

報道機関各位

## マイナポイント支援窓口における公金受取口座の誤登録等について

本市が設置しているマイナポイント支援窓口において、マイナポータルから登録する公金受取口座に、別人の情報を登録する事務ミスと、キャッシュレス決済の誤った紐づけの事務ミス2件がありました。

なお、マイナポイントは正しいポイント分がお渡しできており、また当該「公金受取口座」を用いた給付金等の交付は行われておらず、今回の事務ミスによる実害はありません。

## 記

## 1 内容

## (1)公金受取口座の誤登録

八幡東区役所のマイナポイント支援窓口において、マイナポータルから公金受取口座を登録する際、本人名義の口座を登録するところ、誤って別人の情報を登録した。

## (2)キャッシュレス決済の誤登録

①小倉南区役所のマイナポイント支援窓口において、マイナポイントシステムからキャッシュレス決済を登録する際、誤って別人の情報を登録した。

②八幡西区役所のマイナポイント支援窓口において、マイナポイントシステムからキャッシュレス決済を登録する際、誤って別人の情報を登録した。

## 2 原因

原因については、全件同じ。

支援窓口で、先に手続きした方が手続きの途中で中断し帰宅された後、画面をログアウトせず、次の方の手続きを開始したことによる事務ミス。(別紙参照)

## 3 経過

## (1)公金受取口座の誤登録

別人(B氏)の口座番号が登録された方(A氏)に謝罪し、正しい口座番号を改めて登録した。

他方で、自分名義の口座が登録された方(B氏)への謝罪に向け、現在デジタル庁に該当者の情報提供を依頼したところ。

2月22日	八幡東区役所の支援窓口に来た方(A氏)のマイナポータルで、別人(B氏)の口座情報が登録されていることが判明。その場で登録内容を修正して、お詫び。
同日	委託事業者(株式会社エイジェック)から北九州市に報告。
同日	北九州市からデジタル庁に報告し、A氏、B氏の公金受取口座の状態について調査依頼。
同日	デジタル庁からの回答等による以下の2点から、実際の影響がなかったことを確認。 ・公金受取口座の状態はA氏B氏ともに正しく登録されている ・公金受取口座への交付もなされていない

## (2)キャッシュレス決済の誤登録

別人の情報が登録されていた方に謝罪し、正しいポイント分の金額がそれぞれ渡せるよう対応した。この事務ミスによる実害はない。

### ①小倉南区役所支援窓口の事案

令和4年 9月21日	小倉南区役所の支援窓口に来た方のマイナポイントが、別人のキャッシュレス決済が登録されていることが判明。謝罪して調査結果をお知らせする旨を説明。
同日	委託事業者から北九州市に報告。
9月22日	総務省及びデジタル庁に報告し、調査を依頼。
9月27日	総務省及びデジタル庁からの回答により、一部のポイントはすでに付与されておりマイナポイントシステムでの対応は不可能と判明
9月27日	総務省及びキャッシュレス決済事業者に対応について依頼
10月18日	キャッシュレス決済事業者から対応不可の回答
10月27日	委託事業者と補償方法について協議、対応を打診
11月10日	委託事業者から補償対応すると回答
11月29日	市担当職員と委託事業者で対象者を訪問し、謝罪及び補償

### ②八幡西区役所支援窓口の事案

令和5年 2月7日	八幡西区役所の支援窓口に来た方(C氏)のマイナポイントが、別人(D氏)のキャッシュレス決済が登録されていることが判明。謝罪して結果をお知らせする旨を説明。9月から運用開始した受付表から、C氏、D氏両名を把握。
同日	委託事業者から総務省(マイナポイント緊急窓口)に連絡し、対応できる旨を確認
2月10日	委託事業者から北九州市に報告。
3月7日	マイナポイントの状況をキャッシュレス決済事業者に確認したところ、対応不備(C氏からの緊急窓口への連絡漏れ)が判明し、以下の状況になっていることが判明 C氏：C氏のポイントはD氏に渡し、ポイントが付与されていない D氏：D氏のポイントに加え、C氏に付与されるべきポイントも2重に付与
同日	C氏、D氏に上記状況を連絡。改めて正しい付与金額になるよう、金額の調整対応をお願いして了承を得る。
3月10日	委託事業者がC氏宅を訪問して謝罪。誤ってD氏に付与された金額をお渡し。
3月16日	委託事業者及び市職員で、八幡西区役所の支援窓口にてD氏に謝罪。マイナポイントの状態を三者で確認したのち、誤って多く付与されていた金額を徴収。

