

(公印・契印省略)

総行マ第 44 号
令和6年4月16日

富士通株式会社
代表取締役社長 時田 隆仁 殿

総務省自治行政局長
山野 謙

コンビニ交付サービスにおける証明書誤交付に関する原因究明及び再発防止
対策等の徹底について（指導）

コンビニ交付サービスシステムを活用した住民票の写し等の証明書の交付に際しては、住民基本台帳法に基づき、当該証明書に記載されている事項の安全確保を図るため、記載事項の漏えい、滅失及び毀損の防止などの当該システムのセキュリティ対策及び個人情報の保護を含めた適正な運用がなされることが、住民基本台帳法の目的である住民記録の適正管理及び住民の利便性の増進に対して、不可欠である。今後、コンビニ交付サービスシステムを活用した当該証明書の交付の更なる利用の増加が見込まれることから、これらの安全確保については、より一層重要性が増している。

貴社の子会社である富士通Japan株式会社は、令和5年3月以降に複数の自治体のコンビニ交付サービスシステムにおいて、別人の証明書を誤交付する事案を発生させた。これを受け、富士通Japan株式会社のシステムを利用する地方公共団体123団体を対象に、過去のプログラム誤りを是正する修正プログラムの適用漏れがないか総点検を行い、適用漏れがあった全ての地方公共団体には、修正プログラムの適用を完了するとともに、品質管理体制の強化も含めた再発防止策を講じ、その後もその徹底を図っていく旨、令和5年10月までに報告を受けていたところである。

しかしながら、令和6年4月11日に貴社から受けた報告によれば、同年4月4日に富士通Japan株式会社が香川県高松市に提供するコンビニ交付サービスシステムにおいて、別人の住民票の写しが交付されたとのことであった。

現在、原因について調査中とのことであるが、貴社からは、証明書誤交付に対処する修正プログラムについて、人為的な作業手順のミスによる適用漏れ及びシステムの検証プロセスの中で、当該適用漏れを発見出来なかったことが考えられる旨、説明を受けたところである。

貴社においては、証明書交付事務を実施する地方公共団体にコンビニ交付サービスシステムの提供を行うにあたり、先述の総点検を踏まえた再発防止策を着実に実行すると報告されたにもかかわらず、別人の証明書の誤交付事案が再発している現状は、貴社において誤交付を防止するために必要かつ適切な対策が徹底されているとはいえ

ず、全社的な監督体制及びリスク管理態勢並びに品質確保に向けた取組に著しく問題があることの証左であると見なさざるをえない。

これまでの度重なる事案及び今回の事案の発生により、マイナンバーカードを活用したコンビニエンスストアにおける証明書交付サービスに対する国民・住民の信頼が大きく損なわれたことは、当省として極めて遺憾である。

以上を踏まえ、貴社に対して、これまでの対応について強く反省することを求めるとともに、厳重に注意する。

については、今後、このような事案が再発しないよう、下記の原因究明及び再発防止対策を取りまとめの上、令和6年5月15日（水）までに報告されたい。なお、今後新たな懸念事項が生じた場合等には、追加的な措置を求める可能性があることを申し添える。

記

- 1 今般の証明書誤交付が生じた原因の究明を速やかに行うとともに、組織上・管理上の責任の所在を明らかにすること。
- 2 富士通Japan株式会社が地方公共団体に提供している全てのコンビニ交付サービスシステムについて、本事案と同様のプログラム適用誤りが生じていないかはもとより、これまでに発生した各種事案に対処するプログラムの適用が適切になされているか、改めて点検すること。
- 3 令和5年に総点検を行った上で再発防止を図ったにもかかわらず、今回の事案が発生したことを踏まえ、国民・住民の信頼回復に繋がる徹底した実効性ある再発防止対策を講じること。
- 4 現在、適用に向けて検証が進められているフェールセーフ機能について、できる限り早期の適用を行うこと。
- 5 1～4について、少なくとも今後1年間は、四半期に一度、取組の進捗状況を報告すること。

以上