

マイナポイントの紐づけ誤り

2023年6月定例市長記者会見
資料4-1 市民部マイナンバー推進課

2023年6月5日付けで、総務省よりマイナポイントの紐づけ誤りの総点検を受け、本市に関わる事案が1件（2名が関わる）、マイナポイント緊急時相談窓口（運営主体：総務省）の受電記録において確認されている旨の連絡がありました。

この連絡を受け、本市のマイナポイント申込手続支援窓口の業務受事業託者である株式会社フルキャストに確認したところ、本件の覚知にいたしました。

1 内 容

2022年9月12日に、国の通知により本市が開設し、㈱フルキャストに業務委託しているマイナポイント申込手続支援窓口（西庁舎1階）において、1件のマイナポイント付与誤り（関係者2名）が確認されました。

2 原 因

申込の操作をサポートする業務において、前の方（A氏）のサポート終了時にスタッフ（業務受託者 ㈱フルキャスト）がログアウトをせず、直接次の方（B氏）のサポートを行ったため、A氏のマイナポイントがB氏のキャッシュレス決済サービスに紐づけされてしまいました。

3 本事案の対象者への対応

この事案により、A氏はマイナポイントの一部（健康保険証利用分の7,500ポイント）が付与されない状態となっており、A氏分のポイントの対応について、6月5日の事案覚知後より、本市が総務省と協議中です。

4 業務受託者に対する対応

上記1の事案について、本市の業務受託者である㈱フルキャストには、市に対する報告を怠る等の契約義務違反があったため、同社に対し、6月7日付けで郡山市長名の文書により、顛末書及び業務改善計画書を至急提出するよう要請しました。

また総務省発出のサポートマニュアルを遵守し、契約に基づいた適正な業務実施を改めて要請しました。

5 経 過

日 時	内 容
2022年9月12日 午前10時頃	<ul style="list-style-type: none">• A氏が㈱フルキャスト運営のマイナポイント申込支援窓口（以下「支援窓口」）に来所• A氏は、総務省運営のマイナポイント申込サイトにログインしたが、A氏は、電子証明書（※1）の更新をこの日に行っており、更新当日は、公金受取口座の登録ができないシステムであったことから、他のマイナポイントの申込を含めて後日まとめて手続きすることとし、帰宅した。• この際、サポートをしたスタッフ（業務受託者 ㈱フルキャスト）が、A氏のログアウトの確認を怠った。 <p>※1 「電子証明書」とは、マイナンバーカードに記録されたマイナポイント申込サイト等にログインするために必要となるもの。</p>
同日 （A氏の直後）	<ul style="list-style-type: none">• B氏が支援窓口でマイナポイントの申込をしたが、この際、サポートをしたフルキャストのスタッフが、B氏のログイン確認を怠った。• フルキャストのスタッフとB氏が申込結果を確認したところ、申込されていない状態であり、もう一度申込の操作を行ったところ、登録しようとした決裁サービスが既に登録済みと表示されたことから、フルキャストのスタッフが直前のA氏のログイン状態のままであった可能性に気づき、マイナポイント緊急時相談窓口（運営主体：総務省、以下「総務省相談窓口」）に連絡した。 <div data-bbox="495 1118 2152 1201" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">この段階で、A氏のマイナポイントがB氏のキャッシュレス決済に付与される状態となっていた。</div> <ul style="list-style-type: none">• 総務省相談窓口は、フルキャストのスタッフに対し「B氏の別のキャッシュレス決済サービスIDを使用することにより、B氏のマイナポイントの申込をすることが可能」と回答した。• B氏は、別のキャッシュレス決済サービスIDを持参しておらず、後日手続きすることとし帰宅

5 経過

日 時	内 容
2022年9月13日 午前9時頃	<ul style="list-style-type: none">• A氏が支援窓口でマイナポイントの申込を行おうとしたところ、申請済と表示されたため、B氏との間に紐づけ誤りが生じたものとフルキャストのスタッフが認識し、総務省相談窓口へ連絡• 総務省相談窓口は、フルキャストスタッフに対し、「紐づけ誤りが起きているマイナポイントの申込の取消をするが最長で2カ月かかるため、それ以降に手続きする」よう指示した。• A氏は、帰宅した。
2022年10月23日 午前10時頃	<ul style="list-style-type: none">• A氏が支援窓口で、マイナポイントの申込を行ったが、健康保険証利用分についてのみ、「再申請不可」と表示され、申込ができなかったことから、フルキャストスタッフが総務省相談窓口へ連絡し、指示を仰いだ。 <div data-bbox="555 815 2152 1007" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p>A氏のマイナポイントがB氏のキャッシュレス決済に誤って紐づけされたため、10月23日までに、健康保険証利用分の7500ポイントが、B氏のキャッシュレス決済に既に付与されていた。このため、「再申請不可」と表示された。</p></div> <ul style="list-style-type: none">• 総務省相談窓口は、フルキャストのスタッフに対し、「再申込は不可能であり、当事者同士で解決する必要があること、A氏から総務省相談窓口へ連絡をさせること」を指示した。 <div data-bbox="555 1137 2152 1217" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p>キャッシュレス決済事業者によるポイントの回収、別人への付与し直しができないため。</p></div> <ul style="list-style-type: none">• フルキャストのスタッフがA氏に、健康保険証利用申込分のマイナポイントについてはA氏とB氏で話し合いをすること、聞きたいことがあればA氏から総務省相談窓口へ連絡をすることを説明• フルキャストのスタッフは、B氏に許可を得たうえでA氏にB氏の連絡先を伝え、A氏は帰宅

日 時	内 容
2022年10月31日 午前9時頃	<ul style="list-style-type: none"> ・ B氏が相談窓口で改めてマイナポイントの申込を行った。 ・ フルキャストのスタッフがB氏に、健康保険証利用申込分のマイナポイントについては、A氏とB氏で話し合いをするよう説明した。 ・ フルキャストのスタッフは、A氏に許可を得たうえでB氏にA氏の連絡先を伝えた。
2023年6月5日 午前10時30分	<ul style="list-style-type: none"> ・ 総務省から電子メールにてマイナンバー推進課に対し本案件の調査依頼があった。これにより、本市マイナンバー推進課が本案件を覚知した。 ・ 本市マイナンバー推進課は、直ちにフルキャストの業務管理者に対し、調査及び速やかな報告を指示し、同日午前10時50分に市民部長へ報告、同日11時30分に副市長、11時50分に市長へ報告した。
同日 午前10時30分頃から 随時	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本市マイナンバー推進課は、フルキャストから状況、疑問点等の説明を受けた。 (随時実施) ・ フルキャストの業務管理者がA氏にその後の経過を電話で確認したところ、A氏はB氏に連絡しておらず、A氏の健康保険証利用分のマイナポイントは、申込できないままであるとのことであった。

《参考1》本市のマイナポイント申込手続支援窓口の延べ支援件数（令和2年11月～令和5年5月末）

91,779件（うち西庁舎1階窓口は40,275件）

《参考2》総務省のマニュアル変更の履歴

- ・ 2022年2月4日付け システムにおける本人確認はログイン時と申込確定前の2回必要
- ・ 2022年6月24日付け システムにおける本人確認はログイン時の1回のみ削減
※システム操作が煩雑であるという指摘が多数あったことから改修したもの。
- ・ 2023年4月14日付け システムにおける本人確認はログイン時と申込確定前の2回必要に戻した。