市民関係部課長会議　会議録

１　日　時　令和５年８月９日（水）　午後１時３０分から午後２時１５分

２　会　場　愛知県自治センター大会議室

３　当番市　田原市

４　出席者　県・・・総務局総務部市町村課行政グループ　課長補佐　山口啓司
総務局総務部市町村課行政グループ　主査　川邊裕丈
総務局総務部情報政策課 DX 推進室　室長補佐　飯島敏之
総務局総務部情報政策課 DX 推進室　主任　佐藤由佳
総務局総務部情報政策課ｼｽﾃﾑ運用ｸﾞﾙｰﾌﾟ　主任　三浦力
市・・・名古屋市スポーツ市民局地域振興部住民課長
二谷康之　始め３９名
市長会事務局・・・瀧田崇司　成瀬博幸

５　内　容
（１）　開　　会　市長会事務局　成瀬博幸

（２）　あいさつ　総務局総務部市町村課行政グループ　課長補佐　山口啓司
愛知県市町村課行政グループ課長補佐の山口と申します。
市民関係部課長会議の開催にあたり一言ご挨拶申し上げます。
本日お集まりの皆様方におかれましては、日頃から住民基本台帳事務や戸籍事務をはじめ、幅広い分野において、最も住民の方に身近なところで業務にご尽力いただきまして、誠に感謝申し上げます。
とりわけ住民基本台帳事務につきましては、その適正な施行はいうまでもなく、近年では、DV ですとかストーカー行為、児童虐待等の被害者保護のため支援措置といった、場合によっては住民の方々の生命に関わるような難しい事案がございます。
また、昨年度来、特にマイナンバーの事務に関連しまして、大変多くのご苦労があることと存じます。
本日は、関係議題につきましてコメントを述べさせていただきますので、今後の事務のご参考としていただければと存じます。
本日はどうぞよろしくお願いいたします。

【進行：成瀬】

ここからは、資料に沿って進めさせていただきます。不足資料がございましたら、お申し出ください。

それでは、次第3、議題に入ります前に、前回会議におきまして、市制施行順により、今年度の会議進行の議長当番市として田原市さんに決定しております。

田原市市民課長、中川様、よろしくお願いします。

【議長：田原市】

各市の状況は前もって配布していただいておりますので、各市の状況の発表はとり行わず、議題ごとに①提案市の趣旨説明、②議長からの取りまとめ状況の説明、③市の回答の補足説明がある市は、補足説明、④他の市の状況を確認したい場合は聞かせていただき、⑤議題提案市において、これでよいかなどを確認させていただき、⑥最後に、必要に応じて愛知県の方からコメントをいただく、という順番で進めさせていただきます。

また、この会議は、要望の場ではなく、情報や意見交換の場として開催するものですので、皆様からの活発な意見と情報共有をお願いします。

（3）　議　　題

【議題１】マイナンバーカードに関する問合せ対応について

趣旨説明　豊田市

市民課でマイナンバーカードの申請や交付、更新事務を行っており、マイナポイントの手続き支援は10月末までは他の所属が行っています。

今後、マイナンバーカードの保有率が上昇するのに伴いまして、様々な種類の問い合わせが増えることが懸念されますが、それらの問い合わせを一括して受け付けできる部署が豊田市にはありません。

①マイナンバーカードに関する窓口での役割分担、②総括して受け付ける窓口の有無、③問い合わせに対する効果的な対応方法について、ご教示いただきたく提案しました。

議長とりまとめ

①窓口の役割分担については、マイナポイントの対応を他部署が対応している市が多く、一部は市民課ですべて対応しているようです。

②総括して受け付けをする窓口があるのは、4市のみ。

③効果的な対応方法については、検討中のところが多いようですが、マイナンバー総合フリーダイヤルを案内される市も複数あるようです。

質問　豊田市から豊川市へ

マイナポータルの全般的な操作方法に関する問合せは情報政策課が行っているということだが、通年、業務を担っているのでしょうか。

豊川市：回答では情報政策課が担っていると記載したが、実態は委託業者で対応しています。そこで対応できない場合に情報政策課が対応していますが、どの程度まで対応できているかは確認できていません。

質問　豊田市から刈谷市へ

マイナポータル支援窓口があるようですが、主な業務は何かと、どこに所属しているのでしょうか。

刈谷市：現在の業務は、保険証連携、公金口座登録、マイナポイント申請を行っています。マイナポータルにおける子育ての申請なども、求められた場合は支援を行うことになると思います。こちらは委託で市民課が対応している状況です。

