一　般　報　告
令和８年 10 月 29 日
情報公開・個人情報保護審議会
区民生活部区民課

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

１　概要

（１）事案①

令和８年９月 11 日、区役所区民課において、「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た（申請日は令和８年９月 15 日）。

２　漏えいした個人情報

顔写真

３　発生原因

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。

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、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無かった。

（※）令和６年 12 月２日から始まった申請受付方法で、通常１～２か月程度要している期間を原則１週間以内（最短５日）に短縮。対象者は乳児（満１歳未満）、国外からの転入、紛失した者、追記欄満欄、破損・汚損・盗難、住民票コード変更、個人番号変更、刑事施設からの出所者、住民票に新しく記載されたものとなる。対象者以外は受付不可。

４　区の対応

（１）報道機関等への情報提供

令和８年 10 月 27 日、本事案について区公式ホームページで公表するとともに、報道機関への情報提供を行った。また東京都を通じて総務省に報告をした。

（２）関係者への謝罪

それぞれの事案において、申請者である本人及び顔写真を取り違えられた方の双方に対して事案の経緯を説明の上、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った。

５　再発防止策

（１）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する。

（２）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する。原則として、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する。

（３）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る。

（４）定期的に事務処理状況を担当職員が巡回点検し、再発防止に努める。