

## マイナポイント支援窓口におけるマイナポイントの誤付与について

市が設置しているマイナポイント支援窓口（以下、「支援窓口」という。）において、申請者とは異なる名義のキャッシュレス決済サービスを紐付けし、別人にマイナポイントが付与される事案が 1 件発生したことが判明しました。

対象となる市民の皆様にはご迷惑をお掛けすることとなり、深くお詫びいたします。

今後、このような事態が発生しないよう、再発防止策を徹底してまいります。

### 1 内容

- ・令和 4 年 8 月、本庁（堺区役所）の支援窓口において、健康保険証の紐付けと公金受取口座登録を行った A 氏のキャッシュレス決済口座に付与されるべきマイナポイントが、別人である B 氏のキャッシュレス決済口座に付与されたものです。

### 2 原因

- ・現時点で原因は断定できていませんが、本市が把握している事実関係と、令和 5 年 5 月以降に全国的に報告されているマイナポイント誤紐付けの事案の内容から、支援窓口で A 氏に支援を実施した後、ログアウトしないまま、次の B 氏のマイナポイント申込の支援を行ったことで発生した可能性が高いものと推定されます。

### 3 経緯

- ・令和 4 年 8 月（日付は不明）、堺区のマイナポイント支援窓口（以下、「支援窓口」）に来庁された A 氏から、「以前、支援窓口に来た際は、キャッシュレス決済サービスを持参していなかったので、公金受取口座の操作支援のみを実施してもらったが、キャッシュレス決済サービスを持参したのでマイナポイントを申し込みたい」と申し出がありました。そこで、支援窓口スタッフがマイナポイント申込操作の支援をしようとしたところ、既に申込がされていたので、その旨をお伝えしたところ、A 氏は帰宅されました。
- ・令和 4 年 8 月（日付は不明）、A 氏が再度来庁され、「マイナポイントの申込について心当たりがない」との申し出がありました。そこで、既に紐づけられているキャッシュレス決済のカード番号と、A 氏が持参されたキャッシュレス決済のカード番号を照合したところ、異なる番号が登録されていました。
- ・これを受け、支援窓口スタッフがその場でマイナンバー総合フリーダイヤル（以下、「コールセンター」）に対応方法を相談したところ、マイナポイントの利用停止の措置を行うよう回答があったので、A 氏にご説明のうえ、利用停止の処理を実施しました。
- ・その後、コールセンターの依頼によりコールセンターと A 氏がその場で電話のやりとりを行いました。やりとり終了後、支援窓口スタッフが A 氏に状況を尋ねたところ「後日、コールセンターから改めて A 氏に回答する」と言われたとのことで、A 氏は支援窓口を後にしました。

- ・令和4年9月（日付は不明）、公金受取口座の登録解除のため、再びA氏が支援窓口にごられた際、「前回支援窓口に来た後、コールセンターと調整し、マイナポイントの申込を諦めた。」との発言がありました。
- ・令和5年7月5日（水）、総務省から堺市に、A氏が受け取るべきポイントが、B氏に付与されている旨と、堺市からB氏に連絡を取り、事象を説明してほしい旨の連絡がありました。堺市としてB氏に連絡を取るにあたり、今回の事案における市との関係について総務省と確認を行い、7月24日（月）にB氏の連絡先を総務省から受領しました。
- ・令和5年7月25日（火）、堺市からB氏に電話で連絡を行い、謝罪のうえ事案の内容について説明し、A氏分のポイント返還についてご了承いただきました。
- ・令和5年8月21日（月）、総務省から堺市に、B氏からのポイント返還完了の連絡とA氏の連絡先の提供がありましたので、堺市からA氏に電話で連絡を行い、謝罪のうえ事案の内容について説明しました。
- ・今後B氏からのポイント返還に伴うシステム処理を順次マイナポイント事務局、決済事業者及び総務省が連携して進め、A氏が再度ポイントを申し込める状態になり次第、A氏にポイントの申込について御案内を行う予定です。

#### 4 再発防止策

- ・国のマニュアルに基づく手続き支援を徹底するため、チェックリストを作成し、それに基づいた手続き支援を実施。
- ・支援窓口で発生した事案について、委託事業者から市への報告範囲を拡大し、報告を再徹底。
- ・なお、国が、令和5年4月にマイナポイント申込について、令和5年6月にマイナポータルについて、システムのログイン時と申込・登録完了前に、マイナンバーカードを読み取り、ログイン時と異なるマイナンバーカードを読み取った場合、手続きが完了しないようにシステムを改修しており、誤紐付けが防止されるようになっています。

問 い 合 わ せ 先	担 当 課：ICT イノベーション推進室 マイナンバーカード普及促進担当 電 話：072-600-0178 ファックス：072-275-5766
----------------------------	--