

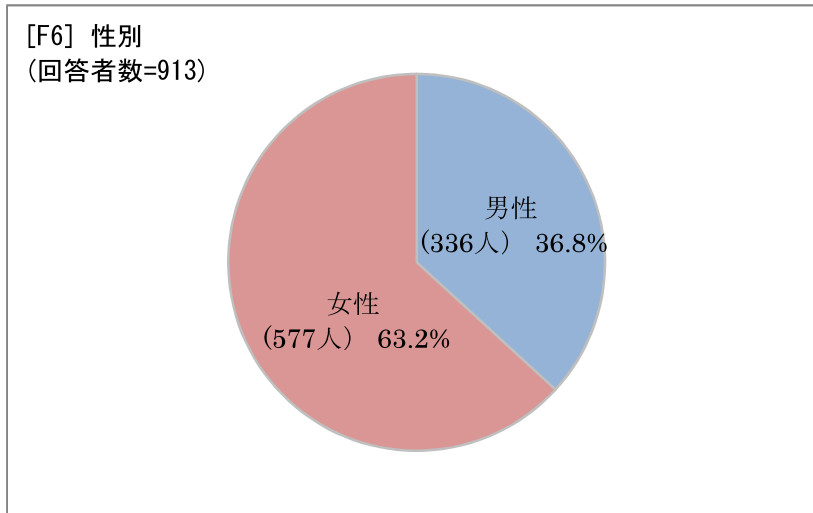
成田市インターネット市政モニター アンケート集計結果

第81回のテーマは「マイナンバーカードに関するアンケート」でした。

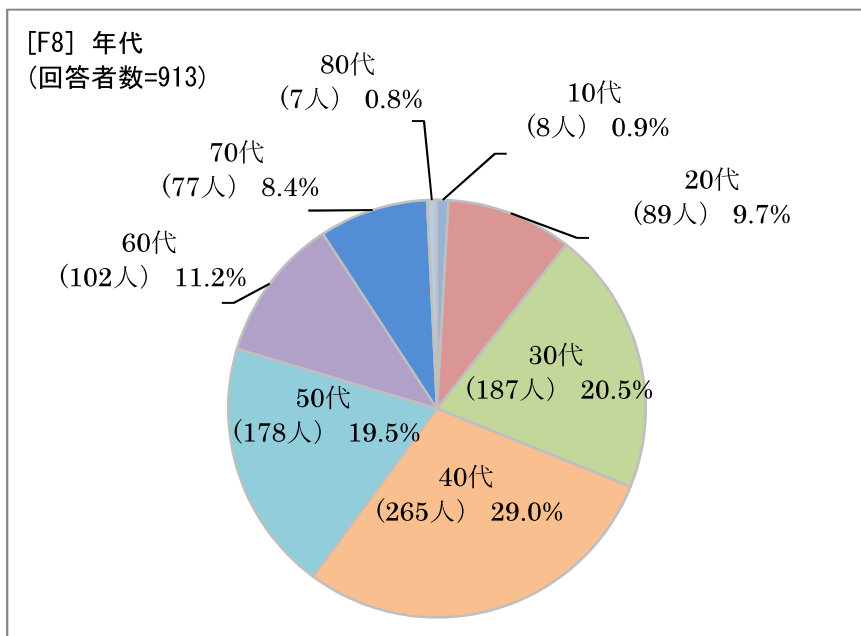
配信者数:1,277人

実施期間:令和4年7月15日(金)~7月25日(月)

回答者数(回答率):913人(71.5%)

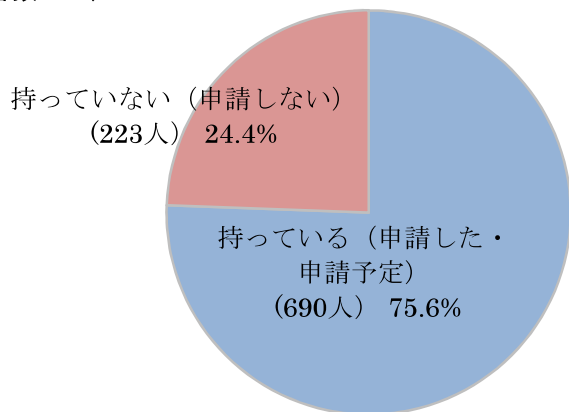


単一回答	人	%
全体	(913)	
1 男性	336	36.8
2 女性	577	63.2



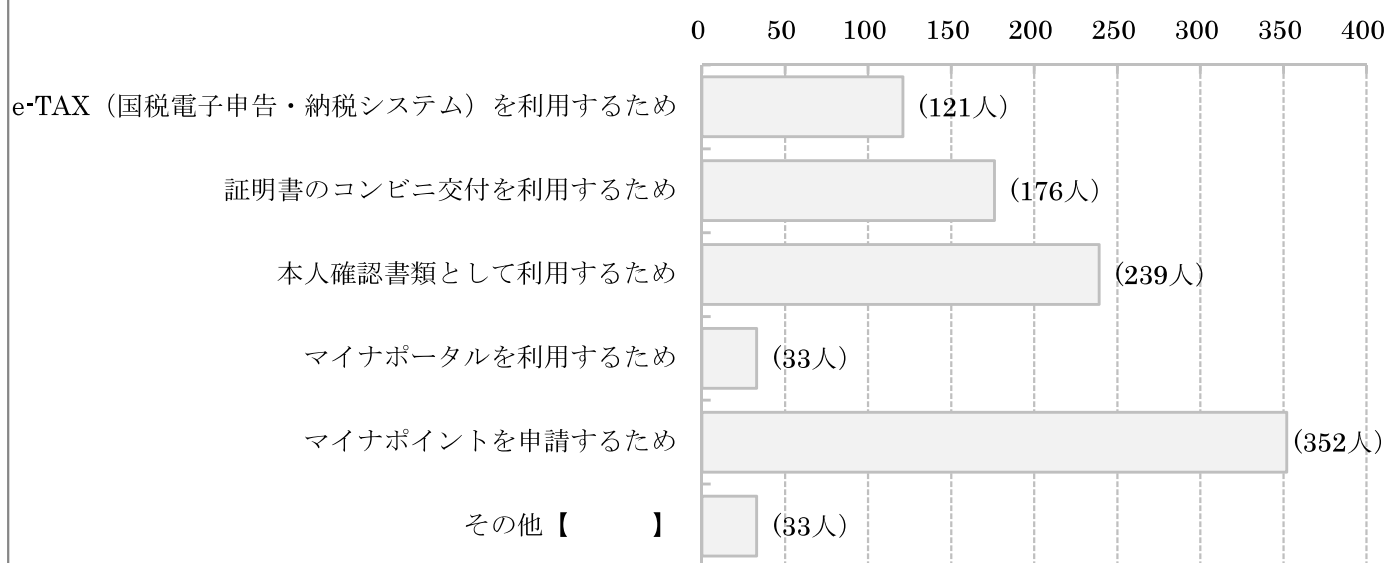
単一回答	人	%
全体	(913)	
2 10代	8	0.9
3 20代	89	9.7
4 30代	187	20.5
5 40代	265	29.0
6 50代	178	19.5
7 60代	102	11.2
8 70代	77	8.4
9 80代	7	0.8

[Q1] あなたはマイナンバーカードを持っていますか。(申請した・申請予定)
(回答者数=913)



