

3月27日に発生したコンビニエンスストアでの証明書交付サービスの
障害に係る対応状況について

令和5年3月27日（月）に発生した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）の障害において、原因及び影響の範囲が判明いたしましたので、その内容と対応状況について、御報告いたします。

市民の皆様にご心配と御迷惑をお掛けしたことを、改めて深くお詫びいたします。

1 経過

3月27日（月）	12時40分頃	別人の住民票等が出力されたとの連絡が、市民から複数あり。
	14時00分頃	コンビニ交付サービス停止。
3月29日（水）	6時30分	<ul style="list-style-type: none"> ・本システム提供者である、富士通 Japan（株）（以下、事業者）において、障害の原因となったシステムプログラムを修正 ・別人の住民票等が出力されたとの連絡があった方へ謝罪を行うとともに、誤って交付した証明書を回収。
		コンビニ交付サービス再開。
3月30日（木） ～4月7日（金）		誤交付の可能性がある方を特定し、御自宅に個別訪問して、経過を説明のうえ謝罪し、誤って交付した証明書について、全て回収等を実施済。

※太枠部分が今回追加判明分

2 誤交付となった内訳

証明書の種別	3月27日（月） 判明分（公表済）	3月30日（木） ～4月7日（金） 判明分	総計
住民票の写し	5件（11人）	1件（1人）（※）	6件（12人）
住民票記載事項証明書	0件	2件（4人）	2件（4人）
印鑑登録証明書	0件	2件（2人）	2件（2人）
計	5件（11人）	5件（7人）	10件（18人）

上記該当者の全ての方に直接謝罪いたしました。

※3月30日（木）以降判明分のうち、「住民票の写し1件（1人）」については、マイナンバー入りでした。該当者につきましては、誤って交付した証明書を回収するとともに、マイナンバーの変更対応を行っています。

3 原因

富士通 Japan（株）が提供する証明書交付サービスにおいて、コンビニエンスストアで証明書交付申請をされる方が増加し、取引負荷が高まったため、印刷処理における遅延が発生いたしました。この遅延に起因し、システム上設定されていた作成処理待ち時間を超える状態となり、強制的な印刷処理の解除が生じ、次の印刷イメージファイルを誤って取得したため、申請された方とは異なる住民の方の証明書が発行されました。

4 再発防止について

システムプログラムの修正版は、本市と事業者で不具合が発生していないことを確認しています。二度とこのような事態が起こらぬよう、事業者に対して再発防止の徹底を求めました。引き続き、事業者とともに市民の皆様の信頼回復に全力で努めてまいります。

お問合せ先
市民局区政支援部窓口サービス課長 吉田 誠 Tel 045-671-3621