

マイナンバーカード電子証明書の更新処理の誤りについて

令和7年2月17日から開設している全市分の電子証明書更新の臨時窓口（川崎市役所北庁舎、中原区役所、鷺沼行政サービスコーナー）、及び高津区役所にて端末操作を担っている従事者（委託業者＝キャリアリンク（株）、本社：東京都新宿区西新宿）の処理誤りにより、マイナンバーカード（以下、「カード」という）の電子証明書が正しく更新されていなかった事案（35件）が判明しました。これにより影響のあった方35名に謝罪の連絡をするとともに再設定手続きのため再来庁をお願いしてまいります。

なお、今回の件で個人情報の漏洩等はありません。

1 正しく更新されていなかった事案数

35件（3,250件中）

- ①署名用・利用者用電子証明書の更新に不備・・・6件
- ②署名用電子証明書の未設定・・・・・・・・・・・・・2件
- ③署名用電子証明書を誤った区で設定・・・・・・ 27件

※電子証明書の更新・・・カードに格納されている電子証明書は、カード発行日から5回目の誕生日が有効期限。カードの有効期限（10回目の誕生日）まで延長利用するために区役所か臨時窓口の端末での更新処理が必要。

※署名用電子証明書（以下、「署名用」という）・・・インターネットでの電子文書を作成・送信する際に6～16桁の英数字の暗証番号を入力して利用する（e-Tax、オンラインバンキングの登録などで使用）。

※利用者用電子証明書（以下、「利用者用」という）・・・インターネットサイト（マイナポータル等）やキオスク端末等にログインする際に4桁の数字の暗証番号を入力して利用する。

2 発見の経緯と初期対応

○ 4月10日（木）

・幸区役所区民課からカードセンターに次のとおり連絡が入る。

3月4日（火）に中原区役所の臨時窓口で電子証明書の更新申請を行った幸区民（20代女性）から「免許証との一体化手続きを試みたところ電子証明書が設定されていないためできなかった」

→職員が端末で更新情報を確認したところ、更新の記録はなく失効していた（前記1－

①)

- ・マイナンバーカードセンターにおいて全件調査を開始。

○ 4月11日（金）～15日（火）

- ・調査と同時進行で、対象者に電話連絡を行い、通話できた方から順に、状況の説明と謝罪、再来庁の依頼を行う。
- ・2月17日～4月12日分の全件3,250件の調査が完了した。

3 影響（前記1－①②③）

- ① 更新処理が反映されておらず、署名用・利用者用が誕生日の到来により失効するため、電子証明書の利用ができない（両方の再設定が必要）。
- ② 更新処理をしたにも関わらず、利用者用のみが更新され署名用の利用ができない（署名用のみ再設定が必要）。
- ③ 署名用・利用者用ともに有効なので使用は問題ないが、自区で設定し直すことが推奨されている（地方公共団体情報システム機構に確認済み）。

4 原因（検証により3つの要因を特定）

- （1）手順を誤り、再設定後の更新処理を行っていなかった（前記1－①）。
- （2）更新処理の最後に電子証明書が正常に発行されたかを確認する手順を行っていなかった（前記1－①、②）。
- （3）該当区を選択してからログインする必要があるにも関わらずログイン切替をせずに処理を行った（前記1－③）。

5 対応状況と再発防止策

- （1）更新設定漏れの対象者への連絡と謝罪及び再設定作業のための再来庁をお願いする。
- （2）窓口の従事者同士で正常に終了した結果と画面上に表示される区名を段階ごとに目視にて確認を行うダブルチェックを徹底（4月11日から）。
- （3）従事者（47名）への再研修の実施とフローの見直し、チェックリストに確認事項を追加（4月12日から）。

問合せ

川崎市市民文化局市民生活部戸籍住民サービス課

マイナンバーカードセンター担当 石井

044-200-1491