の設置場所に移動して具体的な操作方法等を説明するものとする。</p> <p>② 証明書発行請求機は、請求人の請求書記入の省力化及び待ち時間の短縮化など、行政サービスの向上の観点で有効であり、また、事務の省力化・過誤防止（印鑑カードの紛失及び誤返還の防止等）に資することから、証明書発行請求機が設置されている登記所においては、証明書発行請求機の利用を促進するための具体的な方策を実施するものとする。</p> <p>③ 証明書発行請求機による請求に係る証明書の作製に当たっては、以下の制限事項があることから、適正に処理するものとする。</p> <p>ア 1通が21枚以上の物件が請求がされた場合は、自動的に出力されないため、窓口で請求人に対し当該証明書を取得するかどうかを確認した上で、登記情報端末から当該証明書等の出力指示を行うものとする。</p> <p>イ 100KBを超える物件や改製不適合物件など、証明書発行請求機で請求することができないものもあることから、そのよう場合は、請求人に窓口で請求するよう説明し、理解を得るものとする。</p>	<p>委託元責任者は、受託事業者が提案した証明書発行請求機の利用を促進するための具体的な方策がある場合には、当該方策が適切に履行されているか適時確認する。</p>

3 証明書等の引渡しに係る取扱い

(1) 引渡しの際の確認事項等

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>証明書等の引渡しを適正・確実に実施するための取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p> <p>なお、証明書等の引渡しの際において、適正・確実な確認を行わない場合、認証文等の漏れ（誤発行）や請求人以外の者への引渡し（誤交付）等の不正・不当事案の発生につながり、場合によっては、賠償責任に発展することもあり得る。また、委託費の減額の対象ともなりうることから、この点を踏まえた業務処理の方法も定めておく必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p>証明書等の引渡しの際には、請求人から証明書等の記録内容等について質問される場合があることから、登記所の規模等を考慮の上、窓口での質問に対して適切に回答することができる体制を整備するものとする。</p> <p>① 受付時に収入印紙が貼付されていない乙号請求書を受領した場合</p> <p>ア 証明書等の引渡しの際には、上記2(1)⑤のア～サの項目を確認するほか、以下の項目について確認するものとする。</p> <p>(7) 誤交付を防止するため、引き渡す相手が請求人本人に間違いがないか確認すること（請求人を番号札等で交付窓口まで呼び出す場合は、番号札の確認の他に請求人の氏名も確認すること。）。</p> <p>(4) 印鑑カードは厳重に本人確認した上で請求人に引き渡すこと（印鑑カードを受け取らずに退庁されることのないように、印鑑証明書の引渡しの際には、印鑑カードも同時に返却すること。）。</p> <p>イ 上記の確認に当たっては、高い水準での事務処理を実現するため、複数の担当者によるチェック体制等を確保することが望ましい。</p> <p>ウ 請求人に証明書等を引き渡す準備が整い、請求人を呼び出すときは、原則全ての乙号請求書の適宜の箇所に交付用のタイムスタンプを用いて、年月日及び時刻を打刻するものとする。</p> <p>エ 同時申請に関する証明書等の作製後は、適宜の引渡専用棚に保管の上、請求人からの申出により窓口において引渡すものとする。</p> <p>なお、乙号請求書に返信用封筒が添付されている場合は、郵送手続（郵券は請求人の負担とする。）を執る。</p> <p>オ 請求人に請求内容に相違がないかを確認するものとする。</p>	<p>委託元責任者は、受託事業者が提案した高い水準での事務処理を実現する方策がある場合には、当該方策が適切に履行されているか適時確認する。</p>

カ 納付すべき手数料額を確定させた後、証明書等を引き渡す前に、請求人をして手数料額に応じた収入印紙を乙号請求書に貼付させる。

その後、収入印紙が適正に貼付されているかを確認の上、上記 1 (2) ①と同様、直ちに消印するものとする。

収入印紙の貼付については、請求人が誤って乙号請求書を持ち帰ることのないよう交付事務担当者の面前で貼付させることとする。

② 受付時に収入印紙が貼付された乙号請求書を受領した場合

ア 証明書等の引渡しの際には、上記 2 (1) ⑤の ア～サの項目を確認するほか、以下の項目について確認するものとする。

(ア) 誤交付を防止するため、引き渡す相手が請求人本人に間違いがないか確認すること（請求人を番号札等で交付窓口まで呼び出す場合は、番号札の確認の他に請求人の氏名も確認すること。）。

(イ) 作製された証明書等の通数に応じた収入印紙が乙号請求書に貼付されているか確認すること。

(ウ) 不足等の収入印紙を徴収する場合は、請求人が誤って乙号請求書を持ち帰ることのないよう担当者の面前で収入印紙を貼付させること。

(エ) 印鑑カードは厳重に本人確認した上で請求人に引き渡すこと（印鑑カードを受け取らずに退庁されることのないように、印鑑証明書等の引渡しの際には、印鑑カードも同時に返却すること。）。

イ 上記の確認に当たっては、高い水準での事務処理を実現するため、複数の担当者によるチェック体制等を確保することが望ましい。

委託元責任者は、受託事業者が提案した高い水準での事務処理を実現する方策がある場合には、当該方策が適切に履行されているか適時確認する。

ウ 枚数超過の場合は、その加算額を徴収すること。請求物件等がない場合など、収入印紙が超過して納入されている場合は、請求人に

対し、再使用証明手続、賠償償還手続、請求人の自発的意思表示による放棄など、上記 1 (2) に従い、適宜の処理を行うこととする。

エ 請求人に証明書等を引き渡す準備が整い、請求人を呼び出すときは、原則として全ての乙号請求書の適宜の箇所に交付用のタイムスタンプを用いて、年月日及び時刻を打刻するものとする。

オ 同時申請に関する証明書等の作製後は、適宜の引渡専用棚に保管の上、請求人からの申出により窓口において引渡すものとする。

なお、乙号請求書に返信用封筒が添付されている場合は、郵送手続（郵券は請求人の負担とする。）を執るものとする。

カ 請求人に請求内容に相違ないかを確認するものとする。

- ③ 交付不能の場合
 証明書等を交付する際に、請求人が不在等のため引渡すことができない場合は、処理済みの乙号請求書の写しを作成した上で、当該乙号請求書を証明書等とともに引渡専用棚に保管・管理するものとする（請求書の原本及び写しの取扱いについては、下記第7の17参照）。

(2) 他庁保管の閉鎖登記簿等に係る謄抄本請求への対応

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>他庁保管の閉鎖登記簿等に係る謄抄本請求については、窓口で引き渡す場合のほか、請求人から郵送による引渡しを希望される場合があることから、この場合の取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p>① 窓口で引き渡す場合は、上記2(8)で作製した謄抄本を適宜の引渡専用棚に保管の上、請求人からの申出により引渡すものとする。</p> <p>② 請求人が、郵送による引渡しを希望した場合は、上記2(8)で作製した謄抄本について、郵送收受簿に記載の上（上記1(7)②参照）、委託元責任者を通じて法務局職員（物品供用官）に対し、請求人に謄抄本等を送付するために必要な郵券の払出しを申し出て、郵送手続を執るものとする。</p>	<p>[取扱い]</p> <p>法務局職員（物品供用官）は、業務管理者から郵券の払出しの申出があった場合は、必要な額（券面額）を確認し、払出しを行うものとする。</p>

(3) 郵送請求への対応

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>郵送請求について、適正・確実に引渡しを行うための取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p> <p>なお、物件等が見当たらなかった等の理由により、請求人に対して連絡が必要な場合もあることから、この場合の取扱いについて定めておく必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p>① 郵送請求は郵送收受簿で管理することから、発送手続に遺漏のないよう、発送の際には郵送收受簿に発送日を記載するものとする。</p> <p>② 発送は作製日当日に行うものとし、特殊郵便の指定が書留等の場合は、郵便局へ持参するものとする。ただし、作製当日中に発送できない特別な事情があるときは、翌朝には発送するものとする。</p>	

- ③ 郵券が不足している場合は、特殊郵便の指定が書留等のために郵便局に持参する必要がある請求を除き、原則として請求人から送付された封筒及び郵券を使用して発送するものとする。
 なお、書留等の場合は、郵券が不足していることを電話又はメモを送付するなどして請求人に連絡し、不足分の郵券の送付を受けてから発送手続を行うものとする。
- ④ 以下の事案において、請求どおり証明書等を作製できなかった場合で、請求人の連絡先（電話番号等）が記載されていないときは、請求人から送付された返信用封筒及び郵券を使用して、乙号請求書及び手数料（収入印紙）を請求人に返送するものとする。この場合、各事案に応じた連絡事項及び受託事業者の法人名・担当者名等を記載したメモを同封するなどの対応を執るものとする。
- ア 請求された物件、会社・法人が見当たらない場合
 → 「物件・会社等が見当たりません。」
- イ 地番及び家屋番号等が特定できず、証明書等の作製ができない場合
 → 「所在・地番等を特定した上で、改めて請求願います。」
- ウ 請求された物件の所有者が相違している場合
 → 「所有者が相違しますので、改めて請求願います。」
- エ 請求された物件等の管轄が相違している場合で、当該登記記録が電子化されていない謄本等の請求である場合
 → 「請求された物件は、〇〇法務局の管轄であり、当庁で証明書等を作製することができませんので、〇〇法務局へ請求願います。」
- オ 乙号請求書に記載されている商号、本店所在地等の一部が相違する場合
 → 「商号（又は本店）が相違しますので、改めて請求願います。」
- ⑤ 手数料（収入印紙）が不足している場合等の取扱いについて
 請求された証明書等の通数等に応じた手数料の納付がない場合は、請求人に対し不足分の手数料を送付するよう連絡した上で、納付があった時点で作製・発送する取扱いとする。
 収入印紙の代わりに手数料相当額の現金や郵便小為替が送付された場合は、上記と同様に対応し、収入印紙をもって手数料を納付するよう求め、送付された現金や郵便小為替については、請求人に返戻するものとする。

（４） オンライン請求への対応

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>オンライン請求に係る引渡し（交付）の方法には、郵送による方法と窓口受取（法務局証明サービスセンターでの受取による場合（上記２（９）④参照）を含む。以下同じ。）による方法があることから、これらを適正・確実に実施するための取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p>	
[取扱い]	[取扱い]

- ① オンライン請求はオンライン請求発送簿で管理していることから、発送（交付）手続に遺漏のないよう、発送（交付）の際には、同発送簿に発送日（交付日）を記載するものとする。

- ② 引渡し（交付）の方法は、郵送による引渡しと窓口における引渡し（窓口受取）があるところ、以下の点に留意して処理するものとする。

<郵送による引渡しの場合>

ア 発送は、作製日当日に行うものとする。

イ 業務管理者は、委託元責任者を通じて法務局職員（物品供用官）に対し、請求人へ証明書を郵送するために必要な郵券の払出しを申し出るものとする。

なお、請求人が、速達や書留等の普通郵便以外の方法を選択する場合があるので、請求書情報や処理状況画面を確認の上、適切に郵送するものとする。

法務局職員（物品供用官）は、業務管理者から申出があった場合は、郵送用郵券の必要な額（券面額）を確認し、払出しを行うものとする。

<窓口における引渡し（窓口受取）の場合>

ア 「窓口受取」である旨が表示されている乙号請求書に係る証明書については、登記所の窓口若しくは法務局証明サービスセンターにおいて、適宜の引渡専用棚に保管の上、請求人からの申出により、引渡すこと又は私書箱に投函（印鑑証明書の交付の請求を除く。）することにより交付するものとする。

イ 証明書を印刷し、当該請求に係る乙号請求書と一組にした状態でクリアファイルに入れるなど、窓口受取であることが外形的に明らかになるよう、適切に保管するものとする。

なお、窓口受取の方法による請求については、当該請求のあった日から1か月以内に受け取ることとしているため、1か月間は保管しておく必要がある（1か月を経過した証明書の取扱いについては、下記第7の17を参照）。

- ③ 交付事務担当者は、次の内容を確認の上、交付するものとする。

ア 乙号請求書の受取人情報に記載された受取人の氏名及び住所

イ 交付を受ける証明書の合計通数（請求がエラーとなったものがある場合は、これを除いた通数）

ウ 申請番号

また、請求人は、上記アからウまでの情報が記載された次のⅠからⅢまでの書面のいずれかを窓口に提出する（印鑑証明書を請求した場合は、ⅠからⅢまでのいずれかの書面に加え、印鑑カードを提示する。）こととされているので、当該書面において、上記アからウまでの情報を確認（印鑑証明書を請求した場合は、受取人から提示された印鑑カードの番号を確認し、請求書情報を印刷した書面にその旨を記載する。）し、該当する証明書を交付するものとする。

なお、提出された次のⅠからⅢまでの書類については、請求書情報を印刷した書面とともに保管するものとする。

- I 「かんたん証明書請求」の「Step2 照会内容確認（電子納付情報表示）」の画面を印刷し、受取人の氏名及び住所並びに請求に係る証明書の合計の通数を記載したもの
- II 「申請用総合ソフト」の「電子納付」の画面を印刷し、受取人の氏名及び住所並びに請求に係る証明書の合計の通数を記載したもの
- III 上記 I 及び II の書面に代えて、上記アからウまでの情報を請求人が記載した書面

おって、請求人から上記 I から III までのいずれかの書面の提出がない場合は、当該請求に係る証明書を交付しない取扱いとする。ただし、請求人から、やむを得ない事情があるため、上記 III の書面の記載事項のうち、イ及びウを記載できない旨の申出があった場合は、請求人に運転免許証又はその他の公務員が作成した証明書であって、乙号請求書に記載された者と同じの者であることを確認することができる文書（以下「本人確認資料」という。）の提示を求め、請求者本人であると認められるときに限り、証明書を交付して差し支えない。この場合は、請求者の了解を得て、本人確認資料の写しを作成し、請求書情報を印刷した書面とともに保管するものとする。

なお、本人確認資料の写しを作成する際は、個人情報保護の観点から、本人確認資料に記載された特定の個人を識別するための記号・番号等について、以下の例を参考として適切に取り扱うものとする。

- ・ 個人番号カード
裏面の写しは作成しない。
- ・ 国民健康保険等の被保険者証
保険者番号及び被保険者等記号・番号を判読することができない程度にマスキングする。
- ・ 国民年金手帳
基礎年金番号をマスキングする。

（５） 証明書発行請求機による請求における対応

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>証明書発行請求機による請求の場合における証明書の引渡しの際の取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p>① 証明書発行請求機から請求された場合は、印刷装置から乙号請求書及び証明書が出力されるので、乙号請求書に印字された整理番号等で請求人を呼び出すものとする。窓口担当者は、請求人の所持している整理番号票（証明書発行請求機から出力される。）と照合するとともに請求人の氏名も確認した上で証明書を引渡すものとする。</p> <p>なお、印鑑証明書を請求人に引渡す際には、整理番号票の照合のほか印鑑カードの提示を求め、当該乙号請求書に表記された印鑑カード番号と照合するものとする。</p> <p>また、整理番号票の照合後は、請求人から整理番号票を回収するものとする。</p>	

- ② 請求人に証明書を引き渡す際には、乙号請求書への手数料（収入印紙）の貼付を求め、速やかに印紙の消印処理を行うものとする。

4 専用ファクシミリによる請求への対応

（１） 印鑑証明書を除く証明書の請求

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>登記所の統廃合に伴う行政サービスとして、専用ファクシミリを利用して証明書等（印鑑証明書を除く。）の送付請求をする方法があることから、この取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p>【請求人】</p> <p>乙号請求書に必要事項を記載した上で、郵便局等に設置されている専用ファクシミリにより取扱庁に送信する。</p> <p>【受託事業者】</p> <p>① 専用ファクシミリによって送信された乙号請求書（写し）に整理番号を付して、請求に係る物件、会社等をシステム端末等により確認し、ア 交付することができるときは、手数料額及び郵送料額（同一請求人が複数の乙号請求書を送付した場合は一括して郵送に要する郵送料額を一つの請求書に記載し、他の請求書には「一括郵送により不要」と付記し、郵送料額欄に斜線を記載する。）を記載し、イ 交付することができないときは、その旨及び理由を記載して、郵便局等に設置された専用ファクシミリに送信するものとする。</p> <p>【請求人】</p> <p>取扱庁から上記イの記載のある乙号請求書が送信されたときは、訂正した上で取扱庁に送信する（請求を取りやめることもできる。）。</p> <p>【請求人】</p> <p>取扱庁から上記アの記載のある乙号請求書（写し）が送信されたときは、請求人は、相当する額の収入印紙及び郵券を郵便局等の窓口で購入した上、乙号請求書（写し）に収入印紙を貼付するとともに郵便局から郵券の購入に係る領収印の押印を受けて、取扱庁に送信するものとする。</p> <p>また、郵券を備付けの封筒に入れ、封筒の表に整理番号、氏名及び金額を記載して、納付箱に入れるものとする。</p> <p>【受託事業者】</p> <p>② 再度送信された乙号請求書（写し）により、領収印の押印及び収入印紙の貼付を確認し、乙号請求書（写し）に請求を確認した旨を記載して、郵便局等に設置された専用ファクシミリに送信するものとする。</p> <p>③ 乙号請求書（写し）に基づき、証明書等を作製するものとする。</p>	<p>[取扱い]</p>