単一回答	人	%
全体	(913)	
1 持っている(申請した・申請予定)	690	75.6
2 持っていない(申請しない)	223	24.4

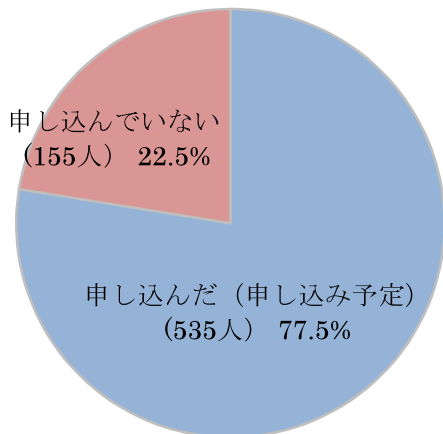
[Q2] Q1で①を選択した方にお伺いします。
マイナンバーカードを取得した(申請した・申請予定)理由は何ですか。
(回答者数=690)



複数回答	人	%
全体	(690)	
1 e-TAX (国税電子申告・納税システム) を利用するため	121	17.5
2 証明書のコンビニ交付を利用するため	176	25.5
3 本人確認書類として利用するため	239	34.6
4 マイナポータルを利用するため	33	4.8
5 マイナポイントを申請するため	352	51.0
6 その他【 】	33	4.8

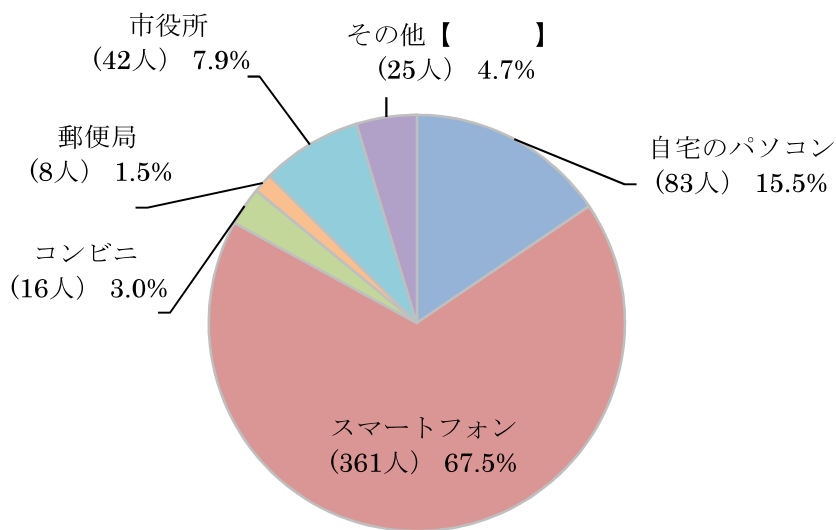
○マイナンバーカードを取得した(申請した・申請予定)理由として一番多かったのは、「マイナポイントを申し込むため」、次に「本人確認書類として利用するため」でした。その他の主な回答としては、「取得を推奨されているから」、「いずれ必要になると思うから」でした。

[Q3] Q1で①を選択した方にお伺いします。
 マイナポイントの申し込みはお済みですか。
 (回答者数=690)



単一回答	人	%
全体	(690)	
1 申し込んだ (申し込み予定)	535	77.5
2 申し込んでいない	155	22.5

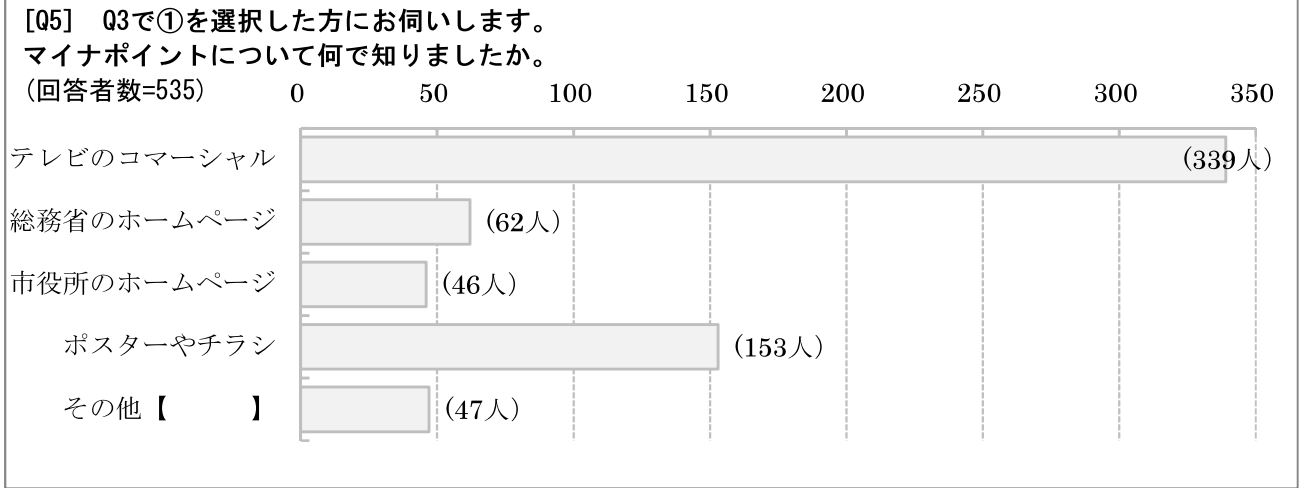
[Q4] Q3で①を選択した方にお伺いします。
 マイナポイントの申し込みはどこでしたか。
 (回答者数=535)



単一回答	人	%
全体	(535)	
1 自宅のパソコン	83	15.5
2 スマートフォン	361	67.5
3 コンビニ	16	3.0
4 郵便局	8	1.5
5 市役所	42	7.9
6 その他【 】	25	4.7

その他【 】

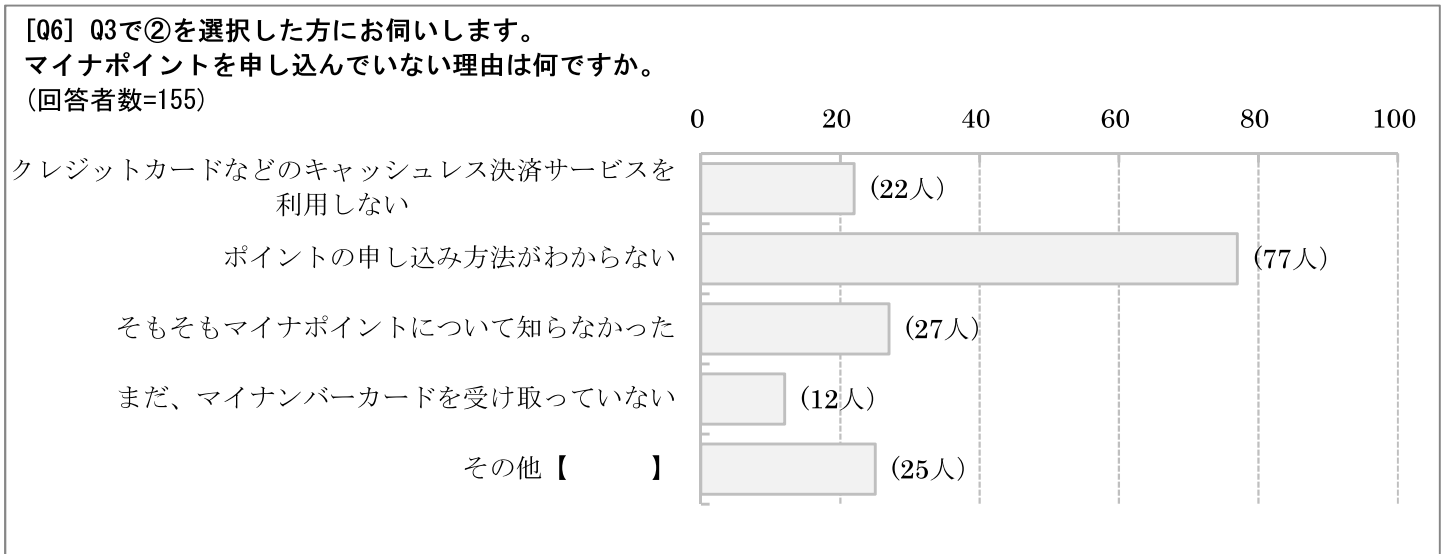
- イオン等の商業施設、携帯ショップ等



複数回答	人	%
全体	(535)	
1 テレビのコマーシャル	339	63.4
2 総務省のホームページ	62	11.6
3 市役所のホームページ	46	8.6
4 ポスターやチラシ	153	28.6
5 その他【 】	47	8.8

