



コンビニエンスストアにおける証明書交付サービスのシステムトラブルについて

1 概要

コンビニエンスストアの証明書交付サービスで市民が印鑑証明書を取得したところ、印鑑登録を廃止した以前の印鑑で証明書が発行されているとの問い合わせがあり、確認したところシステムのプログラムにミスがありました。

印鑑証明書のプログラムミスを改修し証明書交付サービスを再開後、コンビニエンスストアにて印鑑証明書を取得した市民から氏名の一部が正しく表記されていないとの問い合わせがあり、再度システムを確認したところ漢字氏名の一部が「・」で表記されていることが判明し、正しい文字が表記されていないプログラムミスがありました。

2 経緯

●令和3年5月20日（木）

市民がコンビニエンスストアのマルチコピー機による証明書交付サービスで印鑑証明書を取得したところ、廃止した印影で証明書が交付されました。

支所に市民から問い合わせがあったことから、システム内のプログラムをすべて確認したところ、プログラムの一部の設定に誤りがあることが判明しました。

システムについては、当日午後8時30分に印鑑証明書の交付サービスを停止しました。

同証明書につきましては、廃止した印影で証明書が交付されていることから、無効となります。

同様な事案で印鑑証明書を交付した件数 合計5件

●令和3年5月23日（日）

システム改修過程で全ての証明書交付サービスを停止する必要があったため、午前10時をもって全てのサービスを停止。プログラム改修、データ再セットアップ後、午後10時5分サービスを再開しました。

●令和3年5月24日（月）

コンビニエンスストアのマルチコピー機による証明書交付サービスで印鑑証明書を取得した市民から氏名の一部が正しく表記されていないとの問い合わせがあり、再度システムを確認したところデータの一部において漢字氏名の一部が「・」で表記されているプログラムミスが判明し、午前9時45分再度



全てのサービスを停止しました。

同様な事案で住民票、印鑑証明書を交付した件数 合計3件

システムを再度確認し、事象を解消後、証明書交付サービスすべてについてシステムの動作確認、データ確認を行い、午後3時35分サービスを再開しました。

3 原因

●令和3年5月20日（木）のトラブルについて

令和3年2月に行った住基システム入替の際、コンビニエンス証明書交付サービスのプログラム設定を誤り、印鑑証明書の印影に更新があった場合、旧の印鑑証明書の情報で交付する設定としてしまったことによるものです。

●令和3年5月24日（月）のトラブルについて

前日に行ったシステム改修終了後、文字変換プログラムが起動していなかったため手動で再起動させたが、再起動の状態をシステム画面上で確認したことにとどまり、プリントアウトによる証明書の確認をしていなかったため、実際にはプログラムがデータに反映されていなかったが、これに気付かなかったことによるものです。

4 対応

●令和3年5月20日（木）のトラブルについて

5件すべてについて、謝罪と経過説明を行いご了解いただきました。

取得した証明書については、ご連絡ができました市民の方に正しい証明書を差替えて再交付しました。うち2件につきましては、証明書を取得した市民の方と手数料の返金について現在対応を進めております。

●令和3年5月24日（月）のトラブルについて

3件全てについて、謝罪と経過説明をしてご了解をいただき、証明書を差替えて再交付しました。

5 今後の防止策

委託業者への管理指導の徹底に努めるとともに、システム改修時における職員のチェック体制の見直しを行います。

【本件に関する問い合わせ先】

〒271-8588 千葉県松戸市根本387-5

松戸市市民部市民課 ☎047-366-7340

FAX 047-364-3295 ✉ mcshimin@city.matsudo.chiba.jp