

# マイナンバー・マイナポータル導入への育児世代を対象にした意識調査(継続)

研究代表者

吉田 健一郎

麗澤大学経済学部 准教授

## 1. 研究全体

これまで行ってきた調査研究において、マイナンバーカード、マイナンバーカードを利用した電子申請やワンストップサービスが今後導入予定のマイナンバー関連制度をスムーズに、100%に近い住民に“普及”するにはどうすべきかをリサーチクエスションとした Web リサーチを実施し、その結果、現時点における行政手続きの自動化・オンライン化に対する意識を測定して、積極的に普及対象とすべき母親が全体の 11.7%であることを特定し、情報行動・カードの利用行動において差異があることを明らかにした（拙稿『第 32 号助成報告書』参照）。具体的には次の 4 点である。①普及対象とすべき母親のネット関連の行動については、ネットショッピングやフリマアプリなどでの出品行動などにおいて有意となっており、ネットショッピングサイトやフリマアプリ内での広告や連携が有効である。そして、②LINE などを代表とする便利なアプリを積極的に使いこなしていることから、利便性があるものは積極的に取り入れていこうとする姿勢があると思われるため、マイナポータルの利便性が高いことが伝われば、効果的に普及させることも可能と判断できる。③カード関連の設問に対しては、IC カードはできるだけ一元管理したいという欲求が高いことから他のカードのワンカード化は有効と判断できる。④様々なポイントカードを積極的に利用していることから、他のカードとの連携も有効といえる。

本稿（継続研究）においては、IT 戦略本部が H28 年度に公開した「新たな電子行政の方針の目指す方向性について（論点ペーパー）」において、サービスデザイン思考による行政サービスの方針が示され、確実に成果を出していく KPI/KGI の設定が急務となっており、H28 年度に実施した研究をさらに深化させる。具体的にはマイナンバーカードの申請率が高い自治体へのヒアリングを通して、電子的な手続きに関するサービスデザインに寄与できる分析を行う点にある。また、人口増加率（減少率）、高齢者比率、自治体の財政力指数、医療、教育、生活環境などの地域属性を加味して、子育て世代の電子的な行政手続きやマイナンバー・マイナポータル、カードへの関心に対する差異も明らかにする。

## 2. 地域属性と行政手続きの自動化に関する関心

まず、子育ての手続きに対する自動化・オンライン化への関心について、アンケート回答者が住んでいる地域との関連を検証する。具体的には人口規模でカテゴライズした上で、人口増加率、高齢者比率、人口集中地区居住人口比率、一人当たり商業年間商品販売額、財政力指数、人口当たり医師数、高齢人口当たり介護福祉施設数、高等学校生徒の対中学校生徒数比率である。当然のことながら、人口増加率から生徒数比率までの数値については人口規模とある程度の相関がある。また、子育ての手続きに対する自動化・オンライン化への関心については、拙稿『第 32 号助成報告書』<sup>1</sup>において示した児童手当の自動振り込み、予防接種のスケジュール生成、保育情報の明朗化、パーソナルヘルスレコードの 4 つの設問から、各回答が「賛成」の場合は 1 点、「反対」の場合は 0 点とし、計 0~4 のスコアを算出し、平均値を算出した。

子育て関連の手続きが自動化・オンライン化されることについての関心の度合いは人口規模の大きい自治体の方がわずかながら高い傾向を示すものはっきりとした関係性はみられない。このことから、地域特性と言うより“自治体による広報や普及に関するサービスのレベル”がマイナンバーカードの申請率やマイナンバー関連制度の興味関心に影響を与えていると考えられる。参考までに表 2 に行政手続きのオンライン化に関する関心と地域属性との相関係数を示した。高齢者比率と介護施設数（高齢人口当たり）とは負の相関を示し、残りの指標とは正の相関を示している。

<sup>1</sup> 将来、子育て関連の手続きが自動化・オンライン化されることについて、①の児童手当の自動振り込みについては 78%が賛成（2014 年次と比較し 6 ポイントほど低下）、②予防接種のスケジュール化については 63%（2014 年次と比較し 8 ポイントほど上昇）、③保育情報の明朗化については 59%が賛成、④パーソナルヘルスレコードについては 61%が賛成という結果であった。

