



転入手続きにおける住民記録システムへの世帯の誤登録について

市外から本市へ転入する手続きの際に、住民記録システム（以下「システム」という。）に誤った住所を入力し、届出のあった世帯と異なる別の世帯に登録する事案が発生しましたので、お知らせします。

1 概要

令和8年7月24日（金）、本事案に係る市民（以下「当該市民」という。）が市民窓口課に来庁され、「前日の転入手続きの際、マイナンバーカード（以下「カード」という。）の住所変更を行ったが、カード券面に追記された住所が間違っている。」との申出がありました。

確認したところ、システムへの誤った住所の入力により、届出とは異なる世帯に登録していました。また、カードの券面には、システムに登録された住所が反映されるため、誤った住所を印字していました。

2 対応状況及び影響

(1) 当該市民への対応

当該市民に謝罪し、直ちに正しい世帯へ登録し直しました。ただし、修正処理を行うと、本来生じない異動履歴が残るため、正確な住民記録を保持できないため、一旦、転入処理を取り消して正しい世帯へ登録し直す必要がありました。これに伴いカードも失効することを当該市民に説明し、再発行について了承を得た上で、「特急発行」（申請から原則1週間程度で新しいカードを自宅へ郵送する制度）により、その場で再発行の手続きを行いました。

その後、7月31日（金）に当該市民が新しいカードを受領し、失効期間中も特段の影響がなかったことを確認しています。

(2) 誤って登録先となった世帯への対応

8月4日（火）に、当該世帯の方に対し、別人を同一世帯として誤って登録していたこと、及び既に修正したことを説明し、謝罪しました。また、システムは他の業務システムと連携しているため、関係部署に影響の有無を確認し、現時点で特段の影響が生じていないことをあわせて説明しました。

【これまでの主な対応状況】

日 時	内 容
7月23日（木）	・当該市民が市民窓口課で転入届を提出 ・システム入力の際、当該市民を別の世帯に登録 ・届け出た住所と異なる住所を印字したカードを交付

7月24日（金）	・当該市民が来庁し、誤登録が判明 ・正しい世帯に登録し直すとともに、カードの特急発行を申請
7月31日（金）	・当該市民が新たに発行されたカードを受領したことを確認
8月4日（火）	・誤って登録先となった世帯に謝罪と説明を行う

3 原因

職員への指示が徹底できておらず、以下の誤りが生じました。

住民登録の入力及び審査の各段階において、確認が不十分なまま、誤った住所を登録しました。

また、マイナンバーカードの更新処理の際、当該市民が記入した変更届とシステム上の住所に相違があることに気づきましたが、システムに誤りはないと思い込み、担当者同士で確認を行っていませんでした。

さらに、カードの交付の際、当該市民に券面に記載した住所の確認を求めたところ、「転入直後で確信が持てない」との回答であったものの、疑義が生じた際には必ず確認するという基本的なルールが機能せず、正しい住所が記載されているか確認を取らないまま交付しました。

4 再発防止策

- (1) 各種証明書等の交付時には、申請内容と交付内容に間違いがないか、申請者に確認することとしています。本事案のように、申請者本人からの確認が取れない場合については交付を一旦保留し、確認が取れてから交付することを徹底します。
- (2) 住民登録に関する事務は、市民の皆様の日常生活の根幹となる重要な情報を取り扱い、個人の権利義務に直結するものです。業務本来の目的について、改めて職員一人一人に周知を図り、理解した上で業務に当たることにより、再発防止に努めます。

また、事務処理を行う上で、疑義等が生じた際には、速やかにグループリーダー等に報告・相談するなどして、内容に間違いがないか必ず確認することを徹底します。