【意見】
＜印鑑証明の発行＞を代理人（母）にお願いしました。その際の不親切さに大変義憤を感じております。
初めは、こちらも手続きの詳細を知らなかった為、母に実印を預けて取って来て欲しいと頼みました。（以前、それで取れた記憶があったのです）所が、印鑑証明書のカードが必要だと言われ、こちらとしては発行を受けた記憶がありませんでしたので、実印だけで取れると思うと、再び母が市民課へ赴いた所、必ずカードは発行している筈だから、無いと出来ないと言われたそうです。そこで、母は「この書類を本人さんが書いてもらえれば」と、書類を預かって来ました。手続きを急いでいた為、母は私の職場まで書類を持って来たのです。見ると、それは実印の登録を初めからする書類で、私としては既に登録済ですし、何か分からず、その場で電話で問い合わせてみました。すると、「カードは必ず発行している訳だから、紛失という訳ですよね？」と頭ごなしに言われ、「一度登録済の印鑑を廃止して、再登録してもらう書類です」とおっしゃるのです。そこで、多少頭にきましたが、上司の方に電話を変わって頂き、母が預かって来た書類を全て書けば、手続きは完了するのですよね？と尋ねると、「もう一部、書いて欲しいものがある」とおっしゃるのです。私は、何故初めから全ての書類を母に渡さないのですか？と詰め寄りました。すると、「カウンターでどのような話をしたかは分からないが、代理人（母）の方が、その様に言わなかったのでしょう」とおっしゃるのです。私はビックリしました。登録にしろ、仮に紛失で再登録にしろ、その詳しい遣り方・書類を一市民が把握していますか？それを説明して下さるのが係りの方の役目では無いのですか？そこでかなり苛々しましたが、上司の方に、もう母を何度も行ったり来たりさせられないですし、「郵送で、全ての書類を、どう書くか、何が必要か全て分かるようにして送って下さい」と言いました。
（申し訳ございません、続きます）
郵送でお願いした書類は翌日、直ぐに届き、それは有難いと思いました。そして、書類を書き、印鑑を押せるところは押し、けれど、これだけ色々ある中なので、下手に不備があって書き直しや訂正印なんて事になっては困ると曖昧な所、レ点を入れる等、（その位は現場で代理人なり、係りの方が補填出来るだろう所）は入れずに渡し、確認書類として、免許証のコピーを母に渡しました。
この時点で、３回目の訪問です。
所が、レ点も、全ての印鑑も本人が入れなければならないと、突っ返され、母は再び、持って帰って来ました。これでは何の為の代理人なのですか？代理人にお願いしているのですから、事前にどの様に記入するか不明な所、特に今回の場合、私の印鑑登録が、紛失なのか、ただの削除再登録なのか、こちらでは判断できません。それで敢えて空欄にしていた所、本来なら、郵送で送って頂く時点で、「全部分かる様に」とお願いしたのですから、必ず本人が入れなければならないのなら付書きを入れる可きではありませんか？それでも、これで最後だろうとレ点を入れ、印鑑を押し、母に託しました。
母は４回目の訪問です。
今度は、免許証のコピーではダメだと言われたそうです。確認書類は原本でないとと。何故それを先に言わないのでしょうか！？母が３回目に訪問した際に言える筈ですよね！？もっと言えば、郵送でお願いした際にも「必ず原本を」とメモ対応等出来ますよね！？

これで母は５回目の訪問です。
正直、こんなに腹立たしい思いをしたのは久しぶりです。わざとイジメられているのかと感じました。本当にこのやり方、やり取りで正しいですか？代理人の足を４回も５回も運ばせて、「ごめんなさい」の一言も無かったそうです。もうちょっと市民の為に普通程度で構いません、親切心を持って対応して頂きたいです。敷衍して申し訳ないですが、仕事等で平日の昼間行けない人が多いからこその代理人制度の筈です。何の為の代理人なのか分からない説明や書類の記入の仕方等を言われ、繰り返しになってしまいますがとても不親切で、甚だ憤りを感じましたので、メールさせて頂きました。
長文、乱文乱筆にて申し訳ございませんでした。

市内在住

【回答】
印鑑登録につきましては、昭和５１年７月の沼田市印鑑条例制定より、現行の制度となりました。印鑑登録証明を受けるには印鑑登録のうえ、交付された登録証を添付して申請する必要があり、印鑑登録された方には、必ず登録証が交付されております。
本証明は、登記や契約など個人の重要な権利を行使するときに添付書類として必要であることから、やむなく、特に厳しい書類審査等を行っており、書類の修正については窓口でお受けできない場合も生じます。
また、印鑑登録は来庁者が本人又は代理人であるか、身分証明の種別などで手続きが異なるため必要な書類が複雑であり、窓口でどのような申請であるか確認がとれた場合は、一通りご説明させていただいておりますが、分かりにくい状況にあることは否めません。
この度は、結果的に何度も窓口へご足労いただくような事態となってしまい、誠に申し訳ありませんでした。
窓口の対応や説明資料等を再度検討の上、より良い対応ができるよう改善していきたいと考えております。

担当：市民部市民課市民係