その他【 】

- インターネットニュース、家族・友人から聞いた等

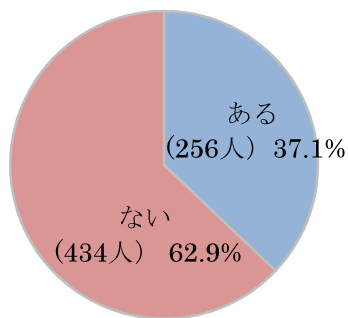


複数回答	人	%
全体	(155)	
1 クレジットカードなどのキャッシュレス決済サービスを利用しない	22	14.2
2 ポイントの申し込み方法がわからない	77	49.7
3 そもそもマイナポイントについて知らなかった	27	17.4
4 まだ、マイナンバーカードを受け取っていない	12	7.7
5 その他【 】	25	16.1

その他【 】

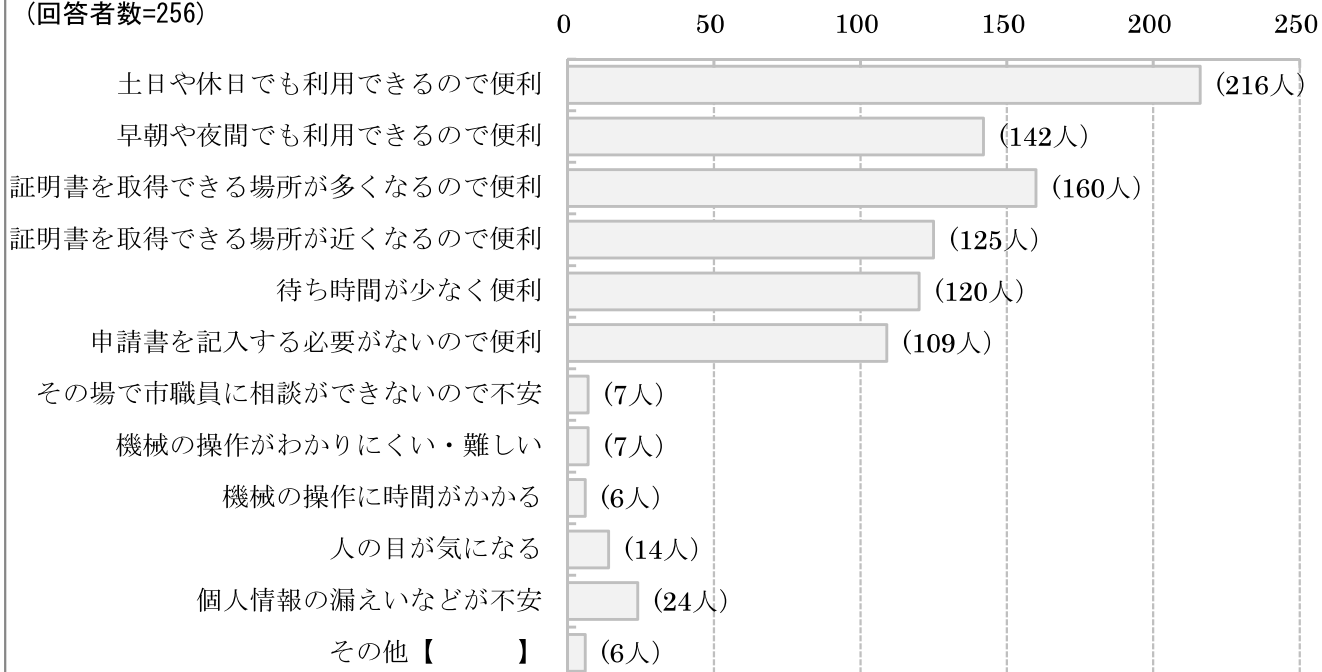
- 個人情報漏洩が心配だから、利用する気がない等

[Q7] Q1で①を選択した方にお伺いします。
 あなたは、証明書コンビニ交付サービス（コンビニ交付）を利用したことがありますか。
 (回答者数=690)



単一回答	人	%
全体	(690)	
1 ある	256	37.1
2 ない	434	62.9

[Q8] Q7で①を選択した方にお伺いします。
 あなたは、コンビニ交付の利用についてどのようなイメージを持ちましたか。
 (回答者数=256)



複数回答	人	%
全体	(256)	
1 土日や休日でも利用できるので便利	216	84.4
2 早朝や夜間でも利用できるので便利	142	55.5
3 証明書を取得できる場所が多くなるので便利	160	62.5
4 証明書を取得できる場所が近くなるので便利	125	48.8
5 待ち時間が少なく便利	120	46.9
6 申請書を記入する必要がないので便利	109	42.6
7 その場で市職員に相談ができないので不安	7	2.7
8 機械の操作がわかりにくい・難しい	7	2.7
9 機械の操作に時間がかかる	6	2.3
10 人の目が気になる	14	5.5
11 個人情報の漏えいなどが不安	24	9.4
12 その他【 】	6	2.3

