

成田市インターネット市政モニター アンケート集計・分析結果（第8回）

第8回のテーマは

「証明書コンビニ交付サービスに関するアンケート」でした。

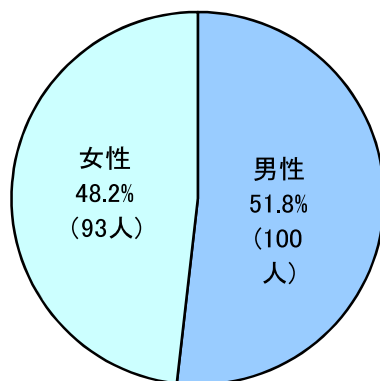
登録者数：249人

実施期間：平成26年8月6日（水）～8月15日（金）

回答者数（回答率）：193人（77.5%）

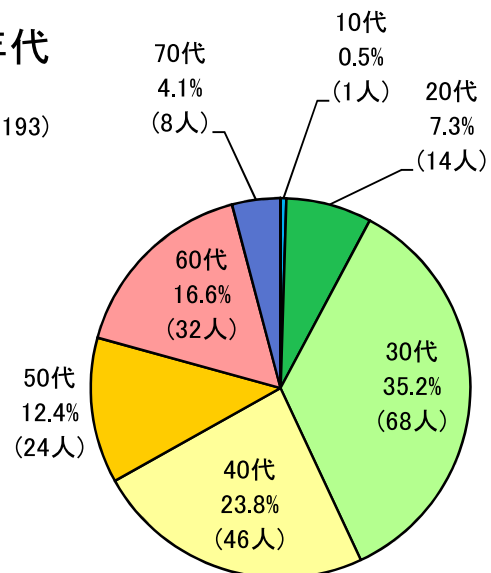
性別

(n=193)



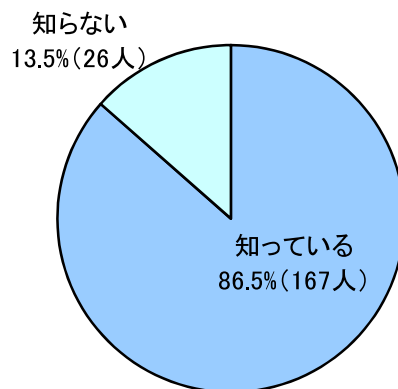
年代

(n=193)



[Q1]成田市では、住民基本台帳カード(以下「住基カード」という)を使って、住民票や印鑑登録証証明書、戸籍謄抄本、戸籍の附票をコンビニで取得できるサービスを実施していますが知っていますか。(単一選択)

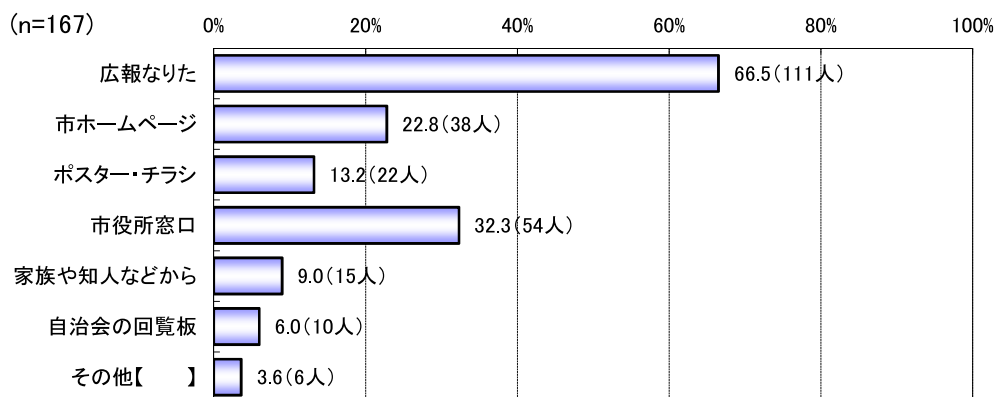
(n=193)