- ④ 業務管理者は、委託元責任者を通じて法務局職員（物品供用官）に対し、請求人へ証明書等を送付するために必要な郵券の払出しを申し出るものとする。
- ⑤ 「登記事項証明書等送付記録簿（ファクシミリ）」に、整理番号に従って、請求・送付の年月日及び郵送料の額を記載するとともに、業務管理者において、毎日その状況を確認し、送付漏れのないよう適切に対応するものとする。
- ⑥ 発送は作成日当日に行うものとし、特殊郵便の指定が書留等の場合は、郵便局へ持参するものとする。ただし、作製当日中に発送できない特別な事情があるときは、翌朝には発送するものとする。
- ⑦ 請求を確認した旨を記載した乙号請求書（写し）は、登記事項証明書等を送付した後、「請求書類（ファクシミリ）仮つづり」（バインダー等により適宜調整する。）に整理番号順につづり込む。その他の請求書（写し）は、委託元責任者に引き渡すものとする。
- ⑧ 「登記事項証明書等交付記録簿（ファクシミリ）」に回収した年月日及び担当者を記載するものとする。
- ⑨ 回収した乙号請求書に貼付されている収入印紙を確認の上、消印し、「請求書つづり込み帳（ファクシミリ）」に整理番号順につづり込み、「請求書類（ファクシミリ）仮つづり」につづり込まれた請求書（写し）は委託元責任者に引き渡すものとする。

法務局職員（物品供用官）は、業務管理者から申出があった場合は、郵送用郵券の必要な額（券面額）を確認し、払出しを行うものとする。

受託事業者から引き渡されたその他の請求書（写し）は、個人情報等に留意した上で処分する。

郵便局等から乙号請求書及び郵便切手を回収し、委託元責任者に交付する（払出し分に充当する。）。委託元責任者は、請求書を受託事業者の業務管理者に交付する。

受託事業者から引き渡された乙号請求書（写し）は、個人情報等に留意した上で処分する。

（２） 印鑑証明書の請求

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>登記所の統廃合に伴う行政サービスとして、特設登記相談所等に派遣されている職員（以下「巡回職員」という。）が印鑑カードを確認した上で、専用ファクシミリを利用して印鑑証明書の送付請求をする方法があることから、この取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p>【請求人】</p> <p>乙号請求書に必要事項を記載して、巡回職員に印鑑カードを提示の上提出する。</p>	<p>[取扱い]</p> <p>巡回職員は、請求人から提示された印鑑カードを確認し、乙号請求書に印鑑カード番号、確認日時及び確認職員氏名を記載し、取扱庁の職員に当該請求人に係る印鑑を特定するに足る情報及び印鑑カード番号を電話により連絡する。</p>

【請求人】

乙号請求書を郵便局等から取扱庁に送信する。

【受託事業者】

- ① 専用ファクシミリによって送信された印鑑証明書の乙号請求書（写し）に整理番号を付して、請求書に記載された請求人の氏名、印鑑カード番号、確認職員氏名及び請求日が「印鑑証明書事前確認記録簿（ファクシミリ）」（写し）の記載と符合しているか否か及び請求に係る印鑑証明書が発行可能か否かを登記情報端末により確認し、
- ア 交付することができるときは、手数料額及び郵送料額（同一請求人が複数の乙号請求書を送付した場合は一括して郵送に要する郵送料額を一つの請求書に記載し、他の請求書には「一括郵送により不要」と付記し、郵送料額欄に斜線を記載する。）を記載し、
- イ 交付することができないときは、その旨及び理由を記載して、郵便局等に設置された専用ファクシミリに送信するものとする。

【請求人】

- 取扱庁から上記イの記載のある乙号請求書が送信されたときは、訂正した上で取扱庁に送信する（請求を取りやめることもできる。）。
- 取扱庁から上記アの記載のある乙号請求書が送信されたときは、請求人は、相当する額の収入印紙及び郵券を郵便局等の窓口で購入した上、乙号請求書（写し）に収入印紙を貼付するとともに郵便局から郵券の購入に係る領収印の押印を受けて、取扱庁に送信するものとする。
また、郵券を備付けの封筒に入れ、封筒の表に整理番号、氏名及び金額を記載して、納付箱に入れるものとする。

【受託事業者】

- ② 再度送信された乙号請求書（写し）により、領収印の押印及び収入印紙の貼付を確認し、乙号請求書（写し）に請求を確認した旨を記載して、郵便局等に設置された専用ファクシミリに送信するものとする。

取扱庁の職員は、連絡を受けた印鑑カード番号に係る印鑑カードにより請求に係る印鑑の証明書を請求することができることをシステム端末の印鑑カード情報参照の機能により確認し、

ア 当該印鑑カードにより印鑑の証明書を請求することができるときは、その旨を巡回職員に連絡し、「印鑑証明書事前確認記録簿（ファクシミリ）」に連絡を受けた日時、当該巡回職員の氏名並びに請求に係る印鑑を特定するに足りる情報及び印鑑カード番号を記載し、その写しを委託元責任者を通じて受託事業者の業務管理者に交付する。

イ 当該印鑑カードにより印鑑の証明書を請求することができないときは、その旨を巡回職員に連絡する。

巡回職員は、取扱庁の職員から上記アの連絡を受けたときは、所定の記載をした乙号請求書及び印鑑カードを請求人に返却する。

また、上記イの連絡を受けたときは、請求人に当該印鑑カードによる印鑑の証明書を請求することができない旨を説明した上、当該印鑑カードを回収するとともに、乙号請求書を返却する。

- ③ 乙号請求書（写し）に基づき、印鑑証明書を作成するものとする。
 なお、作成に当たっては、印鑑カードの印鑑カード読取装置への読み込みによる確認は要しない。
- ④ 業務管理者は、委託元責任者を通じて法務局職員（物品供用官）に対し、請求人へ証明書等を送付するために必要な郵券の払出しを申し出るものとする。
- ⑤ 「登記事項証明書等送付記録簿（ファクシミリ）」に整理番号に従って、請求・送付の年月日及び郵送料の額を記載するとともに、業務管理者において、毎日その状況を確認し、送付漏れのないよう適切に対応するものとする。
- ⑥ 投函は作成日当日に行うものとし、特殊郵便の指定が書留等の場合は、郵便局へ持参するものとする。ただし、作製当日中に発送できない特別な事情があるときは、翌朝には発送するものとする。
- ⑦ 請求を確認した旨を記載した乙号請求書（写し）は、登記事項証明書等を送付した後、「請求書類（ファクシミリ）仮つづり」（バインダー等により適宜調整する。）に整理番号順につづり込む。その他の請求書（写し）は、委託元責任者に引き渡すものとする。
- ⑧ 「登記事項証明書等交付記録簿（ファクシミリ）」に回収した年月日及び担当者を記載するものとする。
- ⑨ 回収した乙号請求書に貼付されている収入印紙を確認の上、消印し、「請求書つづり込み帳（ファクシミリ）」に整理番号順につづり込み、「請求書類（ファクシミリ）仮つづり」につづり込まれた請求書（写し）は委託元責任者に引き渡すものとする。

法務局職員（物品供用官）は、業務管理者から申出があった場合は、郵送用郵券の必要な額（券面額）を確認し、払出しを行うものとする。

受託事業者から引き渡されたその他の請求書（写し）は、個人情報等に留意した上で処分する。

郵便局等から乙号請求書及び郵便切手を回収し、委託元責任者に交付する（払出し分に充当する。）。委託元責任者は、請求書を受託事業者の業務管理者に交付する。

受託事業者から引き渡された乙号請求書（写し）は、個人情報等に留意した上で処分する。

5 派遣登記所による請求における対応

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>登記所の統廃合に伴う行政サービスとして、特設相談所等に派遣されている職員（派遣登記所）が、請求人から提出された乙号請求書等を確認した上で、電子メールを利用して登記事項証明書等の送付請求をする方法があることから、この取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p>【請求人】</p> <p>乙号請求書に必要事項を記載して、派遣登記所に提出する（印鑑証明書の請求の場合は、印鑑カードを提示する。）。</p>	<p>[取扱い]</p>

【受託事業者】

- ① 委託元責任者から受領した乙号請求書の写しに整理番号を付した上で、証明書等を作製し、手数料及び返送用郵送料額を電話で派遣登記所に連絡するものとする。
- ② 派遣登記所から手数料等を受領した旨の連絡を受けたときは、記録簿に必要事項を記入の上、証明書等を請求人宛て郵送するものとする。
- ③ 証明書等を郵送した後、当該請求書の写しを「請求書類仮つづり」（バインダー等により適宜調整する。）に整理番号順につづり込むものとする。
- ④ 記録簿に乙号請求書を受領した年月日及び担当者を記載するものとする。
- ⑤ 受領した乙号請求書に貼付されている収入印紙を確認の上、消印し、「請求書つづり込み帳」につづり込み、「請求書類仮つづり」につづり込まれた請求書の写しは委託元責任者に引き渡すものとする。

派遣登記所は、請求人から提出された乙号請求書（印鑑証明書の請求の場合は、印鑑カードを含む。）を確認し、必要に応じ物件等の特定を行った上で、当該請求書をスキャナーで読み取り、モバイルパソコンを使用して、当該請求書のデータを電子メールで取扱庁に送信する。

取扱庁の委託元責任者は、派遣登記所から受信した請求書の情報（写し）を受託事業者の業務管理者へ交付する。

派遣登記所は、取扱庁から連絡を受けた手数料及び郵送料額を請求人に伝達し、手数料相当額の収入印紙を乙号請求書に貼付させ、返送用郵送料を受領した上で、これらを受領した旨を電話で取扱庁に連絡する。

法務局職員（物品供用官）は、業務管理者から申出があった場合は、郵送用郵券の必要な額（券面額）を確認し、払出しを行うものとする。

請求人から受領した乙号請求書及び郵便切手を取扱庁の委託元責任者に交付する（払出し分に充当する。）。委託元責任者は、当該請求書を受託事業者の業務管理者に交付する。

受託事業者から引き渡された乙号請求書の写しは、個人情報等に留意した上で処分する。

第4 閲覧に係る事務

1 閲覧業務に係る基本的な取扱い

受託事業者	法務局職員
<p>〔説明〕</p> <p>閲覧業務においては、登記簿・地図等の原本の抜取り、改ざん、破損、持ち出し、コピー等の不正行為を防止するため、十分な監視体制、確実な点検等が必要であることから、この点を踏まえた取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p> <p>なお、請求人に登記簿等の原本を供していることや、受託事業者としての賠償リスクが大きいことを常に認識して、監視に当たる必要がある。</p>	
<p>〔取扱い〕</p> <p>① 業務管理者は、委託元責任者から説明を受けた登記簿・地図等の保管場所及び保管方法等について、業務従事者に周知するものとする。</p> <p>② 登記所の規模等を考慮の上、適切に監視できる体制を整備するものとする。</p> <p>③ 手引書（No. 1）第2部第1節第3の4（4）を熟読の上、対応に当たるものとする。</p> <p>④ 請求人に対して閉鎖登記簿等を閲覧に供する際は、請求目的物件等を点検するものとする。</p> <p>⑤ 請求人の閲覧終了後に閉鎖登記簿等を受領する場合は、請求目的物件等を点検し、所定の場所に収納するものとする。</p> <p>⑥ 上記のほか、閲覧の請求の受付、閲覧終了後の乙号請求書に係るタイムスタンプ処理及び乙号請求書の取扱い等については、上記第3「登記事項証明書等の交付に係る事務」に準ずるものとする。</p>	<p>委託元責任者は、業務管理者に登記簿・地図等の保管場所及び保管方法を説明しておかなければならない。</p>

2 登記簿の附属書類（図面類を除く。）の閲覧請求への対応 〔筆界特定手続記録の閲覧請求を含む。〕

受託事業者	法務局職員
<p>〔説明〕</p> <p>登記簿の附属書類、筆界特定手続記録（以下「登記簿の附属書類等」という。）については、手数料を納付して、閲覧の請求をすることができることとされている。なお、図面類（不動産登記令（平成16年政令第379号）第21条1項及び2項に定める図面をいう。以下同じ。）を除く登記簿の附属書類（申請書及びその添付書類、筆界点調査図、法定相続人情報等）については、請求人が利害関係を有する部分に限る（不動産登記法第121条第2項、第149条第2項、商業登記法第11条の2）とされているため、請求人が利害関係人に当たるか否かを判断しなければならないことから、この取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。ただし、地籍調査を行う地方公共団体又は土地改良区等からの請求の場合は、利害関係の有無にかかわらず、その閲覧を請求することができる（国土調査法第32条の3、国土調査法施行令第1条）。</p>	
〔取扱い〕	〔取扱い〕

① 請求人から提出された乙号請求書に請求人の住所及び氏名が記載されているかを確認するものとする。

② 業務管理者は、請求人から登記簿の附属書類等（図面類を除く。以下同じ。）の閲覧の請求があった場合は、乙号請求書に利害関係が記載されているかを確認した上で、委託元責任者に対して、請求人が利害関係人に当たるか否かを含めた閲覧の許可の判断を求めるものとする。ただし、地籍調査を行う地方公共団体又は土地改良区等からの請求の場合は、利害関係の有無にかかわらず、その閲覧を請求することができる（国土調査法第32条の3、国土調査法施行令第1条）。

なお、この場合においては、当該請求が国土調査法第32条の3に基づくものであることを証する所属長又は代表者の証明書の提出を求めるものとする。

おって、業務管理者は、地籍調査を行う地方公共団体又は土地改良区等の該当の有無について、疑義がある場合には、委託元責任者に確認を求めるものとする。

また、業務管理者は、閲覧が許可される場合には、必要に応じて、委託元責任者に当該附属書類等を書庫からの取り出しなどの対応も併せて求めるものとする。

③ 委託元責任者による閲覧の許可についての判断によって、以下のとおり取扱うものとする。

<閲覧の許可があった場合>

ア 登記簿の附属書類等が製本されている場合で該当部分のみを閲覧に供するときは、以下の取扱いとする。

(7) 製本を解いて、該当部分のみを取り出し、ホチキス等で止めるなどして容易に抜取りができないよう措置するとともに、書類の種類及び総枚数を乙号請求書に控えた上で閲覧に供するものとする。

この場合、該当部分を取り出されたつづりについては、仮止めするなどして適切に管理するものとする。

(4) 製本された状態のまま他の申請書及び附属書類とともに閲覧に供する場合は、該当箇所をしおり等によって閲覧の範囲を示すとともに、書類の種類及び総枚数を乙号請求書に控えた上で閲覧に供するものとする。

なお、当該製本内に平成27.3.31民二198通知別紙甲号の記2の処理が施された登記申請書及び附属書類の写し（当該写しの1ページ目の適宜の箇所に配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護に関する法律等に規定する被害者に係る申請であることが明らかになるような措置がされたもの。）がある場合については、(ア)の方法によることが望ましいが、製本された状態のまま閲覧に供する場合には、該当部分以外の部分について、閲覧させないよう監視することに特に注意する必要がある。

イ 閲覧が終了して附属書類が返納された際には、乙号請求書に控えた書類の種類及び総枚数と照合して、全ての書類が返納されたことを確認するものとする。

また、製本を解いた場合は、元の場所につづり込むものとする。

委託元責任者は、業務管理者から、登記簿の附属書類等の閲覧に関する許可の判断を求められた場合は、請求人に対して必要な質問と資料等の提示を求めるなどして、当該請求人が利害関係人に当たるか否か及び閲覧の許可の判断をし、その結果を受託事業者の業務管理者に伝えなければならない。

この場合は、利害関係人である請求人の本人確認も併せて行うものとする。

委託元責任者は、業務管理者から地籍調査を行う地方公共団体又は土地改良区等の該当の有無について確認依頼があった場合には、該当の有無を確認の上、その結果を伝えるものとする。

ウ 筆界点調査図又は法定相続人情報を閲覧させる場合には、以下のとおり対応するものとする。

(7) 業務管理者は、委託元責任者に、筆界点調査図又は法定相続人情報を表示した書面の出力を求めるものとする。

(4) 委託元責任者から受領した書面を閲覧に供するものとする。

なお、閲覧に供した書面は、請求人から回収する必要はない。

(5) 職権表示登記等書類つづり込み帳及び法定相続人情報つづり込み帳を閲覧させる場合の取扱いは、上記③に準ずるものとする。

また、当該筆界点調査図に係る職権表示登記等書類つづり込み帳につづり込まれた土地調査書及び当該法定相続人情報に係る法定相続人情報つづり込み帳につづり込まれた書類の閲覧も請求された場合には、法務局職員がこれらのつづり込み帳を取り出し、業務管理者に引き渡すものとする。