その他【 】

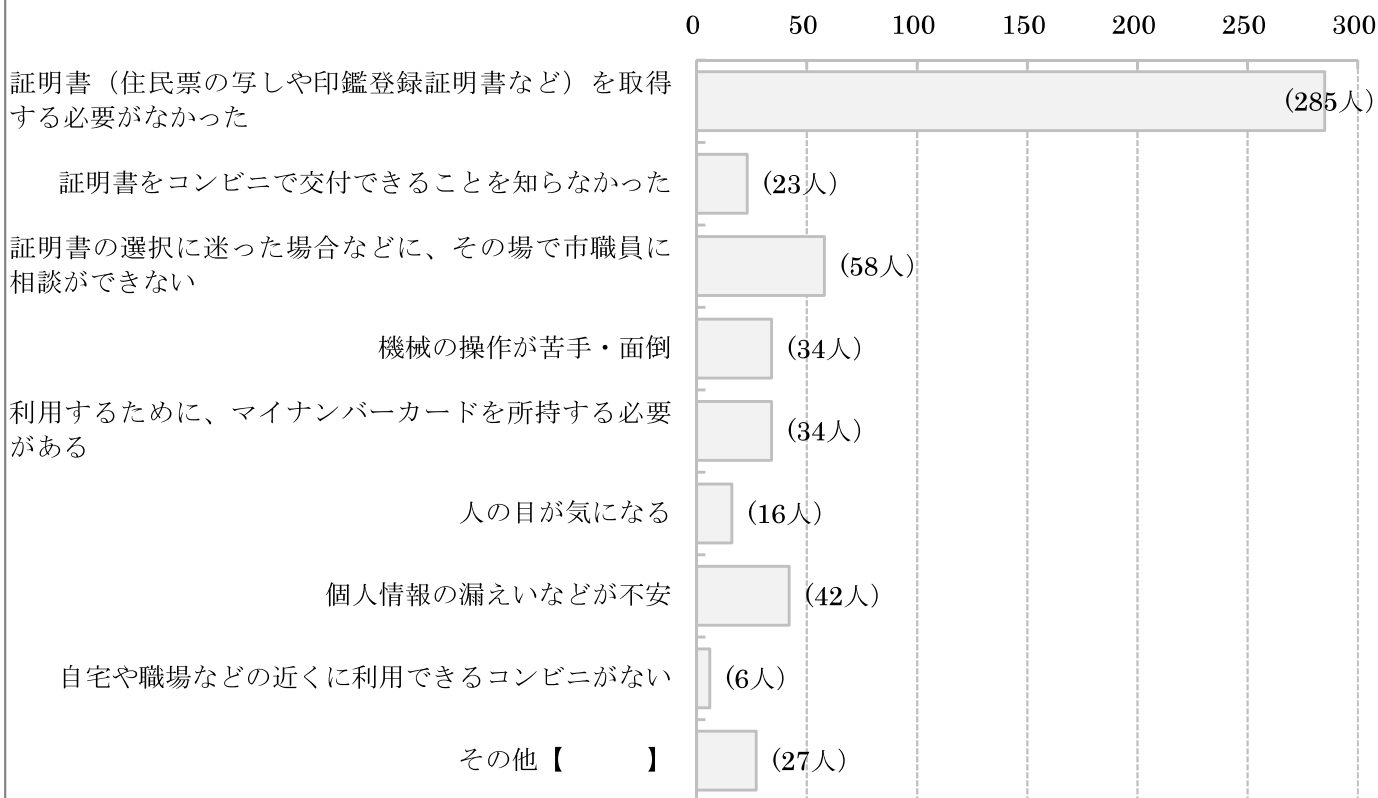
- マイナンバーの記載などのオプションが選べないから 等

○コンビニ交付の利用についてのイメージは、「便利」という回答を多くいただきました。

[Q9] Q7で②を選択した方にお伺いします。

あなたが、証明書コンビニ交付サービス（コンビニ交付）を利用したことがない理由は何ですか。

（回答者数=434）



複数回答	人	%
全体	(434)	
1 証明書（住民票の写しや印鑑登録証明書など）を取得する必要がなかった	285	65.7
2 証明書をコンビニで交付できることを知らなかった	23	5.3
3 証明書の選択に迷った場合などに、その場で市職員に相談ができない	58	13.4
4 機械の操作が苦手・面倒	34	7.8
5 利用するために、マイナンバーカードを所持する必要がある	34	7.8
6 人の目が気になる	16	3.7
7 個人情報の漏えいなどが不安	42	9.7
8 自宅や職場などの近くに利用できるコンビニがない	6	1.4
9 その他【 】	27	6.2

その他【 】

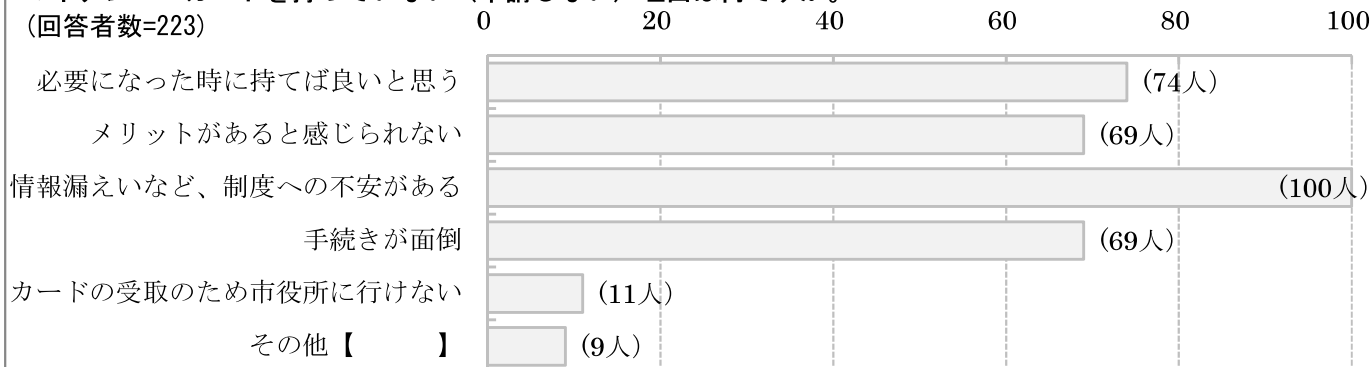
- 市役所で取るのに不便を感じないから等

○コンビニ交付サービスを利用したことがない理由として、「証明書を取得する必要がなかった」を除くと、「職員に相談できないから」、「個人情報の漏洩が不安」という回答が多くありました。システムの安全性に関して引き続き啓発していきます。

[Q10] Q1で②を選択した方にお伺いします。

マイナンバーカードを持っていない（申請しない）理由は何ですか。

(回答者数=223)



複数回答	人	%
全体	(223)	
1 必要になった時に持てば良いと思う	74	33.2
2 メリットがあると感じられない	69	30.9
3 情報漏えいなど、制度への不安がある	100	44.8
4 手続きが面倒	69	30.9
5 カードの受取のため市役所に行けない	11	4.9
6 その他【 】	9	4.0

その他【 】

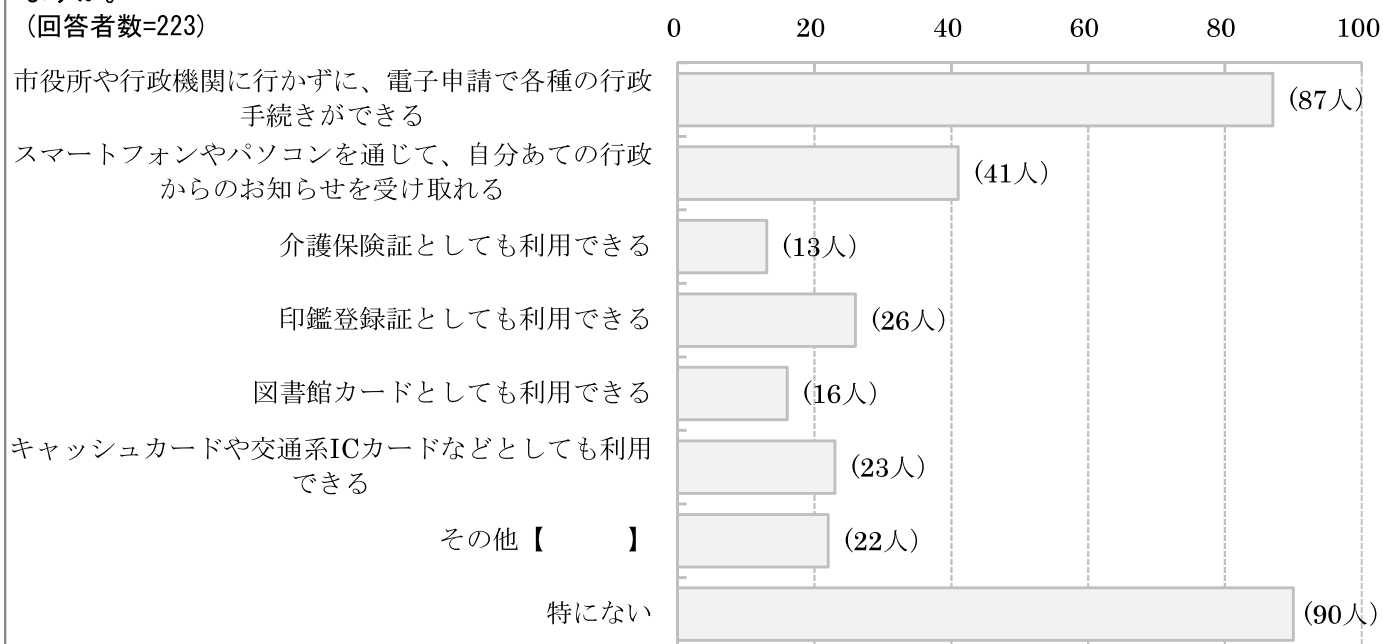
- 必要性を感じない、写真を撮りたくない等

○マイナンバーカードを持っていない(申請しない)理由としては、「情報漏えい等、制度への不安がある」、「必要になった時に持てば良い」、「メリットがあると感じられない」、「手続きが面倒」という回答が多くありました。

