

事案 (2) マイナンバー担当窓口の対応について

対象 機関	自治・市民環境部市民課				
苦情 の 趣旨	<p>【趣旨】</p> <p>マイナンバー担当窓口で電子証明書の更新手続を行った際、署名用電子証明書暗証番号などのタッチパネルの入力時に不具合が数回発生した。</p> <p>結果として、暗証番号の変更を含め更新手続を行った。タッチパネルは利用者本人がタッチすることを求められたが、職員の手助けがあり完了した。</p> <p>見たところタッチパネルはかなり使い込んであると思います。機密保持、誤入力(滑り入力)、作業能率の観点からも早急に改善をされたほうが良いと思います。</p> <p>また、事なかれ職員の再教育も望まれます。</p> <p>改善の結果をお聞かせください。結果によっては、市長に報告したいと思います。</p> <p>【理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民のためにも機器の不具合を早急に直すこと。 ・機器の不具合を職員にただしたが、無言であった。 ・なんのために職員がいるのか。 ・暗証番号入力の際、私の後側からのぞき込むような職員の動作があったが、個人情報保護が守られていない。 <p>(苦情の趣旨及び理由は整理しました。)</p>				
調査 の 結果	<p>(調査の経緯)</p> <p>申立人からの苦情申立書の提出を受け、オンブズパーソンは、申立て内容を精査するとともに、実態の把握と調査を行いました。</p> <p>令和3年10月8日に担当課である市民課から本案件の関連資料等の提出を受けるとともに、同年10月14日に市民課長、副課長、担当係長から聴き取りを行いました。</p> <p>調査の結果は、以下のとおりです。</p> <p>【市民課の説明及び見解等】</p> <p>(オンブズパーソンからの質問ごとに整理して記載しています。)</p> <p>(1) 9月17日の申立人とのやり取りの経緯を示してください。</p> <table border="1" data-bbox="284 1711 1398 2007"> <thead> <tr> <th data-bbox="284 1711 443 1756">日付</th> <th data-bbox="443 1711 1398 1756">内 容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="284 1756 443 2007">令和3年 9月17日</td> <td data-bbox="443 1756 1398 2007"> <p>マイナンバーカードの電子証明の更新のため申立人が来庁。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員が、カードの電子証明の更新には、カードに設定した暗証番号を入力する必要があるため、電子証明書用暗証番号(4桁)を入力するよう案内した。 ・申立人は、案内に従いタッチパネルで暗証番号を入力するが、うまく入力できず、何回か操作を続け、ようやく入力でき認証された。 </td> </tr> </tbody> </table>	日付	内 容	令和3年 9月17日	<p>マイナンバーカードの電子証明の更新のため申立人が来庁。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員が、カードの電子証明の更新には、カードに設定した暗証番号を入力する必要があるため、電子証明書用暗証番号(4桁)を入力するよう案内した。 ・申立人は、案内に従いタッチパネルで暗証番号を入力するが、うまく入力できず、何回か操作を続け、ようやく入力でき認証された。
日付	内 容				
令和3年 9月17日	<p>マイナンバーカードの電子証明の更新のため申立人が来庁。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員が、カードの電子証明の更新には、カードに設定した暗証番号を入力する必要があるため、電子証明書用暗証番号(4桁)を入力するよう案内した。 ・申立人は、案内に従いタッチパネルで暗証番号を入力するが、うまく入力できず、何回か操作を続け、ようやく入力でき認証された。 				

