

区民委員会報告資料

令和5年6月27日

報告事項件名	頁
1 令和4年度各種証明書のコンビニ交付の状況について	2
2 コンビニエンスストアでの証明書誤発行に対する対応について	5
3 令和4年度マイナンバーカード申請・交付実績と今後の交付方針について	7

(区 民 部)

区民委員会報告資料

令和5年6月27日

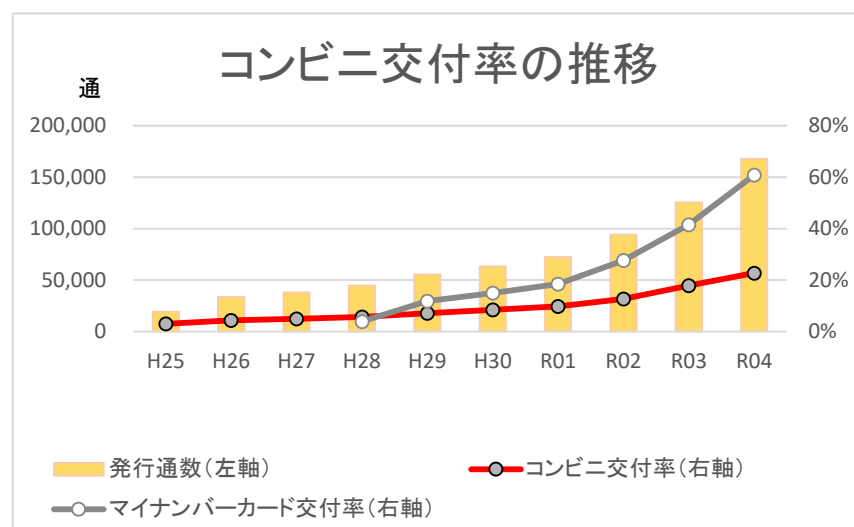
件名	令和4年度各種証明書のコンビニ交付の状況について																						
所管部課名	区民部戸籍住民課、課税課、地域のちから推進部地域調整課																						
内容	<p>1 令和4年度のコンビニ交付状況について</p> <p>令和4年度における各種証明書の発行数及びコンビニ交付状況は以下のとおりである。</p> <table border="1" data-bbox="416 683 1369 1019"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和3年度</th> <th>令和4年度</th> <th>前年比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>コンビニでの交付割合</td> <td>17.9%</td> <td>22.7%</td> <td>+4.8%</td> </tr> <tr> <td>証明書の発行数</td> <td>701,903 通</td> <td>737,046 通</td> <td>+35,143 通</td> </tr> <tr> <td>コンビニ交付数</td> <td>125,411 通</td> <td>167,676 通</td> <td>+42,265 通</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 詳細は別添資料1「コンビニエンスストアにおける各種証明書の発行状況（令和4年4月～令和5年3月）」のとおり</p> <p>2 今後の方針</p> <p>(1) マイナンバーカードの交付数増加に伴い、年々コンビニでの交付割合が増えている。</p> <p>(2) 近隣区の利用状況は平均 26.6%と、足立区の利用状況より若干高い傾向にある。令和5年度は、交付割合の目標を 32% (+9.3%) とし、さらなる利用推進を図る。</p> <p>(3) あだち広報、区ホームページ、ビュー坊テレビ、ツイッター等で区民へ周知する。</p> <p>(4) 区民が安心してコンビニ交付サービスを利用できるよう、システムの安定稼働に努める。</p> <p>3 令和5年度のサービス休止日について（予定）</p> <table border="1" data-bbox="435 1794 1353 2078"> <thead> <tr> <th>月 日</th> <th>休止理由</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和5年10月7日（土）～ 令和5年10月9日（月）13時まで</td> <td>本庁舎電気設備点検</td> </tr> <tr> <td>令和5年12月29日（金）～ 令和6年1月3日（水）</td> <td>年末年始</td> </tr> </tbody> </table>		令和3年度	令和4年度	前年比	コンビニでの交付割合	17.9%	22.7%	+4.8%	証明書の発行数	701,903 通	737,046 通	+35,143 通	コンビニ交付数	125,411 通	167,676 通	+42,265 通	月 日	休止理由	令和5年10月7日（土）～ 令和5年10月9日（月）13時まで	本庁舎電気設備点検	令和5年12月29日（金）～ 令和6年1月3日（水）	年末年始
	令和3年度	令和4年度	前年比																				
コンビニでの交付割合	17.9%	22.7%	+4.8%																				
証明書の発行数	701,903 通	737,046 通	+35,143 通																				
コンビニ交付数	125,411 通	167,676 通	+42,265 通																				
月 日	休止理由																						
令和5年10月7日（土）～ 令和5年10月9日（月）13時まで	本庁舎電気設備点検																						
令和5年12月29日（金）～ 令和6年1月3日（水）	年末年始																						