＜閲覧が不許可と判断された場合＞

請求人への対応は、委託元責任者が行うこととし、業務管理者は一切の説明を行わないものとする。

委託元責任者は、筆界点調査図又は法定相続人情報の閲覧請求の場合には、甲号事務処理用端末装置から、筆界点調査図又は法定相続人情報を表示した書面を出力し、当該書面を業務管理者に引き渡すものとする。

委託元責任者は、閲覧を不許可と判断した場合は、請求人への説明等の対応をするものとする。

3 他庁保管の閉鎖登記簿等に係る閲覧請求への対応

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>書庫が狭あいである等の事情から閉鎖登記簿等を他の登記所等の書庫に格納して保管している場合があることから、このような場合における閉鎖登記簿等の閲覧請求に対する取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p>① 他庁保管の閉鎖登記簿等について、事前に把握しておくものとする。</p> <p>② 閲覧の対象によって、以下のとおり取扱うものとする。</p> <p>＜閲覧の対象が登記簿の附属書類（図面類を除く）以外の場合＞</p> <p>ア 閉鎖登記簿等を保管する庁に法務局職員及び受託事業者が配置されている場合は、閲覧の請求人に対しては、閉鎖登記簿等を他庁で保管していることから、原本を郵送等により取り寄せて閲覧に供するか、ファクシミリ又は電子メール（以下「ファクシミリ等」という。）で写しを取り寄せて閲覧に供するか、請求人が閉鎖登記簿等を保管する庁へ移動の上閲覧に供する旨を説明し、理解を得るものとする。</p>	<p>[取扱い]</p> <p>委託元責任者は、他庁保管に係る閉鎖登記簿等がある場合は、業務管理者にそれらの一覧表を示しておかなければならない。</p>

イ 請求人が、ファクシミリ等で取り寄せた閉鎖登記簿等の写しの閲覧を希望している場合は、請求のあった庁の業務管理者は、原則として、自ら閉鎖登記簿等を保管する庁の受託事業者に対して、閉鎖登記簿等の写しのファクシミリ等での送付を依頼するものとする。

閉鎖登記簿等を保管する庁の受託事業者は、上記の依頼を受けて、閉鎖登記簿等の写しを作製し、委託元責任者の確認を受けた上で、請求のあった庁にファクシミリ等により送付するものとする。

ウ 請求のあった庁においては、閉鎖登記簿等を保管する庁からファクシミリ等で送付された登記簿等の写しを閲覧に供するものとする。

エ ファクシミリ等で送付された閉鎖登記簿等の写しを閲覧に供した後、必ず請求人から返却させた上で、速やかに破棄するものとする。

オ 閉鎖登記簿等を保管する庁舎に法務局職員及び受託事業者が配置されていない場合は、閲覧の請求人に対しては、閉鎖登記簿等を他庁で保管していることから、原本を取り寄せて閲覧に供する旨を説明し、理解を得るものとする。

カ 上記により取り寄せた閉鎖登記簿等を閲覧に供した後は、速やかに業務管理者を通じ、委託元責任者に返却するものとする。

＜閲覧の対象が登記簿の附属書類（図面類を除く）の場合＞

ア 請求に係る附属書類が他庁において保管されているものである場合、閲覧の請求人に対しては、附属書類を他庁で保管していることから、原本若しくは該当部分の写しを郵送等で取り寄せて閲覧に供する旨を説明し、理解を得るものとする。

イ 業務管理者は、請求人から図面類以外の登記簿の附属書類の閲覧の請求があった場合は、委託元責任者に対して、請求人が利害関係人に当たるか否かを含めた閲覧の許可の判断を求めるものとする。ただし、地籍調査を行う地方公共団体又は土地改良区等からの請求の場合、利害関係の有無にかかわらず、その閲覧を請求することができる（国土調査法第32条の3、国土調査法施行令第1条）。

なお、この場合においては、当該請求が国土調査法第32条の3に基づくものであることを証する所属長又は代表者の証明書の提出を求めるものとする。

おって、業務管理者は、地籍調査を行う地方公共団体又は土地改良区等の該当の有無について、疑義がある場合には、委託元責任者に確認を求めるものとする。

委託元責任者は、受託事業者がファクシミリにより送信しようとする閉鎖登記簿等の写しについては、不適正な事務処理が行われていないかを確認するものとする。

閉鎖登記簿等を保管する庁舎に法務局職員及び受託事業者が配置されていない場合は、法務局職員（登記所職員）が閉鎖登記簿等の運搬を行い、受託事業者に当該閉鎖登記簿を引き渡すものとする。

委託元責任者は、業務管理者から、図面類以外の登記簿の附属書類の閲覧に関する許可の判断を求められた場合は、請求人に対して必要な質問と資料等の提示を求めるなどして、当該請求人が利害関係人に当たるか否か及び閲覧の許可を判断し、その結果を業務管理者に伝えるとともに、許可の場合は附属書類を保管する庁の法務局職員に対し、書留郵便による送付を依頼する。

委託元責任者は、業務管理者から地籍調査を行う地方公共団体又は土地改良区等の該当の有無について確認依頼があった場合には、該当の有無を確認の上、その結果を伝えるものとする。

この場合は、利害関係人たる請求人の本人確認も併せて行うものとする。

附属書類を保管する庁の法務局職員は、附属書類（原本又は該当部分の写し）の書留郵便での送付の依頼があった場合は、これに応じるものとする。

	<p>ウ 請求のあった庁においては、郵送された附属書類（写し）を閲覧に供するものとする。</p> <p>エ 郵送された附属書類を閲覧に供した後、速やかに業務管理者を通じ、委託元責任者に返却するものとする（写しは破棄するものとする。）。</p>	<p>委託元責任者は、郵送された附属書類（原本又は該当部分の写し）を業務管理者に手交するものとする。</p> <p>閲覧に供した付属書類が原本の場合は、委託元責任者は、附属書類を保管する庁に、書留郵便により、当該原本を送付するものとする。</p>						
4 閲覧監視及び不正行為への初期的対応								
	<table><tr><th>受託事業者</th><th>法務局職員</th></tr><tr><td><p>[説明]</p><p>閲覧監視をする中で、抜き取り、改ざん、破損、持ち出し、コピー等の不正行為を現認した場合の取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p></td><td></td></tr><tr><td><p>[取扱い]</p><p>① 請求人が閲覧中に抜き取り、改ざん、破損、持ち出し、コピー等の不正行為を行おうとしている又は行ったことを現認したときは、直ちにその行為の中止を求め、当該行為者を留め置くとともに、業務管理者は、委託元責任者に通報し、対応を求めるものとする（不正行為者への初期的対応）。</p><p>② 法務局備付け住宅地図（ブルーマップ）のコピーを行おうとしている利用者がいるときは、その行為を中止させ、著作権法により、著作権者に無断でコピーすることは禁じられているため住宅地図のコピーはできない旨説明するものとする。</p></td><td><p>[取扱い]</p><p>委託元責任者は、業務管理者から不正行為に関する通報を受けたときは、不正行為を行おうとしていた者又は行った者に対する事実確認の結果を踏まえ、警察官署への告発を含めた対応をしなければならない。</p></td></tr></table>	受託事業者	法務局職員	<p>[説明]</p> <p>閲覧監視をする中で、抜き取り、改ざん、破損、持ち出し、コピー等の不正行為を現認した場合の取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p>		<p>[取扱い]</p> <p>① 請求人が閲覧中に抜き取り、改ざん、破損、持ち出し、コピー等の不正行為を行おうとしている又は行ったことを現認したときは、直ちにその行為の中止を求め、当該行為者を留め置くとともに、業務管理者は、委託元責任者に通報し、対応を求めるものとする（不正行為者への初期的対応）。</p> <p>② 法務局備付け住宅地図（ブルーマップ）のコピーを行おうとしている利用者がいるときは、その行為を中止させ、著作権法により、著作権者に無断でコピーすることは禁じられているため住宅地図のコピーはできない旨説明するものとする。</p>	<p>[取扱い]</p> <p>委託元責任者は、業務管理者から不正行為に関する通報を受けたときは、不正行為を行おうとしていた者又は行った者に対する事実確認の結果を踏まえ、警察官署への告発を含めた対応をしなければならない。</p>	
受託事業者	法務局職員							
<p>[説明]</p> <p>閲覧監視をする中で、抜き取り、改ざん、破損、持ち出し、コピー等の不正行為を現認した場合の取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p>								
<p>[取扱い]</p> <p>① 請求人が閲覧中に抜き取り、改ざん、破損、持ち出し、コピー等の不正行為を行おうとしている又は行ったことを現認したときは、直ちにその行為の中止を求め、当該行為者を留め置くとともに、業務管理者は、委託元責任者に通報し、対応を求めるものとする（不正行為者への初期的対応）。</p> <p>② 法務局備付け住宅地図（ブルーマップ）のコピーを行おうとしている利用者がいるときは、その行為を中止させ、著作権法により、著作権者に無断でコピーすることは禁じられているため住宅地図のコピーはできない旨説明するものとする。</p>	<p>[取扱い]</p> <p>委託元責任者は、業務管理者から不正行為に関する通報を受けたときは、不正行為を行おうとしていた者又は行った者に対する事実確認の結果を踏まえ、警察官署への告発を含めた対応をしなければならない。</p>							
5 登記簿等が不存在の場合の閲覧等の請求への対応								
	<table><tr><th>受託事業者</th><th>法務局職員</th></tr><tr><td><p>[説明]</p><p>請求人から登記簿、閉鎖登記簿（以下「登記簿等」という。）、閉鎖地図及び図面類の閲覧等の請求があった場合において、請求物件が不存在のときの取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p></td><td></td></tr><tr><td><p>[取扱い]</p><p>閲覧等の請求に係る登記簿等、閉鎖地図及び図面類が一覧表に該当する物件の場合は、業務管理者は委託元責任者に当該請求を引き継ぐものとする。</p></td><td><p>[取扱い]</p><p>委託元責任者は不存在となっている登記簿等、閉鎖地図及び図面類がある場合は、業務管理者にそれらの一覧表を示しておかなければならない。</p><p>引継ぎを受けた委託元責任者は、請求人への説明等の対応をするものとする。</p></td></tr></table>	受託事業者	法務局職員	<p>[説明]</p> <p>請求人から登記簿、閉鎖登記簿（以下「登記簿等」という。）、閉鎖地図及び図面類の閲覧等の請求があった場合において、請求物件が不存在のときの取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p>		<p>[取扱い]</p> <p>閲覧等の請求に係る登記簿等、閉鎖地図及び図面類が一覧表に該当する物件の場合は、業務管理者は委託元責任者に当該請求を引き継ぐものとする。</p>	<p>[取扱い]</p> <p>委託元責任者は不存在となっている登記簿等、閉鎖地図及び図面類がある場合は、業務管理者にそれらの一覧表を示しておかなければならない。</p> <p>引継ぎを受けた委託元責任者は、請求人への説明等の対応をするものとする。</p>	
受託事業者	法務局職員							
<p>[説明]</p> <p>請求人から登記簿、閉鎖登記簿（以下「登記簿等」という。）、閉鎖地図及び図面類の閲覧等の請求があった場合において、請求物件が不存在のときの取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p>								
<p>[取扱い]</p> <p>閲覧等の請求に係る登記簿等、閉鎖地図及び図面類が一覧表に該当する物件の場合は、業務管理者は委託元責任者に当該請求を引き継ぐものとする。</p>	<p>[取扱い]</p> <p>委託元責任者は不存在となっている登記簿等、閉鎖地図及び図面類がある場合は、業務管理者にそれらの一覧表を示しておかなければならない。</p> <p>引継ぎを受けた委託元責任者は、請求人への説明等の対応をするものとする。</p>							

第5 登記情報及び地図情報の電子データによる提供に係る業務

1 登記情報の電子データによる提供に係る取扱い

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>一定の法令上の根拠に基づき、その権限を有する官庁又は公署から依頼があった場合には、登記情報を電子データにより提供することができるものとされており、当該業務は法務局職員と連携して受託事業者が処理する業務とされていることから、当該業務を適正・確実に実施するための取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p>① 登記情報の電子データによる提供については、以下の流れで処理するものとし、詳細については、別添1「登記情報の電子データによる提供についての実施要領」に従うものとする。</p> <p>② <依頼書の受領> 依頼書を受領し、審査担当者に回付する。</p> <p>③ <依頼書の審査> 依頼書の内容が適正であることを審査し、ファイル出力作業担当者に回付する。 受託事業者のみでは依頼書の内容が適正であるか否かを判断することができない場合には、委託元責任者に確認する。</p> <p>④ <ファイル出力作業の日程調整> ファイル出力作業担当者は、日程調整担当者に日程調整を依頼する。 日程調整担当者は、各法務局・地方法務局内におけるファイル出力作業の日程調整を行う。</p> <p>⑤ <ファイル出力作業等> ア 連絡用連携サーバを使用する場合 ファイル出力指示を実行する。 出力ファイルは、登記官の確認処理により同サーバに転送される。作業完了後、依頼書を委託元責任者に提出する。 イ 外部電磁的記録媒体を使用する場合 日程調整担当者から指定された日時に、登記情報システムからファイルを出力し、登記所から貸与された外部電磁的記録媒体に格納する。作業完了後、依頼書と外部電磁的記録媒体を委託元責任者に提出する。</p> <p>⑥ <業務報告書（日報）への記載> 業務管理者は、依頼書を受領したときは、受領した依頼書の枚数及び依頼者を業務報告書（日報）の7(6)その他の特記事項欄に記載する。</p> <p>⑦ <月別の処理件数及び筆個数の報告> 受託事業者は、原則として毎月10日までに、前月の管轄登記所別のファイル出力作業等の件数及び筆個数を取りまとめ、委託法務局の担当者に報告する。</p>	<p>委託元責任者は、受託事業者から依頼書の内容が適正であるか否かの確認を求められた場合には、その適否を判断し、受託事業者に伝える。</p> <p><ファイルの提供等> ア 連絡用連携サーバを使用する場合 受託事業者からファイル出力指示の実行を終えた旨の報告を受けた後、連絡用連携サーバにファイルを転送する（確認処理を行う。）。 転送されるファイルにパスワードは付与されない。 イ メール又は外部電磁的記録媒体を使用する場合 受託事業者から提出されたファイルのパスワード等を確認する。 官庁又は公署に対し、原則としてメールによりファイルを送信するとともに、電話等の適切な手段でパスワードを伝達する。</p>

2 地図情報の電子データによる提供に係る取扱い

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>一定の法令上の根拠に基づき、その権限を有する官庁又は公署から依頼があった場合には、地図情報を電子データにより提供することができるものとされており、当該業務は法務局職員と連携して受託事業者が処理する業務とされていることから、当該業務を適正・確実に実施するための取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p>① 地図情報の電子データによる提供については、以下の流れで処理するものとし、詳細については、別添２「地図情報の電子データによる提供についての実施要領」に従うものとする。</p> <p>② ＜依頼書の受領＞ 依頼書を受領し、審査担当者に回付する。</p> <p>③ ＜依頼書の審査＞ 依頼書の内容が適正であることを審査し、ファイル出力作業担当者に回付する。 受託事業者のみでは依頼書の内容が適正であるか否かを判断することができない場合には、委託元責任者に確認する。</p> <p>④ ＜ファイル出力作業等＞ 地図情報システムからファイルを出し、登記所から貸与された外部電磁的記録媒体に格納する。作業完了後、依頼書と外部電磁的記録媒体を委託元責任者に提出する。 なお、ファイルの作成は、登記所予約バッチ処理方式（予約指示をすると、システムのリソースが空いている時間帯に自動で実行される方式）で処理される。</p> <p>⑤ ＜業務報告書（日報）への記載＞ 業務管理者は、依頼書を受領したときは、受領した依頼書の枚数及び依頼者を業務報告書（日報）の７（６）その他の特記事項欄に記載する。</p>	<p>委託元責任者は、受託事業者から依頼書の内容が適正であるか否かの確認を求められた場合には、その適否を判断し、受託事業者に伝える。</p> <p>＜ファイルの提供等＞ 受託事業者から依頼書と外部電磁的記録媒体を受領した後、依頼書に記載の以下のいずれかの方法によってファイルを提供する。 ア 連絡用連携サーバを使用する場合 個別取得データの転送処理により、連絡用連携サーバに転送する。この際、同ファイルにはパスワードが付与されているが、依頼者との調整等に基づき、パスワードを解除した状態で、同サーバに転送しても差し支えない。 イ メール又は外部電磁的記録媒体を使用する場合 受託事業者から提出されたファイルのパスワード等を確認する。 官庁又は公署に対し、原則としてメールによりファイルを送信するとともに、別メール又は電話等の適切な手段でパスワードを伝達する。</p>