<p>調査 の 結果 (つづき)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・次に、署名用電子証明暗証番号（6桁以上）を入力しようとする が、申立人のメモにある暗証番号の「アンダーバー」が入力画面上 に無いため入力できないと職員に伝えた。職員は、アンダーバーの ボタンは無いため、暗証番号として使用できないので、アンダーバ ーを外して再度入力するようにと説明した。 ・申立人は、5、6年前にカードを作ったときにアンダーバーを入れて 暗証番号を設定したので、カード作成当初からあったと主張され た。 ・職員は、アンダーバーは使用できないので、暗証番号の再設定の手 続を案内したが、申立人は「簡単に暗証番号を変えさせるのか、上 司を呼んでほしい」と主張された。 ・職員は係長を呼び、これまでの経緯を説明し、申立人に暗証番号の 件について説明してほしい旨を伝えた。 ・係長は、アンダーバーは暗証番号として使用できないため、再設定 を促したが、「アンダーバーは前から使えたし、簡単に暗証番号を 変えさせるのか、上司を呼んでほしい」と再び主張されたため、課 長、副課長に経緯を報告した。 ・この間に別の職員が係長から対応を引き継ぐよう指示を受け、申立 人に暗証番号の設定方法等について改めて説明した。申立人の暗証 番号は、カードのパンフレットにメモ書きされており、一部に「ア ンダーバー」と書かれていることを確認した。 ・職員は、アンダーバーは前から使用できない旨を再度説明し、申立 人にアンダーバーを外した9桁の暗証番号（メモに書かれた暗証番 号は10桁）の入力を促してみるが、端末のタッチパネルの反応が 悪くスムーズに入力できない様子のため、申立人の了解を得て、申 立人の席側へ回り、申立人を手伝いながらアンダーバーを外した暗 証番号を入力したが、認証されないことを双方で確認した。 ・係長は、職員の後ろの画面の見えない位置で立会いをした。 ・職員は、署名用電子証明の暗証番号（6桁以上）を入力しないと更 新できないので、更新を希望するのであれば暗証番号の再設定が必 要であることを説明するとともに、署名用電子証明の更新をしなく てもカードそのものは使用期限内なので、そのまま使用できること も併せて説明した。 ・申立人は、電子証明の更新をしたいので再設定をする旨を職員に伝 えたため、その手続のための書類を記入し、再設定を行った。 ・申立人は、再設定した暗証番号を入力し、更新の手続を終え退庁さ れた。 <p>(2) マイナンバー更新手続の作業手順はどのようになるのか、示してください。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 申請者が現在お持ちのマイナンバーカードを持参し、更新申請書を記入した 上で、職員がマイナンバーカードにより本人確認を行う。 ② 申請者が窓口端末に暗証番号を入力する（現在設定済みの暗証番号を入力す
----------------------------------	---

<p>調査 の 結果 (つづき)</p>	<p>るが、暗証番号を失念した場合は、再設定が必要)。</p> <p>③ 職員が端末操作を行い、マイナンバーカードの電子証明書を更新し、カードに有効期限を記入する。</p> <p>④ 電子証明書を更新した旨の書類とマイナンバーカードを申請者に渡し、手続は終了となる。</p> <p>(3) 申立人は「機器の不具合が数回発生した。」と主張されていますが、どのような不具合でしたか。また、当該機器の不具合は過去にもありましたか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 申請者が窓口端末のタッチパネルを指で押し、暗証番号を入力するが、タッチパネルのボタンと反応する箇所がずれてしまい、スムーズに数字等が入力できないという不具合がありました。 ・ 機器は令和元年3月から導入していますが、過去にも同様の不具合があり、端末のメーカーから提示された調整方法で職員が適宜、調整を行い対応していました。 <p>(4) 申立人は機器の不具合を早急に改善するよう求めています。貴課の考えを示してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 今回の件を受け、改めて端末メーカーへ抜本的な解決策の提示を依頼したところ、新たな調整方法について本年10月1日に回答があり、この方法により調整を行った結果、スムーズな入力が可能になりました。 ・ さらに、タッチパネルを指で押す入力方法のほかに、専用のタッチペンによる入力方法も加え、より正確かつスムーズに入力できるよう併せて改善を図りました。 <p>(5) 担当職員は個人情報保護を守っていない、と申立人が指摘しています。どう考えますか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 申請者が暗証番号を入力する際に、入力がうまくいかない場合は、個人情報保護の観点からお客様の了解(同意)を得て、職員が暗証番号の入力のお手伝いを行っています。この度の事案でも、窓口職員が申立人の了解を得て暗証番号の入力のお手伝いを行いました。 ・ また、担当係長は、窓口職員の対応の様子を見守りながら、申立人からの問合せ等に即座に対応させていただくため、暗証番号(個人情報)が見えない位置で立会いをしましたが、それが個人情報の保護が守られていないような動作に見えたのではないかと思います。 <p>(6) 職員の再教育を申立人は求めています。貴課の考えを示してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 日ごろから次のことに努めていますが、改めて徹底したいと考えています。 <p>① 市民が来庁された目的に適切に対応できるよう、市民の話をよく聞き、求められる手続に対し、適切かつ速やかに対応できるよう、日ごろからマイナンバーカード事務手順書を確認しながら、日々自己研鑽に努める。</p> <p>② 市民に対して、挨拶や笑顔を忘れないよう心がける。</p>
----------------------------------	--