質問　豊橋市から総合窓口を設置している市へ

（尾張旭市、豊明市、犬山市、田原市）

豊橋市では 10 月以降市民課と国保年金課で共同して、アルバイトを雇い、保険証の連携等を行っていきます。当初、交付金が無いということでしたが、確定ではありませんが、厚労省の方で国民健康保険の制度に対する交付金があるのではないかと聞いています。

保険証のことなので、福祉部が担うのが当然ではないかと思っています。

10 月以降の総合窓口の予定、及び財源について教えていただきたき、参考にさせていただきたい。

尾張旭市：実務は市民課が業者委託にて対応していますが、支援担当は情報政策課のため、10 月以降の状況把握は出来ていません。

豊明市:9 月末までは業者委託にて実施。10 月以降は検討中となっていますが、マイナンバー関連の係として担当係長と職員 2 名が配属されており、委託前と同様に市民課で対応していく予定です。

犬山市：現在、市民課が業者委託で実施しています。10 月以降は財源を含め、今のところ未定です。委託前は市民課と保険年金課が協力して支援していましたので、その形になるのではないかと思います。財源は不明です。

田原市：直営で実施しており、会計年度任用職員を雇用して対応しています。10 月以降については、課内でまだ検討していませんが、このまま市民課で対応することになると思います。

助言　愛知県（情報政策課 DX 推進室　飯島室長補佐）

国は、マイナンバーカードの利活用をさらに広げていくと言っていますので、いろいろな問合せがさらに増え、対応が難しくなることが想定されます。

市民目線で考えると、総括して受ける窓口があると良いなと話を聞いていて思いました。難しいところではありますが、市役所で、たらいまわしになったというような苦情に繋がらないよう対応をお願いしたいと思います。

【議題２】民事訴訟法の一部改正に伴う当事者間秘匿制度の運用について

趣旨説明　豊田市

令和５年２月 20 日に施行されました当事者間秘匿制度について、豊田市はまだ実績はございませんが、今後事例が生じた場合に、住民基本台帳における支援措置制度のご案内をどこまですべきか、事務手順が整備されておりません。当事者間秘匿制度と支援措置制度を関連させた事務運用の取り決め等ございましたらご教示いただきたいと思います。

議長とりまとめ

いずれの市も、当事者間秘匿制度と支援措置制度を関連させた事務運用の取り決め等はないようです。

質問　豊田市から西尾市、岩倉市へ

西尾市さんや岩倉市さんが、案内をする予定とのことですが、事務運用については早急に取り決めをされているのでしょうか。

西尾市:現時点では事務運用の取り決めはありませんが、マニュアルについて、作るかどうか検討するという段階で、特に何もまだ決まってはおりません。

岩倉市：岩倉市も同様で、運用等まだ決まってはおりません。

助言　愛知県（市町村課　行政グループ　川邊主査）

DV 等の支援措置については、加害者が住民基本台帳の閲覧等の制度を不当に利用して、DV 等行為の被害者の住所を探索することを防止して、被害者の保護を図るということを目的とされておりますので、被害者保護の観点から適切に対応をお願いしたいと思います。

【議題３】マイナンバーカードの廃棄方法について

趣旨説明　尾張旭市

長期間受け取りのないマイナンバーカードですとか返納されましたマイナンバーカードについては、関係法令に基づき廃棄するということとされています。

本市では、J－LIS からの取扱手順書でしたり、市のセキュリティの基準に則りまして、マルチシュレッターで細かく破砕し、復元不可能な状況にしてから廃棄をしています。本市のような廃棄方法以外に何か有効な方法があれば参考にさせていただきたいと思い議題にさせていただきました。

議長とりまとめ

細かく破砕し物理的に復元不可能な状態にした後、廃棄しているところが多いようですが、中には最後に焼却処分を行っているところ、溶解処理を行っている市もあるようです。

質問　尾張旭市から直接処分場へ搬入されている市へ

直接職員が処分場に持って行くのに、取組めなどが市の中であるのでしょうか。

瀬戸市：特に取り決めはありません。シュレッダーが課に無いため、直接搬入しています。

助言　愛知県（情報政策課 DX 推進室　飯島室長補佐）

IC チップの入っている IC カード等についてはシュレッダーで細かく裁断して破壊するのが一般的とされています。各市の回答等を見させていただいて、その後、焼却、溶解まで、さらに職員で対応していただいているというのは、より確実かなとは思います。

