

令和5年（2023年）5月26日

マイナポイント申込サポートにおけるポイントの誤付与について

1 事案の概要

中央区役所区民課マイナンバーセンターにおけるマイナポイントのサポート業務の際に、申込者の要望により、スマートフォンの専用アプリによる申込のサポートを行ったが、サポートを担当した会計年度任用職員の操作案内等が誤っていたため、申込者に正しくポイントが付与されなかったものです。

申込者並びに市民の皆様に多大なご迷惑とご心配をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

今後とも再発防止に向けて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。

2 事務処理ミスの内容

申込者がマイナポイントの申込手続を行う際、当該職員が市に設置している端末では手続できないと誤認識していた決済サービスへの申込を希望されたため、決済サービスのホームページのアナウンスに従い、スマートフォンアプリによる申込支援を行いました。申込者に当該職員が所有するスマートフォンのアプリ画面を示しながら、申込者に自身のスマートフォンで操作を進めてもらっていたが、操作が進まない様子であったため、操作が出来そうであった当該職員のスマートフォンアプリの利用を案内し、マイナンバーカードの暗証番号入力や読み込みも申込者本人が行い、申込が完了した。

しかし、職員が案内した方法・操作では申込者ではなく当該職員の決済サービスに付与されていたことが判明した。

3 経緯

令和5年（2023年）1月31日（火）

- ・申込者から、持参したカードでマイナポイントを申し込む方法について相談あり。
- ・当決済サービスはスマホアプリでしかポイント申込ができないと当該職員が誤認識していたため、その旨を申込者に説明し申込者ご自身のスマートフォンで申し込むよう案内した。
- ・申込者は当該職員と一緒に、その場で申込者のスマートフォンでポイントの申込みをしようとしたができなかった。
- ・当該職員は、自身のスマートフォンに当アプリを登録していたので、自身のスマートフォンにて、申込者と一緒に申込手続を行った。

3月2日（木）

- ・申込者からマイナポイントが付与されていないことの問い合わせがあり、当課で調査したところ、誤って申込者のマイナポイントが当該職員の決済サービスに付与されていたことが判明した。
- ・当該職員は、申込者のマイナンバーカードを読み込んで操作を行ったので、申込者の決済サービスにマイナポイントが付与されるものと思い込み、操作を行ったことが、当該職員への聞き取りで分かった。

- ・しかし、当スマートフォンアプリは、操作の過程で付与先を選択するものではなく、操作している端末のスマホアプリの登録者に直接ポイントが付与されるものだったことが分かった。
- ・申込者に状況を説明し謝罪を行った。弁償等についても調査の上、責任をもって進めたい旨をご説明した。

同年３月２日（木）～３月８日（水）

- ・職員が所有する全ての決済サービスのポイント履歴を確認した結果、本件及び本人分を除き、マイナポイントの付与誤りはなかった。

同年３月１７日（金）

- ・調査内容を説明し、謝罪を行いご了承いただいた。また、本来申込者が付与される予定であったポイント相当額は３月末に市から弁償済。

同年３月２８日（火）

- ・職員から、誤付与されたポイント相当額を市へ弁償済。

4 原因

- ・確認不足。決済サービス毎に申込方法が異なっているが、今回希望された決済サービスの申込方法を理解できていないまま、支援を行った。
- ・情報セキュリティに関する認識不足。職員個人の携帯電話を使用不可にしていたが、多くの来庁者で混雑する中、来庁者のためになるならと端末の一つとして考え使用してしまった。

5 再発防止策

- ・申請支援の際には、マニュアルに沿った手順を徹底させました。
- ・対象者全員を対象とした、情報セキュリティに関する研修の再実施による周知徹底（毎朝礼時の周知を含む）を行いました。※職員による誤操作を防止するため職員個人のスマートフォン使用厳禁はもとより、申込者のスマートフォンを職員が直接操作することも禁止しました。

6 その他

- ・マイナポイントの申込みによって、操作したスマートフォンにマイナンバーカードの個人情報が保存されることはありません。

【問い合わせ先】

中央区役所区民課

電話 ０９６－３２８－２２４０

課長 小関 秀典（おぜき ひでのり）

担当 岸本 朝子（きしもと あさこ）