2026(令和8)年10月27日
杉並区総務部広報課

マイナンバーカード交付事務における
顔写真の取り違えについて

このたび、マイナンバーカードに使用する顔写真を別人のものと取り違えて交付していた事案が判明しました。

申請者の方に多大なご迷惑をおかけしたことに加え、区民の皆様の信頼を損なう事態を招きましたことを深くお詫び申し上げます。

1 事案の概要

（1）事案①

令和８年９月11日、区役所個人番号カード交付担当係において、「顔写真が違う」との電話連絡を受け、確認を行ったところ、顔写真を取り違えていた事実が判明しました（申請日は令和８年９月３日）。

（2）事案②

令和８年10月24日、永福和泉区民事務所において、「マイナンバーカードの写真が自分のものではない」との申し出を受け、確認を行ったところ、顔写真を取り違えていた事実が判明しました（申請日は令和８年９月15日）。

2 原因

両事案とも、マイナンバーカードの特急発行申請に係る事務処理において、職員が申請者の顔写真データを登録する際に、端末上に保存されていた別人の顔写真を誤って選択したことに加え、顔写真と住民情報の照合確認及び複数人による確認が不十分であったことにより発生したものです。

なお、カードに記載された氏名、住所、生年月日、個人番号等の個人情報は全てご本人のものであり、誤りがあったのは顔写真のみであることを確認しております。他の方の個人情報が記載されるなどの個人情報の漏えいはございませんでした。

3 区の対応

それぞれの事案において、申請者であるご本人及び顔写真を誤って使用された方の双方に対して事案の経緯をご説明の上、謝罪するとともに、マイナンバーカードの再申請手続きを行いました。

今回の事案については東京都を通じて総務省に報告しました。

4 再発防止策

同様の事案の再発を防止するため、以下の対策を講じます。

・特急発行の業務は、窓口と内勤で分けていた事務処理を写真撮影から申請書に写真のアップロードする処理までを受付した窓口職員が行うことを原則とします。

・写真確認は、写真撮影時に番号を記載したホワイトボードを掲げ、申請書の番号がホワイトボードの番号と一致しているか確認してアップロードしていましたが、今後は、

ホワイトボードに氏名を記載し、写真の添付及び申請処理完了前に複数職員で申請書の氏名とホワイトボードの氏名が一致しているか確認します。さらに、申請処理中にアップロードした写真データに誤りが無いことを受付した窓口職員が申請者本人に確認してもらうことを原則とします。

・マイナンバーカード交付事務に従事する職員に対し、再発防止についての通知を発出し改めて事務手順及び確認作業の徹底を図ります。

・定期的に事務処理状況を担当職員が巡回点検し、再発防止に努めます。

５　本件に関する問い合わせ先

区民生活部区民課：０３－３３Ｉ２－２ＩＩＩ　内線ＩＩ０Ｉ

【送信元】

広報課報道係：０３－３３Ｉ２－２ＩＩＩ　内線Ｉ５０２