

記者発表事項（個別公表）

令和8年 8月28日

件 名	マイナンバーカード更新申請通知に関する事前処理漏れ		
発生(判明)日	令和8年 8月 13日		
個人情報漏えいの有無	有 ・ ☒ 無	うち、マイナンバー関連の有無	有 ・ ☒ 無
金額、件数等	152人（今回の事前処理漏れにより、QRコードが印字されていない申請書が送付された（一部は今後送付される）更新申請者） 【内訳】 ・ 7月に国より申請書が発送済みの更新申請者（10月申請期限）：102人 ・ 8月に国より申請書が発送される更新申請者（11月申請期限）：50人		
概要	マイナンバーカードの有効期限が近づいた更新対象者には、有効期限の3カ月前に、基本的にはオンライン申請用のQRコードが印字された更新申請書が、国より直接送付されることになっています。 このオンライン申請が利用できる更新申請書を送付するためには、市町村において、有効期限の4カ月前（国からの申請書送付の1カ月前）までに、国のシステムに直接つながる専用端末にて、更新対象者に対し、「申請書ID」を付番する作業（以下、「事前処理」とする。）を行う必要があります。 今般、国設置のコールセンターから県経由で、本市民において、QRコードが印字されていない更新申請書が送付されていたとの連絡があり、原因を調査したところ、本市の事前処理が漏れていたことが原因と判明しました。処理漏れの対象者数は152人です。 QRコードが印字されていない更新申請書では、オンラインによる申請はできませんが、郵送や窓口での更新申請は可能であり、この152人の内、24人は郵送や窓口にて既に申請済みのため、現時点で今後対応が必要な更新申請者は、この24人を除く128人となっています。 【内訳】 ・ 7月に国より申請書が発送済みの更新申請者（10月申請期限）：81人 ・ 8月に国より申請書が発送される更新申請者（11月申請期限）：47人 なお、本事案発生後、8月に送付される更新申請書について、国に対し、発送文書の差替えの可否について確認したところ、「文書の差替えは不可」との回答があり、QRコードが印字されていない申請書が発送されることを確認しています。		
対 応	・ 処理漏れ対象から既申請者分を除外し、対応が必要な対象者を特定しました。 ・ オンライン申請用QRコードを印字するための処理を改めて行うとともに、QRコード入り申請書は本市でも作成可能のため、対応が必要な更新対象者分の申請書を再作成しました。 ・ 令和8年8月19日(水)に、対応が必要な更新対象者全員(128人)に対し、お詫び文とQRコード入り申請書を送付しました。		

原因	国から送付されるマイナンバーカード更新申請書をオンライン申請が利用できる申請書にするための事前処理は、国から送付される更新対象者のデータ（毎月400件前後）を印刷し、この印刷した更新対象者リストを基に、国のシステムに直接つながる専用端末にて、1件ずつ手作業で入力、確認作業を行っています。 なお、この事前処理については、システムによる自動での一括処理ができないことから、手作業での入力を行っています。 これまでは1人の職員でこの事前処理を行っていましたが、処理期限までに効率的に処理を完了させるため、令和8年6月より、複数の職員での分担作業に変更しています。 本事案は、複数の職員での分担作業の開始後に発生しており、各職員が専用端末にてそれぞれで入力作業を行い、作業後の確認も同一職員が行う処理手順に変更したものの、全体の最終的な処理結果を確認するなど、事前処理を統括管理する職員が不在の状態で行われていました。 以上のことから、本課における業務フロー及び業務管理体制の不備が要因です。
再発防止策	・今後の処理分から、事前処理における入力作業者と確認者を別職員が行うダブルチェック体制での実施に変更するとともに、新たに事前処理責任者を配置し、その職員が処理の進捗管理や最終確認を行うなど管理体制を強化します。さらに、処理結果について、毎回上司への報告（決裁）を義務付けるなど、再発防止策を徹底します。 ・上記に加え、今後の処理分から、事前処理対象者データと専用端末入力後の操作ログとを比較し、データ上での突合作業も併せて行うことにより、さらなる再発防止策を図ります。 ・現在、事前処理においては、専用端末にて1件ずつ手作業で入力していますが、手作業に依存しない一括処理等の方法について、システム標準化を見据え、調査・研究を迅速に実施します。 ・マイナンバー業務においては、市町村が行う業務が複雑化・煩雑化しており、国の事務処理要領も頻繁に変更があるため、市町村職員の事務負担は増大しています。国への要望事項として、「マイナンバーカード関連事務処理の簡素化・効率化」が毎年挙げられており、本市としても引き続き要望していきます。
問合せ先	市民環境部 市民課 電話番号：22－7015