

マイナポイントの誤登録事案の発生について

県が設置したマイナポイント申込支援窓口において、利用者が希望する決済サービス ID とは異なる ID を登録した事案が発生しました。

今後、このようなことがないよう適切な事務処理を徹底し、再発防止に万全を期してまいります。

1 概要

令和5年2月、県が甘楽町役場内に設置したマイナポイント申込支援窓口において、委託事業者がポイントを受け取る決済サービス ID の入力を誤り、利用者の希望とは異なる ID を登録した。

2 経過

【令和5年5月29日】

- ・ 県が設置したマイナポイント申込支援窓口の利用者から、マイナポイントが付与されないと甘楽町役場に相談
- ・ 甘楽町役場で申込状況を調査したところ、登録された決済サービス ID と利用者の保有する決済サービス ID が異なることが判明
 - ※ 登録誤りの内容（ID は架空のもの）
 - ・ 誤登録 ID：0123456789012342
 - ・ 正しい ID：0123456789013234
- ・ 甘楽町役場から県へ事案発生について連絡

【令和5年5月30日】

- ・ 利用者及び委託事業者への聴き取り調査

3 原因

マイナポイントの申込に係る登録操作は、原則利用者がすることとしているが、利用者では端末画面を操作することが困難な場合、委託事業者が登録操作をしている。

この際、委託事業者と利用者との間で登録内容の確認が不足していた。

4 再発防止策

入力は原則利用者にしていただくことし、やむを得ず委託事業者が登録操作をする場合は、委託事業者と利用者で読み合わせやダブルチェックを行うなど、誤登録を防ぐ手続きについて、今後県が設置するマイナポイント支援窓口の委託事業者に改めて徹底する。