議題３　個人番号カードの取り扱いについて（北名古屋市提出）

資料3

	市名	（１）機構の受付不可の場合	（２）市町村の過失の場合
1	名古屋市	住民基本台帳システムにおいて異動履歴を確認し、申請書IDが更新された理由を確認し、必要に応じて申請者に対し再度申請する必要がある旨の案内文を送付する。	送付先情報の送信漏れ等で申請が受け付けられていないことが判明した場合、申請者にその旨を伝え、送付先情報の送信後に再度申請していただくよう依頼する。通常では機構から申請書は返却されないが、申請者から強く申請書の返却依頼があった場合等においては、機構へ依頼し、可能な限り申請書を返却していただいている。
2	豊橋市	再申請が必要な旨を案内する。	再申請が必要な旨を案内する。（場合によっては高齢者の運転免許証自主返納用の写真サービスを使って写真を無料で提供する。）
3	岡崎市	申請書記載事項後の異動を事由とするものは、個人番号カード交付申請の顔写真の再使用サービスをご案内しています。（平成28年7月31日まで） 本人からの申出により機構から受付不能の情報提供を受けている事実が判明した場合は、原因を特定し、統合端末から申請書を出力、QRコードを作成の上、再申請を依頼しています。	過失により機構側の受付が不能となった場合も（1）の受付不能の情報提供を受けた場合と同じ対応になります。申請書の返却や写真代の補償に応じることはできない旨説明を行い、本人に責のないところであるため、再申請によりカードが納品された場合は、速やかに交付通知書を発送する、カードの交付日時の個別相談に応じるなど市町村側で対応可能な範囲でカードの交付が遅れてしまった部分の代替案を提示しながら陳謝します。
4	一宮市	再申請が必要であることを連絡している。	市側に過失がある場合のみ、写真撮影及び郵送申請サービスを行う予定にしている。
5	瀬戸市	機構からの受付不能の情報提供に基づいて、本人宛に再度申請し直していただくよう文書（手書きの申請書同封）を送付している。	外国人で、在留期間更新の法務省通知の送付先入力が遅れたために（在留期間の更新後、すぐに市役所で申請書をもらっていた）作成されなかった例があったが、お詫びし、再度申請していただいている。 質問のような例は全くないとは言えないが、説明してもご理解が得られない場合の対応は今後検討したい。
6	半田市	本人に詳細を説明し、再申請を促す。	本人に詳細を説明し、再申請を促す。
7	春日井市	設問前段の場合も、後段にある「受付不可となった申請の情報提供」に含まれると思われます。総務省通知に従い、本人に通知し再申請を案内しています。	現在までこのような事案はありませんが、仮にあった場合はJ-LISに確認の上、申請書の返却は不可能な旨説明し、お詫びの上再申請を案内するしか方法が無いと思われます。
8	豊川市	今のところ、事例は発生していませんが、再度申請をお願いすること以外想定できていません。	今のところ、事例は発生していませんが、再度申請をお願いすること以外想定できていません。
9	津島市	再度申請する必要がある場合には、本人に案内をお送りする。	統合端末にて、対象者の個人番号カード申請書を出力し、顔写真なしのPDFデータを送信する。機構の見解では、市区町村の過失であっても、対象者に説明し、再申請を促すように指導を受けている。
10	碧南市	受付不可の通知を送るとともに、統合端末から印刷した申請書を同封して再度の申請を促す。	機構に届いたが、受付不可となった申請書は返戻されずに溶解処分されることを伝え、返戻できないことを説明する。 過去、顔写真を市役所窓口にて撮影・プリントアウトして申請してもらうことを検討したことがあるが、実施事例はなし（申請者自身に写真を再度ご用意頂くことに了承してもらった）。
11	刈谷市	異動前の住所の申請が機構において受付不能となっている場合、状況を説明し、新しい住所での申請書を打ち出して、再申請の案内をします。	本市では、基本的に転入・転居された方には新しい本市の住所が印字された申請書を打ち出しし、窓口で渡しているため、このようなケースは今のところ発生しておりません。もしこのようなことが起こった場合は、状況を説明の上、おわびをし、新しい申請書を打ち出して再申請をしてもらうよう案内します。
12	豊田市	申請が受理されないため、申請書を同封し再度申請をいただくよう手紙を送ります。	申請書は、いかなる場合でも返戻されない旨を説明し理解いただく。 再申請をどうしても理解いただけない場合は、市側でデジカメで顔写真を撮らせていただき、インターネットによるオンライン申請を代行する。
13	安城市	申請者自身での再申請を依頼します。	申請者自身での再申請を依頼します。
14	西尾市	再申請のお願いをしています。	写真の再利用をします。
15	蒲郡市	新ID記載の申請書を申請者に送付している。	現時点では、該当なし。
16	犬山市	再度申請をしていただくように案内する。	再度申請をしていただくように案内する。
17	常滑市	現在のところ処理を保留している。	事例なし。
18	江南市	該当者に電話を掛け申請が受付られていない状況を説明し、新たな申請書を送付いている。 申請書・写真返戻の要請等を受けたケースは今のところない。	同左
19	小牧市	受付不能と情報提供があった者に対し、再交付申請を案内する文書を郵送している。 文書には受付できないと思われる理由や再交付申請のための方法について記している。	送付先情報の入力の確認欄を異動届出書に設け、異動更新の際に必ず行うようにようにしていることから、原則、送付先情報の未更新はないものと思っているが、市町村側の過失によるものであることが判明した場合は、理由を説明し謝ったうえで再申請のご案内をする。今後このような事態に対応できるよう写真サービスを検討したい。市内での変更事項の更新忘れであれば、交付時に券面事項更新等で対応する。
20	稲沢市	提供された情報は、本人よりの問合せがあった際の資料として活用。 トラブルはありません。	事例はありません。
21	新城市	機構から情報の提供があった場合は、申請者に電話連絡して再申請を依頼しています。	現時点では事例がありません。 顔写真再使用サービスは、転出・転入に限られていますので、市町村としてはお詫びを申し上げることしかできないと思います。しかし、このようなケースが多くあるのであれば、機構にサービスの拡充を要望すべきと考えます。
22	東海市	当市は住民異動等があった場合は、個人番号カードの申請の有無を確認しており、申請している場合は、統合端末で状況を確認する。また、申請していない場合は必ず異動後の個人番号カード交付申請書を本人に手渡しているので、J-LISから異動等で受付不能の情報提供をされる事例はない。	当市は、転入等の送付先情報を住基ネットへ自動で送信しており、もし、送付先情報が送られていなかった場合は、異動後の個人番号カード交付申請書を出力する際に、把握できるためこのような事例はない。
23	大府市	対応を検討中	これまでそういった事例はありません。
24	知多市	その旨本人に通知する。	（1）と同様に本人に通知する。転入がらみで、7月31日までの場合、写真の再利用で対応する。

