

事例項目	マイナンバーカード交付申請書の誤交付について
事例発生日等	令和3（2021）年2月中旬
担当課	市民文化部 市民課
事例概要	<p>発生までの経過</p> <p>①令和3（2021）年2月中旬に市民A氏からのマイナンバーカード申請書の発行請求に対し、職員が端末操作を誤り別人B氏の申請書（B氏の氏名、住所、生年月日及び性別が印字記載済み）を出力し、A氏に交付した。</p> <p>②その後、A氏は申請書の誤りに気付かず本人の証明写真を貼付け、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）に申請した。</p> <p>③令和3（2021）年3月15日（月）にJ-LISから市に送付されたマイナンバーカードの交付前設定時の点検にて、カード記載の生年月日と顔写真人物の年代が異なることに職員が気づき、データを確認したところ誤交付の申請書であったことが判明した。</p>
	<p>当時の対応</p> <p>①令和3（2021）年3月16日（火）から17日（水）にA氏へ電話・訪問にて事情説明とお詫びを申し上げ、マイナンバーカードの再申請をしていただくよう説明を行った。</p> <p>②同年3月16日（火）及び19日（金）にB氏に事情説明とお詫びを申し上げ、ご理解いただいた。</p> <p>③同年4月12日（月）にA氏が再申請したマイナンバーカードがJ-LISから市に到着したため早急に交付準備を行い、本人へ連絡した。同月16日（金）にA氏へ正しいマイナンバーカードを交付した。</p>
発生原因	マイナンバーカード交付申請書を出力する際に、市職員が対象者の画面選択を誤り、別人の申請書を出力してしまい、その後の他の職員による点検でも見落とされたまま、交付したため。
再発防止対策	点検を強化した交付申請書の発行の事務手順を定め、手順遵守の周知徹底を課内で行った。