[Q11] Q1で②を選択した方にお伺いします。

どのようなサービス（機能）があれば、マイナンバーカードを持とう（申請しよう）と思いますか。

(回答者数=223)

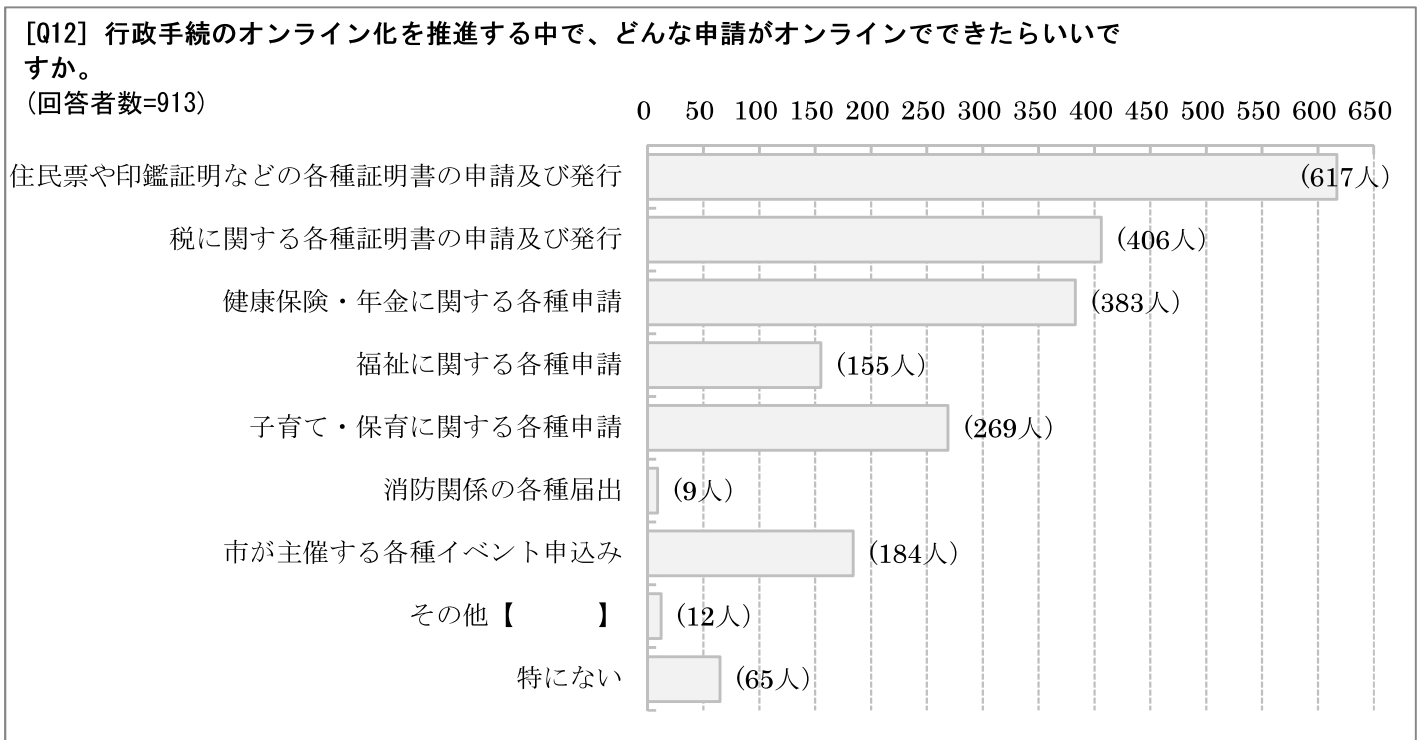


複数回答	人	%
全体	(223)	
1 市役所や行政機関に行かずに、電子申請で各種の行政手続きができる	87	39.0
2 スマートフォンやパソコンを通じて、自分あての行政からのお知らせを受け取れる	41	18.4
3 介護保険証としても利用できる	13	5.8
4 印鑑登録証としても利用できる	26	11.7
5 図書館カードとしても利用できる	16	7.2
6 キャッシュカードや交通系ICカードなどとしても利用できる	23	10.3
7 その他【 】	22	9.9
8 特にない	90	40.4

その他【 】

- オンラインでの投票、免許証との一体化 等

○どのようなサービス(機能)があれば、マイナンバーカードを持つ(申請しよう)と思うかでは、「特にない」の次に、「市役所や行政機関に行かずに、電子申請で各種の行政手続きができる」という回答が多くありました。



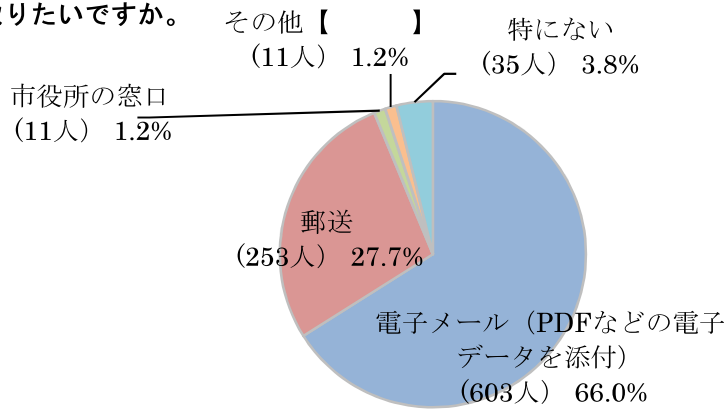
複数回答	人	%
全体	(913)	
1 住民票や印鑑証明などの各種証明書の申請及び発行	617	67.6
2 税に関する各種証明書の申請及び発行	406	44.5
3 健康保険・年金に関する各種申請	383	41.9
4 福祉に関する各種申請	155	17.0
5 子育て・保育に関する各種申請	269	29.5
6 消防関係の各種届出	9	1.0
7 市が主催する各種イベント申込み	184	20.2
8 その他【 】	12	1.3
9 特にない	65	7.1

その他【 】

- パスポートの発行・更新、不動産登記、体育館等の施設利用申請 等

○行政手続のオンライン化で、どんな申請がオンラインでできたらいいかでは、「住民票や印鑑証明などの各種証明書の申請及び発行」、「税に関する各種証明書の申請及び発行」、「健康保険・年金に関する各種申請」が多くありました。

[Q13] オンラインで申請した書類や、申請・届出をした結果のお知らせなどは、どのような方法で受け取りたいですか。 (回答者数=913)



単一回答	人	%
全体	(913)	
1 電子メール (PDFなどの電子データを添付)	603	66.0
2 郵送	253	27.7
3 市役所の窓口	11	1.2
4 その他【 】	11	1.2
5 特にない	35	3.8

