

小倉建設（株） 南建設（株） ・ 令和3年度契約実績

（単位：円）

請負事業者	契約年月日	契約金額
小倉建設（株）	R3.6.28	91,520,000
南建設（株）	R3.6.30	86,955,000
	R3.7.5	69,630,000
	R3.9.28	63,635,000
	R3.11.22	260,150,000
	R3.12.17	189,200,000
	R4.2.24	103,070,000

※北陸地方整備局（港湾空港除き）発注工事の契約実績である。

（公印・契印省略）

総行マ第 44 号
令和6年4月16日

富士通株式会社
代表取締役社長 時田 隆仁 殿

総務省自治行政局長
山野 謙

コンビニ交付サービスにおける証明書誤交付に関する原因究明及び再発防止
対策等の徹底について（指導）

コンビニ交付サービスシステムを活用した住民票の写し等の証明書の交付に際しては、住民基本台帳法に基づき、当該証明書に記載されている事項の安全確保を図るため、記載事項の漏えい、滅失及び毀損の防止などの当該システムのセキュリティ対策及び個人情報の保護を含めた適正な運用がなされることが、住民基本台帳法の目的である住民記録の適正管理及び住民の利便性の増進に対して、不可欠である。今後、コンビニ交付サービスシステムを活用した当該証明書の交付の更なる利用の増加が見込まれることから、これらの安全確保については、より一層重要性が増している。

貴社の子会社である富士通Japan株式会社は、令和5年3月以降に複数の自治体のコンビニ交付サービスシステムにおいて、別人の証明書を誤交付する事案を発生させた。これを受け、富士通Japan株式会社のシステムを利用する地方公共団体123 団体を対象に、過去のプログラム誤りを是正する修正プログラムの適用漏れがないか総点検を行い、適用漏れがあった全ての地方公共団体には、修正プログラムの適用を完了するとともに、品質管理体制の強化も含めた再発防止策を講じ、その後もその徹底を図っていく旨、令和5年10月までに報告を受けていたところである。

しかしながら、令和6年4月11日に貴社から受けた報告によれば、同年4月4日に富士通Japan株式会社が香川県高松市に提供するコンビニ交付サービスシステムにおいて、別人の住民票の写しが交付されたとのことであった。

現在、原因について調査中とのことであるが、貴社からは、証明書誤交付に対処する修正プログラムについて、人為的な作業手順のミスによる適用漏れ及びシステムの検証プロセスの中で、当該適用漏れを発見出来なかったことが考えられる旨、説明を受けたところである。

貴社においては、証明書交付事務を実施する地方公共団体にコンビニ交付サービスシステムの提供を行うにあたり、先述の総点検を踏まえた再発防止策を着実に実行すると報告されたにもかかわらず、別人の証明書の誤交付事案が再発している現状は、貴社において誤交付を防止するために必要かつ適切な対策が徹底されているとはいえず、

全社的な監督体制及びリスク管理態勢並びに品質確保に向けた取組に著しく問題があることの証左であると見なさざるをえない。

これまでの度重なる事案及び今回の事案の発生により、マイナンバーカードを活用したコンビニエンスストアにおける証明書交付サービスに対する国民・住民の信頼が大きく損なわれたことは、当省として極めて遺憾である。

以上を踏まえ、貴社に対して、これまでの対応について強く反省することを求めるとともに、厳重に注意する。

については、今後、このような事案が再発しないよう、下記の原因究明及び再発防止対策を取りまとめの上、令和6年5月15日（水）までに報告されたい。なお、今後新たな懸念事項が生じた場合等には、追加的な措置を求める可能性があることを申し添える。

記

- 1 一般の証明書誤交付が生じた原因の究明を速やかに行うとともに、組織上・管理上の責任の所在を明らかにすること。
- 2 富士通Japan株式会社が地方公共団体に提供している全てのコンビニ交付サービスシステムについて、本事案と同様のプログラム適用誤りが生じていないかはもとより、これまでに発生した各種事案に対処するプログラムの適用が適切になされているか、改めて点検すること。
- 3 令和5年に総点検を行った上で再発防止を図ったにもかかわらず、今回の事案が発生したことを踏まえ、国民・住民の信頼回復に繋がる徹底した実効性ある再発防止対策を講じること。
- 4 現在、適用に向けて検証が進められているフェールセーフ機能について、できる限り早期の適用を行うこと。
- 5 1～4について、少なくとも今後1年間は、四半期に一度、取組の進捗状況を報告すること。

以上

く窓口証明書交付サービス³における証明書発行の処理が同時に実行された際に、申請者の証明書を印刷するコンビニ交付サービスの処理プログラムにおいて、後から申請を行った別人の証明書で誤って上書きする不具合が存在したこと。

(5) 宗像市事案

ア 宗像市では、富士通 Japan が開発を行ったコンビニ交付サービスを利用して住民への証明書の交付業務を行っている。

イ 令和5年6月28日、宗像市のらくらく窓口証明書交付サービスにおいて、申請者とは別人の証明書が印刷される事態が発生した。

同市庁舎窓口においても、別人の証明書が印刷されていることに気づかず、申請者の本人確認を行わないまま、誤って別人の証明書を交付した。

ウ 発生原因は、らくらく窓口証明書交付サービスを通して行われた申請はコンビニ交付サービスの処理プログラムで処理されるところ、らくらく窓口証明書交付サービスからの申請を受け付ける際、証明書申請から証明書出力するまでの間に対象住民の異動があった場合、らくらく窓口証明書交付サービスからの申請を受け付けるコンビニ交付サービスの処理プログラムにおいて、前の申請者の情報が証明書に印刷される不具合が存在したこと。

