

マイナポイント紐づけ誤りの解消について
【2022年9月発生事案】

2023年9月1日
郡山市市民部
マイナンバー推進課
課長 猪狩 明宏
TEL：924-2080

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、2022年9月にマイナポイントが別人のキャッシュレス決済サービスに紐づけされた事案について、この度、本事案の当事者（A氏・B氏）、総務省及び決済サービス事業者の間でマイナポイントの調整が完了し、紐づけ誤りが解消されました。

1 事案の内容

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、前の方（A氏）のサポート終了時に窓口スタッフ（受託業者）が端末のログアウトをせず、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の一部（健康保険証利用分7,500ポイント）がB氏のキャッシュレス決済サービスに紐づいてしまった。

そのため、A氏はマイナポイントの申込ができない状態であった。

2 事案解消に向けての対応

- ①決済サービス事業者がB氏のキャッシュレス決済サービスに付与されたA氏分のマイナポイントの減算を実施
 - ②総務省がA氏のマイナポイントを申込可能となるようにシステム上の処理を実施
 - ③本市がA氏のマイナポイントの申込操作をサポート
- ※事案の解消に向けての調整及び対応は総務省が全面的に行っております。

3 発生から解消にいたる経過

2022.9.12	市役所西庁舎1階マイナポイント申込支援窓口にてマイナポイント紐づけ誤りが発生
2023.6.5	総務省からの連絡により、紐づけ誤りを市が覚知 本市から総務省に相談開始
2023.6.5~ 2023.7.7	本市から総務省（自治体向け窓口）に対して本事案の進捗について毎日電話で確認
2023.7.11	総務省から本市に対して、B氏からポイント減算の同意を得るよう依頼あり
2023.7.14	本市からB氏に架電し、ポイント減算の同意を得る。
2023.8.2	総務省から本市に対して、B氏の減算処理が完了した旨の連絡あり
同日	本市からB氏に架電し、減算処理が完了したことを報告
2023.8.31 10:58	総務省から本市に対して、A氏の申込が可能になった旨の連絡あり

同日 12:45	本市からA氏に架電し、申込が可能になった旨を報告
同日 13:30	A氏が西庁舎1階の申込支援窓口を来訪し、マイナポイントの申込が完了

※2023年3月に発生した同事案につきましては、2023年8月14日に解消しており、本市開設の窓口において発生した2件のマイナポイント紐づけ誤りの対応は完了しました。