

トラストバンク、「行政手続きのデジタル化に関するアンケート」結果を発表

【全国1,089名に調査】約7割が行政手続きに「不便さを感じた経験あり」

行政手続きのオンライン完結サービスを約8割が「利用してみたい」

～ マイナンバーカードを所有しない理由の4割「利活用できる行政サービスが少ないから」～

ふるさと納税総合サイト「ふるさとチョイス」を企画・運営し、行政デジタル化を推進するパブリテック事業を手がける当社の子会社である株式会社トラストバンク（本社：東京都目黒区、代表取締役：川村憲一、以下「トラストバンク」）は8月21日、全国の20代以上の男女1,089名に実施した「行政手続きのデジタル化に関するアンケート」（全9問）の結果を発表しました。

行政手続きのデジタル化に関するアンケート結果

「行政手続きのデジタル化に関するアンケート」（調査主体：トラストバンク）

対象：全国の20代以上男女1,089名 / 期間：2020年7月31日～8月7日 / 方法：インターネット調査

【結果ポイント】行政手続きデジタル化のニーズやマイナンバーカードの普及に関する課題を探るため、全国1,089名にアンケートを実施したところ、主に以下のような結果となりました。

1. 窓口、紙、ハンコによる行政手続きに**約7割が「不便さを感じた経験あり」**
2. 行政手続きがオンラインで完結するサービスを**約8割が「利用したいと思う」**
3. マイナンバーカードを所有しない**最多理由（4割）は「利活用できる行政サービスが少なく、保持するメリットを感じないから」（普及率向上の課題）**

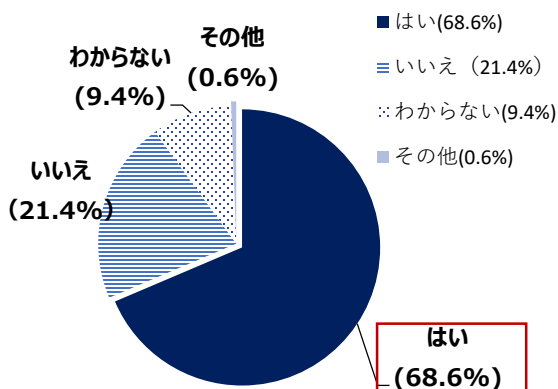
◆ 約7割が窓口や紙、ハンコによる行政手続きに「不便さを感じた経験あり」

これまでの窓口や紙、ハンコによる行政手続きに68.6%が「不便さを感じた経験がある」と答えました。具体的には「自治体の窓口に行かなければならない」が最多の75.4%。「休日や夜間に手続きができない(44.7%)」や「紙の申請書への記入(38.7%)」、「ハンコによる押印/捺印(36.8%)」が並び、旧来の行政手続きの課題が浮き彫りになりました。

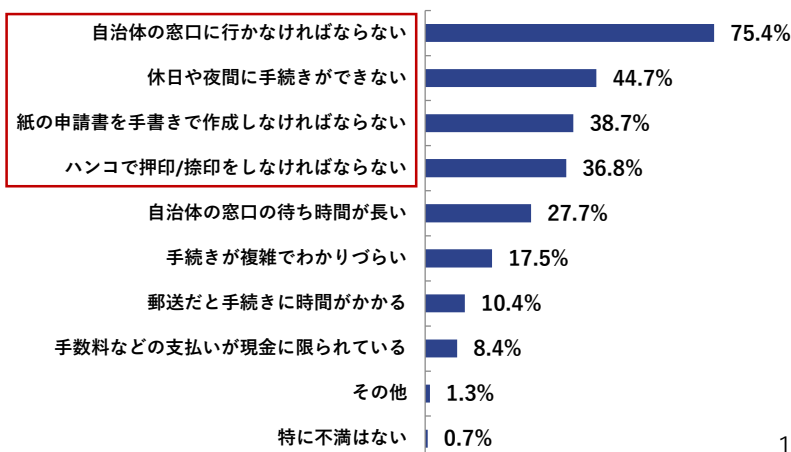
(Q1「はい」と回答した方へ)

Q1.あなたは窓口や紙、ハンコによる行政手続きで不便さを感じたことはありますか？

(n=1089)



