

交付前マイナンバーカードの紛失について

泉区役所戸籍課で保管していた交付前のマイナンバーカード1枚が、所在不明であることが7月24日（月）に発覚しました。このため、翌7月25日（火）に交付の御予約をいただいていたお客様にマイナンバーカードをお渡しすることができませんでした。

本来、厳正な管理のもと取り扱うべきマイナンバーカードを紛失したことにつきまして、申請者のお客様や市民の皆様にも多大な御迷惑と御心配をお掛けしましたことを、重く受け止めるとともに、深くお詫び申し上げます。再発防止に全力を挙げて取り組み、市民の皆様の信頼回復に努めてまいります。

1 経過

令和5年6月29日（木）	
11～12時	地方公共団体情報システム機構（J-LIS）※から泉区へカードの納品。
16時20分頃	対象者のカードについて交付前に必要な準備（交付前設定）を実施。
令和5年7月23日（日）	
13時00分頃	対象者が横浜市マイナンバー予約コールセンターでカードの受取予約。
令和5年7月24日（月）	
10時30分頃	翌日交付予定のカードを準備中、対象者のカードが見当たらないことが判明。
11時頃～	複数の職員で戸籍課執務室内を搜索。
令和5年7月25日（火）	
10時5分頃	対象者へ電話連絡。マイナンバーカードの紛失について事情説明、謝罪。
10時～ 23時30分頃	区で保管しているマイナンバーカード全件の在庫を確認し、該当カード1枚を除く全てのカードの在庫を確認。
令和5年7月27日（木）	
9時15分頃	対象者と電話連絡。 今後速やかに、対面により改めての謝罪と経緯等を説明予定。

※地方公共団体情報システム機構（J-LIS）：マイナンバーカードの作成・発行等を行う機関

2 紛失物

マイナンバーカード1枚

3 マイナンバーカード券面に記載された個人情報

氏名、住所、性別、生年月日、顔写真、個人番号

※該当のマイナンバーカードは交付前のものであり、暗証番号の設定を行っていないため、コンビニ交付や健康保険証などの利用は不可。

4 お客様（対象者）への対応

該当のマイナンバーカードが所在不明となったことが判明した翌日の7月25日（火）に御本人に電話で連絡し、お詫びと事情説明を行いました。今後速やかに、対面にて改めて謝罪をし、経緯等を御説明させていただく予定です。

5 原因

複数のマイナンバーカードについて交付前の準備作業を行った際、そのうちの1枚のカードについて、記載内容の確認が必要となり、他のカードと一緒に住民基本台帳システム端末まで移動させました。その際に紛失し、他の書類に紛れ、誤って廃棄してしまった可能性が高いと考えられます。

なお、執務室は職員しか通用できないこと、マイナンバーカードの保管庫はカードを取り扱う時以外は毎日施錠しており、職員以外は取り出せないことから、盗難の可能性は低いと考えられます。

6 再発防止策

マイナンバーカードの保管、交付前の準備作業、交付時等、カードを取り扱う際には、複数人による確認を徹底するなど取扱ルールを厳守し、より厳格な管理を行ってまいります。

7 泉区長コメント

今回、交付前のマイナンバーカードの紛失という重大な事案を発生させ、申請者様に多大な御迷惑をおかけし、深くお詫び申し上げます。

今回の事態を重く受け止め、必要な対策を講じるとともに、二度とこのような重大な事案を発生させないよう区役所職員の意識改革を図ってまいります。

お問合せ先
泉区戸籍課長 三浦 武志 Tel 045-800-2345
市民局窓口サービス課長 吉田 誠 Tel 045-671-2176