表1 地域属性と行政手続きのオンライン化に関する関心

| 人口規模   | 市町村数 | 人口増加率 | 高齢者比率 | 人口集中地区居住人口比率 | 一人当り商業年間商品販売額(百万円) | 財政力指数 | 人口千人当たり医師数 | 高齢人口千人当り介護老人福祉施設数 | 高等学校生徒数の対中学校生徒数比率 | 子育ての手続きに対する自動化への関心 |
|--------|------|-------|-------|--------------|--------------------|-------|------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| 70万人以上 | 21   | 1.98  | 20.94 | 89.32        | 5.01               | 0.84  | 3.00       | 0.16              | 101.4             | 2.89               |
| 20万人以上 | 91   | 0.58  | 21.93 | 75.27        | 2.45               | 0.81  | 2.58       | 0.18              | 96.52             | 3.13               |
| 10万人以上 | 156  | 0.02  | 22.63 | 65.53        | 1.72               | 0.76  | 2.06       | 0.19              | 96.13             | 2.53               |
| 5万人以上  | 271  | -0.08 | 24.00 | 46.17        | 1.46               | 0.64  | 1.80       | 0.23              | 90.51             | 3.02               |
| 3万人以上  | 244  | -2.21 | 26.04 | 30.04        | 1.36               | 0.55  | 1.92       | 0.26              | 83.60             | 2.34               |
| 1万人以上  | 457  | -4.14 | 28.75 | 14.56        | 1.16               | 0.44  | 1.32       | 0.31              | 77.48             | 2.40               |
| 5千人以上  | 242  | -6.21 | 31.59 | 1.60         | 0.88               | 0.32  | 0.81       | 0.45              | 44.19             | 2.51               |
| 5千人未満  | 238  | -8.55 | 35.38 | 0.00         | 0.63               | 0.20  | 0.83       | 0.57              | 44.10             | 2.59               |

※東洋経済新報社の地域経済データから算出

表2 行政手続きのオンライン化に関する関心と地域属性との相関

| 人口増加率 | 高齢者比率 | 人口集中地区居住人口比率 | 一人当り商業年間商品販売額(百万円) | 財政力指数 | 人口千人当たり医師数 | 高齢人口千人当り介護老人福祉施設数 | 高等学校生徒数の対中学校生徒数比率 |
|-------|-------|--------------|--------------------|-------|------------|-------------------|-------------------|
| 0.57  | -0.53 | 0.64         | 0.50               | 0.58  | 0.56       | -0.43             | 0.46              |

### 3. ヒアリング調査からの知見

マイナンバーカードの申請率が高い宮崎県都城市（19.7%、H29年1月末時点）と茨城県五霞町（29.5%、H29年1月末時点）へのヒアリング調査を行なった。都城市では制度開始当初より、タブレットを利用した無料写真撮影サービス及びオンラインでの申請補助を実施することで、住民と対話する機会を創出し、丁寧な説明を通して制度への不安を払拭するという市独自の普及促進活動を展開している。マーケティングを意識し、税務署・金融機関等のマイナンバー利用機関と連携した広報を実施し、公民館や商業施設、企業などにおいてターゲットに対するタブレット活用型申請補助を何回も行っている。住民への適切なタッチポイントにおいて、市職員による丁寧な説明により、「カードへの疑問が解け、安心して申請ができた」「市役所に別件で来た時に気軽に申請ができた」「会社まで来てくれると、カードを取得する気になる」などの効果があった。また、マイキープラットフォーム<sup>2</sup>の運用の開始に伴い、「肉と焼酎のふるさと都城ポイント」を創設

<sup>2</sup> マイナンバーカードを活用し、公共施設などの様々な利用者カードを1枚で対応できるようにし、各自治体のボランティアポイントや健康ポイントなどをクラウド化し、飛躍的な低コスト化を図ることに併せ、クレジットカード会社などのポイントやマイレージを地域経済応援ポイントとして全国各地に導入・合算し、様々な住民の公益的活動の支援と地域の消費拡大につなげようとするプロジェクト。つまり、マイナンバーとは別にマイキーIDを作成・登録すれば、当該マイキーIDを口座番号とするポイント口座が自治体ポイント

