

2023年5月26日

郡山市市民部

マイナンバー推進課

課長 猪狩 明宏

TEL：924-2130

マイナポイント申請をサポートする業務に関して  
(総務省の指示を仰いでいる件について)

本市が開設しているマイナポイント申込支援窓口において、別人のキャッシュレス決済サービスが登録された事例を1件(2名が関わる)確認いたしました。

覚知と同時に総務省に対応を問い合わせしており、総務省の指示に従い速やかに対応して参ります。

1 内 容

本市が開設しているマイナポイント申込支援窓口において申請操作のサポートを行った際に、別人のキャッシュレス決済サービスが登録されておりました。

2 原 因

申請の操作をサポートする業務において、前の方のサポート終了時にログアウトせず、次の方のサポートを行ったため、前の方(Aさん)のマイナンバーカードに、次の方(Bさん)のキャッシュレス決済サービスが登録されていることを確認しました。

これにより、Bさんのキャッシュレス決済サービスにマイナポイントが追加されましたが、Aさん名義としてポイントが追加されたこととなったため、Aさんがマイナポイントの申し込みができない状態となっています。

3 経 過 (2023年)

3月20日	Aさんがマイナポイント申込支援窓口を訪問。 マイナポイント申込サイトにログイン後、マイナポイントの申込をせずに帰宅。 (この際、サポートしたスタッフ(業務受託者 株式会社フルキャスト社員)がログアウトしたことを確認しなかった。)
同日 (Aさんの直後)	Bさんが同窓口を訪れ、マイナポイントの申込を行った。 スタッフが操作のサポートを行った。
3月27日	Aさんが再び支援窓口を訪問。 マイナポイントの申込を行おうとしたところ、申込済の状態となっていた。
3月28日	委託業者にて調査の結果、AさんのマイナポイントがBさんのキャッシュレス決済に登録されていることを確認
同日	委託業者から郡山市に報告
同日	郡山市から総務省マイナ事務局に報告、対応についての指示を仰いだ。

4月 6日	総務省マイナ事務局から A さん、B さんへの聞き取りを指示された。(実際の操作等)
4月20日	総務省マイナ事務局に聞き取り内容を報告 (実際の操作等)
5月18日	総務省マイナ事務局から再度聞き取りを指示された。(Bさんのポイントを回収することの同意等)
5月23日	総務省マイナ事務局に聞き取り内容を報告、併せて今後の指示を仰いだ。 総務省マイナ事務局より ・ A さん、B さんのポイントがどうなるかはこれから検討される。 ・ 今後、郡山市としての対応は特に必要ない。
5月26日 現在	総務省マイナ事務局へ再度電話で本市が行うべき対応について問合せ 総務省マイナ事務局より ・ 23日に申し上げた通り、新しくお伝えできることはありません。

本市といたしましては、引き続き総務省の連絡を待ち、指示に従い対応して参ります。

※総務省マイナ事務局は、総務省がマイナポイントを委託している事業者が運営しています。