

令和7年9月22日
市民環境部

住民基本台帳ネットワークの通信障害について

住民基本台帳ネットワークシステムサーバの装置の故障により通信障害が発生し、令和7年9月22日月曜日午前8時30分から午前11時15分ごろまでマイナンバーカードの手続きなどができない状況となりました。

1 事案の概要

9月22日(月)にシステムを立ち上げたところ、マイナンバー関連システムに入れない通信障害が発生し、午前8時30分ごろから11時15分ごろまで、マイナンバーカードなどの手続きができない状況となりました。

通信障害はサーバに接続している耐タンパー装置(データの暗号化やデジタル署名に必要なハードウェア)の故障が原因であったため、午前9時10分には交換を終えましたが、通信が遮断していたJ-LIS(地方公共団体情報システム機構)との通信再開に時間がかかったため、復旧に時間を要しました。

その後、通信が再開し、同日11時15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

71人 (対応済み71人 / 9月22日12時20分現在)

内訳 マイナンバーカード関係68人・住基関係3人

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。

本件の問い合わせ先
市民環境部 市民課
担当: 平山・酒井
電話: 直通72-9120(内線2011)