マイナンバーカードについては、その裏にマイナンバーの情報もありますので、シュレッダーがどこまで細かくできるかというところはありますが、そのまま廃棄してしまうと物理的につなげることができるレベルですとリスクとしては残ってしまいますので、確実に焼却、溶解までできるとより良いとは思います。

回答を見させていただいていて、シュレッダーをかけずに、そのまま焼却、溶解という市もあるようですけれども､その運搬までの間に紛失等も考えられますので、できれば一旦シュレッダーしてから持ち出した方が、よりリスクとしては軽減できると思います。これはマイナンバーカードに限らず、一般的な情報セキュリティの観点から、気をつけていただきたいと思います。紛失漏えい等の事故になっても大変かと思いますので、確実に対応してもらえるといいと思います。

【議題４】マイナンバーカードの電子証明書更新等事務の郵便局委託について

趣旨説明　豊明市

郵便局事務取扱法の改正に伴い、電子証明書更新等事務を郵便局のほうに委託できるようになりました。

豊明市の方では委託は検討しておりません。その理由としては、実施している自治体の少ないこと､また市役所以外に住基ネット端末を設置することに対して、ちょっとセキュリティ面の担保がとれないということが理由となっております。

そこで各市の検討状況についてご教示いただければと思い提案させていただきました。

議長とりまとめ

名古屋市さんと津島市さんは既に検討されており、愛西市さんは既に実施されているようで、それ以外の市はまだ検討していない状況のようです。

郵便局と市役所の立地が近く必要性があまり感じない、市民センター等の他の場所を検討している、窓口の混雑は一過性であり、現状混雑はないためとされている市もあります。

補足説明

津島市：検討していると回答はしているのですが、昨年郵便局の方から受託事務についての案内があったことや、マイナンバーカード関連事務が余り

にも繁忙すぎるというところもあり、少しでも何か郵便局さんにお願いできる、例えば申請サポート業務を含め何かないかと、担当レベルで話が出ていました。

現在は、申請サポートについても郵便局さんを省いて、事務処理を進めているという段階ですので、検討とは書いてありますが、なかなか進んでいない状況です。

愛西市：既に実施していると書いていますが、これはマイナンバーカード以外のものについて実施を行っており、証明書の発行などの業務を委託しているものです。電子証明の更新までは、実際は行っておりません。

質問　豊明市から名古屋市へ

検討しているとのことですが、検討に至った経緯ですとか、また時期が未定とありますが､こちらの方は電子申請更新の方も見据えて､ということでしょうか。

名古屋市：こういったことが新しくできるということで、あらゆる可能性を探るということで検討という形で書かせていただきました。

最近、郵便局さんに話を聞いたばかりで、どういった形で有効に活用できるかというところまではまだ至っていない状況です。

全く検討していないかという観点でいくと検討しているということになりますが、実現可能性ということで言うと、未定と書かせていただいているように、どこまでかというのはまだまだ、途中段階かなという状況です。

助言　愛知県（情報政策課 DX 推進室　飯島室長補佐）

今回、皆さんからいただいた回答を見ますと、市役所に近いとか、そういったことで、あんまりメリットを感じられないといった意見が多いのかなと感じております。県としては国からの通知とか、関連する情報については速やかに各市の方に、お知らせしていくところではありますが、必ずやって欲しいというものではありません。既に検討いただいている市もありますが、メリットを感じていただけるようなら検討いただければとは思います。どうしても、なかなかメリットが見いだしづらいという話があるようですので、各団体で検討いただければというところです。