	市名	（１）機構の受付不可の場合	（２）市町村の過失の場合
25	知立市	再度申請いただくように丁重にお願いしています。	連絡をとり説明をした上で、カメラ持参で自宅へ伺い再度申請をお願いします。 申請書の返戻ができないことについては、たくさんの申請書の中から抜き出せないこと、個人情報が外部に漏れることはないことを伝えますが、それでも納得されないようであればご自身で問合せいただくようご案内します。
26	尾張旭市	該当者を確認し、再申請していただくよう案内書を郵送しています。	現状では同じようなケースはありませんが、機構から申請書類が返戻されないこと、個人情報は保護されていることを繰り返し説明することになると思われます。 また、写真については、追加で費用が発生しないよう、インターネットによる申請等のお手伝いをさせていただくことが考えられます。
27	高浜市	機構から受付が不能となっている情報提供を受けた方には、その旨を記載した案内文書を送付し連絡をいただき対応しています。	そのような実例はありません。
28	岩倉市	機構の受付が不可であった旨、また、再申請が必要である旨を通知しています。	直接電話をかけ事情を説明しています。事例はありませんが、写真については職員が撮影に行くことも考えています。
29	豊明市	事情を説明し、再申請を促す	当市においてその事例はなかったが、もし同じ事例が発生したならば、J-LISに「個人情報の取り扱い及び特例的取扱い措置」として申請を受け付けてよいか確認し、対応したいと考えます。
30	日進市	再交付申請もしくは顔写真再使用サービスを転出先で申請してもらうよう伝えている。	前住所地の役所に電話にて、カードが届いているが交付取りやめになっていることを確認のうえ、顔写真再利用サービスを利用するよう伝える。
31	田原市	本人宛に再申請の依頼通知を送付している。	該当事例なし。
32	愛西市	本人宛に個人番号カードの申請受付ができなかった旨の文書送付して再度申請してもらうよう案内しております。	今までそのような事例はないため今後該当した場合は、今回提出される資料を参考にさせていただきます。
33	清須市	新たに個人番号カードの申請書を作成してお渡ししております。	転入手続き時に、今後個人番号カードを申請する意思があるかどうか確認するとともに、通知カードの下にある申請書には朱書きで使用不可のゴム印を押しています。申請するようになったら、もう一度市役所に来ていただくよう話をしています。また、転入者が個人のパソコンでID番号の無い申請書を送付した場合は、送付先情報の変更がされていないことを謝罪し、機構からの申請書は返戻されないことを説明します。
34	北名古屋市	市独自の様式で、事由(住所を記して本人に通知している。	市町村の過失により申請書受付不能になった場合や、送付先情報の送信失念で、転入前の市町村にカードが郵送されてしまった場合など、本人にとってはカードが届かず、申請書がどこかに消滅してしまっている状態になっていることから、市では本人と連絡をとり、写真撮影に赴き、本人確認・暗証番号設定依頼書を受けて、カードを改めて本人に郵送(簡易書留)する便宜を図っている。
35	弥富市	申請継続できるよう、異動後の情報を機構に送信している。	機構にて保管しているため返還することができない趣旨を説明し理解を求めるとともに、直ちに住民基本台帳ネットワークシステムの送付先情報、個人番号カード交付申請書入力を行った後機構に送信し申請継続していただく。
36	みよし市	前者においては市町村で判断不能な為、問い合わせがあった場合にのみ確認し再申請等の案内をしています。 後者については、申請者本人宛に申請が不受理扱いになっている為、再申請が必要の旨を書面にて送付しています。	翌日には送付先情報を機構に送信し、複数の職員で確認している為、今のところこのケースは発生していない。 発生する可能性もあるので、他市町村の取り扱いをご教授いただきたい。
37	あま市	理由を伝え、当初の申請を取り下げてもらい、再度申請をしてもらう。	該当者に申請書を記入してもらい、写真再利用制度を利用しJ-lisに受付・作成してもらう。 (転入・転居ともに同様の取扱い)
38	長久手市	現段階では、議題のような事例はありません。	現段階では、議題のような事例はありません。