し、積極的にマイナンバーカードを利用できる機会を増やしている。

他方、五霞町では広報紙をはじめ、多種多様な媒体を使って、町民の皆様に周知を行い、行政区に出向いて行った出前講座、またマイナンバーカードの申請及び交付を行政区大字事務所等で行ってきた。同市ではこれを草の根ローラー作戦と称している。

両市に共通しているのは自治体職員が一丸となって、Web や広報誌に力を入れ、住民が申請しやすいようタブレットを利用したり、行政職員が住民へ丁寧に説明して回ったりするなど、マイナンバー制度という「新しい（しかもほとんどの住民にとってはよくわからない）制度」に対する不安感を解消することで行政に対する信頼感を改めて醸成することに成功したのではないかと考えられる。

#### 4. 行政に対する信頼度と普及のためのインセンティブの関係

これまでの調査研究及びマイナンバーカードの申請率の高い自治体へのヒアリング調査から、マイナンバーカードの普及、制度の理解などを推進するにあたっては拙稿『第 32 号助成報告書』において示した他のカードとの連携やサービスそのものの使いやすさ以前の問題として、「公正な社会/効率的な行政運営による利便性」を政府・行政が実現する必要があるのではないかと考えたに至った。そこで、図 1 と 2 に示すように追加リサーチを実施し、マイナンバー制度・マイナンバーカードに対する考えとインセンティブによる新制度の受容態度を明らかにした。