多くの方が知っているとご回答いただき、認知度が高いことが分かりました。

[Q2]証明書コンビニ交付サービスを何で知りましたか。(複数選択可)

(n=167)



その他の回答

- ・成田ケーブルテレビ
- ・うなりくんのブログ
- ・うなりくんツイッター
- ・確かローソン
- ・住基カードを作ったとき
- ・何かで知った

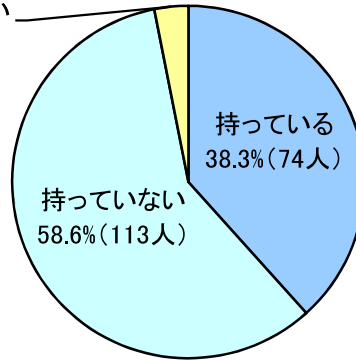
告知なりたで知った方が半数以上で、情報提供する手段として告知なりたは有効であることが分かりました。(市広報紙「告知なりた」に関するアンケートでも9割以上の方が読んでいるとの回答がありました)

引き続きいろいろな方法で情報提供していきます。

[Q3]住基カードを持っていますか。(単一選択)

(n=193)

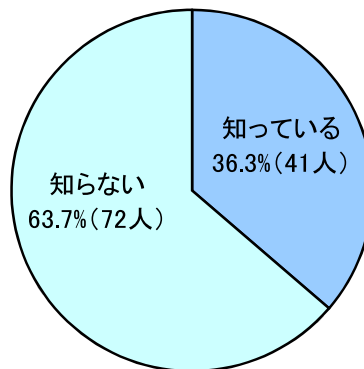
市外在住のため、
成田市の住基
カードは持って
いない
3.1%(6人)



今回の回答者は4割近くの方が住基カードを持っていますが、市民全体では持っている方は1割未満です。

[Q4]コンビニ交付サービスを利用するには住基カードが必要です。平成27年3月31日まで住基カードの交付手数料が無料であることを知っていますか。(単一選択)

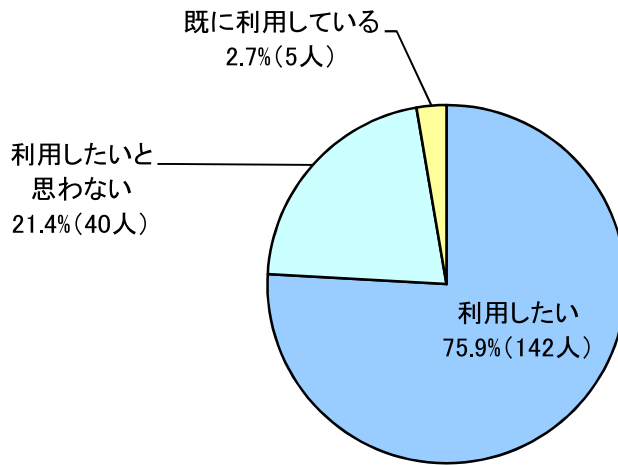
(n=113)



定期的に応報なり等に掲載していますが、住基カードの交付手数料が無料であることを知らない方が多いことが分かりました。引き続き広報紙や窓口等でお知らせしていきます。

[Q5]今後コンビニ交付サービスを利用したいと思いますか。(単一選択)

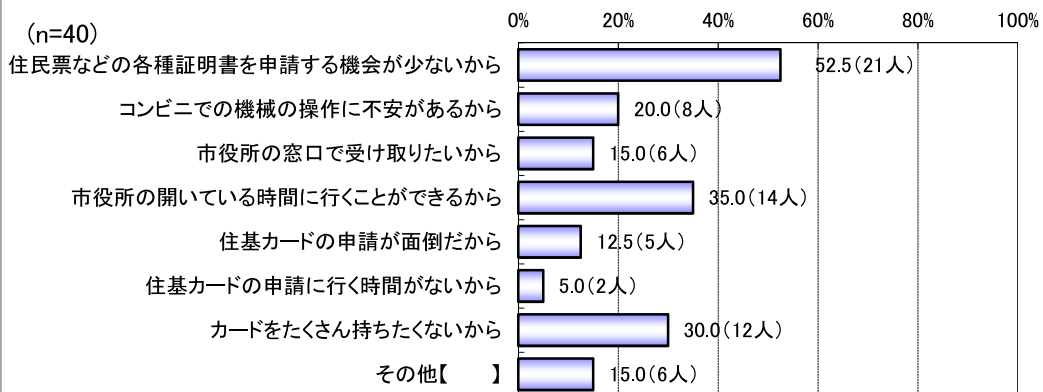
(n=187)