Q2.行政手続きで具体的にどのような不便さを感じたことがありますか？ (n=747) ※複数回答

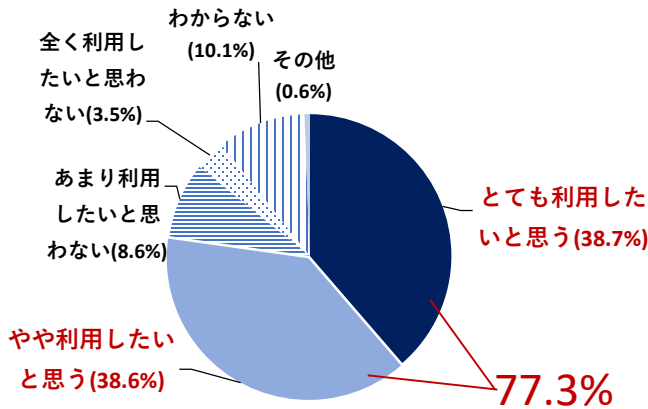


◆ 約8割が行政手続きがオンラインで完結するサービスを「利用したい」

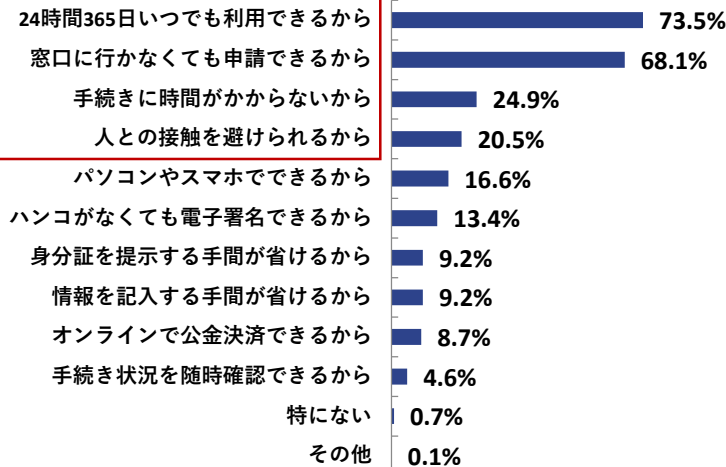
行政手続きがオンラインで完結するサービスを77.3%が「利用したい」と答え、ニーズの高さがうかがえました。主な理由には、時間や場所の制限がないことや、コロナ禍で「人との接触を避けられる（20.5%）」が目立ちました。行政の電子申請を利用しない理由を複数回答で聞いたところ、約3割を「手続きが限られているから」が占めました。

(Q3「利用したいと思う」と回答した方へ)

Q3.行政手続きがオンラインで完結するサービスを利用してみたいと思いますか？（n=1089）

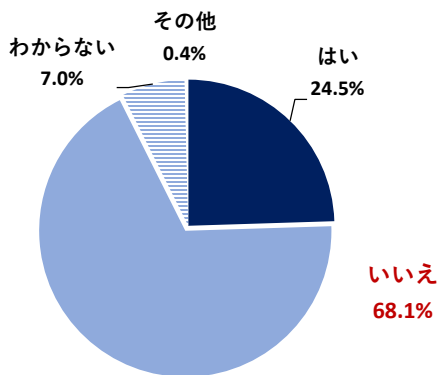


Q4.なぜ、行政手続きのオンラインサービスを利用したいと思いますか？（n=841）※複数回答

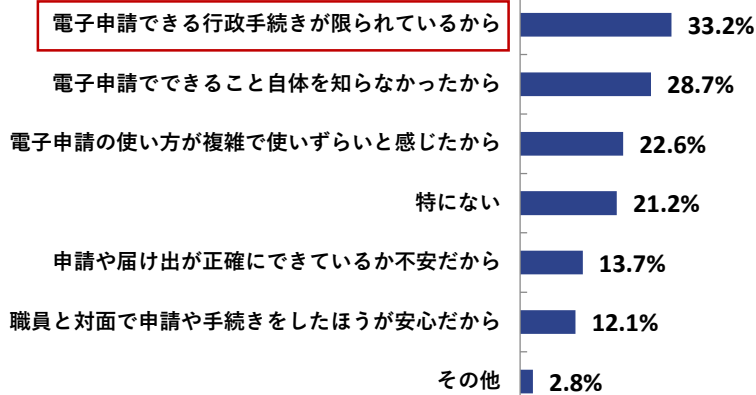


(Q5「いいえ」と回答した方へ)