【議題５】マイナンバーカード関連サービスの誤登録に関する各市の対応について

趣旨説明　田原市

現在、公金受取口座、健康保険証、マイナポイントの誤登録等の事案が複数件確認されています。

しかし、本市では誤登録等の該当者がいるのか、また誤登録等のある該当者に連絡がされているのかなど、本市の現状が把握できていない状態です。

今後、国で調査した件数や内容を各市町村に伝えていただけるかわかりません

が、国民の不安を払拭させ、今後もマイナンバーカードの普及を行っていかなければなりません。

そこで､各市において､誤登録の現状把握及び今後の対応方法の２点について、ご教示ください。

議長とりまとめ

①誤登録の現状把握については把握できていない市が多いようですが中には市民からの申し出以外にも把握されている市さんがありました。

②今後の対応について、誤登録の発覚した件については、対応をしていくがそれ以外は国の動向を見守っていくという市さんが多いようです。

質問　田原市から岡崎市、一宮市へ

誤紐づけの事案を把握されているようですが、どのような方法で把握されたかを教えてください。

岡崎市：マイナポイントを担当しているデジタル推進課が今年の６月 20 日に記者発表しました。

発覚の経緯については、利用者からの申し出です。令和４年７月にマイナポイントの申請手続きを行いましたが、希望の決済サービスが開始されていなかったため一旦申請を中断しました。その２か月後の９月に来庁され、申請手続きをしたところ、申請済みとなっていました。原因が分からず、総務省、決済サービス事業者、本市で調査をしましたが、半年以上分かりませんでした。

最終的には今年４月に全国で報道されたようにログアウトしなかったのが原因であったということでした。しかし、人が変わればカードも変えているので、同じカードで連続して行っているとは考え難く、総務省の考えたシステム上に何らかのトラブルがあったのではないかと推察しています。

結局、今年の５月に総務省が対応方針、申請者のポイント救済措置を考えると言ったそうなので、対応待ちとなっています。

再発防止策としては、端末の操作手順を再度徹底して再発防止に努めるのと、総務省がシステムを変更したと言っていますので、ログアウトできない状態は改善され、対応は終わったと理解しています。

一宮市：昨年８月に２件、今年１月１件、発覚した。事由については岡崎市さんと同様、前の方のログアウトがきちんとされておらず、後ろの方にポイントが付いてしまったということです。ポイントが付かなかった方の補償ということもあり、県に連絡しましたが結論が出ず、総務省に直接連絡しました。しかし、国の方では、そんなことはありえないという返事だった。当然、補償という話になると思うがと、問合せたところ、それは各自治体の裁量で行ってくださいと、国の方から返事をもらいまし

た。

8月の案件については、委託業者とポイントを付与できなかった方で、話し合い、承諾をいただいて、金銭的といいますか、そういう形で補償をしています。

今年の 5 月 24 日に北九州市さんで、保険証の紐づけの違いと合わせてマイナポイントを別の方に付与したという報道発表があり、その翌日 25 日に総務省は、ポイントの付与ミスが 90 自治体あり、113 件あったということを、急に発表されました。そうすると、うちも当然これには含まれているので、翌日 26 日に記者会見を行い、過去 3 件あったと発表しました。

たまたまかち合ったのですが、総務大臣と同じタイミングでこういう発表したというところで、どっちが早いかということはあったかと思うのですが、とりあえず周知しないといけないだろということで周知をしました。

もともと国は認めてなかったのですが、認めたというところは、多分、今年4月からアラート設定か何か、プログラムを変えていますので、ログアウトがチェックできるようにということになると、やっぱりそうだったのかと、私どもとしては把握しています。

ただ一つ恐れているのが、昨年の8月に各自治体で対応するように言われ対応しましたが、国が補償を認めたということなると、既に対応している一宮市としては、立場があまりよくないのかなと正直心配しています。

質問　田原市から豊田市へ

誤登録の確認を各所管課が委託業者やシステム業者と直接行っているとのことですが、具体的な方法についてわかりましたら、教えていただければと思います。

豊田市：各所管課の作業については把握しておりません。

助言　愛知県（情報政策課ＤＸ推進室　飯島室長補佐）

マイナンバーカード関連サービスの誤登録に関することですが、県としても情報がなかなか下りてこず、一宮市さんから問合せいただくとか、あとは、実際、報道発表で知るといったレベルでして、なかなか情報の把握ができてないというのが現状です。国からもなかなかこういった不具合の情報とか、どこで何があったとか、報道で 100 何件とありましたけど、その内訳も愛知県で実際あるかというのも、全然教えてくれないという事情もあって、なかなか提供できる情報がないというのが実情ではございます。

お問い合わせいただいて、総務省に問い合わせをするとか、対応状況を確認するとか、そういうことをさせていただいているのですが、一宮市さんの場合、お

力になれなかったかなというところがあって､反省しているところでございます。

今後、こういった誤登録の情報とか、国からの情報提供とかありましたら、速やかに皆さんに共有していきたいなと思いますのでよろしくお願いいたします。

【議題６】その他

特になし

（４）　次年度当番市の決定

市長会事務局：次年度の当番市については、市制施行順によりまして、議長当番市は愛西市さんにお願いすることとなります。

次年度当番市決定　愛西市

（５）　閉　　会　市長会事務局　成瀬博幸