多くの方がコンビニ交付サービスを利用したいとの回答ですが、すでに利用している方は少ないことが分かります。

[Q6]コンビニ交付サービスを利用したいと思わない理由は何ですか(複数選択可)

(n=40)

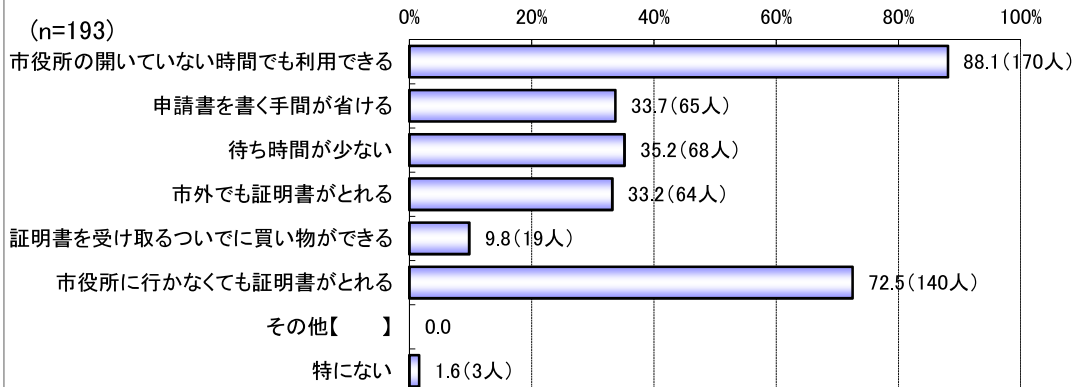


その他の回答

- ・個人情報がちゃんと守れるか不安
- ・個人情報の取り扱いに不安があるから。
- ・個人情報に不安があるため
- ・コンビニには年に数回しか行かないから
- ・コンビニシステムの信頼性に不安がある
- ・赤坂出張所、公民館で充分可能

コンビニ交付サービスを利用したいと思わない理由としては、申請する機会が少ないというもののほか、コンビニの機械の操作に不安や市役所の業務時間内で対応できるなど市役所窓口で直接交付を受けたい方が多いことが分かりました。

[Q7]窓口での申請と比べてコンビニ交付サービスの便利な点は何だと思いますか。(複数選択可)



「市役所の開いていない時間でも利用できる」「市役所に行かなくても証明書がとれる」という回答が多いことから、市役所以外でも行政サービスを受けられることへのニーズが高いことが分かります。

[Q8] 証明書のコンビニ交付サービスについてのご意見・ご要望をお書きください。(自由記述)

Q8について、たくさんのご意見・ご要望ありがとうございます。

コンビニ交付サービスは便利である反面、セキュリティの面で心配する方が多いことも分かりました。セキュリティ対策についてお知らせします。

コンビニ交付サービスのセキュリティ対策について

- ・コンビニ交付サービスは多機能端末(コピー機)による自動交付です。利用者が各自で端末を操作しますので、店員を含めて他人の目に触れることはありません。
- ・コンビニにある端末と市役所は専用ネットワークで結ばれており、通信内容も暗号化されています。また、コンビニの端末に利用者の個人情報はありません。
- ・画面表示や音声案内などで、住基カードや証明書の取り忘れを防止しています。

