

マイナポイントの申込支援を行った際に誤りがあり
ポイントが付与されない事例が1件発生しました。

2023年10月24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手続支援窓口において、公金受取口座登録後にマイナポイントの申込を支援すべきところを申込の支援をしないままとなったことで、マイナポイントが付与されていない事例が1件発生しました。

1 内 容

(1) 概 要

9月28日に市役所西庁舎1階のマイナポイント申込手続支援窓口（以下「支援窓口」）において、支援を希望したA氏に、公金受取口座登録の支援を行ったものの、その後に必要となるマイナポイント申込を失念し、支援を終了してしまった（マイナポイントの申込をしなかった）ため、A氏はマイナポイントの付与（公金受取口座登録分の7,500ポイント）を受けることができなかった。

※業務受託者（株）フルキャスト の請負業務

(2) 発生日等

誤りの発生日	2023年9月28日
業務受託者の覚知日 ※支援を希望した方（以下A氏）から問合せがあった日	2023年10月17日
本市の覚知日 ※業務受託者から要調査案件が発生した報告を受けた日	2023年10月18日
誤りの概要が判明した日 ※業務受託者がA氏とのヒアリングを実施した日	2023年10月20日

(3) 覚知日以降の経緯

2023年10月17日	<ul style="list-style-type: none"> ・ A氏が支援窓口にて、ポイントが付与されていないと申し出た。 ・ 業務受託者が調査を実施 <ul style="list-style-type: none"> ①確認できたこと <ul style="list-style-type: none"> ア A氏の公金受取口座の登録は完了している。 イ その分のマイナポイントが付与されていない。 ②確認できなかったこと <ul style="list-style-type: none"> ア A氏に対する当時（9/28）の業務受託者の支援実施状況（受付の記録が手元になかった）
-------------	--

	<p>③ A氏への対応</p> <p>業務受託者が「社内調査を行うので後日お出でいただきたい。」と申出た。 A氏は、「10/18にまた来る」とのこと →実際には、10/20に来庁した。</p>
2023年10月18日	<ul style="list-style-type: none"> ・業務受託者が本案件を市に報告 (この段階では市側にミスがあるかは判断できなかった) ・この日A氏は来庁せず。
2023年10月19日	<ul style="list-style-type: none"> ・市マイナンバーカードセンターにA氏から入電 A氏がマイナンバー総合フリーダイヤル（総務省開設）に電話確認したところ、当日（9/28）にシステム障害はなく、マイナポイントの申込が出来ていないのはヒューマンエラーではないかと言われたとのこと。 ・本市から業務受託者に対し、A氏へ連絡して聞き取りを行うよう指示 ・業務受託者からA氏に架電 「事実確認を行うためご自宅にお伺いしたい」と申出た。 A氏は、「10/20にまた支援窓口に行く」とのこと。
2023年10月20日	<ul style="list-style-type: none"> ・A氏と業務受託者が支援窓口にて、A氏のマイナポイント等申込状況及び受付の記録を確認した。 <p>①確認できたこと</p> <ul style="list-style-type: none"> ア A氏はマイナポイント申込の支援を希望していた。 イ 業務受託者は当該支援を行わないまま支援を終了してしまった。

2 原因

業務担当者が公金受取口座登録の支援を完了した段階で、次に続くマイナポイントの申請まで完了したと勘違いを起こした。公金受取口座の登録終了時に未だマイナポイントの申請を行っていなかったが、受付の記録に完了のチェックを入れてしまった。また、そのことに気づかなかった。

マイナポイントの申込期限（9月30日）が迫り、本事案が発生した9月28日は支援窓口への来庁者数が9月中最多となり、大変混雑して繁忙であった。

3 本事案の対象者への対応

9月30日にマイナポイント事業が終了し、現在は申込みができないため、A氏に付与されるはずであったポイント（公金受取口座登録分の7,500ポイント）について、業務受託者が補填する予定であり、現在A氏と調整中です。