その他【 】

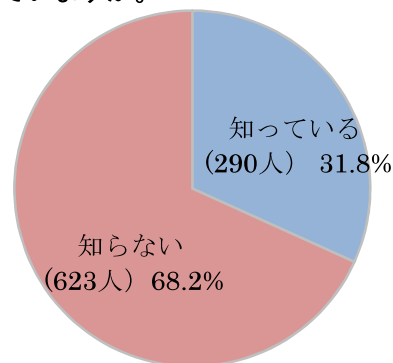
- スマホアプリ、LINE、コンビニ 等

○オンラインで申請した書類や、申請・届出をした結果のお知らせなどを、どのような方法で受け取りたいかでは、「電子メール(PDFなどの電子データを添付)」、続いて「郵送」が多くありました。

Q14 オンライン申請などの利用方法の一つとして、マイナンバーカードを取得しマイナポータルで手続きをしていただく方法があります。マイナポータルは、各種オンライン申請などでの利用のほか、利用者登録をすると、あなたに必要な行政機関などからのお知らせを確認することができるようになります。今後、マイナポータルから、あなた向けに発信してほしい情報はどのようなものがありますか？

○マイナポータルから、発信してほしい情報としては、予防接種や健康診断のお知らせ、子育て、税、助成金に関すること、イベント情報などが多くありました。

[Q15] 市で発行する証明書などの手数料についてキャッシュレス決済で支払えることを知っていますか。 (回答者数=913)

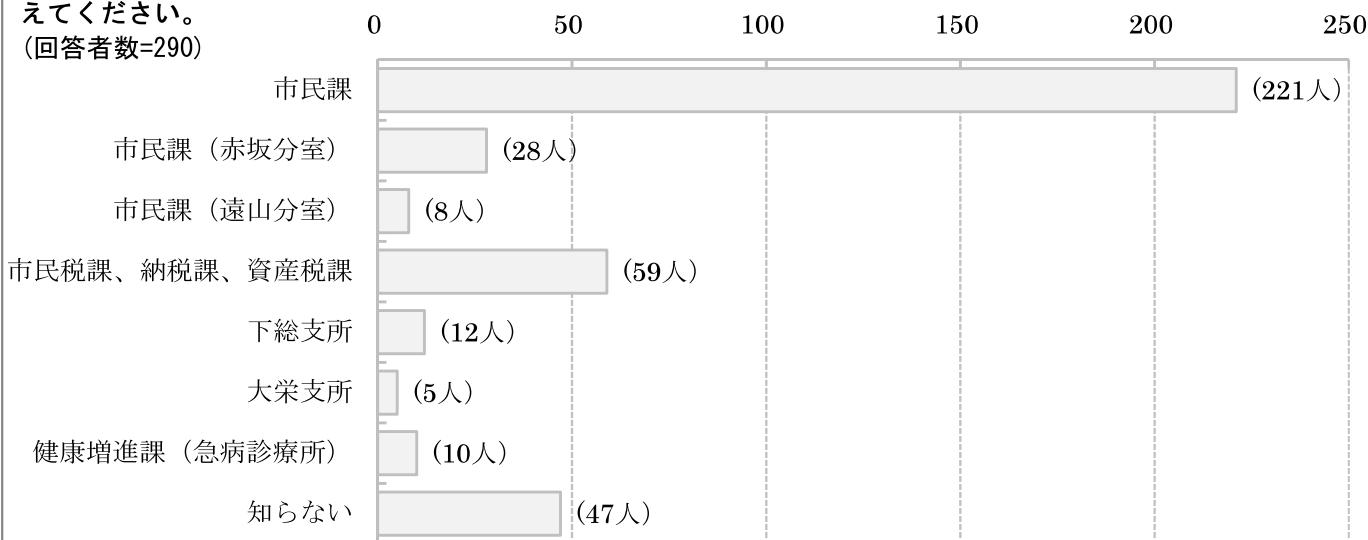


単一回答	人	%
全体	(913)	
1 知っている	290	31.8
2 知らない	623	68.2

[Q16] Q15で①を選択した方にお伺いします。

証明書などの手数料をキャッシュレス決済で支払える市の窓口として知っている場所を教えてください。

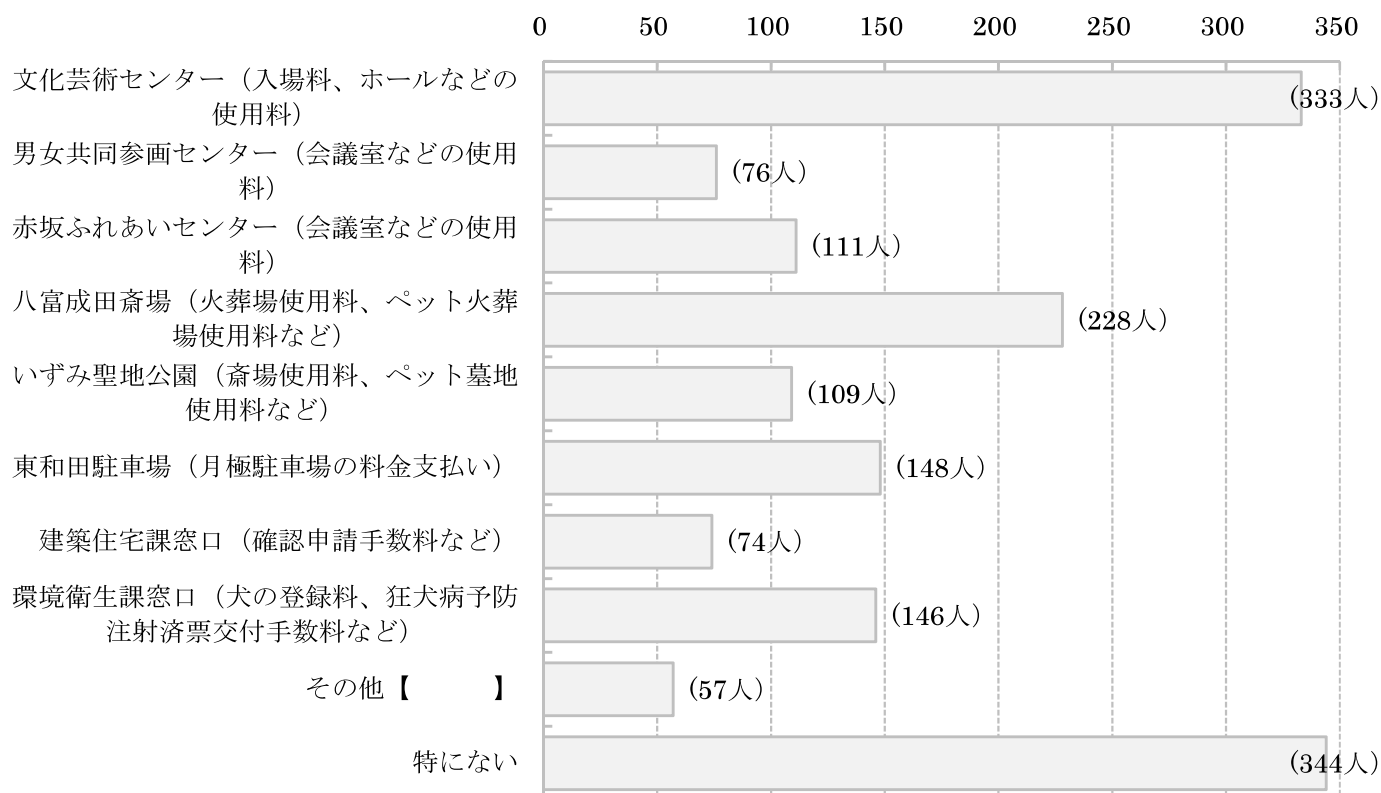
(回答者数=290)



