



## マイナポイント申込手続き支援に係る誤入力事案について

マイナポイントの申込手続き支援時において、ポイントを付与するキャッシュレス決済のカード番号を誤入力する事案が発生しましたので資料提供します。

### 1 概要

令和5年3月10日、広市民センターの窓口において、マイナポイント申込手続きを支援した際、提示されたキャッシュレス決済のカードが汚れており、番号の読み取りが困難であったことから、申請者に番号を確認した上で入力を行いました。結果として間違った番号を入力してしまったものです。

その後、申請者がポイント付与されていないとして広市民センターに再来庁されたため、職員が決済事業者に問い合わせたところ、カード番号が誤入力されていた事実が判明しました。

### 2 原因

ポイントを付与するキャッシュレス決済のカード番号が、汚れにより読み取りが困難であったことから、申請者に番号を確認しながら入力を行う対応をとりましたが、正しい番号かどうか確実な情報が無い中で、入力を行ったことが原因と考えられます。

### 3 対応状況

- ・当初より申請者に対しては経緯等を説明・謝罪し、情報を共有しています。
- ・誤入力判明後、広市民センターの担当者から申請者と決済事業者に対応を依頼しておりましたが、この時点では誤入力等の状況を担当者が上司へ報告しておらず、組織としての情報共有ができていませんでした。
- ・6月2日にマイナポイント誤ひも付け事案（誤入力を含む。）についての総務省からの照会を受けたことにより、市民窓口課においても事情を把握し、市民窓口課が決済事業者に対応状況を確認しました。
- ・6月13日に決済事業者から再申込みが可能となったとの連絡があり、同日申請者が広市民センターにおいて、再度申込手続きを行いました。

なお、申請者の個人情報の漏洩や他者へポイントを付与する等の、対外的な影響は発生していません。

### 4 再発防止策

マイナポイント申込手続きに限らず、データ入力を行う際は、正確な情報であることを確認の上で慎重に行うなど、窓口業務における正確な事務執行を徹底し、再発防止に努めます。