

マイナンバーカードの誤交付(写真取り違い)について

令和4年12月12日(月)、マイナンバーカードサテライト(イオン八代店)において申請されたマイナンバーカードが別人の写真で作成され、申請者に交付される事案が発生しました。

令和5年2月20日(月)に、申請者からの連絡により誤交付が判明したため、同日に申請者のカードを回収し、再申請を行い、5月25日(木)に正しいカードを交付しております。

申請者の方に多大なるご迷惑をおかけしたこと、またマイナンバーカード事業の信用性を失うような事態を招いたことを深くお詫び申し上げます。

今後、同様の事案が発生しないよう再発防止策の徹底を図ってまいります。

1. 事案の概要

- 令和4年12月12日(月)、マイナンバーカードサテライト(イオン八代店)においてマイナンバーカードの申請書を受付。後日、市でインターネットによる代理申請の手続きを処理した直後、別人の写真データを添付したことに気付き、即時に申請取消しの処理を行い「申請取り止め」となったため、正しい写真で再度、代理申請を行った。
- 令和5年2月17日(金)、市に届いたマイナンバーカードを申請者に発送した。
- 令和5年2月20日(月)、申請者から「別人の写真のマイナンバーカードが送られてきた」旨の連絡があり、申請者の自宅を訪問し、謝罪の上、誤ったカードを回収し、翌日に正しい写真で再々度代理申請を行った。
- 令和5年3月8日(水)、正しい写真で作成されたマイナンバーカードが市に届き、交付するため、申請者に複数回電話したが繋がらなかった。
- 令和5年5月25日(木)に申請者と連絡が取れ、自宅を訪問し、再度謝罪の上、正しい写真で作成されたマイナンバーカードを交付した。

2. 原因及び再発防止策

- マイナンバーカード申請の取消し処理では、即時取り消しは有効とならず、申請後の2~3日経過した後の「申請受付済」後に処理する必要があったもの。
- 類似した申請の場合は、この手順を徹底するとともに、その他の申請等に係る処理手順についても再度確認し、手順を徹底するよう職員に注意喚起を行った。
- 正しいカードの到着時期が窓口繁忙時期や担当職員の異動も重なったことから後任職員への引継ぎや情報の共有が徹底されず、申請者への連絡が遅延し、正しいカードの到着から申請者への交付までに時間を要したものの。
- このような職員からの事務処理ミスについては、後任者及び上司間でも確実に引継ぎ、報告・相談するよう指導を徹底する。