

令和4 年度第12回ヨコハマe アンケート マイナンバーカードに関するアンケート

実施期間 令和4年10月14日（金）から10月28日（金）

事業所管課 市民局 窓口サービス課

回答者数 1,574人（回答率：37.1%）

【参考】eアンケートメンバー数 4,246人（10月14日時点）

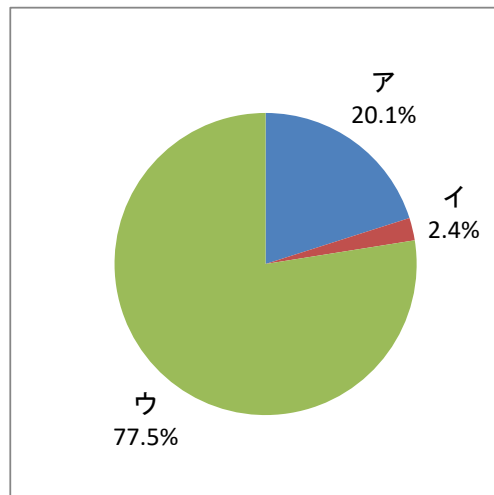
年代別、横浜市内在住・在勤・在学別の回答者構成比

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	計
横浜市内在住	0 (0.0%)	16 (1.0%)	87 (5.5%)	262 (16.6%)	448 (28.5%)	402 (25.5%)	349 (22.2%)	1,564 (99.4%)
横浜市内在勤	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (0.1%)	2 (0.1%)	4 (0.3%)	1 (0.1%)	0 (0.0%)	9 (0.6%)
横浜市内在学	0 (0.0%)	1 (0.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.1%)
計	0 (0.0%)	17 (1.1%)	89 (5.7%)	264 (16.8%)	452 (28.7%)	403 (25.6%)	349 (22.2%)	1,574 (100.0%)

Q1 あなたは、マイナンバーカードを申請しましたか。
(単一選択)

n = 1,574

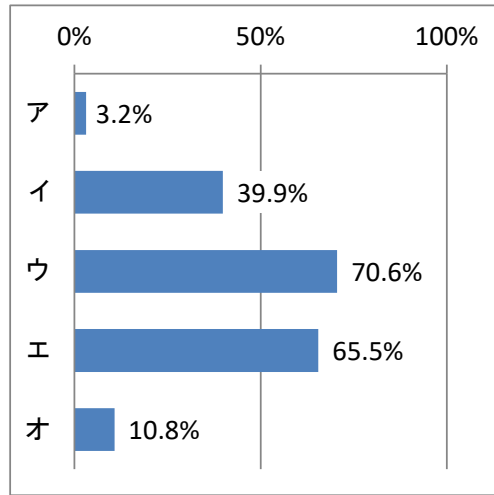
ア	申請していない (Q2へ)	20.1%	316
イ	申請したがまだカードを受け取っていない (Q3へ)	2.4%	38
ウ	申請し既にカードを持っている (Q4・5・6へ)	77.5%	1,220
無回答		0.0%	0
		100.0%	1,574



Q2 Q1で「ア 申請していない」を選択された方にお聞きます。申請は任意ですが、申請していない理由を教えてください。(複数選択可)

n = 316

ア	申請方法がわからないから	3.2%	10
イ	申請が手間だから	39.9%	126
ウ	マイナンバーカードに必要性を感じていないから	70.6%	223
エ	個人情報の漏えいが心配だから	65.5%	207
オ	その他	10.8%	34



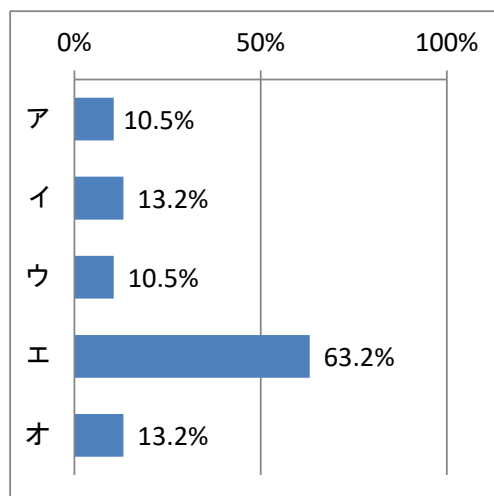
その他(抜粋)

