

鶴見区役所における交付前マイナンバーカード及び交付用端末の盗難について

鶴見区役所における交付前マイナンバーカード及び交付用端末の盗難に係る概要及び再発防止策等について、御報告します。

1 趣旨

鶴見区役所戸籍課執務室内で保管していた交付前のマイナンバーカード(以下「カード」という。)78枚及びカード交付用端末(以下「端末」という。)1台が盗難に遭いました。

昨年秋に神奈川区においてマイナンバーカードを紛失した事案を受け、横浜市個人情報保護審議会からの答申をいただき再発防止に取り組み始めた中で、このような事態となり、市民の皆様及び関係者の皆様に多大な御迷惑と御心配をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。

再発防止に向けて全力を挙げて取り組み、市民の皆様の信頼回復に努めてまいります。

2 経過

- 平成 30 年 2 月 21 日(水) 窓口業務終了後、カード及び端末を置いたまま、職員が窓口を離席。その後、カード及び端末を片付け、保管庫を施錠したが、カードの枚数及び端末の台数は確認しなかった。
- 22 日(木) 始業点検時、カード 78 枚及び端末 1 台の所在不明が判明
- 23 日(金) 鶴見警察署へ被害届を提出
- 27 日(火) 該当する申請者 78 名の方に対し、謝罪のお手紙を発送及び電話連絡開始
- 28 日(水) 連絡のついた方から順次訪問・謝罪
記者発表
- 3 月 14 日(水) 現在 該当する申請者 78 名のうち 75 名の方に訪問・謝罪、3 名の方と訪問日程を調整中

3 二次被害の防止

(1) カードを利用した不正な情報の引き出し

紛失したカードは全て交付前のものであり、コンビニ交付の利用等はできませんが、更なるリスク回避のため、公的個人認証の失効措置(カードの電子証明書の無効化)を行いました。

(2) 本人証明としての悪用

カードには偽造防止対策が施されていますが、悪用されるリスクを避けるため、鶴見警察署に対し、対象の方の情報を提供しました。また、金融機関等に対しては、申請者の方の同意を得たうえで、順次情報提供を実施しています。併せて、申請者の方には、マイナンバーの変更手続きをお願いしています。

4 原因

- (1) カード及び端末が置かれていた窓口は、執務室の端でレイアウト上、監視が行き届きにくい環境にありました。
- (2) 端末使用時に設置することになっているワイヤーロックが設置されていませんでした。
- (3) カード及び端末を保管庫に収納する際に総数を確認していませんでした。
- (4) 窓口業務終了後、職員がカード及び端末を置いたまま、窓口を離席してしまいました。

5 鶴見区役所における再発防止策

- (1) カード保管庫及び端末周辺に防犯カメラを設置します。また、職員以外が執務室に入ることがないように、パーテーションを設置しました。
- (2) 端末使用時には必ずワイヤーロックを設置します。
- (3) 検品未了のカードと端末については、出し入れを行う都度、枚数及び台数の確認を行います。
- (4) カードを取扱う際は複数人で行うこと及び、カード交付の準備作業を窓口周辺ではなく、執務室内部で行うことを徹底します。

6 横浜市全体における再発防止策

横浜市個人情報保護審議会からの答申では、カードの保管方法、取扱場所、防犯カメラなどの再発防止策について言及があり、取り組み始めた中、鶴見区の事案が発生しました。

本市では、この答申及び鶴見区の事案を重く受け止め、横浜市全体の問題として、改めて、再発防止に取り組んでまいります。

(1) 防犯カメラの設置

全区のカード保管庫及び全てのカード交付用端末周辺に防犯カメラを設置します。

(2) カードに係る主な再発防止策

次の再発防止策の実施を徹底します。

ア カードの管理

- (ア) カードの保管庫を勤務時間中も原則施錠し、その鍵を責任職が管理します。
- (イ) カードを取扱う際は複数人で行います。
- (ウ) 日常業務点検チェックリストに、新たにカードの枚数のチェック項目を追加し、このチェックリストにより、毎日の確認を行います。

イ カードの取扱場所

責任職や他の職員から目の届きやすい場所を、交付準備作業を行うエリアとして明示し、当該エリア内で作業を行います。

(3) 端末に係る主な再発防止策

日常業務点検チェックリストに、新たにワイヤーロックの設置や端末の台数確認等のチェック項目を追加し、このチェックリストにより、毎日の確認を行います。

(4) あらゆる機会を捉えた個人情報保護の意識啓発

個人情報保護の意識を高めるため、研修の他、日常的なコミュニケーション、朝礼、夕礼、会議等のあらゆる機会を捉え、意識啓発を行います。

(5) 履行状況の確認

今回の事案を受け、カード及び端末の管理について、緊急点検を行いました。

今後についても、定期的に区局が連携して再発防止策の履行状況の確認を実施します。