

業務手順の詳細

受託者は、以下に示す業務手順を基本としながら、より効率的な運用について提案することができる。

個人情報に配慮しつつ来庁する市民の利便性を重視し、効率的にかつスムーズに個人番号カードの電子証明書更新等を終えることができる手順で行うこと。

5－（2）来庁者の案内・誘導

ア 1階出入口付近での来庁者の案内・窓口への誘導

マイナンバーの窓口は、手続の内容によって1階及び2階に分かれているため、来庁者を適切に案内・誘導できるよう、1階出入口付近に、従事者の配置又は看板・案内図の設置などの対策を、市と協議を行い実施すること。

イ 来庁者の受付・整理・呼出し

電子証明書の発行更新等を希望する来庁者の受付、事前の持参書類の確認、当日の流れ及び個人番号カード電子証明書に関する案内や注意事項の説明等に関する業務を行う。

来庁者の目的を確認し、委託業務の対象外であれば適切な窓口等を案内する。

待ち時間が発生する場合には、整理券配布等の対策を行い、混乱を防ぐこと。

待ち合いスペースを案内し、順番が来たら呼出しを行い、窓口へ誘導する。

ウ 混雑時における事前受付

混雑時には、あらかじめ必要な本人書類等を持参しているかなど確認を行い、長時間待たせた結果、目的が果たされないという事態を避けるよう努めること。また、窓口での手続き時間の短縮を図るため、事前に申請書への記入を案内することも構わない。

エ 「マイナンバーカード対応記帳台」の操作案内

履行場所前に設置されている記帳台の利用を推奨し、必要に応じて操作案内を行う。なお、操作案内については、個人番号カードの電子証明書更新等に限らず行うこと。

また、これに付随する下記の作業については、事業者側で行うこと。

- ・業務開始前の起動及び業務終了後の停止
- ・来庁者のカードが詰まった場合の取り出し
- ・印刷用紙の補充
- ・その他簡易なエラーの一次対応（再起動等）

※再起動してもエラーが解消しない場合は、市が対応するため報告を行うこと。

参考：マイナンバーカード対応記帳台の仕様について

マイナンバーカードを入れ、タッチモニタで必要な申請書等を選択することで、氏名、

住所、生年月日等が記入された各種申請書が発行され、市民の申請書記入の負担軽減に繋がるもの。

なお、電子証明書は使用せず、暗証番号の入力も不要。(操作時間 1 分程度)

5－（3）個人番号カードに格納される電子証明書の発行・更新

住民基本台帳に記録されている者は、申請書及び自己の個人番号カードを提出し、住所地市区町村長を経由して、機構に対し、電子証明書の発行の申請をすることができる。発行された電子証明書は、個人番号カードのＩＣチップに格納される。電子証明書は有効期間が満了すると失効する。電子証明書の有効期間が満了する日までの期間が３ヶ月未満となった場合、更新手続が可能となる。

参考：電子証明書の有効期間満了日

署名用電子証明書	利用者証明用電子証明書
発行の日から５回目の誕生日（更新の場合は、発行の日から６回目の誕生日）	発行の日から５回目の誕生日（更新の場合は、発行の日から６回目の誕生日）
ただし、利用者証明用電子証明書の発行を受けている場合は、利用者証明用電子証明書の有効期間が満了する日	
上記にかかわらず、個人番号カードの有効期間が満了する日	

電子証明書の発行・更新に関する窓口手続き

手順		電子証明書の発行	電子証明書の更新
1	暗証番号を覚えているかの確認	更新する電子証明書の暗証番号を申請者が覚えているか確認する。※覚えていない場合は、先に（４）の手続を行う。	
2	申請書及び個人番号カードの受領	申請書及び個人番号カードを受領する。	同左
		個人番号カードの情報と申請書の内容を照合し、カード券面の顔写真が面前の申請者本人と相違ないこと、カードの記載内容が申請書の基本４情報と一致していることを確認する。	同左

3	業務責任者における点検	申請書、個人番号カード等の必要書類が足りており、記載誤りや漏れがないことを確認する。	同左
4	市職員における本人確認	申請書を受理し、併せて本人性の確認を行う。	同左
5	電子証明書の発行・更新	専用端末にログインし、電子証明書メニューにて個人番号カードを読み込み、暗証番号入力画面まで操作する。	同左
		申請者に端末（暗証番号設定用タブレット）に暗証番号を入力させ暗証番号の照合を行う。個人番号カードの券面事項と画面の本人確認情報が一致しているか確認する。	同左
			失効する電子証明書に関して、申請書記載内容と相違ないか確認の上、電子証明書の失効申請を行う。 ※確認は操作者とは別の者による複数人で行う。 ※印刷される電子証明書失効申請等受理通知書は、申請書と一緒に綴じる。（申請者の希望があれば手交し、その旨を申請書に記録する。）
		発行する電子証明書に関して、申請書記載内容と相違ないか確認の上、電子証明書の発行申請を行う。 ※確認は操作者とは別の者による複数人で行う。 ※印刷される電子証明書の写しは、申請書と一緒に綴じる。（申請者の希望があれば手交	同左

