

## コンビニエンスストアでの証明書交付サービスの臨時休止について（最終報）

コンビニエンスストアでの証明書交付サービス（以下「コンビニ交付」という。）における戸籍全部事項証明書の誤交付により、コンビニ交付の一部のサービスを停止しておりましたが、本日5月9日（火）から、コンビニ交付のすべてのサービスを再開することといたしましたので、お知らせいたします。

本件により、市民のみなさまに多大なる御迷惑と御不便をおかけしたことを深くお詫びいたします。

## 1 システムの概要

コンビニ交付は、マイナンバーカードを利用して、住民票の写し・印鑑登録証明書等をコンビニエンスストアで取得できるサービスです。

## 2 経過

5月2日（火）	午前7時31分	市民が宮前区内のコンビニで戸籍全部事項証明書を発行したところ、別人の証明書が出力される
	午前11時20分	市民が区役所区民課にて証明書の誤交付について相談し、区が市民文化局戸籍住民サービス課宛て連絡
	午前11時30分	戸籍住民サービス課からコンビニ交付の運用保守業者宛て調査を依頼
	午後1時30分頃	原因が判明しないため、コンビニ交付を休止
	午後8時20分	調査の結果、影響が戸籍システムに限定されたため、不具合の影響がない一部のサービスの再開を決定
5月3日（水）	午前2時00分	戸籍システムとコンビニ交付システムのデータ連携を司る個別連携システムが原因であることを特定。再現テスト環境の作成に着手（運用保守業者） （戸籍システムも個別連携システムも富士通 Japan 株式会社が運用）
	午前6時30分	住民票の写し等一部サービスのコンビニ交付を再開
	午前10時22分	再現テスト環境にて事象再現を確認後、プログラム修正を開始（運用保守業者）
	正午	過去の証明書発行ログより誤発行の有無について調査開始（平成29年9月からサービス停止まで）（運用保守業者）
	午後1時30分	修正したプログラムによるテスト開始（運用保守業者）
5月4日（木）	午後5時00分	他に誤発行がないことを確認（運用保守業者）
	午後8時00分	川崎市検証環境にてテストを開始（運用保守業者）
5月5日（金）	午後5時30分	川崎市検証環境にてすべての改修対象プログラムのテストを完了（運用保守業者）
5月6日（土） 5月7日（日）		関係事業者とのテストの準備（運用保守業者）
5月8日（月）	午前9時00分	運用保守業者から原因やサービスの再開見通しについて調査結果の説明を受ける
	午後1時00分	システム連携基盤との作業を実施（運用保守業者）
	午後11時00分	川崎市本番環境にてテストを実施（運用保守業者）
	午後11時30分	休止を継続しているサービスの再開を決定

### 3 戸籍全部事項証明書等の誤交付の状況

5月2日（火）に発生した1件以外には、現時点で、市民等からの報告や相談はありません。  
また、システムのログも確認し、他には誤交付がなかったことを確認しています。

### 4 原因

個別連携システムにおいて、2か所のコンビニで、2名の市民が同一タイミング（時間間隔1秒以内）で証明書の交付申請を行った際に、後続の処理が先行する処理を上書きしてしまうことにより、先に交付申請を行った市民に対して、後から交付申請を行った市民の戸籍全部事項証明書が発行されたことが判明いたしました。  
なお、後から交付申請を行った市民の戸籍全部事項証明書は正しく発行されております。  
また、個別連携システムは、本市のみで運用しているシステムのため、他都市においては、今回の事象と同様の戸籍全部事項証明書等の誤交付はありません。

### 5 コンビニ交付のサービスの再開状況

5月9日7時30分から 再開するサービス	5月3日6時30分から 再開したサービス
<ul style="list-style-type: none"><li>・戸籍の附票の写し</li><li>・戸籍（全部・個人事項）証明書</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・住民票の写し</li><li>・住民票記載事項証明書</li><li>・印鑑登録証明書</li><li>・課税（非課税）証明書</li></ul>

