

令和7年6月2日

マイナンバーカードの誤送付について

この度、マイナンバーカード交付手続きにおいて、申請者（Bさん）のマイナンバーカードを誤って別の申請者（Aさん）の送付先に送付してしまったことが発覚しました。

区は、個人情報の取扱いに厳正を期し、再発防止策を徹底することで、区民の皆様の信頼回復に努めてまいります。

1 経緯等

令和7年2月10日（月曜）、区の窓口で、申請者（Aさん）から特急発行（※）によるマイナンバーカード交付申請を受付けました。その際、Aさん本人の申し出により、本来は港区役所の住所に設定されている「カード送付先情報」を、Aさんが指定する送付先に変更しました。

令和7年4月3日（木曜）、別の申請者（Bさん）から区に、マイナンバーカード交付通知書がまだ届かないという連絡がありました。確認したところ、マイナンバーカードの発行元である地方公共団体情報システム機構から区へ送付されるべきBさんのマイナンバーカード一式が、Aさんの指定送付先に誤送付されていたことが発覚しました。

誤送付が発覚した後、区はAさんとBさんの双方に連絡を取って謝罪し、Bさんのマイナンバーカード等一式を回収しました。

（※）特急発行

区役所窓口での申請時に本人確認を行い、マイナンバーカードを住所地等へ送付する発行方式

2 原因

通常、地方公共団体情報システム機構によってマイナンバーカードが発行されると、区あてに送付されるよう、システムが設定されています。しかし、今回のケースは特急発行の対応であったことから、Aさんの指定する住所へ送付するよう設定を変更しました。その後、送付先を本来の港区役所の住所に設定を戻すことを失念し、次の申請者であるBさんの手続きを行っていました。

3 再発防止策

今後このような誤りを繰り返さないため、送付先を変更できないようシステムを改修するとともに、システム操作を行う際にはマニュアルを確認し、入力画面及び申請内容を必ず複数名で確認するよう徹底します。

また、職員に個人情報の重要性を再認識させるとともに、緊張感を持って業務にあたるように指導しました。