



## マイナポイント誤登録事案の発生について

東海市が開設しているマイナポイント取得支援窓口（市役所1階市民ホール（正面入口左））で行われた申請において、マイナポイントが誤って登録される事案が1件確認されました。ご迷惑をおかけした方へお詫び申し上げますとともに、再発防止に努めます。

### ■原因

マイナポイント取得支援窓口にて申請者Aが手続きを中断した後、ログアウトせずに次の人（申請者B）が申請処理を行ったことにより、申請者Aのポイントが申請者Bの決済サービスに付与された。

### ■経緯

・2月6日（月）

マイナポイント取得支援窓口にて、申請者Aが申請手続きを中断し、ログアウトせずに帰宅。

・2月9日（木）

申請者Aが自宅で手続きを行おうとしたところ、すでに申請済みであることが判明。申請者Aが市デジタル推進課に連絡。以降、総務省、決済サービス事業者、マイナポイント取得支援窓口委託事業者及び本市で原因調査を行い、窓口での端末機操作におけるログアウト漏れが原因であることが判明。

### ■対応

令和5年5月に総務省が対応方針（申請者のポイント申請権利の回復）を示したため、必要事項を総務省に連絡し、総務省により誤って付与された申請者Bの決済サービスからポイントの減算処理を行うとともに（7月19日（水））、申請者Aのポイント申請権利についても回復処理を行った（8月15日（火））。

### ■再発防止策

端末操作後は必ずログアウトする手順を徹底し、再発防止に努めている。また、ログアウト漏れによる誤登録が発生しないよう、総務省がシステム改修を行った。

問合せ	企画部デジタル推進課 担当：石井、佐藤 052-603-2211、0562-33-1111（内線342）
-----	--