Q5.これまで行政手続きを電子申請でしたことがありますか？（n=1089）

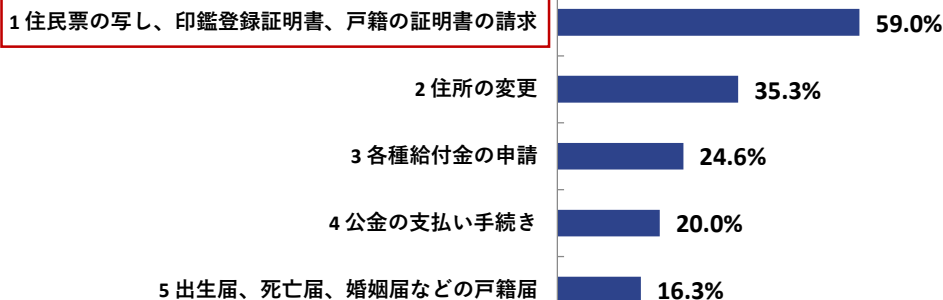


Q6.これまで、行政手続きの電子申請サービスを使わなかった理由はなんですか？（n=742）※複数回答



【注目ランキング】スマホなどで電子申請できると便利だと思う行政手続きトップ5

Q7.窓口や紙、ハンコではなく、パソコンやスマホでできる方が便利だと感じる行政手続きは何ですか？（n=1089）※複数回答



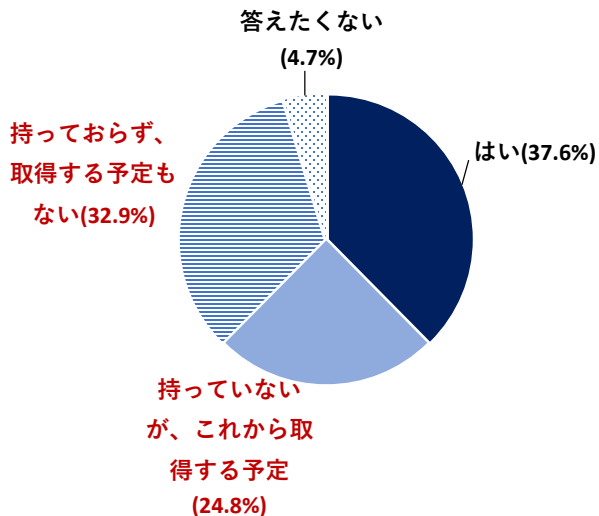
◆ マイナンバーカードを所有しない最多理由（4割）は「利活用できる行政サービスが少ない」

マイナンバーカードを「持っていない」と答えた人（628名）にその理由を複数回答で聞いたところ、「利活用できる行政サービスが少なく、保持するメリットを感じないから」が最多の40.3%に上りました。

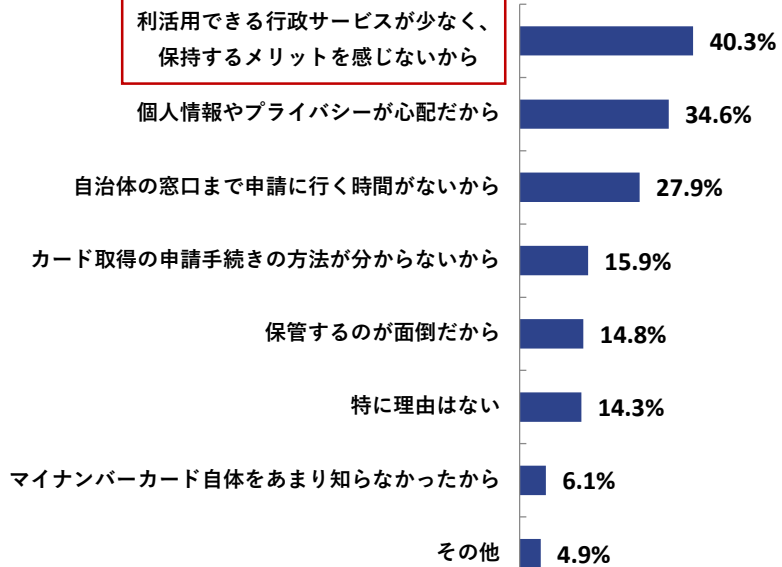
7月1日時点の全国のマイナンバーカード普及率は17.5%（総務省『マイナンバーカード交付状況』）。国の政策で、来年3月から健康保険証として利用できるようになったり、運転免許証との一体化も検討されたりするなど、今後、マイナンバーカードの活用シーンが増えることで、普及率も高まることが期待されます。

（Q8「持っていない」と回答した方へ）

Q8.あなたはマイナンバーカードを持っていますか？
（n=1089）



Q9.あなたがマイナンバーカードを持っていない理由は何ですか？（n=628）※複数回答



【注目トピック】石川県加賀市、トラストバンク、xID、マイナンバーカードとスマホを連携し、24時間いつでもどこでも、スマホで行政手続きできる電子申請ツールの導入を発表（8/12）

LoGoフォーム 電子申請

加賀市、トラストバンク、xIDは8月12日、マイナンバーカードとスマホを連携し、窓口・紙・ハンコに頼らず、いつでもどこでもスマホで本人確認が必要な行政手続きができる電子申請ツール「LoGoフォーム電子申請」を発表しました。全国で初めて加賀市が導入し、市の人間ドック助成申請から始めました。

トラストバンクは今後、加賀市を皮切りに、全国の自治体にも展開していく予定です。

LoGoフォーム電子申請は、トラストバンクの行政申請フォーム作成ツール「LoGoフォーム」と、xIDの電子国家エストニアのノウハウを活用したデジタルID（身分証）アプリ「xID」をAPI連携したサービスです。

xIDアプリを入れたスマホでマイナンバーカードを読み取れば、市の申請ページから手続きできるようになります。住民は、待ち時間やハンコ・身分証による本人確認、個人情報の入力が必要なくなります。

自治体は、マイナンバーカードの普及率向上や申請業務の効率化が期待できます。さらに、IT知識がない職員でも“ノーコード”で自ら簡単かつ自由に申請フォームをつくれるため、外部業者に費用を払って委託することなく、各自治体が地域の実情に沿って行政のデジタル化を進めることができます。



本件の問い合わせ先：

株式会社チェンジ

東京都港区虎ノ門 3-17-1

Control & Management担当

メール：ir_info@change-jp.com