

報 道 提 供

大阪府泉佐野市
令和7年10月3日

泉佐野市ふるさと納税 寄附金受領証明書の二重発送について

1. 事象の概要

令和7年10月1日（水）、事務処理の誤りにより寄附金受領証明書を二重に発送したことが、ふるさと納税運営業務を委託している事業者からの報告により判明いたしました。

二重発送となりましたのは、同年9月6日（土）～9月9日（火）の間に受け入れたご寄附のうち、「ワンストップ特例申請※¹を必要としない」とされた寄附者様への寄附金受領証明書で、同年9月24日（水）と9月29日（月）に、それぞれ同内容の証明書が発送されたものです。

なお、同一の寄附者に対する二重発送であり、個人情報の流出はございません。

※¹ワンストップ特例申請とは、ふるさと納税を行う自治体数が5団体以内の場合に限り、確定申告をせずに、税額の控除が受けられる制度です。寄附自治体が6自治体以上の場合などは対象外となります。

2. 二重発送の件数

対象者数：11,355名（発送通数を名寄せした人数）

発送通数：12,320通

3. 委託先事業者

シフトプラス株式会社 代表取締役 中尾 裕也

宮崎県都城市宮丸町3070番地1

4. 事象の原因と経過

本市は、ふるさと納税寄附受入後の寄附金受領証明書のデータ作成及び印刷・発送業務について、シフトプラス株式会社に業務を委託しております。同社都城営業所が「データ作成」を行い、同社山形営業所が「印刷・発送」を行っておりますが、山形営業所内の情報共有が不十分であったことが原因で今回の二重発送が発生いたしました。

【原因】

今回の二重発送は、以下のような複合的要因が重なって発生しました。

- ①経験の浅いスタッフが一時的に印刷対応に入ったこと
- ②発送作業において、本来必須である「発送日の入力」が行われなかったこと
- ③印刷後にデータを「印刷済みフォルダへ移動する」作業が実施されなかったこと
- ④繁忙期で印刷対応に複数のスタッフが関与していたことで、確認や引き継ぎが不十分であ

ったこと

【事象の経過の詳細】

▶令和7年9月19日（金）

山形営業所の印刷メイン担当Aが9月6日（土）～9月9日（火）の間に受け入れた寄附金の寄附金受領証の印刷を開始したが体調不良のため印刷途中で週明けの作業として引き継ぐこととなった。

▶令和7年9月22日（月）～23日（火）

メイン担当Aの体調が回復せず、経験が浅いスタッフ3名が分担して同業務を引き継いで印刷が完了した。

この際、印刷完了後に【情報共有用のシートに印刷発行日を入力】して作業が完了したことを共有することになっていたが入力漏れしていた。加えて【印刷対象フォルダ】に格納された印刷対象となるPDFファイルを【印刷済みフォルダ】へ移動させる作業も漏れていた。

▶令和7年9月24日（水）＜1回目の発送＞

寒河江郵便局へ寄附金受領証明書が同封された郵便物を引き渡した。（1回目印刷分）

▶令和7年9月25日（木）～9月26日（金）

山形営業所の担当者Bが状況共有用のシートを確認し、発送日が入っていないことと【印刷対象フォルダ】から対象PDFファイルが【印刷済みフォルダ】へ未移動の状態であることを確認したため、2回目の印刷を開始した。

▶令和7年9月29日（月）＜2回目の発送＞

寒河江郵便局へ寄附金受領証明書が同封された郵便物を引き渡した。（2回目印刷分）

▶令和7年10月1日（水）17：00

寄附者様から泉佐野市ふるさと納税サポート室へ電話にて書類が二重で届いたと連絡があり、調査の結果、12,320通が二重で発行されていたことが発覚した。

5. 事象に対する対応とスケジュール

本日より【泉佐野市ふるさと納税 寄附金受領証明書返送窓口（9:00～18:00 ※日曜日と祝日を除く）】を開設し、本事象への対応として、二重発送した寄附金受領証明書のうち1通を、11月中旬までに回収します。

▶令和7年10月3日（金）～

対象の寄附者様へ、二重発送の一報をメールで行うとともに、メールが届かない場合には、SMSや電話連絡を行います。

▶令和7年10月14日（火）～

対象の寄附者様には、重複した受領証明書の回収に対するご協力をお願いする案内文書、回収用に必要な返信用封筒を特定記録郵便にて郵送します。

6. 本件事象を受けての再発防止

①委託事業者において、業務に関わるスタッフの再教育を行うとともに、属人化された業務プロセスを洗い出し、フローチャートと手順書を作成します。また、複数担当制とジョブローテーションを取り入れ、特定の業務を複数の担当者で分担することとし、属人化を解消させます。また、2人以上で業務をチェックする体制を整えます。

②市は、委託事業者による再発防止策が確実に行われるよう実地指導を行います。

★対象寄附者様専用のお問い合わせ窓口

泉佐野市ふるさと納税 寄附金受領証明書返送窓口

専用電話番号：050-5527-0931

受付時間：9:00～18:00 ※日曜日と祝日を除く

専用メールアドレス：contact_sup@furusato-izumisano.jp

★報道提供に関する報道機関のお問い合わせ窓口

泉佐野市 成長戦略室 ふるさと創生課 担当：塩見

電話番号：072-463-1212(代表)

メールアドレス：furusatotax@city-izumisano.com