コンビニエンスストアにおける各種証明書の発行状況 (令和4年4月～令和5年3月)

1 区民事務所等との比較

	住民票の 写し	印鑑登録 証明書	戸籍謄本・ 抄本	戸籍の附票 の写し	課税証明書	納税証明書	計	構成比
コンビニ交付	86,810	41,739	12,341	1,105	22,678	3,003	167,676	22.7%
戸籍住民課	74,666	22,618	19,187	1,803	---	---	118,274	16.0%
千住	44,144	19,177	14,968	1,418	11,621	2,022	93,350	12.7%
竹の塚	17,086	7,063	3,302	213	8,343	879	36,886	5.0%
東綾瀬	16,418	7,978	3,166	319	4,215	777	32,873	4.5%
課税課	---	---	---	---	26,434	5,977	32,411	4.4%
舎人	11,659	6,708	2,888	139	3,838	522	25,754	3.5%
西新井	12,308	5,922	2,453	196	4,206	552	25,637	3.5%
佐野	11,549	6,408	2,527	106	4,159	372	25,121	3.4%
鹿浜	10,921	6,123	2,428	126	4,572	463	24,633	3.3%
保塚	10,531	5,999	2,156	178	3,718	442	23,024	3.1%
梅田	10,544	5,771	2,739	233	2,624	329	22,240	3.0%
花畑	9,367	5,051	2,399	183	4,489	329	21,818	3.0%
興本	8,229	4,734	1,996	106	2,488	294	17,847	2.4%
伊興	8,306	4,609	1,911	116	2,606	288	17,836	2.4%
中川	7,715	4,083	1,898	141	2,074	332	16,243	2.2%
江北	7,243	3,489	1,448	80	3,387	251	15,898	2.2%
新田	5,658	2,748	782	65	2,007	477	11,737	1.6%
江南	3,569	2,010	729	49	1,299	132	7,788	1.1%
合計	356,723	162,230	79,318	6,576	114,758	17,441	737,046	100.0%
うちコンビニ以外合計	269,913	120,491	66,977	5,471	92,080	14,438	569,370	
証明別コンビニ割合	24.3%	25.7%	15.6%	16.8%	19.8%	17.2%	22.7%	