第6 質問・照会等の業務

1 質問・照会等に対して講ずべき措置

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>質問・照会等に対応するための取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。 なお、質問・照会等から苦情へ発展することを防止するとともに、相談者の適正な理解を得るためには、質問・照会の対応範囲に沿った責任処理体制を整備する必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p>① 受託事業者側で処理すべき質問・照会等については、自らの有する知識及びスキルを駆使して、責任をもって処理するとともに、受託事業者の組織的対応をもって、その解決を図るものとする。 なお、委託元責任者を含む法務局職員に助勢を求めたり、対応を振り向けることのないよう留意するものとする。</p> <p>② 請求人からの質問・照会等に適切に対応できるよう質問・照会等の窓口を設けるとともに、机上札等により質問・照会等の窓口であることを明示するものとする。</p> <p>③ 高度な専門知識が必要な相談等については、実務経験者等が責任をもって対応するものとする。</p> <p>④ 実務経験者等において対応できない質問・照会等については、管理部門において対応するものとする。</p> <p>⑤ 質問・照会等の内容が、法務局職員の処理等に起因したものであるとして、対応を法務局職員に引き継ぐ場合は、請求人等から繰り返し同じ説明をさせることのないよう質問・照会等の内容を簡潔に伝達するものとする。</p>	<p>[取扱い]</p> <p>質問・照会等の内容が、法務局職員の処理等に起因したものであるとして、受託事業者から対応を引き継ぐよう依頼があった場合は、委託元責任者において解決を図るものとする。</p>

2 質問・照会等の対応範囲

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>請求人からの質問・照会等については、その内容が多岐にわたることから、質問・照会等の内容や態様に応じて、法務局職員（登記所職員）が対応すべきものと受託事業者側が対応すべきものに区分することにより、責任の所在を明確にするほか、そのための業務処理体制を整備する必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p>	<p>[取扱い]</p>

- ① 受託事業者側が対応すべき質問・照会等については、乙号事務の処理に関する質問・照会等とし、例示するとおおむね次のとおりである。
- ア 証明書等の請求方法（地番、家屋番号特定に関する照会等を含む。）に関する照会
 - イ 証明書等を請求する管轄登記所に関する照会
 - ウ 証明書等を請求する請求人のためにする道案内、所在案内
 - エ 証明書等に記載された事項に対する説明（乙号事務に関する内容に限る。）
 - オ 交付後の証明書等（取替え要望を含む。）に関する質問
 - カ 郵送請求及びオンライン請求に関する照会（処理状況に係る照会等を含む。）
- ② 登記情報提供サービスに関する問合せについては、同サービスにおける問合せ先（指定法人）を案内するものとする。
- オンライン請求の操作方法等に関する問合せについては、登記情報提供サービスにおける問合せ先（指定法人）を案内することのないように注意すること。
- ③ 制度の改善等に関する要望があった場合は、制度の趣旨（法令上の根拠）についての説明を行うこととするが、理解が得られない場合は、業務管理者は、委託元責任者に引き継ぐものとする。
- なお、理解が得られた場合であっても、必ず要望の要旨を日報に記載して、委託元責任者に報告するものとする。

委託元責任者は、登記事務に関して、受託事業者側が対応すべき質問・照会等を除いた、全ての質問・照会等について対応するものとする。

委託元責任者は、業務管理者から制度の改善等に関する要望についての対応の依頼があった場合は、これに適切に対応しなければならない。

3 乙号事務に関する電話への対応

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>乙号事務の実施に当たっては、電話による質問・照会等も非常に多いことから、これに対応するための取扱いを定めるほか業務処理体制を整備する必要がある。</p> <p>また、乙号事務に関する電話による質問・照会等は、主に証明書等の交付や閲覧の請求方法、管轄登記所及びその所在・電話番号、郵送請求、オンライン請求に関する問い合わせ、地番・家屋番号等の照会等が多いことから、標準的な取扱いを定め、取扱いの統一性の確保と効率性を高める必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p>① 乙号事務スペースに設置された電話に着信があったときは、速やかに対応するものとする。</p> <p>なお、その際は、自らが乙号事務の受託事業者であることを明らかにするものとする。</p> <p>② 照会等の内容が、登記申請やオンライン請求のための環境設定等の乙号事務以外の内容である場合は、電話を法務局職員に取り次ぐものとする。</p>	<p>[取扱い]</p> <p>乙号事務に関する照会等について代表電話番号で受けた場合は、第一次応対者である電話交換業務を担当する法務局職員から直接乙号事務用電話へ取り次ぐものとする。</p> <p>委託元責任者は、乙号事務スペースに設置された電話に、乙号事務以外の内容に関する照会等があった場合に備えて、乙号事務の受託事業者からの取り次ぎを受ける法務局職員の内線番号等をあらかじめ業務管理者に周知しておくものとする。</p>

- ③ 法務局が貸与した電話機等については、受託した業務を遂行する範囲で、使用するものとする。
- ④ 受託事業者は、電話による質問・照会等に対して、会社に専用の電話回線を設けるなどの体制を整備し、窓口で配布する書面や封筒等にその体制を明記するなどして利用者へ周知することにより、利用者に対する利便を図ることが望ましい。

4 地番・家屋番号の特定に関する照会等への対応（電話による場合を含む。）

（１） 対応上の留意事項等

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>土地及び建物は、不動産登記法第2条第17号で定義される地番（同法第35条で規定する「1筆の土地ごとに付された地番」をいう。）によって特定される。</p> <p>したがって、住居表示に関する法律（昭和37年法律第119号）により定められた番号「〇丁目〇番〇号」という、いわゆる住所（住居番号）とは異なる。</p> <p>土地及び建物の証明書等を請求する者は、土地の所在及び地番（建物の特定には、さらに家屋番号も必要となる。）等の物件の所在事項又は不動産番号を乙号請求書に記載して請求する必要がある（不動産登記規則第193条等）ところ、一般の請求人は、住所と地番の差異については承知していない場合が多いことから、証明書等の請求時にトラブルとなる場合が多いため、対応に当たっての留意事項等を定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p>① 請求書にいわゆる住所（住居表示）を記載して請求された場合において、請求人が当該物件の所有者であるときは、登記済証又は登記識別情報及び市区町村発行の固定資産課税証明又は固定資産税納付通知書等により確認の上、改めて請求するよう理解を求めるものとする。</p> <p>② 業務管理者は、誤った証明書を交付することによって請求人が取引上で損害を被る場合もあることを常に想定して対応するよう業務従事者に周知するものとする。</p> <p>③ 電話や窓口等において、ブルーマップにより地番等を確認して答える場合は、照会された地番等を特定したものではなく、ブルーマップ上のおおよその地番等であることを付言するものとする。</p> <p>④ 住居表示に関する地番照会は、地域の実情により市区町村の住居表示担当課への照会を促すものとする。</p>	

（２） 地番の特定に関する照会等への対応

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p>	

地番等の特定に関する問題については、システム機能により解決することができる場合もあるが、登記記録に記録されている事項は手数料を納付して公開される情報であることを踏まえ、個人情報の管理やシステム上の制限等があるので、それに留意した上で、一定の取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。

[取扱い]

- ① 窓口において照会を受けた場合は、以下のとおり取扱うものとする。
 - ア 物件特定は、請求人において行うべきものであることから、ブルーマップ等（公図を含む。）により地番を特定するよう求めることとする。ただし、地番の特定が困難と考えられる場合は、地図情報システムのインデックスマップ機能等を活用して物件特定を支援するものとする。
 - イ ブルーマップが作成された後に住居表示等の実施により物件の所在等が変動している場合は、住居表示新旧対照表、地番対照表及びシステムの物件履歴一覧等の機能を活用して物件特定を支援するものとする。
 - ウ 上記によっても物件を特定することができない場合は、改製不適合登記簿（手引書（No. 1）第2部第1節第3の1(2)参照）を確認するものとする。
 - エ 請求人が当該物件の所有者でない場合は、住宅地図その他の資料と照らし合わせて物件の特定に努めるものとするが、物件が特定できない場合は、法務局の資料では当該物件を特定することが困難な旨説明し、請求人の理解を得るものとする。
- ② 電話による照会の場合で、地番の特定が困難と考えられるときは、調査可能な範囲でインデックスマップ及びブルーマップ等で確認し、場合によっては住居表示新旧対照表、地番対照表その他の資料と照らし合わせた上で回答するものとする。

(3) 家屋番号の照会への対応

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>家屋番号の特定に関する問題については、システム機能により解決することができる場合もあるが、登記記録に記録されている事項は手数料を納付して公開される情報であることを踏まえ、個人情報の管理やシステム上の制限等に留意した上で、一定の取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 窓口において照会を受けた場合は、以下のとおり取扱うものとする。 <ol style="list-style-type: none"> ア 請求された建物の底地に建物が1棟しか登記されていない場合 底地の地番がそのまま家屋番号となる場合が多いので、その旨を説明するものとする。 	

- イ 請求された建物の底地の地番と同じ家屋番号の建物の登記がされていない場合
 (7) 「底地上の建物検索」を行い、複数の建物がある場合は、「全部事項」を入力し、所有者等により特定する。
 (4) 上記においても該当がない場合は、「地番一覧」により、枝番の有無等を確認し、再度、「底地上の建物」検索を行う。

ウ マンションの場合

- (7) 部屋番号と家屋番号が同一の場合と同一でない場合とがあるので、マンション名、部屋番号及び所有者名の記載を求めるものとする。
 (4) 部屋番号と家屋番号が同一でない場合は、既に作成されている「マンション家屋番号簿」の該当部屋番号から家屋番号を特定するものとする。

エ 上記ア～ウによっても物件を特定できない場合

- (7) 改製不適合登記簿（手引書（No. 1）第2部第1節第3の1(2)参照）を確認するものとする。
 (4) 底地が分筆されていれば、分筆元地の地番で「底地上の建物」により検索するものとする。

- ② 電話による照会の場合で、家屋番号の特定が困難と考えられるときは、証明書等の請求及び登記情報提供サービスを利用するための照会であることを確認した上で、調査可能な範囲で対応するものとする。

なお、家屋番号以外の登記事項については回答することができないことに注意する。

5 証明書等の取替え要望への対応

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>請求物件を誤った（所有者が相違する場合を含む。）として、請求人から引渡した証明書等の取替えを求められる場合があるので、この場合の取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p>① 請求人から引渡した証明書等の取替えを求められた場合は、以下の場合を除き、原則として取替えには応じられない取扱いとして対応するものとする。</p>	

ア 請求内容と相違した物件の証明書等を誤って作製し、引渡した場合

イ 所有者が相違しているにもかかわらず、請求人に確認をせずに作製し、引渡した場合

※ 「所有者相違の場合は不要」として請求される場合はその旨を乙号請求書に記載しておく。

ウ 請求物件の特定に関する請求人との応対の中で錯誤があり、誤って作製、引渡した場合等

(例)

- ・ 請求人は、土地の登記事項証明書を欲していたが、建物の登記事項証明書を求めているものと誤解した場合
- ・ 応対中に、丁目又は地番（家屋番号）を聞き違いした場合
- ・ 請求人は、地図証明書を欲していたが、土地の登記事項証明書を求めているものと誤解した場合
- ・ 土地、建物の請求がされたが、土地が敷地権の対象であり、引渡し時に不要といわれた場合

② 取替え事案のうち、明らかな誤交付や誤発行の事案については、下記第7の6を参照の上、適切に対応するものとする。

③ 請求どおり作製したにもかかわらず、受領を拒否された場合は、交付不能（下記第7の17<乙号請求書の取扱い>の④を参照）として処理するものとする。

第7 管理業務（実施要項別紙2の1(4)関係）

1 処理状況等の管理

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>受託事業者は、実施要項の各規定を遵守し、又は提案書において提案した要求水準（以下「要求水準」という。）を達成する必要があることから、各登記所における業務従事者の出勤状況や事務処理状況を適時・適切に把握するための取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p>① 業務管理者は、業務従事者の出勤状況や事務処理状況（窓口・郵送・オンラインに係る請求の処理状況等）等を毎日の業務開始の直後のほか、監督上必要と考えられるときに、管理部門に報告するものとする。</p> <p>② 管理部門は、業務管理者からの報告等を踏まえ、必要に応じて、要求水準を達成するための措置を検討し、その内容を委託法務局及び関係する登記所の業務管理者に連絡するものとする。</p> <p>③ 管理部門は、市町村や関係資格者から収集した情報により過去の事件動向を分析し、今後の事件動向を予測して、高い水準での事務処理を実現する体制を事前に整備することが望ましい。</p>	<p>[取扱い]</p> <p>委託元責任者は、監督上必要と考えるときは、業務管理者に対し、業務従事者の出勤状況や事務処理状況について、報告を求めるものとする。</p> <p>また、業務管理者からの報告を踏まえ、要求水準の確保状況や人員の配置状況等を確認するものとする。</p>

2 適法性の管理

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>委託業務を適正に実施するため、各登記所の事務処理が法令等に基づき適正に実施されていることを確認する取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p>① 実務経験者等は、事務処理が法令等はもとより、受託事業者が策定した実施要領に基づき実施されている（以下「適法性の確保」という。）ことの確認を適時・適切に行い、不正・不当事案等の発生につながるおそれがあると認めたときは、速やかに是正するとともに、業務管理者に報告するものとする。</p> <p>② 業務管理者は、実務経験者等からの報告等を踏まえ、不正・不当事案等が是正されないと認められるときは、管理部門と対応を協議するなどして、速やかに、これに係る改善措置等を講ずるものとする。</p> <p>③ 管理部門は、業務管理者を通じて各登記所の適法性の管理の状況を適正に把握することとし、各登記所の状況に応じた改善措置等を講ずるものとする。</p> <p>なお、改善措置等を講ずるに当たっては、委託法務局と必要な調整を行うものとする。</p>	<p>[取扱い]</p> <p>委託元責任者は、委託業務における適法性の確保状況を監督するとともに、必要に応じて、業務管理者に報告を求めるものとする。</p> <p>委託法務局又は委託元責任者は、受託事業者から適法性の確保状況や改善措置に係る報告等があったときは、その内容が法令等や契約に適合するものであるかを確認するものとする。</p>

- ④ 管理部門は、高い水準で適法性を確保するため、適法性の確認で把握した状況や不正・不当事案の発生状況等を踏まえ、必要な研修を企画・実施することが望ましい。

3 個人情報の保護

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>委託業務の実施においては、印鑑登録情報、乙号請求書及び登記簿の附属書類等様々な個人情報を取り扱うこととなることから、受託事業者は、公共サービス改革法第33条の2第2項第2号において、個人情報の適正な取扱いを確保することとされていることから、この取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p>① 業務管理者は、個人情報等が法令等により、受託事業者が策定した実施要領に基づき、適正に取り扱われているかを適時・適切に確認するものとする。</p> <p>② 業務管理者は、個人情報等が適正に取り扱われないおそれがあると認めるときは、委託元責任者と必要な調整を行った上で、速やかに、これに係る改善措置を講ずるとともに、管理部門に対して速やかに報告するものとする。</p> <p>③ 管理部門は、業務管理者を通じて各登記所の個人情報の適正な取扱いの確保状況を把握することとし、委託法務局と必要な調整を行った上で、各登記所の状況に応じた改善措置等を講ずるものとする。</p> <p>なお、各登記所の業務管理者は、講じた改善措置について、委託元責任者に報告するものとする。</p> <p>④ 管理部門は、個人情報の保護に係る研修を実施要項及び受託事業者が策定した実施要領に基づき企画・実施するものとする。</p>	<p>[取扱い]</p> <p>委託元責任者は、業務従事者が委託業務の用に供する範囲内で個人情報を適正に取り扱っているかを監督するとともに、必要に応じて、業務管理者に報告を求めるものとする。</p> <p>委託元責任者は、業務管理者から個人情報の取扱状況や改善措置に係る報告等があったときは、その内容が法令や契約に適合するものであるかを確認するものとする。</p> <p>委託法務局は、管理部門から個人情報の取扱状況や改善措置に係る報告等があったときは、その内容が法令や契約に適合するものであるかを確認するものとする。</p>

4 秘密情報等の保護

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>受託事業者は、公共サービス改革法第25条第1項において、委託業務に関して知り得た秘密を漏らし、又は盗用してはならないこととされており、さらに、同法第33条の2第3項において、秘密を漏らし、又は盗用することとならない場合であっても、委託業務の実施に関して知り得た情報を、委託業務の用に供する目的以外に利用してはならないとされていることから、この取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p>① 業務管理者は、秘密情報等が法令等により、受託事業者が策定した実施要領に基づき、適正に取り扱われているかを適時・適切に確認するものとする。</p>	<p>[取扱い]</p> <p>委託元責任者は、業務従事者が委託業務の用に供する範囲内で、秘密情報等を適正に取り扱っているかを監督するとともに、必要に応じて、業務管理者に報告を求めるものとする。</p>