図 1. マイナンバー制度・マイナンバーカードに対する考え

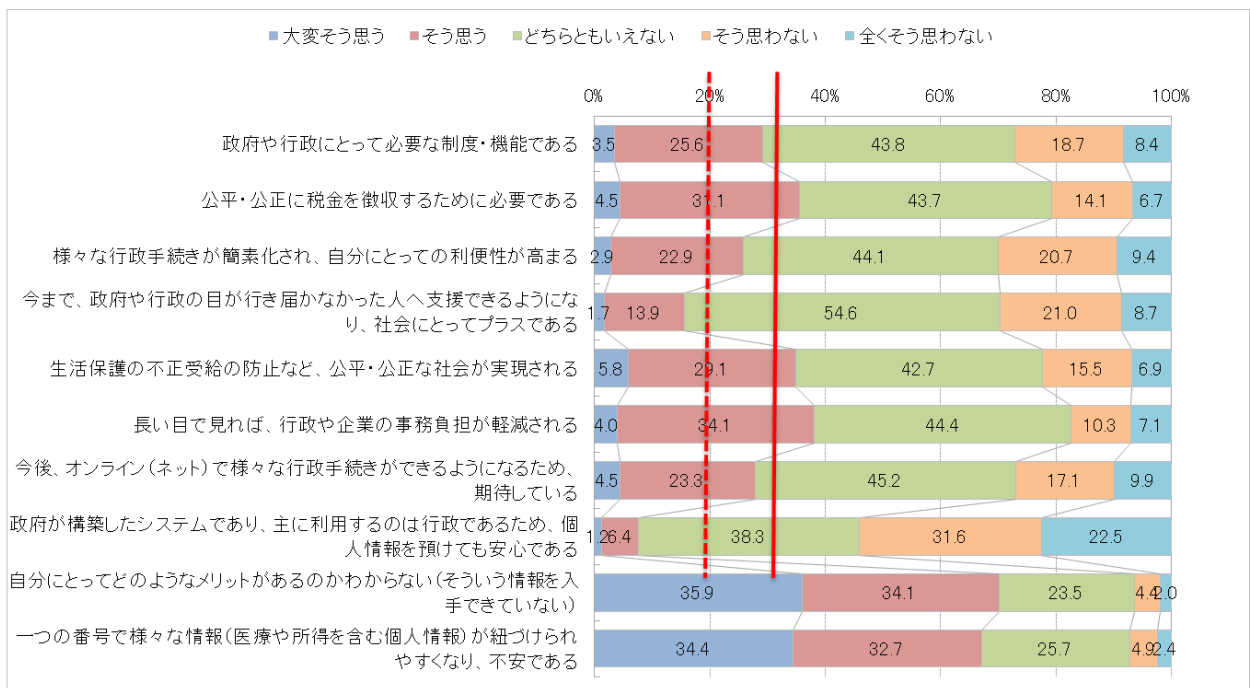


図 1 からマイナンバーを通じた「社会」「個人」「政府・行政」への関心については、公平な税の徴収、不正受給防止、事務負担の軽減から公平な社会の実現（特に財政面）はかなり高い水準となり、行政手続きの簡素化（ネット利用を含む）による自己の利便性向上よりも関心が高いことがわかる。一方で、「行政の目が行き届くようになる」や「個人情報を預けても安心である」については肯定的な意見（大変そう思う・そう思うの合計）が 20%を下回っていることから、前節で述べた「マイナンバー制度という新しい（しかもほとんどの住民にとってはよくわからない）制度に対する不安感を解消する」ことの必要性を改めて確認することができた。同様に「自らについてのメリットがわからない」と「1つの番号による監視社会を不安視する」を肯定的に回答する割合が高いことも、不安感を解消する必要性が急務であることを裏付けているといえよ

管理クラウドに開設され、利用可能となり自治体独自の商品を購入できる仕組み。

う。

また、一般的に行動変容を起こすきっかけとして何かしらのインセンティブを与えることが有効であることに鑑み、今後、減税というインセンティブがいくらあれば、行政手続きをスイッチするののかについて、図2に統計的に示した。約80%の人が減税などのインセンティブによって何らかのアクションを起こすという結果を得た一方、インセンティブ（減税）に関係なく、オンライン化に反対な人が20%ほど存在することが明らかとなった。「住民税が50%減税されれば受容する」というのが31.3%でもっとも多いセグメントであるが、実際はそれよりも少ない金額で「自らに何らかのメリット」があることが認識できれば、新しい制度を受容すると考えられる。

そして、両者の関係性についてまとめたのが表2である。表2では受容態度が変化するインセンティブのレベルごとに、マイナンバー制度に対する考えに関するスコアの平均値を算出している。これによれば少ないインセンティブで新しい制度を受容する層の方が、マイナンバー制度や政府行政に対する態度・信頼度がプラスになっていることがわかる。

