

Press Release

令和6年9月5日
市民環境部

住基ネットワークの通信障害について

住基サーバの操作を誤り、住民基本台帳ネットワークのデータを利用するマイナンバーカード手続きなどができない状況が発生しました。

このような事案が発生したことを重く受け止め、再発防止の徹底に努めます。

1 事案の概要

住民基本台帳ネットワークシステムサーバ(住基サーバ)で外字データを抽出する作業が完了し、作業フォルダを閉じる際に、誤って常時起動している通信プログラムを閉じてしまったため、市民課と市民センターの窓口では、9月5日(木)9時ごろから11時25分ごろまで、マイナンバーカードなどの手続きができなかった状況になりました。

その後、システムが通常どおり使用できることを確認し、同日11時40分に通常業務を再開しました。

2 停止した業務

- マイナンバーカードの交付、券面更新など
- 電子証明書の更新、暗証番号初期化
- 住民票の写しの広域交付
- 住所変更データの住基ネットへの送信

3 影響人数と今後の対応

14人 (対応済み14人 / 9月5日16時現在)

通信障害によって手続きができなかった人には事情を説明し、郵送対応や再来庁、復旧後に電話連絡など個別で対応しました。

4 再発防止策

課内で住基サーバを操作する担当者を限定し、人為的ミスの発生防止に努めます。

(本件の問い合わせ先)

市民環境部市民課

担当: 木下、江頭

電話: 直通72-9120(内線 2025)