- ② 業務管理者は、秘密情報等が適正に取り扱われないおそれがあると認めるときは、委託元責任者と必要な調整を行った上で、速やかに、これに係る改善措置を講ずるとともに、管理部門に対して速やかに報告するものとする。
- ③ 管理部門は、業務管理者を通じて各登記所の秘密情報等の適正な取扱いの確保状況を把握することとし、委託法務局と必要な調整を行った上で、各登記所の状況に応じた改善措置等を講ずるものとする。
 なお、各登記所の業務管理者は、講じた改善措置について、委託元責任者に報告するものとする。
- ④ 管理部門は、秘密情報等の保護に係る研修を実施要項及び受託事業者が策定した実施要項に基づき企画・実施するものとする。

委託元責任者は、業務管理者から秘密情報等の取扱状況や改善措置に係る報告等があったときは、その内容が法令や契約に適合するものであるかを確認するものとする。

委託法務局は、管理部門から秘密情報等の取扱状況や改善措置に係る報告等があったときは、その内容が法令や契約に適合するものであるかを確認するものとする。

5 セキュリティ対策

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>委託業務の実施に当たっては、システムを取り扱うことになることから、受託事業者には、「法務省における情報セキュリティ対策の基本方針」、「法務省情報セキュリティ対策基準」及び「登記情報システム等情報セキュリティ及び運用管理規程」等が適用され、情報セキュリティの確保が求められることから、そのための取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p>① 業務管理者は、情報セキュリティの確保の観点から、法務省における情報セキュリティ対策の基本方針等の遵守状況（IDの管理、情報の移送等に係る履践状況等）を適時・適切に確認するものとする。</p> <p>② 業務管理者は、情報セキュリティが確保されないおそれがあると認めるときは、委託元責任者と必要な調整を行った上で、速やかに、これに係る改善措置を講ずるとともに、管理部門に対して速やかに報告するものとする。</p> <p>③ 管理部門は、業務管理者を通じて各登記所の情報セキュリティの確保状況を把握することとし、委託法務局と必要な調整を行った上で、各登記所の状況に応じた改善措置等を講ずるものとする。 なお、各登記所の業務管理者は、講じた改善措置について、委託元責任者に報告するものとする。</p> <p>④ 管理部門は、情報セキュリティの保護に係る研修を実施要項及び受託事業者が策定した実施要項に基づき企画・実施するものとする。</p>	<p>[取扱い]</p> <p>委託元責任者は、業務従事者が、セキュリティ対策を適正に講じているかを監督するとともに、必要に応じて、業務管理者に報告を求めるものとする。</p> <p>委託元責任者は、受託事業者からセキュリティ対策等に係る報告等があったときは、その内容が法令等や契約に適合するものであるかを確認するものとする。</p> <p>委託法務局は、管理部門からセキュリティ対策等に係る報告等があったときは、その内容が法令や契約に適合するものであるかを確認するものとする。</p>

6 不正・不当事案の対応

受託事業者	法務局職員
[説明]	

委託業務の実施に当たり、各種証明書等の誤交付・誤作製、個人情報・秘密情報等の不適正な取扱い、情報セキュリティ違反、物品等の不適正な取扱いその他不正・不当事案が発生したときは、速やかに事案の解決に向けた適切な対応をとる必要があることから、この取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。

[取扱い]

- ① 業務管理者は、不正・不当事案の発生を認識したときは、必ず、発覚日中にその事案に応じて、⑦発生日時、④申請人、⑤申請方法、⑥事案の概要等を委託元責任者に報告（発生報告）するものとする。
また、委託元責任者から求めがあったときは、当該事案に係る事実関係等について、書面により報告（中間報告）するものとする。
- ② 業務管理者は、不正・不当事案に係る事実関係について調査し、管理部門に報告した上で具体的な対応を検討するものとする。
- ③ 管理部門は、業務管理者と具体的な対応策を検討し、速やかに事案の解決に当たるものとする。
- ④ 管理部門は、不正・不当事案に係る事実関係、対応結果及び不正・不当事案発生登記所を含む全ての委託対象登記所における再発防止策等を検討し、委託法務局が指定する日までに、書面により報告（結果報告）するものとする。

[取扱い]

委託元責任者は、業務管理者から不正・不当事案の発生報告を受けたときは、当該事案の解決に係る必要な監督を行うものとする。

委託法務局又は委託元責任者は、受託事業者から不正・不当事案に係る報告があったときは、その内容及び各登記所における再発防止策が適切に講じられているかを確認するものとする。

7 定期的な内部監査の実施

受託事業者	法務局職員
[説明]	
受託事業者は、委託業務を適正かつ確実に実施するため、日常的な管理のほか、定期的な内部監査を実施しなければならないことから、この取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。	
[取扱い]	
① 管理部門は、業務管理者を通じて把握した各登記所における委託業務の実施状況を踏まえ、本章に定める事項その他の事項に関する内部監査の実施計画を策定し、毎年度1回以上、同計画に基づく内部監査を実施するものとする。 また、内部監査の実施に当たっては、その2週間前までに、委託法務局に実施計画書を提出し、その承認を得るものとする。	委託法務局は、受託事業者から、内部監査実施計画書の提出があったときは、その内容が法令等や契約に適合するものとなっているかを確認するとともに、事務処理への影響等を考慮して、承認・不承認を決定するものとする。
② 管理部門は、内部監査の実施後1か月以内に、その実施結果及び是正報告等を書面により委託法務局に報告し、必要な調整を行うものとする。	委託法務局は、受託事業者から、監査の実施結果等に関する報告書の提出があったときは、その内容を確認し、必要があると認めるときは、実施要項12(4)に基づく指示、特別監査その他必要な監督措置を講ずるものとする。
③ 管理部門は、適正かつ確実な委託業務の実施を確保するため、抜き打ちの監査を行うなど、効果的な監査を実施することが望ましい。	

8 クレーム対応

受託事業者	法務局職員
-------	-------

<p>[説明]</p> <p>委託業務の実施に当たっては、窓口対応時（受付・交付や相談等の際の対応時）や電話対応時のほか、法務局ホームページや法務局に設置された意見箱への投書など、様々な場面において利用者からクレームがあることから、これらのクレームに対応するための取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p>① クレームの内容が、受託事業者に対するものである場合は、業務管理者又は管理部門においては、自らの有する知識及びスキルを駆使して、責任をもって処理するとともに、受託事業者の組織的対応をもって、その解決を図るものとする。</p> <p>この場合においては、委託元責任者を含む法務局職員（登記所職員）に助勢を求めたり、対応を振り向けることのないよう留意するものとする。</p> <p>② クレームの内容が、業務管理者や実務経験者等により対応できない場合や、いわゆる行政対象暴力に該当する場合においては、受託事業者側の専門部署による組織的な対応を行うなどして、その対応に万全を期すものとする。</p> <p>③ 法務局ホームページや意見箱への投書により受託事業者に対するクレームがあったときは、口頭により回答する場合を除き、書面をもってこれに回答するものとする。</p> <p>なお、クレームの内容及びその対応結果については、日報等において、委託法務局に報告するものとする。</p> <p>④ クレームの内容が、受託事業者に対するものではない場合は、委託元責任者に対応を引き継ぐとともに、利用者にその旨を伝え、対応者が代わることについて理解を得るものとする。</p> <p>⑤ 管理部門は、クレーム対応に係る研修を実施要項及び受託事業者が策定した実施要項に基づき企画・実施するものとする。</p>	<p>[取扱い]</p> <p>委託法務局又は委託元責任者は、法務局ホームページや意見箱において、受託事業者に対するクレームがあった場合は、受託事業者に回答の作成その他必要な対応を求めるものとする。</p> <p>委託元責任者は、クレームの内容が、受託事業者に対するものではない場合は、受託事業者から対応を引き継ぐものとする。</p>

9 手数料額と貼付印紙の確認等

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>委託業務においては、収入印紙等を取り扱うこととなるところ、委託業務の適正かつ確実な実施という観点のほか、不正・不当事案の発生を防止するため、その取扱いについて定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p> <p>また、手数料の誤納付事案等が発生した場合は、賠償償還手続等を取る必要があるところ、その対応は、委託元責任者に引き継ぐことから、その取扱いについて定めておく必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p>	<p>[取扱い]</p>

- ① 業務管理者は、委託業務の実施に当たり、請求書に貼付された収入印紙等が真正なものであるか、金額が適正であるか、消印が確実に行われているか、誤納付に係る対応が適正に行われているかなどについて、適時・適切に確認するものとする。

なお、乙号請求書に貼付された収入印紙等が真正なものではないことを発見したときは、直ちに、委託元責任者に報告するものとする。

- ② 業務管理者は、手数料の誤納付により再使用証明手続又は賠償償還手続を要する事案が生じたときは、償還手続を執る場合には請求人に過誤納金償還請求書を記載させた上で、委託元責任者にその後の対応を引き継ぐものとする（再使用証明の申出については口頭で差し支えない。）。

また、オンラインによる各種証明書等の送付請求において、書留・簡易書留・速達で送付すべきところを誤って普通郵便で送付したときは（このような事案も不正・不当事案に該当する。）、登記手数料令第3条第6項に係る手数料を償還するため、受託事業者の負担において、請求人に過誤納金償還請求書を送付するなどして同請求書を記載させ、委託法務局宛て送付させるものとする。

なお、過誤納金償還請求書を記載させた場合、「償還を相当とする理由」を書面により、委託元責任者に伝達することとする。

おって、償還請求額が1万円を超える場合は⑦購入日時、⑧購入場所及び⑨誤購入した経緯について、業務管理者が償還請求者から聴取することとし、その聴取内容を書面により、委託元責任者に伝達することとする。

- ③ 管理部門においては、各登記所における手数料額と貼付印紙の確認や賠償償還手続等の確認を適時・適切に行うこととし、その取扱いに問題があると認めるときは、改善措置等を講ずるものとする。

なお、改善措置等を講ずるに当たっては、委託法務局と必要な調整を行うものとする。

委託元責任者は、業務管理者から、請求書に貼付された収入印紙等が真正なものではないことを発見したとの報告があったときは、対応するものとする。

委託元責任者は、業務管理者から、再使用証明手続又は賠償償還手続を要する事案が生じたとして、その手続についての依頼があったときは、過誤納金償還請求書の記載内容等を確認した上で、その処理を引き継ぐものとする。

10 郵券等の取扱い

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>上記第3の2(8)、3(2)、(4)、4(1)、(2)、5、下記第9の1及び2の取扱いに対応するときは、委託法務局から郵券等の払出しを受けることになることから、この取扱いについて定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p>① 業務管理者は、委託法務局から郵券の払出しを受ける必要があるときは、その都度、必要な郵券の数量を委託元責任者を通じて法務局職員（物品供用官）に申し出て、その払出しを受けるものとする。</p> <p>② 郵便料金計器（ハスラー）を使用する庁にあっては、業務管理者は、委託法務局会計課備付けの「ハスラー郵便簿」に記帳し、委託元責任者を通じて法務局職員に処理を依頼するものとする。</p>	<p>[取扱い]</p> <p>法務局職員（物品供用官）は、業務管理者から郵券の払出しの申出があったときは、請求に対応するために必要なものであるか及び数量に誤りがないかを確認の上、払出しを行うものとする。</p> <p>法務局職員は、業務管理者から郵便料金計器（ハスラー）による処理の依頼があったときは、その必要額及び数量を確認の上、ハスラー処理を行うものとする。</p>

- ③ 業務管理者は、払出しを受けた郵券について、送付状況を管理する帳簿（オンライン請求に係る発送簿等）に受払状況（事由、送付先、金額等）を記帳するとともに、発送手続が完了するまでの間、適切に管理するものとする。
- ④ 管理部門においては、各登記所における郵券等の取扱いが適正に行われているかを適時・適切に把握するものとし、その取扱いに問題があると認めるときは、改善措置等を講ずるものとする。
- なお、改善措置等を講ずるに当たっては、委託法務局と必要な調整を行うものとする。

11 物品等の使用

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>受託事業者は、公共サービス改革法第33条の2第4項において、登記官が管理する帳簿等その他国が管理する設備及び物品を適正に取り扱わなければならないこととされており、さらに、実施要項において、使用が認められた施設、設備及び物品については、善良な管理者の注意をもって使用するとともに、これを目的外に利用してはならないとされていることから、この取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p>① 業務管理者は、委託法務局から供用又は貸与された物品（備品・消耗品）並びに使用を認められた施設及び設備（以下「物品等」という。）について、業務従事者が、委託業務の用に供する目的以外に利用し、又は紛失・毀損等をするものがないよう、適時・適切に監督するものとする。</p> <p>なお、委託法務局が貸与した事務用パソコンを使用するときは、その都度、業務管理者が委託元責任者から鍵（ikey）の貸与を受けて業務に必要な範囲で使用するものとし、使用後は、速やかに貸与された鍵（ikey）を委託元責任者に返却するものとする。</p> <p>② 業務管理者は、消耗品の補充が必要なときは、その都度、委託元責任者に払出しを申し出るものとする。</p> <p>③ 委託法務局が供用又は貸与する物品以外を持ち込もうとするときは、受託事業者は、あらかじめ委託法務局に届出を行うとともに、その承認を得なければならない。この場合においては、委託法務局の物品と区別することができるような措置を講ずるものとする。</p> <p>また、持込みの承認を受けた物品等の使用に当たっては、節電及び安全管理に十分配慮するものとする。</p> <p>なお、委託業務を終了するときは、持ち込んだ物品の撤去を行うものとする。</p> <p>④ 業務管理者は、物品等に損害の発生を認めたときは、直ちに委託元責任者に報告するとともに、管理部門とその対応を協議するなどして、速やかに原因の調査その他必要な措置を講ずるものとする。</p>	<p>[取扱い]</p> <p>業務に必要な物品等は、業務従事者数、事務スペース等を勘案して、委託法務局が調達し、供用又は貸与し若しくは使用を認めるものとする。</p> <p>委託元責任者は、業務管理者から消耗品の補充に係る申出があったときは、必要量の払出しを行うものとする。</p> <p>委託法務局は、受託事業者から物品の持込みに係る申出があったときは、庁舎事情、セキュリティ上の観点及び事務処理への影響等を勘案して、承認・不承認の決定をするものとする。</p> <p>委託法務局又は委託元責任者は、受託事業者から、物品等に損害が発生した旨の報告がされたときは、その原因や損害の状況、損害額等について必要な調査を実施するものとする。</p> <p>また、委託法務局又は委託元責任者は、受託事業者から物品等に発生した損害に係る報告が</p>

- ⑤ 管理部門においては、物品等に発生した損害が、受託事業者の責めに帰すべき事由により生じたものである場合は、原因の調査及び再発防止策等の検討を行い、委託法務局が指定する日までに、書面により報告するものとする。
- なお、この場合、受託事業者は、発生した損害を賠償するものとする。

あったときは、その内容及び各登記所における再発防止策が適切に講じられているかを確認するものとする。

12 公印の適正な使用等

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>登記簿謄本等の作製に当たっては、登記所の登記官等の公印を使用することになるため、業務時間中は、委託法務局から公印（公印が格納されている複合認証機の鍵を含む。以下同じ。）の貸与を受けることになる。公印の管理については、委託法務局において公印管理規程等が定められていることから、この取扱いについて定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p>① 業務管理者は、委託元責任者から公印の貸与を受けたときは、公印管理規程に従い、紛失や毀損等のないように適正に管理しなければならない。</p> <p>また、貸与を受けた公印が適正に取り扱われているか、業務の用に供する目的以外に利用されていないかなどについて、適時・適切に監督するものとする。</p> <p>さらに、毎日の終業時には、複合認証機の施錠箇所を施錠するとともに、貸与を受けた全ての公印を委託元責任者に返納するものとする。</p> <p>② 業務管理者は、磨耗等により公印の更新が必要であると認めたときは、速やかに委託元責任者にその旨を申し出るものとする。</p> <p>③ 業務管理者は、貸与を受けた公印を紛失・毀損したときは、直ちに委託元責任者に報告するとともに、管理部門と対応を協議するなどして、速やかに、探索その他必要な措置を執るものとする。</p> <p>④ 管理部門においては、業務管理者を通じて把握した事実関係を踏まえ、具体的な対応策を検討し、業務管理者とともに、速やかに必要な措置を講ずるものとする。</p> <p>また、公印の紛失・毀損に係る事実関係を調査し、再発防止策等を検討の上、委託法務局が指定する日までに、書面により報告するものとする。</p> <p>なお、この場合、受託事業者は、発生した損害を賠償するものとする。</p>	<p>[取扱い]</p> <p>委託法務局は、公印の不適正な利用を防止するため、公印管理規程を定め、受託事業者に通知するものとする。</p> <p>委託元責任者は、公印管理規程に従い、業務管理者からの申出に基づいて、公印を貸与するものとし、毎日の終業時にその返納を受けるものとする。</p> <p>なお、公印の貸与に当たっては、公印の不適正な利用を防止するため適切に監督するものとする。</p> <p>委託元責任者は、業務管理者から公印の損耗等により更新の申出があったときは、公印の状態を確認し、必要な措置を講ずるものとする。</p> <p>委託元責任者は、業務管理者から、公印の紛失等の報告があった場合は、紛失等の状況を調査し、必要な措置を講ずるものとする。</p> <p>委託法務局又は委託元責任者は、受託事業者から、公印の紛失等について報告がされたときは、その原因や損害の状況、損害額等について必要な調査を実施するものとする。</p> <p>また、受託事業者による再発防止策について、その履践状況の確認を行い、必要な措置を講ずるものとする。</p>

