

令和 2 年 5 月 1 1 日
地方公共団体情報システム機構

マイナンバーカードの電子証明書関係手続の混雑と処理遅延について

5月7日(木)以降、マイナンバーカードの電子証明書関係手続(暗証番号の再設定や発行・更新)の急増により、市区町村においてマイナンバーカードの電子証明書関係手続の混雑と処理遅延が発生しております。下記のとおり現状をお知らせいたします。

住民及び自治体職員をはじめとする関係者の皆様にご迷惑をお掛けしておりますことを深くお詫び申し上げます。

記

1 発生時間

令和2年5月7日(木):午前中にシステムを使用した手続に遅延が生じ、13時には解消

8日(金):午前中にシステムを使用した手続に遅延が生じ、12時には一旦解消したが、14時半から1時間程度つながりにくい状態があった

11日(月):午前中にシステムを使用した手続に遅延が生じたが、一部の自治体では待ち時間の抑制が図られている。遅延は12時には解消

2 事象

5月1日(金)に特別定額給付金のオンライン申請が開始され、連休明けの7日(木)以降、マイナンバーカードの電子証明書関係手続(暗証番号の再設定や発行・更新)が急増しております。

これにより、機構が運営する電子証明書に係るシステムの利用時に遅延が生じ、市区町村において電子証明書関係手続が実施しづらい状況が断続的に発生しています。なお、マイナンバーカードの交付については、支障はありません。

3 原因

システムへのアクセス集中により、一時的にシステムの処理能力を超えた負荷がかかっているため。

4 対応

大型連休中や5月7日(木)・9日(土)にシステムの能力増強を実施しましたが、今後も引き続きシステムの処理能力の向上や改善に取り組んでいきます。

また、負荷分散のため、比較的空いている土日窓口に窓口をご利用頂けるよう、5月中のシステム稼働時間を平日と同様の20時まで延長するほか、住民の方々に向けて、午前中等の混雑時を避けて来庁頂くことを機構HP等で周知しています。

市区町村に対しては、住民のご理解を得た上で、カードを一旦預かり、後日郵送する等の対応をとって頂くことや、暗証番号再設定専用端末を設けて頂くことをお願いしております。

連絡先

地方公共団体情報システム機構

情報化支援戦略部 企画担当

(藤本、倉橋、築瀬、高橋)

電話：03-5214-3453