これから申請するつもりだが、まだやっていないだけ。
「そのうちに」という気持ちはあるが、今のところまだ特に必要と思う時がないから
写真を準備するのが手間だから

Q3 Q1で「イ 申請したがまだカードを受け取っていない」を選択された方にお聞きます。カードを受け取っていない理由について教えてください。(複数選択可)

n = 38

ア	マイナンバーカードをすぐに必要としていないから	10.5%	4
イ	マイナンバーカードを受け取りに行く時間がないから	13.2%	5
ウ	受取予約の手続きを取るのが手間だから	10.5%	4
エ	まだ区役所から交付通知書(受取案内はがき)が届いていないから	63.2%	24
オ	その他	13.2%	5



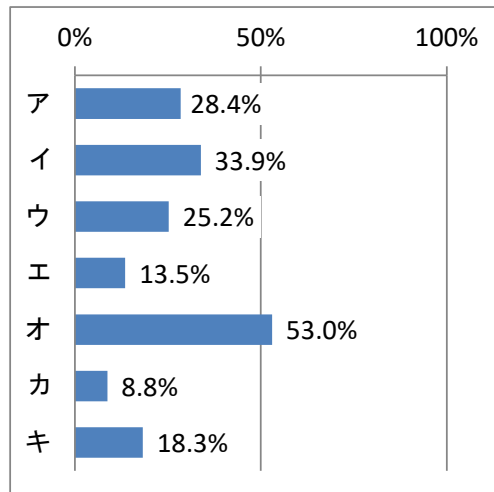
その他(抜粋)

受取日は予約済みで、その日が来るのを待っています。
受取案内はがきが届いたばかりだから

Q4 Q1で「ウ 申請し既にカードを持っている」を選択された方にお聞きします。
カードを申請・取得した理由について教えてください。
(複数選択可)

n = 1,220

ア	本人確認書類として必要だったから	28.4%	347
イ	コンビニで住民票の写しなどの証明書を取得できるから	33.9%	413
ウ	転出届や確定申告などの手続きをオンライン上で行えるから	25.2%	308
エ	新型コロナウイルスワクチン接種証明書アプリで電子版証明書を発行できるから	13.5%	165
オ	将来利用できる場面が増えると思ったから	53.0%	647
カ	家族や職場などで勧められたから	8.8%	107
キ	その他	18.3%	223



その他(抜粋)

マイナポイントがもらえるから。

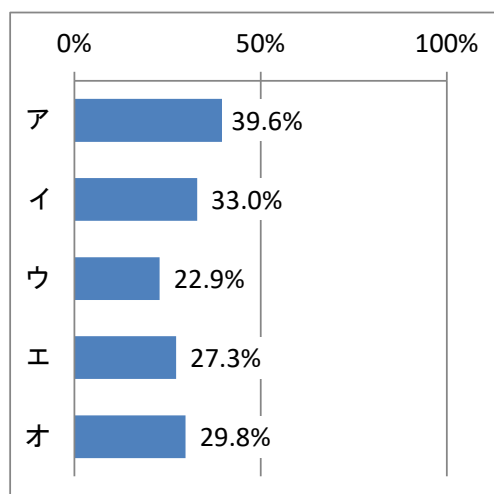
近い将来、健康保険証、自動車運転免許証と一体化されると聞いたから。

特に理由はない

Q5 Q1で「ウ 申請し既にカードを持っている」を選択された方にお聞きします。
実際にマイナンバーカードで利用したことがあるサービスについて教えてください。
※「オ 利用したことがない」を選択した方は、他の回答を選択しないでください。
(複数選択可)

n = 1,220

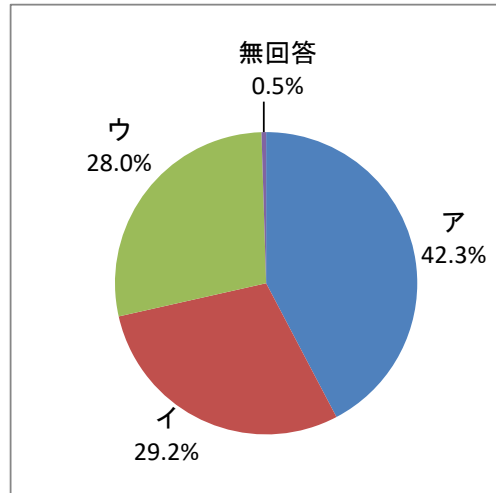
ア	窓口やネット上での手続きにおける本人確認・マイナンバーの証明	39.6%	483
イ	コンビニでの住民票の写しなど証明書の取得	33.0%	402
ウ	転出届や確定申告などのオンライン申請	22.9%	279
エ	新型コロナウイルスワクチン接種証明書アプリでの電子版証明書の発行	27.3%	333
オ	利用したことがない	29.8%	364