図2. 減税というインセンティブによる新制度の受容態度

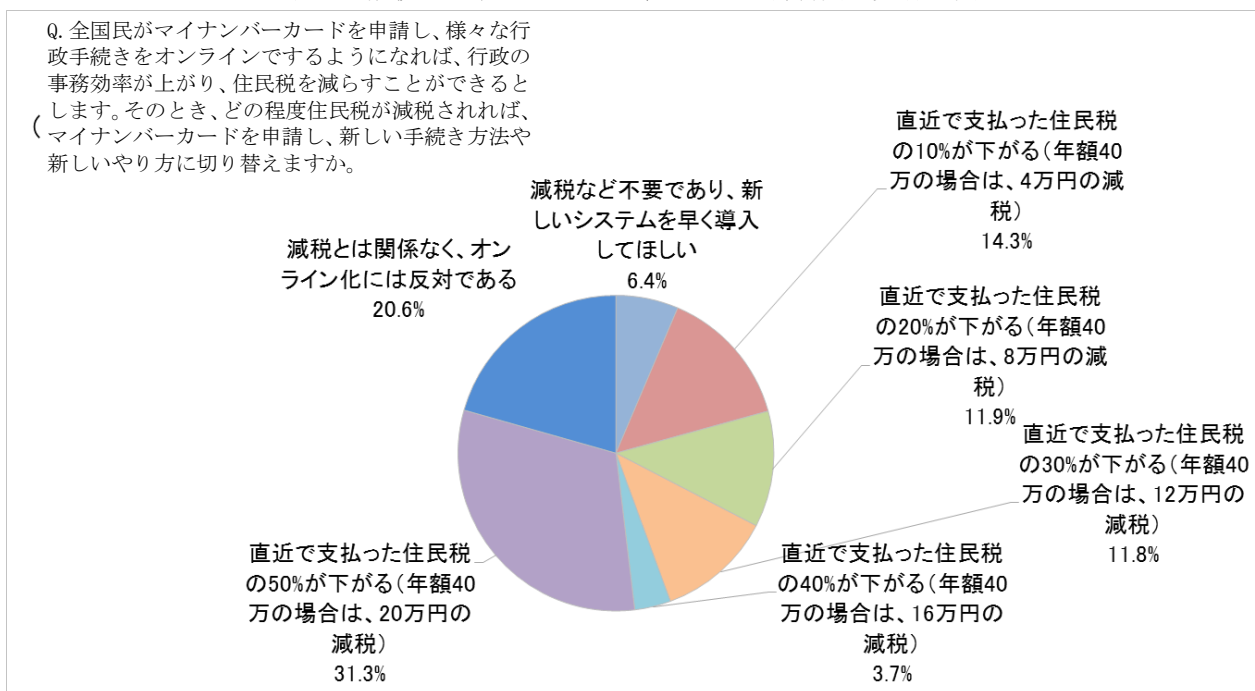


表3. マイナンバー制度に対する考えとインセンティブによる受容態度

|      | 政府や行政にとって必要な制度・機能である | 公平・公正に税金を徴収するために必要である | 様々な行政手続きが簡素化され、自分にとっての利便性が高まる | 今まで、政府や行政の目が行き届かなかった人へ支援できるように、社会にとってプラスである | 生活保護の不正受給の防止など、公平・公正な社会が実現される | 長い目で見れば、行政や企業の事務負担が軽減される | 今後、オンライン（ネット）で様々な行政手続きができるようになるため、期待している | 政府が構築したシステムであり、主に利用するのは行政であるため、個人情報も安心して | 自分にとってどのようなメリットがあるのかわからない（そういう情報を入手できていない） | 一つの番号で様々な情報（医療や所得を含む個人情報）が紐づけられやすくなり、不安である |
|------|----------------------|-----------------------|-------------------------------|---|-------------------------------|--------------------------|--|--|--|--|
| 0%減  | 2.13                 | 2.24                  | 2.16                          | 2.09  | 2.34                          | 2.34                     | 2.35                                     | 1.83                                     | 2.48                                       | 2.37                                       |
| 10%減 | 2.22                 | 2.43                  | 2.18                          | 2.04  | 2.34                          | 2.52                     | 2.35                                     | 1.63                                     | 2.81                                       | 2.76                                       |
| 20%減 | 2.16                 | 2.32                  | 2.11                          | 1.95  | 2.25                          | 2.40                     | 2.24                                     | 1.48                                     | 2.99                                       | 2.87                                       |
| 30%減 | 2.01                 | 2.16                  | 1.90                          | 1.78  | 2.09                          | 2.28                     | 1.96                                     | 1.24                                     | 3.13                                       | 3.07                                       |
| 40%減 | 2.07                 | 2.20                  | 2.09                          | 1.89  | 2.17                          | 2.28                     | 2.11                                     | 1.24                                     | 3.26                                       | 2.93                                       |
| 50%減 | 1.96                 | 2.08                  | 1.83                          | 1.74  | 2.10                          | 2.11                     | 1.87                                     | 1.22                                     | 3.08                                       | 3.03                                       |
| 反対   | 1.62                 | 1.80                  | 1.53                          | 1.49  | 1.84                          | 1.78                     | 1.49                                     | 1.09                                     | 2.93                                       | 2.97                                       |
| 合計   | 1.97                 | 2.13                  | 1.89                          | 1.79  | 2.11                          | 2.18                     | 1.95                                     | 1.32                                     | 2.98                                       | 2.92                                       |

\*大変そう思う：5～1：全くそう思わないの平均値を算出。全体の平均値よりもスコアが低いセルを塗りつぶしている。

## 5. 普及対象の属性分析

拙稿『第32号助成報告書』において、佐藤・市川（2013）のモノの浸透ステージ×情報受発信タイプのフレームワークを基に子育て関連の手続きの自動化・オンライン化への関心度の高い11.7%の母親<sup>3</sup>を特定し、彼らの情報行動・カードの利用行動について明らかにした。すなわち、この11.7%に積極的に働きかけることで全体への普及速度を上げることができることを目的として特定した。本稿ではこの11.7%がマイナンバー制度に対してどのような考えを持っているのかについて、次の手順で分析する。