13 地紋紙等の適正な使用及び保管

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p>	

各種証明書等の作製に当たっては、証明書用地紋紙（印鑑証明書用専用紙を含む。）を使用することになるところ、当該地紋紙等は、法務局職員が管理し、払出し等の事務を行うこととなるので、法務局職員と受託事業者との間における地紋紙等の払出しや使用、保管等に係る取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。

[取扱い]

- ① 業務管理者は、証明書用地紋紙等の払出しを受ける必要があるときは、その都度、必要な数量を委託元責任者に申し出て、その払出しを受けるものとする。
また、証明書用地紋紙等の払出しを受けたときは、種類別枚数（印鑑証明書用専用紙については、その番号をも含む。）等を管理簿（不動産登記準則第18条15号及び商業登記準則第15条4号に基づき調製）に記帳して適正な管理を行うものとする。
- ② 法務局証明サービスセンターにおける証明書用地紋紙等については、業務管理者は、あらかじめ委託元責任者と調整の上、必要日数分の所要量の払出しを求めるものとする。
また、委託法務局から払出しを受けた後は、紛失及び汚損等がないような措置を講じた上で、受託事業者の負担において、法務局証明サービスセンターの業務従事者宛てに送付することとする。
その際、設置場所ごとの種類別枚数が分かるように管理簿に記帳するとともに、法務局証明サービスセンターにおいても管理簿を備え付け、業務管理者から受け取った証明書用地紋紙等の種類別枚数を記帳するものとする。
- ③ 業務管理者及び法務局証明サービスセンターの業務従事者は、日々の集計処理を行った後に、使用した証明書用地紋紙等の枚数及び残枚数（印鑑証明書用専用紙については、その番号を含む。）を、それぞれ管理簿に記帳するものとする。
また、印刷装置に格納されている証明書用地紋紙等については、毎日の終業時に鍵付保管庫に移し替えるなどして、適正に保管するものとする。
- ④ 業務管理者及び法務局証明サービスセンターの業務従事者は、作製ミス・プリンタトラブル等により交付に至らなかった証明書用地紋紙等を全て保管し、委託元責任者に提出するものとする。
- ⑤ 管理部門においては、各登記所（法務局証明サービスセンターを含む。以下同じ。）における証明書用地紋紙等の使用状況を分析し、作製ミス等による証明書用地紋紙等の不必要な使用を防止するための措置を講ずるものとする。
- ⑥ 業務管理者は、定期的に各登記所における証明書用地紋紙等の残枚数調べを行い、適正な使用及び保管の状況の確認を行うとともに、その結果を委託元責任者に報告するものとする。

[取扱い]

委託元責任者は、業務管理者から証明書用地紋紙等の払出しについての求めがあった場合は、必要量の払出しを行い、証明書用紙管理簿へ記帳するものとする。

委託元責任者は、業務管理者等から交付に至らなかった証明書用地紋紙等の提出があったときは、日報等とともに、必要な確認を行うものとする。

- ⑦ 業務管理者は、証明書用地紋紙等を紛失したときは、直ちに委託元責任者に報告するとともに、管理部門と対応を協議するなどして、速やかに、探索その他必要な措置を執るものとする。
- ⑧ 管理部門においては、業務管理者を通じて把握した事実関係を踏まえ、具体的な対応策を検討し、業務管理者とともに、速やかに必要な措置を講ずるものとする。
- また、証明書用地紋紙等の紛失に係る事実関係を調査し再発防止策を検討した上で、委託法務局が指定する日までに、書面により報告するものとする。
- なお、この場合、受託事業者は、発生した損害を賠償するものとする。

委託元責任者は、業務管理者から、証明書用地紋紙等の紛失等の報告があった場合は、紛失等の状況を調査し、必要な措置を講ずるものとする。

委託法務局は、受託事業者から、証明書用地紋紙等の紛失等について報告がされたときは、その原因や損害の状況、損害額等について調査するものとする。

また、受託事業者による再発防止策について、その履践状況の確認を行い、必要な措置を講ずるものとする。

14 書庫内に格納されている簿冊、書類等の管理

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>書庫内には、登記簿等の簿冊や登記簿の附属書類等の重要な書類（以下「簿冊等」という。）が保管されており、謄本の作製や閲覧の請求があったときにはこれらを使用することになるところ、簿冊等は法務局職員も使用するものであるとともに、簿冊等の庁舎外への持ち出しは禁止されていることから、この取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p>① 業務管理者は、簿冊等の運搬・使用に当たり、紛失（登記用紙等を誤った場所につづり込むことを含む。以下同じ。）・毀損や目的外利用等のないように適正に取り扱わせるための措置を講ずるものとする。</p> <p>また、毎日の終業時には、使用した簿冊等の返却が確実に行われているかを確認するものとする。</p> <p>② 業務管理者は、契約期間の開始時、終了時その他必要な都度、書庫内に格納されている簿冊等について、保存簿との突合を実施し、紛失・毀損等のないことを確認するものとする。</p> <p>なお、当該確認の実施及びその結果については、書面により、委託元責任者に報告するものとする。</p> <p>③ 業務管理者においては、簿冊等の管理が適正に行われているかを適時・適切に把握するものとし、その取扱いに問題があると認めるときは、委託元責任者と必要な調整を行った上で、速やかに、これに係る改善措置を講ずるとともに、管理部門に対して速やかに報告するものとする。</p>	<p>[取扱い]</p> <p>書庫内に格納されている簿冊等についての総合的な管理は、法務局職員が行うものとする。</p> <p>委託業務の用に供する簿冊等が、乙号事務スペース以外の場所に保管されている場合は、事前に当該保管場所への業務従事者の立入りを承認するなどして、使用させるものとする。</p>

<p>④ 管理部門においては、業務管理者を通じて各登記所における簿冊等の管理状況を把握することとし、委託法務局と必要な調整を行った上で、各登記所の状況に応じた改善措置等を講ずるものとする。</p> <p>なお、各登記所の業務管理者は、講じた改善措置について、委託元責任者に報告するものとする。</p> <p>⑤ 業務管理者は、簿冊等の紛失・毀損等事案が発生したときには、直ちに委託元責任者に報告するとともに、管理部門と対応を協議するなどして、速やかに探索その他必要な措置を講ずるものとする。</p> <p>⑥ 管理部門においては、簿冊等の紛失・毀損等が、受託事業者の責めに帰すべき事由により生じたものである場合は、その事実関係を調査し再発防止策等を検討した上で、委託法務局が指定する日までに、書面により報告するものとする。</p> <p>なお、この場合、受託事業者は、発生した損害を賠償するものとする。</p>	<p>委託法務局は、管理部門から簿冊等の管理状況や改善措置に係る報告等があったときは、その内容が法令や契約に適合するものであるかを確認するものとする。</p> <p>委託元責任者は、書庫内に格納された簿冊等（未編綴の書類を含む。）について、紛失事案が発生したときは、受託事業者と共同して、その発見に努めなければならない。</p>
---	--

15 乙号事務処理用端末の終了処理等

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>委託業務において使用するシステムは、法務局職員が使用するシステムと連携しているものであるところ、その終了処理を誤ると、システムに悪影響を及ぼすおそれがあることから、この取扱いについて定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p>① 業務管理者は、毎日の終業時に、必ず乙号事務処理の用に供する全てのシステムについて終了処理（ログアウト）がされていることを確認した上で端末装置の電源を落とし、委託元責任者に業務を終了した旨を報告するものとする。</p> <p>② 管理部門においては、各登記所における委託業務の終了の状況を、業務管理者から報告を受けるなどして適時・適切に把握するものとし、その取扱いに問題があると認めるときは、改善措置等を講ずるものとする。</p> <p>なお、改善措置等を講ずるに当たっては、委託法務局と必要な調整を行うものとする。</p>	<p>[取扱い]</p> <p>委託元責任者は、毎日の終業時に、受託事業者により乙号事務処理の用に供する全てのシステムについて終了処理（ログアウト）がされていることを確認できない場合は、業務管理者に連絡し、必要な措置を講ずるものとする。</p>

16 証明する登記官の名前及び日付の出力確認

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>委託業務の実施に当たっては、認証文として付記する認証登記官名や日付等について、あらかじめシステムや複合認証機等を設定しておく必要があるところ、システムに係る認証登記官名の設定は、法務局職員において行うことから、その設定及び確認方法について定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p>	<p>[取扱い]</p>

① 業務管理者は、毎日の始業時まで複合認証機の認証登記官名及び日付の設定を行うものとする。

委託元責任者は、毎日の始業時前に、登記情報システム等に係る認証登記官名の設定を行うものとする。

委託元責任者は、業務管理者に対し、サンプルとして出力する証明書の種類等について、あらかじめ通知するものとする。

(例)

- ・ 登記情報システムから出力するもの
(不動産及び商業・法人登記に係る証明書、印鑑証明書)
- ・ 地図情報システムから出力するもの
(地図等の証明書)
- ・ その他
(複写機で作製した写しに複合認証機やゴム印等を用いて認証するもの、和紙公図管理システムを用いて作製するもの)

② 業務管理者は、委託元責任者から登記情報システム等に係る認証登記官名の設定が終了した旨の連絡を受けたときは、委託元責任者が指定した種類及び物件等に係る証明書等のサンプルを作製し、証明書等の認証文(証明年月日、庁名、登記官の官職及び氏名)及び認証印に間違いがないこと及び整然かつ鮮明に印刷されていることを確認するものとする。

委託元責任者は、業務管理者から証明書等の認証文が正しく印刷されていることが確認できたとして、証明書のサンプル等の提出があった場合は、証明書等の認証文(証明年月日、庁名、登記官の官職及び氏名)及び認証印に間違いがないこと及び整然かつ鮮明に印字されているかを確認した上で、これを相当期間保管するものとする。

また、証明書等の認証文が正しく印刷されていることが確認できたときは、作製・確認した証明書等のサンプルを委託元責任者に提出するものとする。

③ 管理部門においては、各登記所における認証登記官名等が適正に設定されているかを、業務管理者から報告を受けるなどして適時・適切に把握するものとし、その取扱いに問題があると認めるときは、改善措置等を講ずるものとする。

なお、改善措置等を講ずるに当たっては、委託法務局と必要な調整を行うものとする。

17 業務報告書(日報)・事業報告書(月報)及び処理事件数統計表(毎月)の作成及び提出等(乙号請求書の取扱いを含む。)

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>受託事業者は、公共サービス改革法第33条の2第5項において、委託業務の実施状況を報告しなければならないこととされていることから、この取扱いを定める必要がある。</p> <p>また、報告に当たっては、毎日の委託業務の用に供した乙号請求書の確認等を行う必要があるところ、これらの請求書の管理を適正に行うための取扱いについて定めておく必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p><乙号請求書の取扱い></p>	<p>[取扱い]</p>

- ① 受付、作製、引渡し等の各担当者間における乙号請求書の引継ぎの際に、クリアファイルを使用するなど紛失・棄損等を防止するための対策を講ずるなどして、厳格な乙号請求書の管理に努めるものとする。
- なお、各担当者間において乙号請求書を引き継ぐ際には、請求内容、タイムスタンプの打刻等に遺漏がないか確認するものとする。タイムスタンプの打刻に遺漏があることを発見した場合は、上記第3の1(4)に準じて打刻するものとする。
- ② 処理済の乙号請求書については、整理箱等に保管するなどして、紛失等が発生させないようにするものとする。
- ③ 証明書等の交付は即時処理とするのが原則であるが、大量請求等の場合は、一般利用者からの請求との調整を図る必要があることから、引渡しの日が証明書の作製日の翌日以降となることがある（後日交付）。この場合は、当該請求書の写しを作成し、業務報告書（日報）に添付して委託元責任者に提出することとする。写しを作成した当該請求書の原本は、交付するまでの間、証明書等とともに保管するものとする（別添3「日報（業務処理件数等）作成要領」参照）。
- なお、請求人が引取りに来庁しないなど引渡し日が作製日以降となる場合も同様とする。
- ④ 請求人からの請求に基づき証明書等を作製したが、請求人が引取りに来庁しないなど引渡すことができない場合は、業務管理者は、当該乙号請求書の処理について、作製後1か月を経過した日の属する月の末日に処理した乙号請求書のつづりに、「交付不能分」と表記した表紙を付してつづるとともに、作製した証明書等は委託元責任者の確認を受けた上で処分するものとする（交付待ちとして保管する期間は、最大で2か月間となる。）。
- ⑤ 業務管理者及び法務局証明サービスセンターにおける業務従事者は、毎日の委託業務の用に供した乙号請求書について、その記載内容等（証明書の種類、通数・枚数・手数料の記載、印紙の貼付状況、タイムスタンプの打刻状況等）が適正であるかを確認するものとする。
- なお、乙号請求書は、業務終了後、委託元責任者に提出し、翌開庁日に委託元責任者から返戻を受けることとする。ただし、法務局証明サービスセンターにおける乙号請求書は、委託元責任者に提出するまでの間は、鍵付保管庫等に格納するなどして適正に保管するものとする。

<業務報告書（日報）>

- ① 業務管理者は、毎日の業務処理の状況に係る業務報告書（日報）を、実施要項別紙11の様式により作成するものとする。
- なお、同日報のうち、4の業務処理件数については、別添3「日報（業務処理件数等）作成要領」に基づき作成し、6の要求水準（処理時間）の達成状況については、別添4「要求水準の報告要領」に基づき記載するものとする。
- おって、大量請求等の場合、請求書の写しを業務報告書に添付するとき（公用請求を除く。）は、当該写しの枚数を7（6）その他の特記事項欄に記載し、当該写しに付箋を貼付するなどして当該写しがつづり込まれている場所を明らかにするものとする。

委託元責任者は、業務管理者から業務報告書等の提出があったときは、その内容を確認するものとする。

また、業務報告書（日報）に請求書の写しが添付されている請求（公用請求を除く。）について、受託事業者から交付済み請求書の原本を受領したときは、原本と写しを対査し、収入印紙の消印処理を確認するものとする。

- ② 業務管理者は、法務局証明サービスセンターにおける業務従事者から事務処理状況の報告を受けるなどして、上記①とは別に、登記所外証明書発行請求機設置場所に係る業務報告書（日報）を作成するものとする。

なお、法務局証明サービスセンターにおける業務従事者は、上記１３④の証明書用地紋紙等、上記＜乙号請求書の取扱い＞の⑤で確認した乙号請求書及びその集計表を業務管理者（登記所）宛てファクシミリなどにより送付するものとする。その際、情報漏洩等のないよう、適切な措置を講ずるものとする。

- ③ 業務管理者は、業務報告書（日報）、乙号請求書、上記１３④の証明書用地紋紙等のほか別添３「日報（業務処理件数等）作成要領」に記載する書類を、翌開庁日に、登記所外証明書発行請求機設置場所分と併せて、委託元責任者に提出するものとする。ただし、法務局証明サービスセンターに係る上記１３④の証明書用地紋紙等、乙号請求書及びその集計表については、ファクシミリ送信された写しを翌開庁日に提出することで差し支えないこととし、それらの原本については、翌月７日までに委託元責任者に提出することとする。

なお、同原本は、受託事業者の負担において送付等することとし、送付等に当たっては、情報の漏洩等のないよう、適切な措置を講ずるものとする。

＜事業報告書（月報）及び処理事件数統計表＞

業務管理者は、毎月の委託業務の実施状況について、事業報告書（月報）（実施要項別紙１２）及び処理事件数統計表（実施要項別紙１３）を作成し、翌月７日までに委託元責任者に提出するものとする。

なお、処理事件数統計表の提出に当たっては、法務局証明サービスセンターごとの内訳表を添付することとする。

また、オンラインによる登記事項証明書等送付件数実績調べを作成し、委託元責任者に翌月７日までに提出するものとする。

＜報告書の管理＞

- ① 上記の各報告書（以下「日報等」という。）には、国の事務に係る具体的な情報が記載されていることから、業務管理者及び管理部門においては、日報等が委託法務局以外の者に漏洩することのないよう、必要な措置を講ずるものとする。

- ② 管理部門においては、各登記所において、日報等が適正に作成されているかについて、業務管理者から報告を受けるなどして適時・適切に把握するとともに、その内容を分析し、必要な改善措置等を講ずるものとする。

