



市政記者クラブ加盟社 各位

## マイナポイント支援窓口におけるキャッシュレス決済サービスの誤登録について

令和5年5月25日、総務省より別人へのマイナポイントの誤付与事案が発表されましたが、当市においても、市が設置しているマイナポイント支援窓口において、手続きを行った市民のキャッシュレス決済サービスが、誤って別の市民のマイナンバーカードに登録される事務の誤りがありました。

なお、本事案ではマイナポイントは誤って付与されておりません。

### 記

#### 1 内容

市が設置するマイナポイントの支援窓口において、マイナポイント申請の専用サイトからキャッシュレス決済サービスを登録する際に、別人のマイナンバーカードに登録したものを。

#### 2 原因

支援窓口において、先に手続きに来庁した方のマイナポイント申請の専用サイトからログアウトしないまま、次の方の手続きを開始したことによる事務の誤り。

#### 3 経緯

R4.08.17	市民Aがマイナポイントの申請に来庁したが、前日に行ったマイナンバーカードの電子証明書の更新の影響で、手続きが完了せずに帰宅した。
	市民Bがマイナポイントの申請に来庁し、手続きを進めたが、市民Bが登録を希望するキャッシュレス決済サービスが登録済みとなっていたことから、対応について、国のコールセンターに照会を行った。
	市民Aが再度来庁し、自分自身でマイナポイントの申請を行ったところ、別人のキャッシュレス決済サービスが登録されているとの申し出があった。支援窓口の従事者が市民Bのキャッシュレス決済サービスであることを確認した。
	国のコールセンターに依頼し、市民Aのマイナンバーカードに登録された市民Bのキャッシュレス決済サービスを削除した。
	市民Aと市民B、それぞれのマイナンバーカードに、それぞれが希望するキャッシュレス決済サービスを登録した。

#### 4 再発防止策

- (1) 支援窓口を委託している事業者に対し、国から示されているマニュアルに基づき、「ログアウトの徹底」と「原則市民本人が操作すること」を改めて指示した。
- (2) 支援窓口において、手続き終了後、市民にログアウトしたことを確認いただき、確認した旨署名をいただく運用を開始した。
- (3) デジタル庁より令和5年5月23日付発出された通知に基づき、事業者に対し改めてマニュアルの順守を指示した。

#### 5 その他

この事案によるマイナポイントの誤付与は生じておりませんが、令和5年5月25日に、総務省から誤って別人にマイナポイントが付与された事案が発表されたことを受け、当市の事案についても公表すべきものと判断したものを。

#### 【問い合わせ先】

盛岡市総務部総務課  
担当：吉田金一 齋藤拓也  
TEL：019-626-7513