

マイナンバーカードの紛失について

平成 29 年 11 月 2 日（木）、旭区生活支援課（旭区鶴ヶ峰 1-4-12 旭区役所新館 1 階）で生活保護の申請をした A 様からお預かりしたマイナンバーカード 1 枚の所在が不明になりました。

本来、適切な管理を徹底し取り扱うべきマイナンバーカードを紛失してしまい、大変申し訳ございませんでした。

1 経緯等

平成 29 年 11 月 2 日（木） 午後 2 時頃	A 様が来庁され、生活保護の申請をしました。 職員 X は面接ブースで A 様から書類（マイナンバーカードを含む）をお預かりし、所定のかごに入れました。職員 X はかごを持ってコピー機まで移動し、書類（マイナンバーカードを含む）をコピーした後に面接ブースに戻り、面接ブースの机の上にかごを置きました。その後、A 様に生活保護の申請書にマイナンバーを記載するようお話ししたところ、A 様からまだ返却されていないとお申し出があり、マイナンバーカードの所在が不明になっていることが判明しました。
平成 29 年 11 月 2 日（木） 午後 6 時頃	生活支援課長から A 様に、検索してもマイナンバーカードの所在が不明なことを説明・謝罪し、再発行の手続きや、利用停止措置の問合せ先、警察署への届出をご案内しました。近くの交番に生活支援係長 Y と向かい、遺失物の届けをされました。
平成 29 年 11 月 2 日（木） ～11 月 8 日（水）	引き続き、執務室内の面接ブース、コピー機、通路、机、棚及び周辺を徹底的に検索しました。また、11 月 2 日（木）午後に執務室内で勤務した職員全員に聞き取り調査を行い、各自の机や書類を確認しましたが、マイナンバーカードは発見できませんでした。
平成 29 年 11 月 8 日（水）	生活支援課長から A 様に、マイナンバーカードを捜索しても発見できなかったことをあらためて報告し、謝罪するとともに、マイナンバーの変更及びカードの再発行の手続き等をご案内しました。

2 カード券面に記載された個人情報及びその後の対応

マイナンバー、氏名、性別、顔写真、生年月日、前住所地、現住所地、転入日

（すでにマイナンバーカードに搭載された電子証明書の利用を停止するとともに、マイナンバーの変更手続きも行っています）

3 原因

職員はブースに戻りかごを置いた後、お預かりした書類を 1 点ずつ確認して返却しませんでした。コピーするなどの目的でマイナンバーカード等をお預かりした場合、使用後は速やかにお返ししなければならぬところを怠ったため、紛失という事態を招いてしまいました。

4 再発防止に向けた取り組み

マイナンバーカードなどお手続きをする市民の方からお預かりした書類は、コピーなどの預かる目的が終了した後に、速やかに、1 点ずつ確認しながら返却することを改めて職員に徹底しました。

また、お返しするときはご本人様から受領確認のサインをいただくこととし、併せて職員に徹底しました。

お問合せ先
旭区生活支援課長 大井 一広 Tel 045-954-6100