○コンビニ交付の詳しいご案内 <https://www.lg-waps.jp/01-00.html>

○自由記述欄に寄せられたご意見等は次のとおりです。

良い、便利、今後利用したい など

- ・色々な人の生活時間にあわせて利用できるので、有効なサービスだと思います。
- ・人件費削減にもなるだろうし、市役所に行く時間と手間が省けるので便利だと思う。
- ・コンビニのほうが、店舗数も多いし近くにあるので便利だと思う。
- ・忙しい今の世の中便利で、時間短縮できるので良いサービスだと思う。
- ・とても良いと思う
- ・とても良いサービスだと思います。
- ・去年引っ越して来て、諸々の手続きをしている時に知り、そのまま手続きして交付されました。まだコンビニでも利用はありませんがとても便利だと思います。窓口の方も親切に説明してくださり分かりやすかったです。
- ・証明書を取るのが、場所も時間も楽になった。
- ・コンビニの系列に関係なくとれるのでしょうか。個人情報の流出はないのでしょうか
- ・この仕組みは大変よろしいと思います。ただ、1度も利用したことがないので意見、要望は特にありません。
- ・便利だと思う、市役所が遠いのでうれしい。
- ・あれば便利。窓口業務が削減できる。
- ・便利だし、市役所に出向く手間も省けるので効率もよいと思います。
- ・便利です。
- ・コンビニで出来るから、便利だと思います。
- ・24時間で便利。
- ・とても良いサービスだと思います。
- ・便利になることは積極的に取り込んでいただきたい。
- ・私はまだ子供が小さいのと、車の運転ができないため、市役所になかなか行けません。近くのコンビニでいつでも交付してもらえるサービスはとても便利で魅力的だと思います。お年寄りや体の不自由な人にも便利だと思います。
- ・近くのコンビニで証明書が交付されることは、大変便利だと思う。車で移動できるうちは良いが、高齢になると移動が難しい。小さい子供さんがいる家庭もわざわざ行かなくてもよいので、時間的にもロスがない
- ・近い将来外出がきつくなると近くのコンビニでのサービスを使用せざるを得ないから、より重要性が増すと考える。

- ・まだ使ったことはないのですが、市役所まで遠いので近くのコンビニで交付してもらえるのはとてもありがたいです。
- ・コンビニでまだ、やったことはないのですが分かりやすいといいな～と思います。便利な時代になりましたね！ありがとうございます
- ・安全性の面では少々不安がありますが、市役所以外で手軽に交付してもらえるのは嬉しいです。
- ・利用する頻度は少ないでしょうが、いざという時に便利なのではないでしょうか。
- ・とても便利なサービスだと思います。今後、利用したいと思います。
- ・市役所に行かなくてもいいのであれば、機会があれば利用したい。
- ・必要になったら住基カードを作成しようと思っています。証明書の取得には大変便利と思います。日本のIT技術を活用して、もっともっと便利にして頂きたいです。
- ・待ち時間だとか仕組みが分からないので使うまでは不安ですが、コンビニで交付出来るなら楽し利用してみたいです。
- ・実際にコンビニサービスを利用した事がないのでどの程度便利かどうか分からないが、近々利用してみたい。

心配、不安、利用したいと思わない など

- ・なかなか窓口に行けない人にとっては、とても便利だと思うが、セキュリティの面で、万全かどうかということが、少し気になる。
- ・個人情報の保護ができているのかが一番心配です。セキュリティのことを考えると市役所での交付サービスの方が安心できますから。
- ・セキュリティーには気をつけてもらいたい。
- ・セキュリティが心配です。
- ・住基カードを持っていないので利用したことがありませんがプライバシー等がどの程度守られるのか、例えばうっかり申請書類を忘れてしまった時など、どうなるのか心配です。
- ・セキュリティーの確保が気になること。
- ・個人情報の保護について、第三者に漏れないように厳重なセキュリティ対策が必要であろう。
- ・便利だと思うが、個人情報の漏洩などが起きないのか不安が残る。
- ・簡単でよいのですがセキュリティが心配です。また交付後の盗難も気になるところです。実績ではどうなのでしょう？
- ・コンビニは不特定多数の人が往来しているため、個人情報が洩れるおそれや、犯罪に巻き込まれぬため、利用しない。

