

報道機関各位

マイナポイント支援窓口におけるキャッシュレス決済の誤紐づけ事案について

戸畑区役所のマイナポイント支援窓口において、受託事業者の対応誤りにより、別人のキャッシュレス決済を紐づける事案が発生しました。

記

1 概要

戸畑区役所の支援窓口で、スマートフォンを用いて申込操作をしていたところ、途中中断により帰宅された方のログアウトを行わないまま、次の市民を案内したことにより、別人のキャッシュレス決済情報を誤って紐づけたもの。(別紙参照)

2 原因

支援窓口で使用する国のシステムについては、令和5年6月、別人への紐づけが発生しないよう改良が行われている。

しかし、戸畑区役所マイナポイント支援窓口においては、スマートフォンを用いたシステムに限り新システムへの移行を急ぎ、改良前のものを使用していた。

さらに、前回の手続きミスの再発防止策として、申込操作の途中で中断した場合は、窓口責任者が立ち会い、ダブルチェックを行う運用の徹底を求めていたが、この対応も怠った。

3 経過

令和5年9月27日

12 時ごろ(事案発生)

① A 氏の申込み支援をスマートフォンで実施。申込操作の途中で、A 氏が申込に必要なキャッシュレス決済カードを忘れていたため、操作を中断していったん帰宅。

※ 改良後の新システムに移行しておらず、さらにダブルチェックも怠った。

② ログアウトをしないまま、次の順番の B 氏を案内。A 氏の操作の続きとして B 氏のキャッシュレス決済カードに紐づけを行った。窓口支援員も B 氏も誤った紐づけに気付かず終了。

15 時 10 分(事案発覚)

③ A 氏がキャッシュレス決済カードを持参して再度来庁。改めて申込操作を行う中で、別人のキャッシュレス決済がすでに紐づいていることが判明。

4 対応

9月28日、市職員及び受託者で、A 氏及び B 氏に対して個別に事情を説明、謝罪し、ご納得いただいた。なお、本件による個人情報等の漏洩はない。

5 今後の対応

受託事業者に対し、再度、運用ルールの徹底を求める。

受託事業者からの事故報告書を精査し、厳正な対応を行う。

6 受託事業者

株式会社エイジェック北九州オフィス 代表者 統括本部長 石原 征二  
小倉北区米町2-1-2 小倉第一生命ビル4階  
連絡先 093-521-0740(担当 渋谷)

【問合せ先】

デジタル市役所推進室デジタル市役所推進課  
Tel 093-582-2144 担当課長：須山 担当係長：三浦(雄)