

「コンビニ交付システム」における証明書の誤交付について

本市のコンビニ交付システム（コンビニエンスストアでの証明書交付サービス）において、住民票の写しの誤交付が発生した件について報告いたします。

1 システムの概要

コンビニ交付システムは、マイナンバーカードを利用して、住民票の写しや印鑑登録証明書等を全国のコンビニエンスストアのキオスク端末で取得できるサービス。

2 事案の経過

日	内容
4月4日（木）	証明書交付センター（J-Lis 運営）から、本市のコンビニ交付システムでエラーが発生した旨の連絡があり、運用・保守を委託する富士通 Japan（以下「FJJ」という。）に、エラー原因の詳細な調査を依頼。
4月10日（水）	FJJ から、本市のコンビニ交付システムが一定の条件下で誤交付となる状態で、4月4日の障害時に誤交付となった可能性があること、及び対象者（A 氏、B 氏）等に関する報告がある。 FJJ がシステムの修正作業を実施。
4月11日（木）	対象者 A 氏に事実確認と謝罪。 香川県自治振興課に報告。
4月12日（金）	対象者 B 氏に状況説明と謝罪。

3 原因と事象

富士通 Japan が、本市コンビニ交付システムの構成に応じた複数サーバ向けのプログラムを適用すべきところ、作業ミスにより、単一サーバ向けのプログラムを適用していたことが原因。その作業ミスにより、以下の事象が発生したものの。

・住民記録システムからのデータ連携処理と2か所以上のコンビニでの証明書の交付申請（仮に「A」「B」という。）がほぼ同時に実行された際に、本来は A の証明書イメージ作成処理の終了まで、B の証明書イメージ作成処理を処理待ちとすべきところ、誤ったプログラムの適用により、B の証明書イメージ作成処理の処理待ち設定を解除してしまい、A の証明書イメージファイルを上書きした B の証明書イメージファイルが A に発行される（別添「補足資料」）。

4 他の誤交付案件

富士通 Japan によるシステムログの調査から、発生条件の発生は4月4日（木）の当該事案1件だけで、他に誤交付がないことを確認済み。

5 再発防止策等

富士通 Japan からは、昨年の他自治体での誤交付事案を受け、本市と同一構成で稼働する他自治体のシステムの再点検を実施した結果、問題なかったとの報告を受けていたが、実際は、同社が適用すべきプログラムを誤ったことにより、誤交付の可能性がある状態で構築されていたことから、同社に対し、再発防止の徹底（管理体制、管理措置の抜本的な改善や強化等）を強く要請。

【問合せ先】

高松市 市民局 市民課

電話：087-839-2282 課長：秋山、課長補佐：小河

高松市 総務局 デジタル推進部 情報マネジメント課

電話：087-839-2170 課長：田辺、課長補佐：田中