Q6 Q1で「ウ 申請し既にカードを持っている」を選択された方にお聞きします。
 ご自分のマイナンバーカードや、マイナンバーカードに記録されている電子証明書の有効期限(更新時期)及びその更新手続き方法について知っていますか。
 (単一選択)

n = 1,220

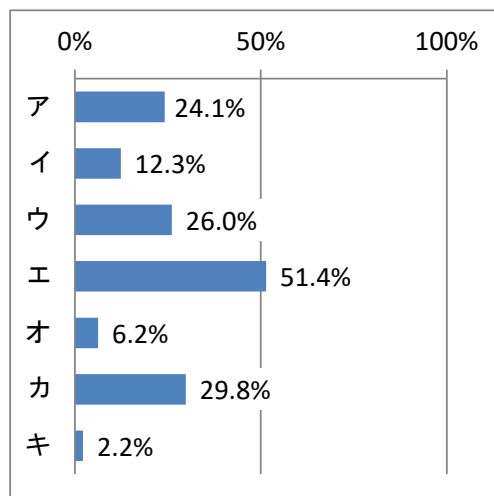
ア	有効期限と更新手続き両方について知っている	42.3%	516
イ	有効期限は知っているがその手続き方法までは知らない	29.2%	356
ウ	有効期限及びその手続き方法を知らない	28.0%	342
無回答		0.5%	6
		100.0%	1,220



Q7 全員にお聞きします。
 令和4年度に、横浜市が実施したマイナンバーカードの普及促進に関する広報のうち、見たり、聞いたりしたことがあるものはありますか。
 ※「カ どれも見たり聞いたりしたことがない」を選択した方は、他の回答を選択しないでください。
 (複数選択可)

n = 1,574

ア	鉄道駅や鉄道車内でのポスター・デジタルサイネージ等での広報	24.1%	380
イ	tvk「ハマナビ」等テレビやラジオでの広報	12.3%	194
ウ	市ウェブページやSNS(LINE・ツイッター等)での広報	26.0%	410
エ	紙媒体での広報(広報よこはま・タウンニュース・カード利活用等普及促進リーフレット・申請サポートチラシ等)	51.4%	809
オ	横浜市役所2階プレゼンテーションスペースでの広報	6.2%	98
カ	どれも見たり聞いたりしたことがない	29.8%	469
キ	その他	2.2%	34



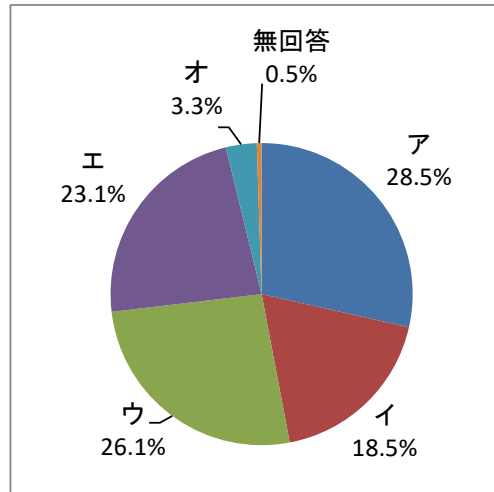
その他(抜粋)

ショッピングセンターなど臨時申請会場
見ているはずだが、記憶にない。
最寄りの商業施設

Q8 マイナンバーカードに関する手続き(※本人確認、本人による暗証番号入力等のため、申請者本人が直接窓口で行う手続き)をする際、最も利用しやすいと思う窓口について選択してください。
(単一選択)

n = 1,574

ア	居住区の区役所窓口	28.5%	449
イ	予約制で待ち時間が少ない窓口	18.5%	291
ウ	土日祝日も対応してもらえる窓口(区役所とは別の場所)	26.1%	411
エ	通勤・通学・休日(土日祝)など外出の際に利用できる窓口(区役所とは別の場所)	23.1%	363
オ	その他	3.3%	52
無回答		0.5%	8
		100.0%	1,574



