

## マイナンバーカード事務における不適切な事務処理について

中区役所戸籍課において、マイナンバーカード事務における不適切な事務処理により、お客様のカードが発行されていなかったこと及び交付済みのカードが失効していることが発覚しました。

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につきまして、市民の皆様や関係者の皆様に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 【事案1】マイナンバーカードの発行手続きの滞留について

## (1) 概要

マイナンバーカードの申請をした際に、地方公共団体情報システム機構（以下「J-LIS」）において個人番号カード管理システムにて申請者の最新の氏名や住所を確認することができない場合、J-LIS から中区役所あてに最新の情報に更新するよう通知が送信されます。この通知は随時確認し、申請者の情報を最新のものに更新する必要があるものでしたが、中区役所では、令和4年3月以降、48件についてその更新処理を行っておらず、カードが発行されない状態にありました。

## (2) 経過

令和5年9月26日（火）	A様からカードの発行状況について問い合わせ。
令和5年9月27日（水）	カードの申請状況を確認し、A様に連絡。
令和5年9月29日（金）	J-LISにカードの発行状況を照会。
令和5年10月4日（水）	J-LISからカードの発行状況及び更新処理について回答確認。
令和5年10月5日（木）	類似案件を調べたところ、48件の処理漏れが判明。
令和5年10月10日（火）	A様に事情説明及び謝罪。
令和5年10月20日（金）	滞留の状況について全件確認を済ませ、本事案の発覚後に滞留を解消。 A様を除く15件の方にお詫び文を送付。

## (3) 発生原因

J-LIS から送信される通知を随時確認し処理する必要がありましたが、組織内の事務の引継ぎが行われておらず、令和4年3月以降行っていませんでした。

## (4) 対応状況

通知の処理が漏れていた48件のうち、32件(※)については、本事案の発覚より前に個別にお問い合わせ等をいただいたため、根本の原因は特定できない状況ではありましたが、処理遅延のお詫びをするとともに、再申請のお願いや再申請に基づく発行などの対応を行っていました。

残りの16件については、本事案の発覚後に手続きの滞留を解消させ、カードの交付を進めるとともに、すでに謝罪をさせていただいたA様を除く15件の方にお詫び文を送付しました。

なお、マイナンバーカードの発行手続きの滞留により、マイナポイントの申請ができなかったとの申し入れもいただいております。今後、個別に状況を確認し、適切に対応してまいります。

(※) 32件の状況の内訳（26件カード交付済み、5件再申請待ち、1件カード受取待ち）

(5) 再発防止策

マイナンバーカード交付事務をはじめ、実施している業務について、再度、マニュアルに基づいて業務の流れを点検し、マニュアルどおりの手順で適正に業務を実施することを徹底します。

2 【事案2】 転入時の住所データの書き換え処理漏れについて

(1) 概要

令和4年3月15日に市外から中区に転入された方について、マイナンバーカードのICチップ内の住所データの書き換え処理を行っていなかったため、ICチップ内の住所データの書き換え期限となる転入届出日から90日が過ぎ、自動的に2人分のカードが失効しました。

(2) 経過

令和4年3月15日(火)	B様が市外からの転入手続きのため来庁。 世帯員2人分(配偶者・子)のマイナンバーカードの表面に新住所を印字したが、カードの住所データの書き換えをせずに返却。
令和5年10月10日(火)	B様の配偶者が区役所に来庁し、カードが利用できない旨を申出。 転入手続きの際に、カードの住所データの書き換え処理を行っていなかったことが原因で、カードが失効していることが判明し、謝罪。 カードの再交付申請を受付。

(3) 発生原因

マイナンバーカードのICチップ内の住所データの書き換え処理について、担当した職員の処理が漏れていました。また、複数の職員が処理状況をチェックする体制になっていませんでした。

(4) 今後の対応

マイナンバーカードの再交付処理を進めています。

なお、カードの失効により、マイナポイントの申請ができなかったとの申し入れもいただいております。今後、個別に状況を確認し、適切に対応してまいります。

(5) 再発防止策

マイナンバーカードのICチップ内のデータの書き換え処理について、チェックが行われていなかったため、複数人によるチェックを徹底します。

小林 英二 中区長のコメント

このたびは、マイナンバーカード事務における不適切な事務処理によって、市民の皆様や関係者の皆様に多大な御迷惑をおかけし、深くお詫び申し上げます。

今後必要な対策を講じて、二度とこのような事案を発生させないよう区役所職員の意識改革を図り、再発防止に取り組んでまいります。

お問合せ先

中区戸籍課長 浅野 昌弘 Tel 045-224-8290