

川崎市戸籍総合システムにおける戸籍関係証明書の外字表記の不具合について

川崎市が交付する戸籍全部事項証明書及び戸籍一部事項証明書（以下、「戸籍関係証明書」という。）について、令和5年9月22日（金）午前7時30分から午前9時40分まで、証明書に記載された外字が「■」と表示される不具合が発生し、溝口行政サービスコーナーで1名、コンビニ交付で4名に、誤記載がある戸籍関係証明書を交付していたことが判明しました。

また、この不具合解消に向けて緊急メンテナンスとしてサーバー再起動を行い、同日午前9時40分から同日午前9時50分まで川崎市戸籍総合システム（以下、「戸籍システム」という。）を停止しました。なお、同日午前9時50分から正しい表記の戸籍関係証明書の発行ができる状態でサービスを再開しております。

地名や氏名の一部に「■」と表示された戸籍関係証明書を交付された方々及び、緊急メンテナンス中に戸籍の届出や戸籍関係証明書の交付ができなかった方々に、御迷惑をお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。

1 概要

川崎市では、戸籍システムにて戸籍情報を管理し、戸籍関係証明書を出力し、区役所・支所・出張所で交付するとともに、郵送請求については郵送請求事務センターで処理しています。また、コンビニ交付も行っています。

この度、運用保守業者による外字環境設定作業時の手順の誤り及び確認を怠ったことにより、戸籍システムに不具合が生じ、誤記載がある戸籍関係証明書の交付やシステムの一時停止に至ったものです。

2 経過

令和5年9月22日（金）

午前8時54分	高津区役所から戸籍住民サービス課に、戸籍関係証明書を出力すると、外字が「■」と表示される状態となっているとの連絡が入る。
午前9時00分	運用保守委託業者に連絡し、状況確認を依頼。
午前9時30分	運用保守委託業者から戸籍システムのサーバーを再起動する必要があると連絡が入る。
午前9時40分	戸籍システムのサーバーを再起動するため戸籍システムを10分間停止。
午前9時50分	戸籍システム復旧。
午前9時55分	運用保守委託業者から戸籍システムが復旧したと連絡が入る。
午前10時00分	区役所等に戸籍システムの復旧の連絡を行い、交付を再開。

令和5年9月23日（土）運用保守委託業者によりシステムのログから誤記載の発行履歴の調査を実施。

令和5年9月25日（月）23日の調査結果に基づき区役所・支所・出張所の対応状況の調査を実施し、対象者を特定するとともに、お詫び、説明、誤った証明書と正しい証明書の差し替え等の個別対応に着手。

3 影響

(1) 誤記載の戸籍関係証明書の交付

溝口行政サービスコーナー（高津区） 1件
コンビニ交付 4件

※区役所・支所・出張所ではシステム復旧までお待ちいただいたほか、窓口職員が公印による加除修正の上、戸籍関係証明書を交付するなどの個別の対応を実施したため、誤記載の戸籍関係証明書の交付はありませんでした。

(2) サービスの停止

午前9時40分から午前9時50分までは、戸籍システムを用いた戸籍関係証明書について、発行ができませんでした。

また、区役所・支所では戸籍の届出に対する処理ができませんでした。

4 原因

令和5年9月21日（木）夜間、戸籍システムの運用保守委託業者（富士通 Japan 株式会社：東京都港区）が運用保守作業として戸籍システムの外字環境設定作業を行った際、作業終了時に戸籍システムのサーバー再起動を実施しなかったこと、及びその後の動作確認を怠ったため、戸籍システムのサーバー上の外字が正しく認識されない状態のままとなりました。

5 対応状況

溝口行政サービスコーナーの1名の方には電話で連絡をいたしました。また、コンビニ交付した4名の方にはお手紙を送付いたしました。今後、誤った記載の証明書を回収し、改めて、正しいものを交付する予定です。

6 再発防止策

運用保守委託業者に対し、戸籍システムの運用保守作業を実施する際、同様の不具合の発生を防止するために必要な対策を講ずるよう指示しました。

参考) 【外字とは】

日常的に用いられるパソコン、スマートフォン、タブレット等において標準的に扱える文字として日本工業規格「JIS X 0213」の文字（約1万文字）がありますが、我が国においてはそれ以外に、文字表現の違い等の様々な理由により、画像データとして管理されている文字を「外字」と言い、100万文字以上あるといわれています。

行政機関では、行政運営上、本人確認等を厳格に行う場合や個人のアイデンティティに配慮する場合、戸籍や法人登記の全部事項証明書等、文字を正確に扱う必要があるために外字を使用することがあります。

今回の不具合の対象となった外字は、川崎市戸籍総合システムで使用する機器に標準で搭載されず、特別に追加で作られた文字です。

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