- ・第三者による悪用が心配です。
- ・極めて便利ではあるが、コンビニのシステムの信頼性に不安が大であること。取得後の防犯にも不安があるので、防犯対策を自ら施してからの使用は、将来的には有り得る。
- ・コンビニを利用することで個人情報に関して多少不安を感じるが大丈夫ですか？
- ・コンビニは個人経営のフランチャイズが多く、またアルバイト店員が大半ですから、個人情報管理の制度的・機械的な保護の仕組みが必要だと思います。この点は大丈夫でしょうか？
- ・不安を解消する意味で、個人情報保護の仕組みの広報に一層注力して頂ければと思います。
- ・コンビニで交付(発行)後の個人情報漏れが少し心配があります、人の出入りが多いコンビニなので。後発行後コンビニに置き忘れも、心配があります。市役所での対面じゃないから、無人だから。
- ・利用経験が無いため解決済みの意見かもしれませんが、アルバイト店員しかいない時間に利用者が困ったり、使い方のサポートを求める場合、ちゃんと対応が可能なのでしょうか？また、個人の情報が店員の視野に入るはずだが、店舗オーナーを含む店員が違法な利用をしないことが徹底されているのか不安を感じてしまいます。
- ・便利になるのは市民なのか市役所の職員さんなのか。個人情報が何処かで漏れるかもしれないという不安が増えただけの様な感じがします。
- ・セキュリティーの面で不安が残る。確かにコンビニで交付が出来るのは便利だと思うが、一般市民が経営する店舗が過大評価され過ぎていると思う。市役所の開庁時間延長等で解決する問題の様な気がする。
- ・証明書の発行を受ける機会がきわめて少なかった為か、今まで不便に思ったことが無いので、証明書のコンビニ交付サービスの設備投資費、運用費が無駄ではないかとさえ思われる。

その他 質問、要望等

- ・住基カードを作成し、コンビニ交付サービスを利用できるようにしたが、まだ一度も使っていないためサービスの良し悪しはわからない。
- ・とても便利な制度だと思います。免許証のない人が、自分の身分を証明するのにこれから大いに役立つアイテムだと思います。その反面、個人情報が漏れるリスクもあるのではないかと、(私の個人的意見)考えられます。
- ・住基カードを作ろうと思いつつ、なかなか市役所に行けないので作ってません。家族含め作ろうと思つてますが、手続きも結構大変そうで二の足をふんでいます。証明書のコンビニ交付自体は選択枝が増えるので大変良いことだと思います、今後も継続して頂きたい。
- ・コンビニをよく利用する人には大変便利だと思いますが自分にはコンビニは敷居が高いので利用しないと思う(目の前にコンビニ、1キロ先にスーパー、ドラッグストアがあったら1キロ歩いて買い物に行くくらい苦手)。
- ・もっと広く知らしめた方が良くと思います。便利そうなので今後利用したいと思います。
- ・成田でもやっていたことを知らなかった。