なお、当該不具合は平成31年1月に同種システムにおいて確認されていたものであるが、当時、不具合に対するプログラム修正が適切に行われておらず、事態が発生したものである。

(6) その他

前記1のとおり、新潟市、さいたま市及び熊本市のコンビニ交付サービス（富士通 Japan が開発。）においても、申請者本人の廃止済みの印鑑登録証明書を交付するシステム不具合が発生したが、本件システム不具合は、第三者に対する個人情報の漏えいに該当しないものであった。

(7) 富士通 Japan における点検の実施

なお、富士通 Japan は、前記各事案の発生を受け、自社のコンビニ交付サービスを利用する地方公共団体123団体（後記第2の3(2)ア・イ）を対象に、総点検（既発生事案と同種不具合の有無に関する点検及び修正。）を行った（令和5年5月中旬頃から同年6月17日実施。）。

また、同社は、前記総点検後に発生した前記2(5)の宗像市事案を受け、改めて、前記123団体を対象に、再点検（宗像市事案と同種不具合の有無に関する点検及び修正。）を行った。

³ 地方公共団体情報システム機構が提供する、コンビニ交付サービスの基盤を活用したサービス。利用者は地方公共団体の庁舎窓口付近に設置されたパソコンから、コンビニでの交付と同じ画面操作により申請し、庁舎窓口で証明書を受け取ることができる。

住民票等誤交付事案に関する富士通Japan株式会社における改善策の実施状況について

資料 1－1
別紙 1

公表資料

- 個人情報保護委員会は、コンビニエンスストアでの住民票等誤交付事案に関して、富士通Japan株式会社（以下「富士通Japan」という。）に対し、令和5年9月20日に指導を行い、同年10月31日までに改善策の実施状況について報告するよう求めていた。
- 今回富士通Japanから報告を受けた改善策の実施状況に関して、現時点において一定の取組が認められるものであった。
- 当委員会としては、今後も、改善策が確実に実施されることを、引き続き注視していく。

指導事項		改善策の実施状況
1. 技術的安全管理措置		
証明書を交付する事務の実施にあたり、自社システムを利用するのであれば、当該システムの使用に伴う誤交付を防止するための技術的安全管理措置を適切に講ずること。		■類似の誤交付トラブルの横展開確認 令和5年6月17日までにトラブルの横展開確認を実施済みで、各事案の修正プログラムを全て適用、証明書発行プログラムの初期化漏れに関するロジック確認、高負荷時の動作における動作検証を完了。 ■異常検出機能の開発 <u>自社システムの安全性向上のため、令和6年1月を目処に、以下の異常検出機能を開発予定。</u> (1)コンビニ交付サービス内において、申請から証明書出力までの一貫性を保証するため、処理中の中間データに申請番号を付与し、取り違えを防止する機能 (2)コンビニ交付サービスの手続中に、住民票の異動等のデータ更新があった場合の取り違えを防止するため、証明書の要求から証明書の作成にかけて、処理電文間で取り扱うデータを比較することにより正当性を保証する（エラー検知時は申請をリトライするよう促す）機能
2. 組織的安全管理措置		
証明書を交付する事務の実施にあたり、過去の不具合を組織で共有するなど、適切な対応を行うための組織的安全管理措置を講ずること。		■品質保証に関するマネジメント体制の強化 令和5年6月より、富士通グループの最高品質責任者（以下「CQ0」という。）を設置。経営主導で、月に1回、リスクコンプライアンス委員会を開催する中で、障害等の情報提供の徹底及び予防保守の徹底を行うため、全社品質管理施策の検討及び状況確認を行うよう品質保証に関するマネジメント体制を強化。 ■新品質保証プロセスの構築 令和5年10月より、富士通Japanが実施する開発工程にCQ0直下組織であるグローバル品質マネジメント本部が顧客業務及び開発技術の専門的視点から監査を行う第三者評価の仕組みを導入し、新品質保証プロセスが確実に徹底される運用を開始した。
今後、不断の努力によってシステムの不具合等に関する点検を継続するとともに、本件各事案における反省点を顧みて、その開発体制を改めて整備し、不具合発生に伴う利用者への調査状況に関する情報提供を適時・適切に行うよう改善すること。		■開発体制の整備 令和5年6月、CQ0を設置し、経営主導で組織・プロジェクトを指導・監査する体制とした。 令和5年10月より、パブリックサービス品質統制室による監査を導入し、個人情報を取り扱う住民向けシステムの品質統制を徹底することとした。 ■委託元（地方公共団体含む）への情報提供 委託元（地方公共団体含む）に対しての障害等に関する提供情報を全社一元的に管理するため、令和5年度中に、運用基盤（情報提供Web）を新設し、適切に委託元へ情報提供する仕組みを構築する予定。