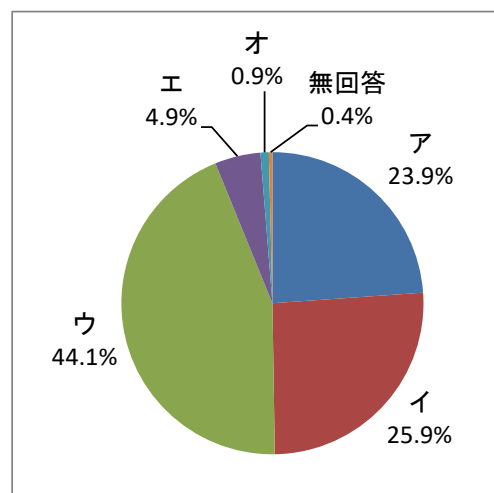
その他(抜粋)

予約制でなく、待ち時間が少なく、土日でも対応してもらえる窓口。(ただし、申請者は受け取る窓口については、あらかじめ決めておかなければならない)
夜間(平日、休日問わず)に利用できる窓口
全てオンラインで行えると良い

Q9 あなたが、「住民票の写し」を取得する必要がある場合、どの窓口・サービスを利用したいと思いますか。
(単一選択)

n = 1,574

ア	区役所の窓口	23.9%	376
イ	横浜市内の行政サービスコーナー	25.9%	407
ウ	コンビニ交付サービス(マイナンバーカードが必要・即時交付可能)	44.1%	694
エ	オンライン申請(マイナンバーカード・カードに対応したスマートフォン・クレジットカード[手数料と送料の支払]が必要で申請から1週間程度で郵送により交付)	4.9%	77
オ	郵送申請(郵送による申請から10日程度で郵送により交付)	0.9%	14
無回答		0.4%	6
		100.0%	1,574



Q10 マイナンバーカードに関する手続き(申請、受取、有効期限の更新手続き、暗証番号に関する手続きなど)に関して、ご意見がございましたら、お聞かせください。
(自由意見)

(抜粋)

手続きは簡易にできた方が良く、簡単に手続きができるということはセキュリティの面で心配があります。
現在のようにスマートフォンで手続きをしても、申請後の受取や更新を区役所に行かないとできないのは非常に不便です。受取を郵送などにしないと普及は進まないと思う。あるいは家族であれば条件を付けずに受け取れるようにしてほしい。
住民票や印鑑証明の交付がコンビニエンスストアでできるのは、非常に便利です。車関連の手続きで、必要になってくる住民票や印鑑証明。警察署や自動車販売店の側にコンビニエンスストアがあれば、すぐに交付できるので、行政サービスコーナーの窓口や区役所の窓口に行っていた頃を思うと、すごく楽になりましたし、書類が揃わなくて後日に手続きし直しということがなくなり助かりました。
2年ほど前に電子証明書の更新手続きで区役所で行った時は、インターネットからの事前予約制だったので、待ち時間もそれほどなく、スムーズに手続きを進めることができました。今後も予約制で進めていただくと予定も立てやすくありがたいです。また、ショッピングモール等で交付申請受付をされているのを見聞しますが、とても便利な取り組みだと思います。交付申請だけでなく、更新手続きも買い物ついでにできるようにできれば、より利便性が高まると思います。
マイナンバーカード開始前より電子申請を活用しています。慣れれば難しいことはありませんが、一部の高齢者の方などにはハードルが高いかもしれません。このハードルを下げる知恵が必要だと思います。
「取得しなくては」と思っているのですが、面倒でなかなかやる気になれません。
もっとわかりやすく箇条書き程度でマイナンバーカードのメリットを語ってほしい。また有効期限については、5年ごとに更新手続きが必要になることについてカード上に記載はなく、郵送でお知らせが来るようだが、周知されていないと思う。マイナポイントについては、特にポイントが付与できる決済サービスや事前登録の必要性等々について、周知されていないと思う。マイナンバーカード交付の推進は賛成であるが、上記を含め、国民へのわかりやすい説明が不足しているように感じます。
マイナンバーカードが健康保険証として利用できるようになりましたが、賛同したくありません。
暗証番号を間違えてしまった時に、役所まで行かないといけない点を変えてほしい。インターネットやワンタイムパスワード等での対応ができると便利だと思います。
マイナンバーカードは、「デジタル行政の入口」とであると、認識しています。しかしながら、マイナンバーカード自体の手続等に関してはオンラインで完結せず、外出と対面が求められます。当該カードの更なる普及や利便性向上のためには、その手続等をデジタルに変換する必要があると、考えます。