

市政記者各位

## マイナポイントの紐付け誤りについて

福岡市のマイナポイント・サポートコーナーにおいて、申請者と別人の決済サービスが登録されポイントが付与される、紐付け誤りの事案が1件判明しました。

関係者の皆様に多大なご迷惑とご心配をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

### 1. 概要

東区なみきスクエアのサポートコーナーにおいて、委託事業者がマニュアルで定められたログアウト漏れ防止機能のあるシステムを使用せず、一般の市民向けシステムを使用し、サポート終了後にログアウトしなかったため、その後の処理で誤って別人の決済サービスを登録したものの。

### 2. 経緯

令和5年9月24日

- ・サポートコーナーにおいてA氏のサポートを行った際、一般の市民向けシステムでログインした。
- ・A氏のサポート終了時にログアウトを行わずログイン状態のまま、次の来所者のB氏のサポートを行い、誤ってB氏の決済サービスにA氏のポイントが付与。

令和5年10月9日

- ・A氏から別人の決済サービスが登録されているとの相談があり調査を開始。

令和5年11月27日

- ・総務省より、マイナポイントのシステム上の記録の調査結果について連絡があり、詳細が判明した。

### 3. 対応

- ・A氏、B氏への謝罪並びに状況を説明済  
※ A氏のポイント分については事業者より補償済み。

### 4. 原因

マイナポイントの申込みサポートを行った際に、委託事業者がマニュアルで定められたログアウト漏れ防止機能のあるシステムを使用せず、一般の市民向けシステムを使用し、A氏のログアウトの確認をしないまま、B氏の操作を行ったため。

#### 【問い合わせ先】

総務企画局DX戦略部データ活用推進課  
電話 092-707-3610 担当 成本