複数回答	人	%
全体	(290)	
1 市民課	221	76.2
2 市民課 (赤坂分室)	28	9.7
3 市民課 (遠山分室)	8	2.8
4 市民税課、納税課、資産税課	59	20.3
5 下総支所	12	4.1
6 大栄支所	5	1.7
7 健康増進課 (急病診療所)	10	3.4
8 知らない	47	16.2

[Q17] キャッシュレス決済ができれば便利だと思う市の施設や窓口はありますか。

(回答者数=913)

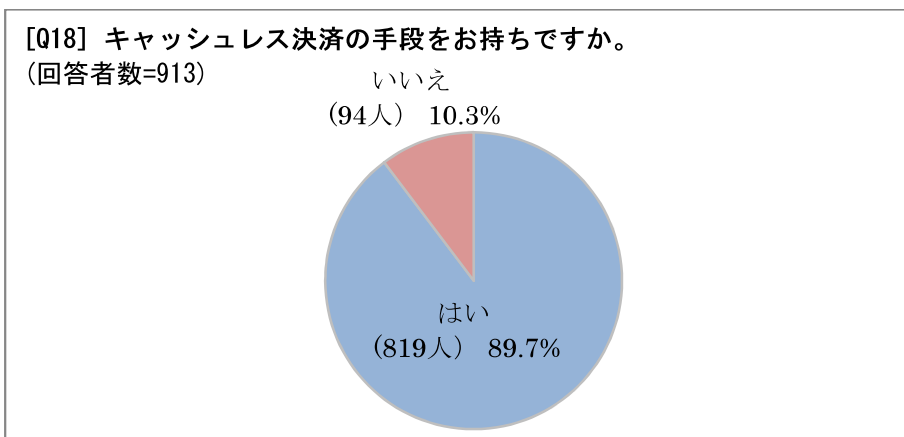


複数回答	人	%
全体	(913)	
1 文化芸術センター（入場料、ホールなどの使用料）	333	36.5
2 男女共同参画センター（会議室などの使用料）	76	8.3
3 赤坂ふれあいセンター（会議室などの使用料）	111	12.2
4 八富成田斎場（火葬場使用料、ペット火葬場使用料など）	228	25.0
5 いずみ聖地公園（斎場使用料、ペット墓地使用料など）	109	11.9
6 東和田駐車場（月極駐車場の料金支払い）	148	16.2
7 建築住宅課窓口（確認申請手数料など）	74	8.1
8 環境衛生課窓口（犬の登録料、狂犬病予防注射済票交付手数料など）	146	16.0
9 その他【 】	57	6.2
10 特になし	344	37.7

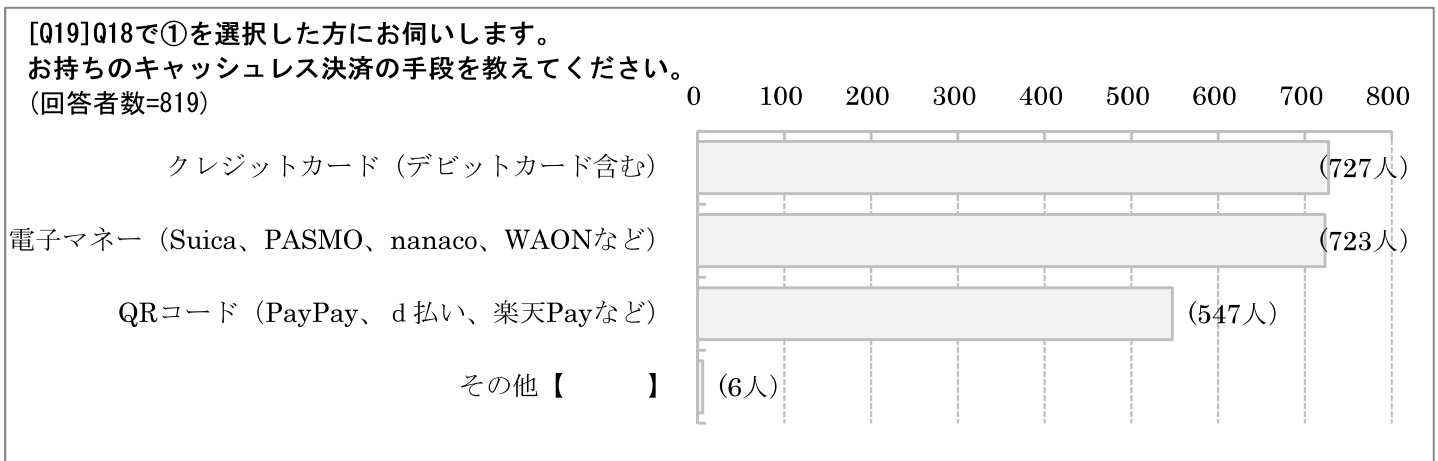
その他【 】

- 体育館などの運動施設等の利用料、市役所の手続きで全体的に取り入れられると便利 等

○市役所の窓口で使えることを知らない方が一定数いました。また、キャッシュレス決済を利用できたら便利だと思
う窓口の希望としては、文化芸術センターが一番多くありました。



単一回答	人	%
全体	(913)	
1 はい	819	89.7
2 いいえ	94	10.3



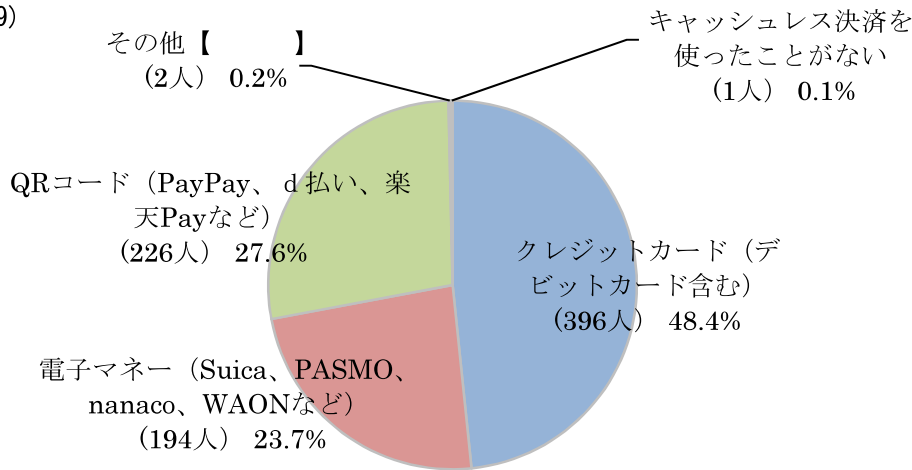
複数回答	人	%
全体	(819)	
1 クレジットカード（デビットカード含む）	727	88.8
2 電子マネー（Suica、PASMO、nanaco、WAONなど）	723	88.3
3 QRコード（PayPay、d払い、楽天Payなど）	547	66.8
4 その他【 】	6	0.7

その他【 】

- ネットバンキング、ID 等

[Q20] 最もよく使うキャッシュレス決済の手段は何ですか。

(回答者数=819)



単一回答	人	%
全体	(819)	
1 クレジットカード（デビットカード含む）	396	48.4
2 電子マネー（Suica、PASMO、nanaco、WAONなど）	194	23.7
3 QRコード（PayPay、d払い、楽天Payなど）	226	27.6
4 その他【 】	2	0.2
5 キャッシュレス決済を使ったことがない	1	0.1