なお、改善措置等を講ずるに当たっては、委託法務局と必要な調整を行わなければならない。

おって、日報等には、国の事務に係る具体的な情報が記載されていることから、その取扱いに留意するものとする。

委託法務局は、受託事業者から、日報等の記載内容の公表について申出があったときは、法令等に基づき、承認・不承認の決定をするものとする。

18 危機事態への対応

受託事業者

法務局職員

<p>[説明]</p> <p>地震・火災等（破壊行為を含む。）の危機事態が発生したときは、委託法務局が定める防災規程等に従い、避難や事態の収束等を図らなければならないことから、この取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p>① 業務管理者は、委託法務局が定める防災規程等の内容について、あらかじめ委託元責任者と協議し、危機事態の発生に備えるものとする。</p> <p>② 業務管理者は、危機事態が発生したときは、利用者及び業務従事者の安全を考え、法務局職員と連携して、その対応に当たるものとする。</p> <p>③ 管理部門においては、危機事態の発生により、契約の内容に変更等が生じるときは、速やかに委託法務局と協議し、必要な措置を講ずるものとする。</p> <p>なお、委託法務局において、危機事態の発生後も通常どおり業務を継続することを決定したときは、これに従うとともに、業務を継続するための人的体制を確保するなどの必要な措置を講ずるものとする。</p>	<p>[取扱い]</p> <p>委託元責任者は、委託法務局が定める防災規程等の内容について、あらかじめ業務管理者と協議し、危機事態の発生に備えるものとする。</p> <p>委託法務局が定める防災規程等には、受託事業者に関する行動規程及び連絡体制の規程を、受託事業者と協議の上、盛り込むこととする。</p> <p>法務局職員は、危機事態が発生したときは、利用者、法務局職員及び業務従事者等の身体的・精神的安全を考え、業務従事者と共同して対応しなければならない。</p> <p>委託法務局は、危機事態の発生により、契約の内容に変更等が生ずるときは、速やかに受託事業者と協議し、必要な措置を講ずるものとする。</p> <p>なお、危機事態の発生後も通常どおり業務を継続することを決定したときは、速やかに受託事業者へ通知するものとする。</p>

19 執務時間外（休日を含む。）における業務の実施

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>法務局における執務時間（８時３０分から１７時１５分まで）以外（休日を含む。）に業務を行う場合（以下「時間外業務」という。）には、庁舎管理等の観点から、委託法務局において当該業務の予定等を把握する必要があることから、執務時間外における業務の実施に係る取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p>① 管理部門においては、時間外業務を行おうとするときは、あらかじめ委託法務局に申し出て、その承認を得るものとする。</p> <p>ただし、毎日の始業前の準備及び終業後の整理に係る時間外業務については、あらかじめ委託法務局の承認を得ておくことにより、日々の承認は要しないものとする。</p> <p>② 業務管理者は、管理部門から時間外業務の許可があった旨の連絡があったときは、同業務の内容について、あらかじめ委託元責任者と必要な調整を行うものとする。</p>	<p>[取扱い]</p> <p>委託法務局においては、管理部門から時間外業務を行いたい旨の申出があった場合は、庁舎管理上の理由、システム等への影響及び法務局職員による監督の可否等を勘案し、承認・不承認を決定するものとする。</p> <p>委託元責任者は、時間外作業に係る事前承認をした場合において、庁舎管理上の理由等により、時間外作業をすることができない日があるときは、あらかじめ業務管理者に通知するものとする。</p>

20 受託事業者の交代に伴う引継ぎ等

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p>	

委託業務の終了に伴い、受託事業者に変更が生じる場合は、委託法務局及び次期受託事業者に対する引継ぎ等の措置を講ずる必要があることから、この取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。

[取扱い]

- ① 現受託事業者は、次期受託事業者による業務が開始される前の適宜の時期に、委託法務局及び次期受託事業者に対し、以下の帳簿等その他必要な引継ぎを実施するものとする。
 ア 地紋紙、郵券等の管理帳簿等、各種法令・通達等により作成、備え付けることとされている帳簿類
 イ 委託法務局が貸与した資料やマニュアル等
 ウ 業務終了時点でやむを得ない事由により未済となった請求
- ② 現受託事業者は、次期受託事業者が実施する研修に協力するものとする。
 なお、次期受託事業者が行う研修に協力するに当たって、委託法務局の施設・設備を使用する場合は、あらかじめ委託法務局に申し出て、その承認を得るものとする。
 また、委託法務局から、次期受託事業者が研修や引継ぎ等を行うための乙号事務スペースや端末装置等の使用に係る要請があったときは、これに応じるものとする。
- ③ 管理部門においては、各登記所における引継ぎ及び研修への協力が適正に行われているかを適時・適切に把握し、次期受託事業者に対する引継ぎ等が終了したときは、その旨を、委託法務局に報告するものとする。

[取扱い]

委託法務局は、委託業務の終了に伴い、受託事業者に変更が生じる場合は、現受託事業者から、必要な引継ぎを受け又は次期受託事業者に引き継がせるものとする。

委託法務局は、現受託事業者又は次期受託事業者から、研修の実施に係る申出があったときは、庁舎事情、セキュリティ上の観点及び事務処理への影響等を勘案し、承認・不承認を決定するものとする。

なお、研修の実施に係る申出を承認したときは、現受託事業者に通知するものとする。

21 国との連絡・調整

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>管理部門は、適正かつ確実な委託業務の実施を確保するため、委託法務局と適時・適切に連絡・調整を行うための取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 管理部門は、上記第2のとおり整備した体制により、委託法務局と適時・適切に連絡・調整を行うとともに、委託法務局から打合せ等の要請があったときは、速やかに対応しなければならない。 ② 管理部門においては、委託法務局から、法令の改正等により事務処理方法に変更が生じる旨の連絡があったときは、各業務従事者に対して、説明会を実施するなどして周知を図らなければならない。 なお、周知に緊急を要する場合等においては、委託元責任者から業務管理者へ直接連絡することがあるので、適切に対応しなければならない。 	<p>[取扱い]</p> <p>委託法務局は、必要に応じて管理部門に対し打合せ等の要請をするものとする。</p> <p>委託法務局は、法令の改正、通達や事務連絡等による制度・システムの改善等により委託業務の事務処理方法に変更を要する場合は、管理部門及び業務管理者に関係文書等を手交し、その内容を説明するなどして周知するものとする。 その際、委託元責任者は、各登記所において事務処理方法の変更が適正に行われているかを確認するものとする。</p>

第8 付随業務（実施要項別紙2の2関係）

1 執務室及び窓口の整理整頓等乙号事務処理に当たっての準備作業	
受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>受託事業者は、乙号事務スペース及び待合室等の環境の維持に努める必要があるので、その取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p>① 受託事業者は、乙号事務スペース及び待合室の整理整頓や清掃等を行うとともに、消耗品(各種乙号請求書、番号発券機の用紙、朱肉等)の補充をするものとする。</p> <p>② 受託事業者は、待合室等の遺失物の存否を確認するなど適正な管理を行わなければならない。 業務管理者は、遺失物の発見又は届出があった場合は、適正に処理するものとする。</p>	
2 乙号事務で使用する機器の管理	
受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>証明書用印刷装置、証明書発行請求機、謄抄本作製用複写機、複合認証機、タイムスタンプ、自動消印機等乙号事務処理に使用する機器等の管理に係る取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p>① 乙号事務で使用する機器等の消耗品（インク等）の状況を定期的に確認し、その補充等に努めるものとする。</p> <p>② 業務管理者は、証明書用印刷装置、証明書発行請求機、謄抄本作製用複写機、複合認証機、タイムスタンプ、自動消印機等乙号事務処理に使用する機器等について、故障等が発生した場合は、委託元責任者等からあらかじめ示されているメーカー又は保守業者に連絡を行い、修繕（調整を含む。）を求めるなどの管理を行うものとする。</p> <p>③ 業務管理者は、メーカー又は保守業者の点検・調整の結果、修繕費用を要することとなる場合は、あらかじめ委託元責任者を通じ、法務局職員（会計課長又は会計課職員）の承認を得て、メーカー又は保守業者への修繕等の依頼をするものとする。</p> <p>④ 業務管理者は、メーカー又は保守業者の点検・調整及び修繕の結果について、委託元責任者又は法務局職員（登記所職員）を通じ、法務局職員（会計課長又は会計課職員）へ報告するものとする。</p>	<p>[取扱い]</p> <p>委託元責任者は、あらかじめ修繕・保守業者一覧を業務管理者に手交しておくものとする。</p> <p>法務局職員（会計課長又は会計課職員）は、委託元責任者を通じて、業務管理者から修繕費用を要する修理の承認の依頼があったときは、メーカー又は保守業者からの説明を求め、速やかに回答しなければならない。</p>

第9 システム障害発生時、プログラム変更時における対応等（実施要項別紙2の3（1））

1 システム障害発生時等の対応

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>システムの停止など、重度のシステム障害が発生した場合は、復旧するまでの間は端末装置を使用して作製する証明書等の引渡しが不能となり、請求人からの苦情等への対応が重要となる。この請求人への対応は、原則として、受託事業者側での対応となるが、障害の状況等を把握するため、法務局職員と連携して対応する必要があることから、この場合の対応を定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p>① 業務管理者は、システム障害を認識した場合は、速やかに委託元責任者に通報するものとする。</p> <p>② 業務管理者は、委託元責任者からシステム障害及びシステム復旧の目処等について連絡を受けた事項を即座に業務従事者（法務局証明サービスセンターを含む。）に周知するとともに、業務従事者を指揮して、窓口での対応に当たるものとする。</p> <p>③ 請求人が一目で分かる位置に、システム障害発生に関する案内板を設置するものとする。</p> <p>④ 業務管理者は、状況に応じて委託元責任者と共同し、責任を持って窓口で発生したトラブルの収束に当たるものとする。 また、委託元責任者と業務管理者は、システムが復旧し、業務の円滑な遂行ができるまでの間は密に連絡を取り合うとともに、対応策を協議して、共同して対処するものとする。</p> <p>⑤ 窓口での対応において、請求人に対し、作製後郵送（郵送料は国が負担）ができる旨を説明し、請求人が郵送を希望する場合は、乙号請求書に連絡先（電話番号）の記載を求めるとともに、封筒に送付先の記載を求め、当該封筒を乙号請求書にホチキス止めをするなどして保管するものとする。</p> <p>⑥ 郵送により対応する場合は、郵送收受簿に送付先を記載するとともに、システム障害対応の対象者であることを付記（記号等）して、システムの復旧後、速やかに投函するものとする。</p> <p>⑦ 業務管理者は、郵送により対応する場合に必要な郵券については、委託元責任者を通じて法務局職員（物品供用官）から払出しを受け、郵送收受簿に記帳するなどの処理をするものとする。</p>	<p>[取扱い]</p> <p>システム障害が発生した場合は、委託元責任者は、速やかに業務管理者に通報し、システム復旧の目処等について連絡しなければならない。</p> <p>委託元責任者は、乙号窓口の混雑状況等を常に注視し、状況に応じて共同して対応に当たるものとする。</p> <p>委託元責任者と業務管理者は、システムが復旧し、業務の円滑な遂行ができるまでの間は、密に連絡を取り合い、対応策を協議して、共同して対処するものとする。</p> <p>法務局職員（物品供用官）は、業務管理者から申出があった場合は、郵送用郵券の必要な額（券面額）を確認し、払出しを行うものとする。</p>

- ⑧ 銀行への提出等の事情がある請求人には、「交付遅延理由書」又は「交付不能理由書」の交付が可能である旨を説明して、理解を得るものとする。
- ⑨ システム復旧後は、来庁している請求人の請求を中心に処理し、窓口の混乱状況を早期に解消するよう努めるものとする。
- ⑩ 登記情報交換制度を使用する請求がされた場合で、交換先において障害が発生しているときは、郵送による対応及び「交付遅延理由書」の交付について、上記に準じた取扱いとする。

「交付遅延理由書」及び「交付不能理由書」は、委託元責任者が作成し、準備するものとする。

2 法務局証明サービスセンターに設置された証明書発行請求機に障害が発生した場合の対応の特例

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>法務局証明サービスセンターに設置された証明書発行請求機に障害が発生した場合は、復旧するまでの間は端末装置を使用して作成する証明書等の引渡しが不能となり、請求人からの苦情等への対応が重要となる。この場合、証明書発行請求機のみ障害があり管轄登記所は正常に稼働している場合（管轄登記所が代行稼働している場合を含む。）と、双方ともに障害が発生している場合が想定されるため、その場合の対応についてあらかじめ定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p> <p>なお、請求人への対応は、原則として受託事業者側での対応となるが、障害発生の原因に応じて、法務局職員と連携して対応する必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p>① 証明書発行請求機において障害が発生した場合は、当該法務局証明サービスセンターの業務従事者は、速やかに業務管理者を通じて委託元責任者に通報するものとする。</p> <p>② 委託元責任者又は法務局職員から障害発生旨及び障害復旧の目途等について連絡を受けた業務管理者は、即時に法務局証明サービスセンターの業務従事者に周知するとともに、次のア又はイのいずれかの対応を指示するものとする。</p> <p>ア 証明書発行請求機のみ障害が発生している場合（管轄登記所は正常に稼働（代行稼働を含む。）している場合）は、請求人が目で分かる位置に、障害発生に関する案内板を設置するものとする。</p> <p>なお、窓口において、請求人に対し、</p> <p>(7) 管轄又は最寄りの登記所へ出向いて請求するか</p> <p>(イ) 郵送による交付を希望するか（郵送料は国が負担）</p> <p>(ウ) 後日改めて法務局証明サービスセンターで請求するか</p> <p>を確認し、(7)又は(イ)による交付を希望する場合は、乙号請求書を手交し、必要事項を記載してもらうものとする。</p> <p>なお、郵送の場合は、郵送先及び連絡先電話番号も記載してもらうものとする。</p>	<p>[取扱い]</p> <p>証明書発行請求機に障害が発生した場合は、委託元責任者又は法務局職員は、速やかに業務管理者に通報し、システム復旧の目途等について連絡しなければならない。</p> <p>委託元責任者は、業務管理者を通じて法務局証明サービスセンターの乙号窓口の混雑状況等を常に把握し、状況に応じて適切な対応を指示するものとする。</p> <p>委託元責任者は、左の場合を想定し、法務局証明サービスセンターに、乙号請求書（送付先及び連絡先電話番号の記載欄のあるもの）をあらかじめ配備しておくこととする。</p>

＜アの(ア)の場合＞

業務従事者は直ちに当該請求書を管轄登記所の業務管理者にファクシミリにより送付し(※)、請求する登記事項証明書等が発行できること及び手数料額を確認し、手数料額を付記して請求書を請求人に返却し、管轄又は最寄りの登記所へ提出するよう説明するものとする(請求物件が「競合(登記中)」のため登記事項証明書等の作製ができないこと等による請求人の時間のロスを避けるために行うものとする。)

＜アの(イ)の場合＞

- 業務従事者は直ちに当該請求書を管轄登記所の業務管理者にファクシミリにより送信し(※)、請求する登記事項証明書等が発行できること及び手数料額を確認し、請求人に収入印紙を貼付してもらい、その場で消印をし、手数料の納付があった旨管轄登記所の業務管理者に電話で連絡するものとする。

- 法務局証明サービスセンターの業務従事者から登記事項証明書等の郵送による請求の連絡を受けた管轄登記所の業務管理者は、直ちに郵送による交付の手續を執るものとする。

なお、この場合にあっては、郵券については委託元責任者を通じて法務局職員(物品供用官)から払出しを受け、郵送收受簿に記載するなどの処理をするものとする。

- ※ 印鑑証明書の請求の場合は、印鑑カードの提出を求め、当該印鑑カードが商業登記等事務取扱手續準則(平成17年3月2日付け法務省民商第500号民事局長通達)別記第8号様式によって作成されていること及びホログラムが貼付されていること等を調査することにより、当該印鑑カードが登記所から発行されたものであることを確認の上、当該請求書(印鑑カード番号については当該業務従事者が一致を確認した旨付記する。)を管轄登記所の業務管理者にファクシミリにより送信するものとする。

- イ 管轄登記所も同時に障害が発生している場合は、アと同様であるが、郵送による交付を希望する者に対しては、手数料額が不足する場合に追納する必要がある点、物件・会社(法人)が該当しない場合は、印紙の再使用又は賠償償還請求を行う必要がある点について、付言するものとする。

法務局職員(物品供用官)は、必要な数量の郵券の調達を手配するものとする。

3 法務局証明サービスセンターにおける計画停電時等の対応

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>計画停電等により法務局証明サービスセンターへの電源の供給が停止された場合、証明書発行請求機のプリントサーバ等に影響を及ぼすおそれがあるので、計画停電の実施前に必要な作業を定めておく必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p>	<p>[取扱い]</p>

