

窓口業務に関するヒアリングの要点

※ 「手書き文字の字形」と「印刷文字の字形」に関する部分を中心にまとめた。

山下敦子氏（和歌山市役所市民課）

- 窓口業務において、届け出は手書き文字であるが、記載する際には活字体が用いられる。楷書体、行書体、明朝体の違いであるとか、点の位置や形が違うということについて、窓口業務では、デザイン上の差として認識している。
- 戸籍の業務では、「吉」の「土」形と「士」形、「西」と「面」などが使い分けられている。また、「しんにゅう」について、常用漢字表では1点でも2点でも手書きの際には1点で書くことになっているが、戸籍では使い分けられている。このように、常用漢字表と戸籍業務との間には、字形についての考え方が違う部分もある。
- しんにゅうについては、トラブルが少なくない。常用漢字表では、1点でも2点でも手書きの際には1点で書くこととされているが、戸籍の窓口では、逆に使い分けているので、説明の場で困ったりすることがある。
- 出生届には、手書き文字で書いてくる人が多いが、コンピューター化された戸籍には明朝体で記載されることを知らせる必要があり、「違う字ではないか」と言われる場合がある。説明する際に、根拠として示すことができるものがあると有り難い。
- 例えば、明朝体の「令」と手書きの際の「令」の違いが役所や金融機関の窓口で問題になった際などに、常用漢字表の「(付) 字体についての解説」にある例示を示すことによって理解してもらえる場合があった。
- 具体的な例示がない場合には、解決できないということもある。印刷文字の字形と手書き文字の字形について、これとこれとは同じものであるということがもっとたくさん示されると窓口業務が充実すると思われる。

以下は、質疑によって確認されたもの

- 手書きの字形で提出された名前が明朝体の字形と違っている場合には、その違いが微妙な差であったとしても確認を行うが、そのような字形の違いということについて、ほとんどの人は認識していないという面もある。
- 明朝体と手書き文字と言われているものとの違いを示すような一覧表をもっと充実させることで、実際的なトラブルの解決が望める。国からそのようなものが出れば説明がしやすくなる。現行の常用漢字表「(付) 字体についての解説」に具体的に例示されている字については、説明の根拠として

示しやすく，助かっている。

- 戸籍の文字を楷書体に近い教科書体等に変更すれば，トラブルは少なくなるかもしれない。（ただし，戸籍のコンピューター化の際に，明朝体に統一されており，他の書体にすることは考えにくい。）
- 常用漢字表の「(付) 字体についての解説」では，手書き文字として，楷書しか扱っていないが，窓口では，楷書体とともに行書体が用いられることもあり，その場合には，行書体から楷書体を導き出すということになる。
- 問題が起こった場合には，その解決までに長時間掛かることが少なくない。
- 共通番号制度が導入されたとしても，戸籍における漢字の問題が解決するわけではないと考えられる。共通番号制度と関係するのは，主に住民基本台帳ネットワークの方。住民票における漢字の扱いは戸籍と別である。
- 住民基本台帳ネットワークに用いられている漢字は，戸籍に用いられているものよりも少ないので，戸籍の文字と住民票の文字が違うというようなことも起きている。