その他【 】

- ID 等

Q21 キャッシュレス決済の手段を持たない理由がありましたら教えてください。

- 情報漏洩、停電等システムトラブルが怖い
- 現金で済む
- 使おうと思う時に使えない場所がある
- 使った金額のトータルが把握しにくい 等

Q22 マイナンバーカードや行政手続きのオンライン化についてご意見がございましたらご記入ください。

- 誰にでも分かりやすい文章で操作が出来るようにして欲しい
- マイナンバーカードを健康保険証としても使えるそうですが、どの医院、病院で使えるのかがわかると良いと思います。病院の窓口に表示しても良いと思います。
- 行政手続きのオンライン化は是非推進して頂きたいです。また、ユーザ側だけではなく、行政担当者の方々においてもスキル・ナレッジを高めていく施策が必要と感じています。
- マイナンバーカードは任意ではなく、国民すべての取得を必須にしても良いと思う。そうでなければ、いつまでたっても行政手続きが紙ベースとなる。オンライン化で使い方に困る高齢者には補助をするなどの手助けは必要かと思います。
- 情報漏洩がとても心配です。作業の効率化を目指すあまり、下請けや再下請けを使わざるを得ない場合でも、セキュリティ関連は最も厳重に取り扱ってほしいです。
- 紙で手元にある方がいい。何もかもオンラインにする必要はないと思う。
- 上手く使いこなせるような方法があれば良いと思う。
- セキュリティさえしっかりとしてくれば（私はこの分野に詳しくないのでよくわかりませんが）大いに進めるべきだと思います。やっているうちにみんな慣れていくと思います。

- どんなに便利になってもキャッシュレスやマイナポータルの使い方がわからない方もいます。その人達が決して不便にならない様にしなければ、この行政サービスは価値がゼロになります。
- 安全性について、もう少し知らないと、まだ利用するのが不安。クレジットカードとの紐付けなど。
- 問い合わせがしやすいアプリがあると便利かと思います。
- とても便利な制度ですが、個人情報が多量に守られるのが心配です。個人情報の守秘義務も人によって管理されているわけで、確実に信用できるシステムであれば安心できるのですが。あとは、電子機器ですから、停電とか故障した場合のことを考えるとちょっと怖い気もします。
- 行政手続きなどは平日の指定された時間でしかできない為、仕事の都合上対応が難しくなります。オンライン化できるとスムーズになると思うのでぜひご対応頂きたいです。
- 児童手当や扶養手当をもらう為に、非課税証明書等を市役所にいかないととれないので、コンビニ等でとれるようにしてほしい
- マイナンバーカードもいずれはカード自体がスマホで表示できる仕組みができれば持ち歩かずに済むので楽そうです。行政手続きのオンライン化に賛成です。出向かずに自分のスマホで決済や申請ができることで、外出先で密にならず、安全に手続きすることができそうです。
- オンラインになると便利ではありますが、情報漏洩についてはオンライン化する上で切り離せない問題だと思います。
- オンライン化についていける人とそうでない人の格差をどうするかが問題。例えば、税金の支払いはコンビニやPay-easyで簡単に行えます。私にとって操作は簡単です。しかし、最近のコンビニのレジは自分である程度操作する必要のあるものも増えてきました。画面をタップしてすすめるだけですが、それが難しい面倒だというお年寄りの声を聞いたことがあります。だから、わざわざ人がいる窓口まで行くと。なるほどなあ、と思いました。こういった人達を取り残さずするにはどうしたらいいのでしょうか。
- 行政に対しての意見や苦情なども行政手続きのアプリから簡単に送れるようにした方が良いでしょう。
- コロナの予防接種予約などで、ずいぶんオンラインを使うことが多くなりました。その都度、説明書が届くので安心して操作できます。毎回この説明書が付くことを希望します。
- 確定申告で、マイナポータルを利用しているが、最初の登録時に手順が細すぎて時間がかかるので、なるべくシンプルにして欲しい。
- オンライン化についていけない自分があります。今だに、現金支払いを好みます。個人情報の漏洩が心配。不安は、よくシステムを理解していないからだと思います。勉強の機会があれば希望します。
- 他市のオンライン申請をやったことがあるが、画面が煩雑で入力が面倒くさい。誰でも利用しやすいシステムでなければ意味がない。
- オンラインにすれば時間のセーブや交通事故のリスク回避など良い面が多いと思うが、反面セキュリティの問題、ネット環境が無い人、やり方がわからない人、何でも反対する人などが一定数はいるので、完全実施には時間がかかると思う。是非、未来を見据え前向きに進めて欲しい。
- 不規則な仕事をしているため、ぜひオンライン化を進めて欲しい。わざわざ何度も出向いて手書きで書類を書くのが大変に感じる。もちろん窓口で担当職員の方に手伝って欲しい方や高齢者などに対しては窓口対応が必要だと思うので、マジョリティに対してはオンライン化を進めていただき、別途手伝いが必要な方は従来通りなど、選択できると良いと思う。オンライン化応援しています。
- 一番気になるのは、セキュリティです。本当に安心出来るのか、今のところ、やはり不安です。データの流出やずさんな管理状況のニュースを目にするたびに、不安感は増してしまいます。納得できる安心感がほしいです。
- 医療機関などでのマイナンバーカード利用ですが情報漏洩に不安があります。民間での秘密の保持、情報漏洩の心配はないのでしょうか。
- 個人情報の取り扱いに気をつけて貰いたいのと、自分のような不慣れでなんとか挑戦しようとする人のために説

明ページをわかりやすく書いてもらいたいです

- 高齢者が迷わずできるシステムにしてほしい。高齢者向けに機器の使用方法を教育して欲しい。
- マイナンバーカードを取得しましたが、ほとんど使っていませんし、どのように活用するのか余り良く分かりません。子供にも分かる様な冊子があったら良いと思います。
- 電子化によってサービス向上だけでなく、市の業務改善が図れると良いですね。
- 高齢者など苦手な人には手続きを対面で支援する仕組みがないと難しいと思う。また、セキュリティの面で不安に感じている人も多いと思うので、不安を解消するような取り組みと説明を期待したいです。
- マイナンバー制度を創設した目的に則り、登録は全国民の義務とすべきと考えています。情報漏洩が心配されるのは、行政の対応姿勢に問題があるためと思われます。まず行政が情報化にしっかり対応できる体制（態勢も）を確立し、情報管理に安心感を与えてほしい。保険証のように、「できるところもある」ではなく、すべてが対応できる環境を確立すべき。そうでないと普及は難しいのではないのでしょうか。
- 今やデジタル格差は相当な段階まで来ていると思われる。スマホ・PC さえ使えない高齢者はかなりの数に上ると思われる。色々な各種教室は開かれています、「必要性を感じない」という方が思った以上に多いと云う事です。彼らに対しての真摯な対応が求められると思います。
- 便利になることはいいことだと思いますが、デジタル弱者が取り残されないようにしてもらいたいです。

マイナンバーカードを利用して、休日や時間を問わず様々な行政手続きが自宅から行えるようになることが望まれている一方で、情報漏洩やセキュリティ対策が不安とのご意見が大変多くございました。また、パソコンやスマートフォンなどをあまり利用しないデジタルに関して不得手な方々へのサポートも課題であり、親切で丁寧な支援が必要であることがわかりました。

マイナンバーカードの普及と行政のデジタル化の推進のためには、安全・安心であることが最も重要であり、併せて簡単・便利であるべきとの要望が多くございました。

最後に、マイナンバー制度や行政のオンライン化について、たくさんのご意見をいただき、ありがとうございました。皆様からいただきましたご意見を市民サービスの向上に生かしてまいりたいと存じます。