



報道発表

マイナンバーカード出張申請サポートにおける写真の取り違いについて

マイナンバーカード出張申請サポート（委託事業）において、写真の取り違いがあったことが、来庁時に判明した事案がありましたので、報告します。

記

1 内容

2023年2月16日、マイナンバーカード出張申請サポートにより申請を行ったAさんのマイナンバーカードに、Bさんの写真が貼付されていることが、2023年6月7日、交付を受けるためAさんが来庁した際、交付前の本人確認により判明したものです。

なお、Bさんのマイナンバーカードは未交付でした。

2 原因

委託業者が、サポート会場でタブレット端末により撮影したAさんの写真を印刷する際に、同じタブレット端末内に保存されていたBさん（前日に同じ会場でマイナンバーカード出張申請サポートを受けた方）の写真データを、誤って選択・印刷し、Aさんの個人番号カード交付申請書に貼り付けたことにより発生しました。

3 対応

- ①2023年6月7日、来庁されたAさんに、改めてマイナンバーカードの申請を行っていただきました。
- ②2023年6月8日午前、Bさん宅を訪問し、未交付のマイナンバーカードに貼付された写真がBさん本人であることを確認しました。また、Bさんの写真が別人のマイナンバーカード（未交付）に貼付されてしまったことを謝罪するとともに原因を説明し、了解をいただきました。
- ③2023年6月8日午後、Aさん宅を訪問し、原因を説明するとともに謝罪し、了解をいただきました。

4 再発防止策等

（新たな措置）

- ・申請内容の記入及び写真貼付の後、申請者本人が最終確認したうえで署名をいただくよう運用フローを改め、徹底する。

（改めて徹底）

- ・会場で撮影した写真データは、一人ずつ申請終了時点で削除することを徹底する。
- ・混雑した場合であっても、決められた運用フローにより、一人ずつ申請を完結させる（途切れることなく一連の流れを行う）ことを徹底する。
- ・今回のように誤交付を未然に防ぐため、マイナンバーカード交付時の本人確認を引き続き徹底する。