<p>調査 の 結果 (つづき)</p>	<p>(7) この度の申立てについて、貴課の考えを示してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 暗証番号の入力においては、入力画面のコピー（使用できるボタンが分かる。）を見せるなどして対応しましたが、申立人からは「前は入力できた記号が入力できない」との主張を変えず、マイナンバーカードの手続が開始した当初からその記号は入力できなかったことを職員が説明しても、さらに強い口調で主張される場面も見られました。対応をマイナンバーカード交付のベテラン職員に交代し、最終的には、暗証番号の再設定を終え、更新の手続が完了したところです。 ・ タッチパネルの入力がスムーズにできないという機器の不具合と、元々使用できない記号の入力について申立人が「過去にはできた」と思い込まれ、強く主張されたことに対する市の事実に基づいた回答への不満が重なり、この度の申立てに至ったのではないかと考えています。 ・ 市民課としましては、機器の不具合に対する迅速な対応とともに、事実に基づいた分かりやすい説明や相手の想いを汲み取った上での伝え方の工夫に努め、手続等で窓口にお越しになられる市民の皆様にとって心地よい接遇に取り組んでまいります。
<p>処理 の 内容</p>	<p>オンブズパーソンの見解は、以下のとおりです。</p> <p>当職は、本案件の問題点が次の三点にあると考えます。</p> <p>まず一点目は、窓口端末機器の不具合についてであります。</p> <p>市民課への調査によれば、本案件が発生する以前から同様の不具合が発生し、その都度調整していたとのことでありますが、本案件を機に抜本的な解決策を端末メーカーに求め、その措置の結果、その後はスムーズな入力ができるようになったとのことであります。</p> <p>申立人が職員に機器の不具合を質したにもかかわらず、職員が答えられなかったのは、以前から同様の不具合が発生していたことを承知していたためと思料します。</p> <p>端末操作に不慣れな市民が多い中で、少しでも不具合をなくすよう抜本的な対策を講じる措置を採らなかったことは、市民課として大いに反省すべきであると考えます。</p> <p>二点目は、暗証番号に使える文字の周知に関してであります。</p> <p>このことについては、暗証番号に使える文字が当初から変わっていないことから、申立人が思い違いをしていたものと推認されます。</p> <p>ただし、そもそも個人番号カードについては、「署名用電子証明書暗証番号」「利用者証明用電子証明書暗証番号」「住民基本台帳用暗証番号」「券面事項入力補助用暗証番号」の四つの暗証番号があり、市民にとって大変分かりにくい仕組みになっており、より分かりやすい説明が求められることは当然であります。</p> <p>市民課では、当初登録時に「個人番号カード・電子証明書 設定暗証番号記載票」を渡し、本人がそれぞれの暗証番号を記載のうえ保管しておくことを勧めていますが、こうした際に、暗証番号に使える文字などを記した文書などを用いて説明すれば、登録する方も理解しやすいのではないかと考えます。本案件でも、「このような文書</p>

<p>処理 の 内容 (つづき)</p>	<p>で登録時の暗証番号設定の際にご説明しており、これは初めから変わっておりません」と説明すれば、申立人の納得を得られたのかもしれないと考えます。</p> <p>三点目は、個人情報保護の観点であります。</p> <p>市民課では、入力がうまくいかない場合に、手続される方の了解（同意）を得て、職員が暗証番号の入力の補助をしているとのことであり、この措置は適切であると考えます。</p> <p>本案件では、補助する職員のほかに、係長が問合せ等に対応できるよう暗証番号が見えない位置に控えていたとのことであり、そのことが申立人の疑念につながったものと思います。この点では、個人情報を扱っていることの重要性からして、係長においても申立人にお声がけするなど、慎重な対応が必要であったと考えます。</p> <p>以上の点を踏まえ、オンブズパーソンは、次のとおり市（市民課）に要望します。</p> <p>（市への要望）</p> <p>端末機器の動作状態を常にチェックし、些細な不具合でも看過することなく対処していただきたい。</p> <p>また、暗証番号についての説明資料等を備えるなど、窓口で手続される方に分かりやすく示せるよう工夫していただきたい。</p> <p>さらに、職員全員が重要な個人情報を扱っているということを強く認識し、各種手続においては慎重に対応していただきたい。</p> <p>申立人におかれましては、市への要望も含め、ご理解くださいますようお願いいたします。</p>
----------------------------------	--