		し、その旨を申請書に記録する。)	
6	電子証明書を書き込み、個人番号カードを申請者に返却	機構が発行した電子証明書を個人番号カードへ書き込む。	同左
		個人番号カードを IC カードリーダから取り、申請者に返却する。 ※本人に了承を得た上で、「電子証明書の有効期限」欄に油性ペンで新しい有効期限を記入する。(従来の有効期限が記入されていたときは消しゴムで消してから記入する。)	同左
		専用端末をログオフする。	同左
		利用方法等を適宜説明する。	同左

※上記記載のほか「個人番号カードの交付等に関する事務処理要領」及び「公的個人認証サービス事務処理要領」の規定に従い、業務処理を行うこと。

※電子証明書の発行・更新に付随し、個人番号カードの券面事項更新(氏名の振り仮名、ローマ字記載の印字を含む。)が必要な場合は実施すること。
(業務手順の詳細は、市と協議を行い決定する。)

※署名用電子証明書及び利用者証明用電子証明書ともに同一の事務手順である。

※受付で申請者の個人番号カード及び本人確認書類等を一旦預かり、市職員へ引き継ぐため本人確認書類等の複写は不要とする。

5－(4) 個人番号カードの暗証番号の変更・初期化

個人番号カードには下記4つの暗証番号が設定されている。暗証番号の入力を連続して誤ったことによりかかったロックの解除は、暗証番号の初期化により行う。
(署名用電子証明書は5回、利用者証明用電子証明書は3回連続して誤ることによりロックされる。)

参考：個人番号カードに設定されている暗証番号

- ① 署名用電子証明書用（数字と英字(大文字のみ)の混在による6～16桁）
 - 当該電子証明書を利用する際に使用
 - ② 利用者証明用電子証明書用（数字4桁）
 - 当該電子証明書を利用する際に使用
 - ③ 住民基本台帳用（数字4桁）
 - 転入など住基ネット関連事務に使用
 - ④ 券面事項入力補助用（数字4桁）
 - 個人番号や基本情報4情報をテキストデータ化する際に使用
- ※②～④については、同じ番号を設定することも可能

暗証番号の初期化に関する窓口対応

手順		署名用電子証明書用 暗証番号の初期化 (6桁以上)	利用者証明用電子証明書の暗 証番号及びその他暗証番号の 初期化 (4桁)
1	申請書、個人番号 カードの受付	申請書及び個人番号カードを 受領する。 ※控えとして、様式「個人番 号カード・電子証明書設定暗 証番号記載票」を申請者へ交 付する。	申請書及び個人番号カード、 カード以外の受領及び本人確 認書類1点の提示を受ける。 ※控えとして、様式「個人番 号カード・電子証明書設定暗 証番号記載票」を申請者へ交 付する。
		個人番号カードの情報と申請 書の内容を照合し、カード券 面の顔写真が面前の申請者本 人と相違ないこと、カードの 記載内容が申請書の基本4情 報と一致していることを確認 する。	同左
2	業務責任者におけ る点検	申請書、個人番号カード等の 必要書類が足りており、記載 誤りや漏れがないことを確認 する。	同左
3	市職員における申 請の受理	申請書等の記載誤りがないか 確認した上申請書を受理し、	同左

		併せて本人性の確認を行う。	
4	暗証番号の変更・初期化		専用端末にログインし、申請者情報を検索（個人番号を入力）し、対象者を選択する。
		専用端末にログインし、個人番号カードを読み込み、暗証番号入力画面まで操作する。	同左
		暗証番号の変更・初期化作業を行う。	同左
5	個人番号カードを申請者に返却	個人番号カードを IC カードリーダーから取り、申請者に返却する。	同左
		専用端末をログオフする。	同左
		利用方法等を適宜説明する。	同左

※上記記載のほか「個人番号カードの交付等に関する事務処理要領」及び「公的個人認証サービス事務処理要領」の規定に従い、業務処理を行うこと。

※受付で申請者の個人番号カード及び本人確認書類等を一旦預かり、市職員へ引き継ぐため本人確認書類等の複写は不要とする。