2 年度別発行内訳

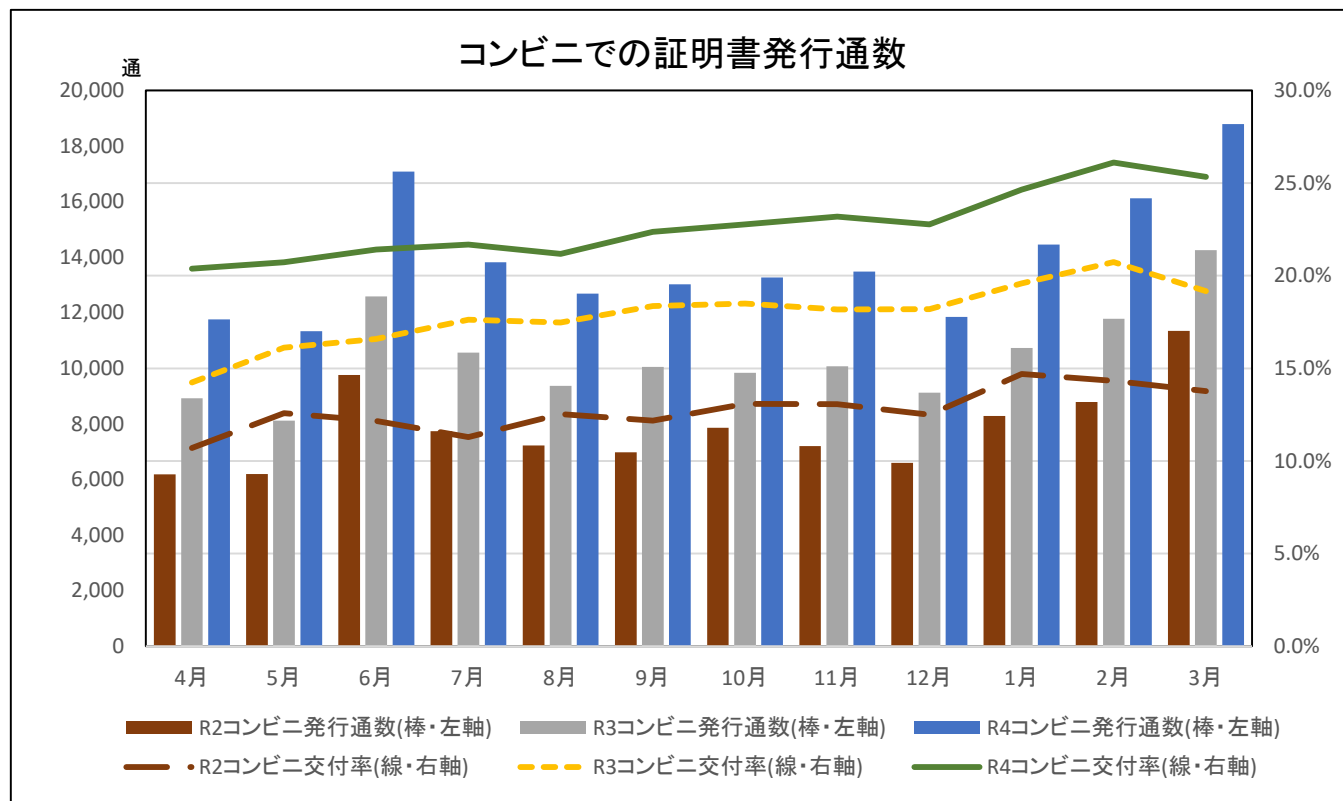


コンビニ交付率の推移(年度別)

	コンビニ交付率	発行通数	カード交付率※
H25	3.0%	19,424	
H26	4.4%	33,446	
H27	4.9%	38,178	
H28	5.7%	44,646	3.93%
H29	7.1%	55,556	11.89%
H30	8.4%	63,494	14.95%
R1	9.8%	72,402	18.47%
R2	12.7%	94,158	27.63%
R3	17.9%	125,411	41.55%
R4	22.7%	167,676	60.81%

※コンビニ交付率とは、証明書発行通数に占めるコンビニでの発行割合のこと
※交付率は、各年度末時点での数値を記載

3 月別発行内訳



4 時間帯別発行内訳

時間帯	通数	構成比
～8:30 早朝	6,754	4.0%
～12:00 午前	42,265	25.2%
～17:15 午後	72,170	43.0%
～23:00 夜間	46,487	27.7%
計	167,676	100.0%

5 曜日別発行内訳

曜日	通数	構成比
日曜日	19,239	11.5%
月曜日	27,718	16.5%
火曜日	26,193	15.6%
水曜日	26,940	16.1%
木曜日	26,059	15.5%
金曜日	24,279	14.5%
土曜日	17,248	10.3%
計	167,676	100.0%