## 4 再発防止策

再発防止に向け、以下の運用の徹底を指導

### (1)運用の指導内容

「マイナポイント申込支援マニュアル」に基づいた処理の実施を再度徹底。

一人の対応を終える度に必ずログアウトし、申込画面を終了することを徹底。

特に、手続き途中で中断して対応を終える場合は、リーダーが確認する手順を追加。

### (2)完了チェック表の整備

支援窓口における手続き終了後、市民と支援者の両方でチェックし、サインする。

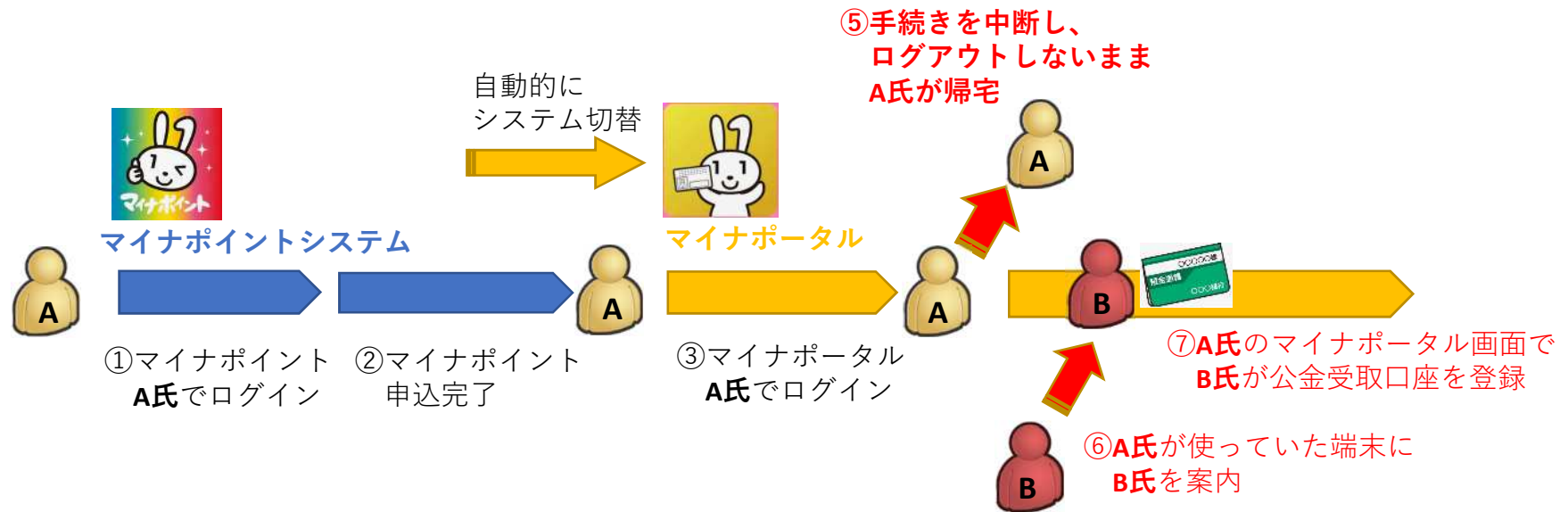
- 【チェック内容】
- マイナンバーカードの返却
  - マイナポータルからのログアウト
  - 申込画面の終了

#### 【問合せ先】

北九州市デジタル市役所推進室

TEL 093-582-2144 担当課長：須山 担当係長：三浦（雄）

## 公金受取口座誤登録の動き（推定）



## マイナポイント誤登録の動き（推定）

