



令和5年9月29日

マイナポイント申込みに係る決済サービスの誤登録について

【概要】

葛飾区戸籍住民課のマイナポイントサポート窓口において、委託事業者がマイナポイントの申込みに必要な決済サービスの登録を誤って行った。

【経緯】

2023年9月25日

- ・サポート窓口において、区民Aがマイナポイントアプリにログインし、決済サービス登録を行おうとしたところ、マイナポイント取得に必要な決済サービスを有していなかったため、登録できずに帰宅した。
- ・続いて来所した区民Bが決済サービスの登録を行う際、登録しようとした決済サービスでの登録ができなかったため、別の決済サービスで登録した。

2023年9月26日

- ・区民Aが決済サービスを有した上でサポート窓口に来所し、登録しようとしたところ、登録ができなかったため原因の調査を行った。
- ・調査の結果、区民Aに区民Bの決済サービスが登録され、ポイントは区民Bに付与されていた。

【原因】

区民Aのログイン状態のまま、区民Bに操作させたことが原因と考えられる。

【対応】

- ・区民Aについては、経緯を説明し謝罪するとともに、付加できなかったマイナポイントを付与した。
- ・区民Bについては、経緯を説明し謝罪するとともに、区民A分のポイントの返還に向け調整している。

【再発防止策】

一人ひとりのログイン・ログアウトを徹底する。

(問い合わせ)
地域振興部戸籍住民課