	<p>法務局証明サービスセンターの業務従事者は、業務管理者から指示があった場合は、計画停電等の実施前に、証明書発行請求機運用手順書に従って、プリントサーバの電源を切断するものとする。</p> <p>また、計画停電等の終了後は、業務管理者の指示に従って電源を投入するものとする。</p>	<p>計画停電等の予定が明らかになったときは、その対応について事前に業務管理者と協議の上、プリントサーバの電源切断等の実施について業務管理者に連絡するものとする。</p>					
4 端末装置等障害の発生への対応							
	<table><tr><th>受託事業者</th><th>法務局職員</th></tr><tr><td><p>[説明]</p><p>処理作業中に端末装置等（印刷装置を含む。）に予期しない障害が発生（操作不能等）する場合は想定されるが、その場合に業務従事者の判断で機器を扱うとシステム又は他の端末装置等に大きな影響を及ぼすこととなるおそれがあるので、事前にその取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p></td><td></td></tr><tr><td><p>[取扱い]</p><p>① 処理作業中に端末装置等（印刷装置を含む。）に予期しない障害が発生（操作不能等）した場合は、業務管理者は、委託元責任者に必要な措置を求めるものとする（単に印刷装置の紙詰まりである場合を除く。）。 なお、法務局証明サービスセンターに設置された証明書発行請求機に障害が発生した場合についても同様に、当該法務局証明サービスセンターの業務従事者は、業務管理者を通じて速やかに委託元責任者に必要な措置を求めるものとする。</p><p>② 端末装置等の障害が業務従事者の責めに帰すべき事由により発生したものであるときは、業務管理者は状況を正確に把握し、その原因及び再発防止について委託元責任者に報告するものとする。</p></td><td><p>[取扱い]</p><p>委託元責任者は、業務管理者からの求めがあった場合は、直ちに、適切な措置を講ずるものとする。</p></td></tr></table>	受託事業者	法務局職員	<p>[説明]</p> <p>処理作業中に端末装置等（印刷装置を含む。）に予期しない障害が発生（操作不能等）する場合は想定されるが、その場合に業務従事者の判断で機器を扱うとシステム又は他の端末装置等に大きな影響を及ぼすこととなるおそれがあるので、事前にその取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p>		<p>[取扱い]</p> <p>① 処理作業中に端末装置等（印刷装置を含む。）に予期しない障害が発生（操作不能等）した場合は、業務管理者は、委託元責任者に必要な措置を求めるものとする（単に印刷装置の紙詰まりである場合を除く。）。 なお、法務局証明サービスセンターに設置された証明書発行請求機に障害が発生した場合についても同様に、当該法務局証明サービスセンターの業務従事者は、業務管理者を通じて速やかに委託元責任者に必要な措置を求めるものとする。</p> <p>② 端末装置等の障害が業務従事者の責めに帰すべき事由により発生したものであるときは、業務管理者は状況を正確に把握し、その原因及び再発防止について委託元責任者に報告するものとする。</p>	<p>[取扱い]</p> <p>委託元責任者は、業務管理者からの求めがあった場合は、直ちに、適切な措置を講ずるものとする。</p>
受託事業者	法務局職員						
<p>[説明]</p> <p>処理作業中に端末装置等（印刷装置を含む。）に予期しない障害が発生（操作不能等）する場合は想定されるが、その場合に業務従事者の判断で機器を扱うとシステム又は他の端末装置等に大きな影響を及ぼすこととなるおそれがあるので、事前にその取扱いを定めるほか、業務処理体制を整備する必要がある。</p>							
<p>[取扱い]</p> <p>① 処理作業中に端末装置等（印刷装置を含む。）に予期しない障害が発生（操作不能等）した場合は、業務管理者は、委託元責任者に必要な措置を求めるものとする（単に印刷装置の紙詰まりである場合を除く。）。 なお、法務局証明サービスセンターに設置された証明書発行請求機に障害が発生した場合についても同様に、当該法務局証明サービスセンターの業務従事者は、業務管理者を通じて速やかに委託元責任者に必要な措置を求めるものとする。</p> <p>② 端末装置等の障害が業務従事者の責めに帰すべき事由により発生したものであるときは、業務管理者は状況を正確に把握し、その原因及び再発防止について委託元責任者に報告するものとする。</p>	<p>[取扱い]</p> <p>委託元責任者は、業務管理者からの求めがあった場合は、直ちに、適切な措置を講ずるものとする。</p>						
5 システム機能の改善への対応							
	<table><tr><th>受託事業者</th><th>法務局職員</th></tr><tr><td><p>[説明]</p><p>システムの機能改善等によって、従前の取扱いや操作方法等が変更される場合もあるので、この場合の取扱いを定める必要がある。</p></td><td></td></tr><tr><td><p>[取扱い]</p><p>受託事業者は、乙号事務に関するシステムの機能改善等が実施される際には、説明会を開催し、業務従事者をに参加させるなどして変更内容等の習得に努めるものとする。</p></td><td><p>[取扱い]</p><p>委託元責任者は、システムを操作するのに必要な範囲の操作説明書を貸与するものとする。</p><p>法務局職員は、乙号事務に関するシステムの機能改善等がある場合において、端末装置の操作方法等の変更があるときは、登記所の長又は委託元責任者を通じて、その説明等（操作研修を含む。）に当たるものとする。 また、受託事業者が業務従事者に対して、説明会等を実施する場合には、可能な範囲で協力するものとする。</p></td></tr></table>	受託事業者	法務局職員	<p>[説明]</p> <p>システムの機能改善等によって、従前の取扱いや操作方法等が変更される場合もあるので、この場合の取扱いを定める必要がある。</p>		<p>[取扱い]</p> <p>受託事業者は、乙号事務に関するシステムの機能改善等が実施される際には、説明会を開催し、業務従事者をに参加させるなどして変更内容等の習得に努めるものとする。</p>	<p>[取扱い]</p> <p>委託元責任者は、システムを操作するのに必要な範囲の操作説明書を貸与するものとする。</p> <p>法務局職員は、乙号事務に関するシステムの機能改善等がある場合において、端末装置の操作方法等の変更があるときは、登記所の長又は委託元責任者を通じて、その説明等（操作研修を含む。）に当たるものとする。 また、受託事業者が業務従事者に対して、説明会等を実施する場合には、可能な範囲で協力するものとする。</p>
受託事業者	法務局職員						
<p>[説明]</p> <p>システムの機能改善等によって、従前の取扱いや操作方法等が変更される場合もあるので、この場合の取扱いを定める必要がある。</p>							
<p>[取扱い]</p> <p>受託事業者は、乙号事務に関するシステムの機能改善等が実施される際には、説明会を開催し、業務従事者をに参加させるなどして変更内容等の習得に努めるものとする。</p>	<p>[取扱い]</p> <p>委託元責任者は、システムを操作するのに必要な範囲の操作説明書を貸与するものとする。</p> <p>法務局職員は、乙号事務に関するシステムの機能改善等がある場合において、端末装置の操作方法等の変更があるときは、登記所の長又は委託元責任者を通じて、その説明等（操作研修を含む。）に当たるものとする。 また、受託事業者が業務従事者に対して、説明会等を実施する場合には、可能な範囲で協力するものとする。</p>						
6 機器等のリプレース作業、障害発生時の復旧作業、夏季運用及びプログラム変更への対応							

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>乙号事務に関する端末装置や印刷装置等機器のリプレイス作業、障害発生時の復旧作業、夏季運用(7月から9月の間、週末に登記所プリントサーバの電源を停止する運用)及びプログラム変更(年に数回程度)がある場合は、受託事業者において立会い及び機器の操作を行うべきところ、時間外作業となる場合もあるので、この場合の取扱いを定める必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p>業務管理者は、機器等のリプレイス作業、障害発生時の復旧作業、夏季運用及びプログラム変更のため立会い及び機器の操作を行う必要があるときには、これに対応するものとする。</p>	<p>[取扱い]</p> <p>委託元責任者は、リプレイス作業、障害発生時の復旧作業、夏季運用及びプログラム変更がある場合は、事前に受託事業者にて作業内容、機器の操作方法、日程等を連絡するものとする。</p>
7 登記所のレイアウト変更への対応	
受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>法務局の都合による事務室等のレイアウト変更(庁舎移転に伴う変更を含む。)に伴い乙号事務スペースの変更が必要となる場合もあることから、この場合の取扱いを定める必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p>受託事業者は、事務室等のレイアウト変更に伴い、乙号事務スペース(書庫、休憩室等を含む。)の変更が必要となる場合は、これに対応するものとする。</p>	<p>[取扱い]</p> <p>受託事業者に対し、乙号事務スペース等の変更を求めるものとする。</p>

第10 その他

1 委託法務局による監査

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>委託法務局は、委託業務が適正かつ確実に実施されているかを確認するため、定期又は不定期に監査を実施することから、この取扱いについて定める必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p>受託事業者は、法務局職員が行う監査（定期監査及び特別監査）に協力するものとする。</p>	<p>[取扱い]</p> <p>委託法務局は、監査規程等に基づき、受託事業者に対して、毎年度、監査（定期監査）を実施するほか、必要に応じて臨時の監査（特別監査）を実施するものとする。</p> <p>なお、監査を実施しようとするときは、原則として、事前に受託事業者へ通知するものとする。</p> <p>委託法務局は、定期監査又は特別監査において、受託事業者による不正・不当事案等を発見したときは、その内容に応じて、必要な措置（契約の解除、刑事告発、公表等を含む。）を講ずるものとする。</p>

2 周知（PR）に関する事項

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>実施要項7(9)において、受託事業者は、委託業務を実施する旨を明らかにしなければならないとされていることから、その取扱いについて定める必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p> <p>受託事業者は、事前に委託法務局と協議するなどして、受託事業者の商号、問い合わせ先（電話番号等）及び委託法務局から委託を受けて業務を実施していることなどの内容を明らかにしたポスターを作成し、その掲示等により、利用者に周知を図るものとする。</p> <p>なお、登記所の庁舎内にポスターを掲示する場合は、委託法務局の許可を得るものとする。</p>	<p>[取扱い]</p> <p>委託法務局は、ポスター等の内容について、受託事業者から協議又は確認依頼を受けた時は、その内容が効果的なものとなっているかなどを考慮の上、受託事業者にその適否を回答するものとする。</p> <p>また、委託元責任者は、受託事業者から庁舎内でのポスターの掲示について申出があったときは、その内容を確認し、許可・不許可の決定をするものとする。</p>

3 名札の着用に関する事項

受託事業者	法務局職員
<p>[説明]</p> <p>委託業務の実施における責任の所在を明確にするとともに、利用者が、法務局職員（登記所職員）と業務従事者を混同しないようにするための措置を講ずる必要があることから、この取扱いについて定める必要がある。</p>	
<p>[取扱い]</p>	

	<p>受託事業者は、その負担において名札（顔写真付きのもの）を作成し、各業務従事者に着用させるものとする。</p> <p>なお、業務管理者及び実務経験者等の名札は、これらの役職が一見して判別できるような措置を講ずるものとする。</p>							
4 事務スペースの使用、光熱水料の負担に関する事項								
	<table><tr><th>受託事業者</th><th>法務局職員</th></tr><tr><td><p>[説明]</p><p>受託事業者が業務を執行する上で必要な事務スペースの使用や光熱水料の負担について定めておく必要がある。</p></td><td></td></tr><tr><td><p>[取扱い]</p><p>受託事業者は、委託法務局から許可されたスペースにおいて、委託業務を実施するものとする。</p><p>なお、許可されていないスペース（甲号事務スペース等）へ立ち入ろうとするときは、委託元責任者の許可を得るものとする。</p></td><td><p>[取扱い]</p><p>委託法務局は、委託業務開始前に、受託事業者が立ち入ることができる事務スペース（乙号待合室及び書庫等のスペースを含む。）を明示し、その使用を許可するものとする。</p><p>受託事業者が業務を行う上で必要となる光熱水料については、委託法務局が負担するものとする。</p></td></tr></table>	受託事業者	法務局職員	<p>[説明]</p> <p>受託事業者が業務を執行する上で必要な事務スペースの使用や光熱水料の負担について定めておく必要がある。</p>		<p>[取扱い]</p> <p>受託事業者は、委託法務局から許可されたスペースにおいて、委託業務を実施するものとする。</p> <p>なお、許可されていないスペース（甲号事務スペース等）へ立ち入ろうとするときは、委託元責任者の許可を得るものとする。</p>	<p>[取扱い]</p> <p>委託法務局は、委託業務開始前に、受託事業者が立ち入ることができる事務スペース（乙号待合室及び書庫等のスペースを含む。）を明示し、その使用を許可するものとする。</p> <p>受託事業者が業務を行う上で必要となる光熱水料については、委託法務局が負担するものとする。</p>	
受託事業者	法務局職員							
<p>[説明]</p> <p>受託事業者が業務を執行する上で必要な事務スペースの使用や光熱水料の負担について定めておく必要がある。</p>								
<p>[取扱い]</p> <p>受託事業者は、委託法務局から許可されたスペースにおいて、委託業務を実施するものとする。</p> <p>なお、許可されていないスペース（甲号事務スペース等）へ立ち入ろうとするときは、委託元責任者の許可を得るものとする。</p>	<p>[取扱い]</p> <p>委託法務局は、委託業務開始前に、受託事業者が立ち入ることができる事務スペース（乙号待合室及び書庫等のスペースを含む。）を明示し、その使用を許可するものとする。</p> <p>受託事業者が業務を行う上で必要となる光熱水料については、委託法務局が負担するものとする。</p>							
5 事務処理方式の変更等の要請に関する事項								
	<table><tr><th>受託事業者</th><th>法務局職員</th></tr><tr><td><p>[説明]</p><p>委託業務の実施に当たって、事務処理の効率化を図るため、事務処理方式の変更、レイアウトの変更、機器・備品等の移設等をする必要が生じる場合があることから、この場合の取扱いについて定める必要がある。</p></td><td></td></tr><tr><td><p>[取扱い]</p><p>受託事業者は、現行事務処理方式の効率化を図るため、事務処理方式の変更、レイアウトの変更、機器・備品等の移設等の要請をする場合は、事前に委託法務局に対して、その要請の具体的な内容を記載した提案書（必要に応じて図面等を添付する。）及び費用の負担に関して記載した書面（見積書を含む。）を提出して、協議するものとする。</p><p>ただし、変更に係る内容が軽微なものである場合は、その都度、委託元責任者に許可を求めるものとする。</p></td><td><p>[取扱い]</p><p>委託法務局は、受託事業者から提案を受けた時は、その必要性、実現可能性、事務処理への影響及び経費の負担が国である場合における予算措置の状況等を踏まえて精査し、受託事業者に回答するものとする。</p><p>ただし、受託事業者からの提案が、単に備品等の位置を変更する等の軽微な変更である場合は、委託元責任者は、その内容の説明を受け、事務処理への影響等を考慮して、回答するものとする。</p></td></tr></table>	受託事業者	法務局職員	<p>[説明]</p> <p>委託業務の実施に当たって、事務処理の効率化を図るため、事務処理方式の変更、レイアウトの変更、機器・備品等の移設等をする必要が生じる場合があることから、この場合の取扱いについて定める必要がある。</p>		<p>[取扱い]</p> <p>受託事業者は、現行事務処理方式の効率化を図るため、事務処理方式の変更、レイアウトの変更、機器・備品等の移設等の要請をする場合は、事前に委託法務局に対して、その要請の具体的な内容を記載した提案書（必要に応じて図面等を添付する。）及び費用の負担に関して記載した書面（見積書を含む。）を提出して、協議するものとする。</p> <p>ただし、変更に係る内容が軽微なものである場合は、その都度、委託元責任者に許可を求めるものとする。</p>	<p>[取扱い]</p> <p>委託法務局は、受託事業者から提案を受けた時は、その必要性、実現可能性、事務処理への影響及び経費の負担が国である場合における予算措置の状況等を踏まえて精査し、受託事業者に回答するものとする。</p> <p>ただし、受託事業者からの提案が、単に備品等の位置を変更する等の軽微な変更である場合は、委託元責任者は、その内容の説明を受け、事務処理への影響等を考慮して、回答するものとする。</p>	
受託事業者	法務局職員							
<p>[説明]</p> <p>委託業務の実施に当たって、事務処理の効率化を図るため、事務処理方式の変更、レイアウトの変更、機器・備品等の移設等をする必要が生じる場合があることから、この場合の取扱いについて定める必要がある。</p>								
<p>[取扱い]</p> <p>受託事業者は、現行事務処理方式の効率化を図るため、事務処理方式の変更、レイアウトの変更、機器・備品等の移設等の要請をする場合は、事前に委託法務局に対して、その要請の具体的な内容を記載した提案書（必要に応じて図面等を添付する。）及び費用の負担に関して記載した書面（見積書を含む。）を提出して、協議するものとする。</p> <p>ただし、変更に係る内容が軽微なものである場合は、その都度、委託元責任者に許可を求めるものとする。</p>	<p>[取扱い]</p> <p>委託法務局は、受託事業者から提案を受けた時は、その必要性、実現可能性、事務処理への影響及び経費の負担が国である場合における予算措置の状況等を踏まえて精査し、受託事業者に回答するものとする。</p> <p>ただし、受託事業者からの提案が、単に備品等の位置を変更する等の軽微な変更である場合は、委託元責任者は、その内容の説明を受け、事務処理への影響等を考慮して、回答するものとする。</p>							