

令和7年4月23日
地 域 行 政 部
マイナンバー担当課

マイナンバーカードの電子証明書に関する全国的なシステム障害について

地方公共団体情報システム機構（以下、「J-LIS」という。）のシステム障害により、全国的にマイナンバーカードの公的個人認証（電子証明書）に関する一部業務を行うことができない状況となった。本システム障害の発生に伴い、区民への一部サービスの提供が停止したため、次のとおり報告する。

1 区民サービスが停止した時間

(1) 令和7年4月4日（金） 午後3時ごろから午後5時まで

※同日、区ホームページ及び区公式Xで障害発生の旨を広報した。

※4月5日（土）、窓口開庁前にJ-LIS ホームページで障害解消の公表を確認し、午前9時に区窓口でもシステムの正常動作が確認できたため通常業務を開始。区ホームページ及び公式Xで障害解消を広報した。

(2) 令和7年4月15日（火）

①午前8時30分ごろから午前9時40分まで

※J-LIS ホームページで障害解消の公表を確認し、区窓口でもシステムの正常動作が確認できたため通常業務を再開。区ホームページで障害発生及び解消を合わせて広報した。

②午前10時40分ごろから午後12時10分まで

※区ホームページ及び区公式Xで障害発生の旨を広報した。

※J-LIS ホームページで障害解消の公表を確認し、区窓口でもシステムの正常動作が確認できたため通常業務を再開。区ホームページ及び公式Xで障害解消を広報した。

2 停止した区民サービス

(1) マイナンバーカード電子証明書の発行・更新

(2) マイナンバーカード電子証明書の暗証番号の変更・再設定

3 各窓口等で実施した対応

(1) マイナンバーカード等をお預かりし、後日、本人限定受取郵便で発送

(2) 障害解消後の再来庁を依頼

(3) 障害発生している旨を区ホームページ、区公式Xにおいて周知

4 障害の原因

現在 J-LIS で調査中

※J-LIS に対し早急な原因究明と再発防止を要請。今後、同種の障害が発生した場合、今回の対応と同様に区として各所管が連携し、区民への広報・窓口対応を迅速かつ丁寧に行っていく。