- ・サービスがあることを知っても、どのような手順でどのような書面が発行されるのか、よくわからないので不安がある。もっと手順や、このような形の証明書が発行されるというのが、周知されると利用者が増えていいと思う。
- ・申請について、何も知らない事が大きい。また、便利になればなるほど、セキュリティの強化も必要。
- ・コンビニでの交付の仕方の詳細を広報などにのせてほしい。
- ・私も含め、証明書のコンビニ交付サービスについて理解できてない方もいらっしゃるかと思います。
- ・周知が少なく、知らない方が多いのではないか。
- ・周知が必要な気がします。
- ・身近にあるコンビニで受け取れるのは非常にいいサービスだと思います。ただ、住基カードが必要なのは知らなかったのも、そこを広報したらいいのではないかと思います。
- ・コンビニ交付サービスは、とても便利な制度だと思いますが、住基カードの取得方法を知りたいと思います。
- ・コンビニでの端末操作など不安がある。難しくないのですか。もう少し、広報なりた誌などで啓蒙活動が必要だと思います。
- ・近くにコンビニがあるので、必要があれば利用したいと思っているが、発行機がどのように設置されているのか、利用したことがないので分からない。
- ・利用者の頻度を、データで解析した場合の、費用対効果をフォローして、広報成田等で紹介する。各種サービスの拡大を実施する場合、受益者負担の考え方も必要で、使用頻度が低いサービス（他に手段があるサービス）の拡大は時に税金の使用について公平感を欠き、税金の無駄遣いになる事を危惧する。
- ・コンビニで交付出来る証明書の種類は、市役所と同じなのでしょうか？
- ・実際、窓口申請に行くケースは、そんなに頻繁ではない。カードがあれば、他人でも申請できるのか？現在の利用率がどの位なのか？メリット、デメリットを知らせて欲しい。
- ・窓口で対応して下さる職員の人数等、多すぎるのではと、気になることがあります。選択肢が増え、便利になるわけですから、改善されることもあるのでしょうか？
- ・今後もさらなるサービスの拡充をのぞみます。
- ・本籍地が成田市以外でも戸籍謄本がとれるようになると助かります。
- ・住民票や戸籍抄本以外の証明書もコンビニで取れるようにしてほしい。
- ・申請できる証明書の種類が増えると利用しやすいように思います。
- ・証明書類を拡充すると同時に 自宅にいてもネットワークを使って取得できるようにするコンビニのできるのなら 自宅でもできないことはないと思う。
- ・多くの証明書がコンビニで交付されるとサービス向上に繋がると考えます。

- ・全ての証明類をコンビニで利用出来たら便利だと思います。
- ・欲しい記載が確実に載っているか確認できず複数発行した経験があります。プレビュー機能で印刷確認して貰えたらもっと良い物になると思う。
- ・利用にはとても便利。ただ、利用するための住基カードの登録が面倒なので、その辺りを改善してほしい。
- ・住基カードは持っていますが、利用には事前に更に手続きが必要と聞きました。料金が安くなると利用者が増えるかも知れません。
- ・住基カードが上手く読み込めないで結局成田市役所に行った。と言う話を数名から聞いています。正確に読み込みできるようになったら住基カードを作りたい。
- ・住民票等をとる機会がほとんどなく、あっても数年に一度という状況なので、住基カードを作ったとしてもあまり使用することがないと思っているため、住基カードを作っていない。つまり、住基カードを所持していることによるメリットがあれば、住基カードを作成したいと思っています。
- ・お年寄りには機械の操作方法がわかりにくいですが、若い方々は大変に便利になったと思います。運転免許証を持たない我が家の娘は住基カードを証明書代わりに作っていただき大変に重宝しています！
- ・将来的には役場に行かなくても各種手続きがオンラインで行えるようになると良いと思う。
- ・市役所で手続きが必要ないろいろな内容も必要事項を記入し、提出するだけ出来るサービスや市役所営業時間、問い合わせ先もテンプレートになっていたらいいと思います。なるべくいろいろなことを近くで出来たら、届け忘れや休みを潰しての手続きも無くなるので。

成田市インターネット市政モニターの皆さん、証明書コンビニ交付サービスに関するアンケートにお答えいただきありがとうございますございました。

証明書コンビニ交付サービスを便利だと思っていただいている一方で、セキュリティ面で心配されている方も多いことが分かりました。また、市役所の窓口で直接証明書の交付を受けたい方もいらっしゃる事が分かり、市民の方のニーズに合わせた対応が必要だと認識し、コンビニ交付サービスを普及させることにより、窓口の混雑緩和を図り、窓口対応の充実につなげていきたいと思ひます。

今後とも、成田市インターネット市政モニターへのご協力をお願いします。