6 区内外での発行内訳

	通数	構成比
足立区内	135,878	81.0%
足立区外	31,798	19.0%
計	167,676	100.0%

区 民 委 員 会 報 告 資 料

令和5年6月27日

件 名	コンビニエンスストアでの証明書誤発行に対する対応について																		
所管部課名	区民部 戸籍住民課																		
内 容	<p>足立区では、平成25年度よりコンビニエンスストアでの証明書交付サービスを実施している。令和5年3月22日と4月18日に別人の証明書が誤って交付され、個人情報の漏洩が生じた。</p> <p>については、事故の概要及び再発防止策について以下のとおり報告する。</p> <p>1 事案の概要</p> <p>(1) 経過</p> <p>ア 令和5年1月4日 富士通 Japan(株)のコンビニ交付システムを稼働</p> <p>イ 令和5年3月27日 都外自治体でコンビニ交付の誤交付が発生</p> <p>ウ 令和5年4月21日 富士通 Japan(株)が区の使用する交付システムを点検したところ、別人の証明書が発行される可能性のあるプログラムを検知</p> <p>エ 令和5年4月22日 異常のあったプログラムを修正 令和5年1月4日以降の調査を開始</p> <p>オ 令和5年4月28日 2件4名分の個人情報の漏えいが判明</p> <p>カ 令和5年4月30日 交付システムの総点検を完了</p> <p>キ 令和5年5月1日 謝罪会見の実施</p> <p>ク 令和5年5月27日 国の要請による交付システムの再点検を完了</p> <p>(2) 誤交付の書類および件数内訳、個人情報の内容等</p> <table border="1" data-bbox="399 1556 1348 2094"> <thead> <tr> <th></th> <th>3月22日</th> <th>4月18日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>件数</td> <td>1件(3名分)</td> <td>1件(1名分)</td> </tr> <tr> <td>証明書種類</td> <td>住民票の写し</td> <td>印鑑登録証明書</td> </tr> <tr> <td>個人情報の内容</td> <td>氏名、住所、生年月日、性別、続柄、本籍等</td> <td>氏名、住所、生年月日、登録されている印影</td> </tr> <tr> <td>証明書の所在</td> <td>当日コンビニエンスストアに届けられ、4月28日に区が回収</td> <td>自宅で細かく切って処分</td> </tr> <tr> <td>漏洩された区民への対応</td> <td colspan="2">4月29日に区職員が謝罪に伺い、ご理解いただいた</td> </tr> </tbody> </table>		3月22日	4月18日	件数	1件(3名分)	1件(1名分)	証明書種類	住民票の写し	印鑑登録証明書	個人情報の内容	氏名、住所、生年月日、性別、続柄、本籍等	氏名、住所、生年月日、登録されている印影	証明書の所在	当日コンビニエンスストアに届けられ、4月28日に区が回収	自宅で細かく切って処分	漏洩された区民への対応	4月29日に区職員が謝罪に伺い、ご理解いただいた	
	3月22日	4月18日																	
件数	1件(3名分)	1件(1名分)																	
証明書種類	住民票の写し	印鑑登録証明書																	
個人情報の内容	氏名、住所、生年月日、性別、続柄、本籍等	氏名、住所、生年月日、登録されている印影																	
証明書の所在	当日コンビニエンスストアに届けられ、4月28日に区が回収	自宅で細かく切って処分																	
漏洩された区民への対応	4月29日に区職員が謝罪に伺い、ご理解いただいた																		

(3) 原因

住民記録システムの異動情報の更新と2件以上のコンビニ交付の印刷処理が同時に実行された場合、別人の印刷イメージが上書きされるというプログラムエラーがあった。

2 再発防止策

(1) コンビニ交付サービスの停止及び再点検

足立区を含む複数の自治体でコンビニでの証明書の誤交付が生じたことから、デジタル庁が富士通 Japan(株)に対してシステムの再点検を指示した。

区のシステムは、令和5年4月30日までに総点検を完了し、問題ないことが確認されているが、区民がより一層安心してコンビニ交付サービスを利用できるよう、5月27日にシステムを停止し、再点検を完了した。

(2) 富士通 Japan(株)へチェック機能の追加を要望

ア エラーログの確認に関する機能追加

システムが交付エラーを検知した場合、システム内で対象者の発行状況をすみやかに確認できる機能の追加を指示した。

イ 誤交付防止のチェック機能追加

万が一にシステム内で証明書が別人の内容に書き換えが行われた場合であっても、発行する最終段階で、請求者と発行された証明書が同一人物であることをチェックし、誤発行を防ぐことができる機能の追加と導入時の十分な検証を行うことを指示した。