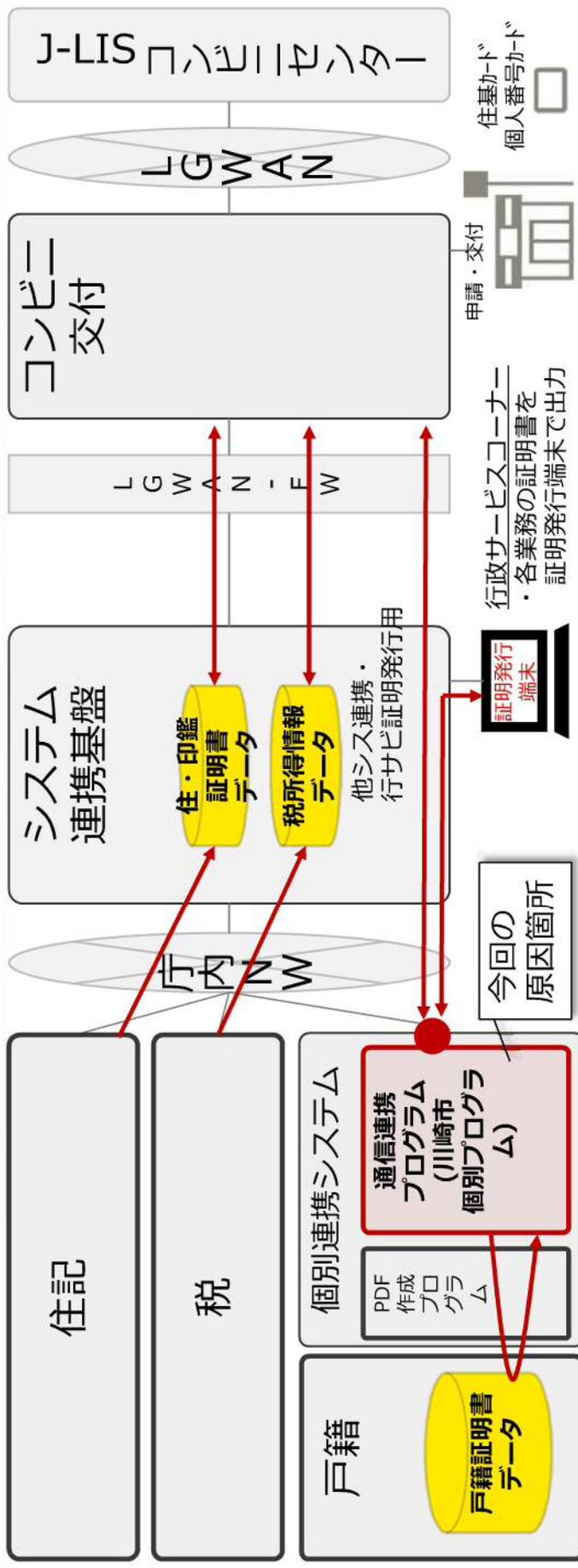
### 6 対応状況

- ・上記4に起因する誤交付を解消するため、同一タイミングで証明書の交付申請を行った際にも誤動作を行わないように個別連携システムの改修を実施いたしました。本日から、すべてのコンビニ交付サービスを御利用いただくことができます。
- ・システムの再開について、市ホームページやTwitter、LINEで市民に周知を行ってまいります。  
※サイトリンク <https://www.city.kawasaki.jp/250/page/0000091756.html>

#### 【問合せ先】

川崎市市民文化局戸籍住民サービス課 大貫  
電話 044-200-2734

# コンビニ交付連携全体イメージ概要



住記・印鑑、税の証明書業務データは連携基盤上に保持。戸籍システムの「通信連携プログラム」(川崎市個別プログラム)にて誤動作が発生しました(戸籍は正常動作)。住民記録システム、市税システムは別の連携方式を採用しているため、今回の不具合と同じ事象は発生しません。