区 民 委 員 会 報 告 資 料

令和5年6月27日

件 名	令和4年度マイナンバーカード申請・交付実績と今後の交付方針について																																					
所管部課名	区民部 個人番号カード交付・普及推進担当課																																					
内 容	<p>令和4年度のマイナンバーカード申請・交付実績及び今後の交付方針について、以下のとおり報告する。</p> <p>1 令和4年度の申請数及び交付数</p> <p>(1) 申請・交付の実績 () は1年間の増加率</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th colspan="2" rowspan="2">年 度</th> <th colspan="3">申 請</th> </tr> <tr> <th>累計申請数</th> <th>年度別申請数</th> <th>申請率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">実 績</td> <td style="text-align: center;">R3</td> <td style="text-align: center;">362,776 枚</td> <td style="text-align: center;">77,494 枚</td> <td style="text-align: center;">52.49% (+11.22%)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">R4</td> <td style="text-align: center;">522,344枚</td> <td style="text-align: center;">159,568枚</td> <td style="text-align: center;">75.80% (+23.31%)</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th colspan="2" rowspan="2">年 度</th> <th colspan="3">交 付</th> </tr> <tr> <th>累積交付数</th> <th>年度別交付数</th> <th>交付率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">実 績</td> <td style="text-align: center;">R3</td> <td style="text-align: center;">286,352枚</td> <td style="text-align: center;">95,969枚</td> <td style="text-align: center;">41.44% (+13.90%)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">R4</td> <td style="text-align: center;">419,077枚</td> <td style="text-align: center;">132,725枚</td> <td style="text-align: center;">60.80% (+19.26%)</td> </tr> </tbody> </table> <p>ア 交付率は前年度比約20%増の60.80%となり、特別区の順位は23位から21位へ上がった。</p> <p>イ 令和4年度下半期に申請が集中したため、未交付のマイナンバーカードが約4万5千枚残っている。マイナポイント手続き期限の令和5年9月までに交付完了するよう努める。</p> <p>2 今後の方針</p> <p>(1) 身近な場所での申請機会の提供</p> <p>ア 郵便局でのマイナンバーカード申請サポート窓口の開設 令和5年3月に区内20か所の郵便局で開設し、申請書の作成や無料の写真撮影などの申請支援を行っている。引き続き各地域での申請促進を図る。</p>				年 度		申 請			累計申請数	年度別申請数	申請率	実 績	R3	362,776 枚	77,494 枚	52.49% (+11.22%)	R4	522,344枚	159,568枚	75.80% (+23.31%)	年 度		交 付			累積交付数	年度別交付数	交付率	実 績	R3	286,352枚	95,969枚	41.44% (+13.90%)	R4	419,077枚	132,725枚	60.80% (+19.26%)
年 度		申 請																																				
		累計申請数	年度別申請数	申請率																																		
実 績	R3	362,776 枚	77,494 枚	52.49% (+11.22%)																																		
	R4	522,344枚	159,568枚	75.80% (+23.31%)																																		
年 度		交 付																																				
		累積交付数	年度別交付数	交付率																																		
実 績	R3	286,352枚	95,969枚	41.44% (+13.90%)																																		
	R4	419,077枚	132,725枚	60.80% (+19.26%)																																		

イ 出張申請キャラバン事業の実施

(ア) ご自身での申請及び交付会場でのカード受け取りが困難な高齢者や障がい者等に対し、通所施設や自宅へ伺い、申請及び交付手続きを支援する。

(イ) 完成したマイナンバーカードは自宅への郵送交付とする。

(2) マイナポイントの設定支援

令和5年2月28日までにカード申請した方に対して、マイナポイント手続き期限である9月までにカード交付を完了し、ポイントの設定支援を行う。

ア 土日交付の拡大

9月まで、システムが稼働する全ての土・日曜日に交付を行う。

イ マイナポイント設定窓口の開設

自分で設定することが難しい方に対し、引き続きサポート窓口で設定支援を行う。

開設期間 令和5年9月30日(土)まで、平日のみ※

※ 9月30日は土曜日であるが、ポイント申込最終日であるため、例外として開設する。

開設窓口 【常設型】区役所、イオン西新井

【巡回型】区内16か所の学習センターなど※

※ 16会場を1週間に4か所ずつ巡回して開設する。

ウ マイナポイント付与に伴う各種登録内容の確認

複数の自治体で別人の金融機関口座等が登録される事案が生じた。区民からの問い合わせや登録内容の確認について、以下のとおり対応する。

(ア) 問い合わせ先

足立区マイナンバーダイヤル 03-5888-7707

(イ) 登録状況の確認方法

《自分で確認できる場合》

「マイナポータル」での確認方法を案内する。

《自分で確認できない場合》

マイナポイント設定サポート窓口を案内し、窓口で係員が支援して確認する。

(ウ) 周知方法

ホームページ、広報誌、SNS等に掲載する。