1. 図1において示した10の設問を用いて因子分析を行う。
2. 重要となる因子得点（第1因子と第2因子）を用いて、ポジショニングマップを作成する。
3. 11.7%がどのポジショニングにいるのかを明らかにする。

### (1) 因子分析

図1において示した10の設問を用いて因子分析を行った。解析用ソフトウェアにはIBM社のSPSSver22.0を用い、主因子法、プロマックス回転とした分析を行った。表4に示す通り、2つの潜在因子が抽出された。因子1を政府・行政への信頼性、因子2を情報不安・広報不足とする。

表4. 因子負荷量

|  | 因子1   | 因子2    |
|--|-------|--------|
| 1. 政府や行政にとって必要な制度・機能である                          | 0.765 | -0.031 |
| 2. 公平・公正に税金を徴収するために必要である                         | 0.789 | 0.11   |
| 3. 様々な行政手続きが簡素化され、自分にとっての利便性が高まる                 | 0.738 | -0.076 |
| 4. 今まで、政府や行政の目が行き届かなかった人へ支援できるようになり、社会にとってプラスである | 0.812 | -0.027 |
| 5. 生活保護の不正受給の防止など、公平・公正な社会が実現される                 | 0.731 | 0.136  |
| 6. 長い目で見れば、行政や企業の事務負担が軽減される                      | 0.771 | 0.117  |
| 7. 今後、オンライン(ネット)で様々な行政手続きができるようになるため、期待している      | 0.678 | -0.059 |
| 8. 政府が構築したシステムであり、主に利用するのは行政であるため、個人情報も預けても安心である | 0.544 | -0.297 |
| 9. 一つの番号で様々な情報(医療や所得を含む個人情報)が紐づけられやすくなり、不安である    | 0.022 | 0.809  |
| 10. 自分にとってどのようなメリットがあるのかわからない(そういう情報を入手できていない)   | 0.038 | 0.609  |
| 固有値  | 4.775 | 1.596  |
| 寄与率  | 0.434 | 0.112  |
| 累積寄与率  | 0.434 | 0.546  |

<sup>3</sup> この11.7%の母親の特定は以下のデータにも基づく。情報先端型で自動化・オンライン化への関心が普通と高い人、初期追従型で自動化・オンライン化への関心が高い人の割合である。

|         |       | 子育て関連の手続きに対する自動化・オンライン化への関心 |       |       | 合計     |
|---------|-------|-----------------------------|-------|-------|--------|
|         |       | 関心は低い                       | 関心は普通 | 関心は高い |        |
| 情報循環・浸透 | 情報先端型 | 10                          | 42    | 37    | 89     |
|         | 総和の%  | 0.8%                        | 3.2%  | 2.8%  | 6.8%   |
| 初期追従型   | 初期追従型 | 14                          | 88    | 75    | 177    |
|         | 総和の%  | 1.1%                        | 6.7%  | 5.7%  | 13.4%  |
| 追従型     | 追従型   | 49                          | 331   | 238   | 618    |
|         | 総和の%  | 3.7%                        | 25.1% | 18.1% | 46.9%  |
| 遅滞型     | 遅滞型   | 55                          | 212   | 167   | 434    |
|         | 総和の%  | 4.2%                        | 16.1% | 12.7% | 32.9%  |
| 合計      | 合計    | 128                         | 673   | 517   | 1318   |
|         | 総和の%  | 9.7%                        | 51.1% | 39.2% | 100.0% |

## (2) ポジショニング分析

因子1（政府・行政への信頼性）と因子2（情報不安・広報不足）の因子得点を用いて、2因子間のポジショニングを作成する。そして、そのポジショニング図をもとに各象限に普及対象が何人いるのかを明らかにする。図3に2つ因子得点を基に散布図を作成した。横軸が因子1（政府・行政への信頼性）であり、縦軸が因子2（情報不安・広報不足）となる。ポジショニングをするにあたっては0を境界として、各因子が示す程度の高低を区分した。

IからIVの各象限のどこに普及対象が分布しているのかを求めたのが表5である。これによれば最も望ましい第IV象限（信頼性が高く、個人情報などへの不安も少ない）に多く分布しているとわかる。続いて、第II象限、第I象限と続くが、初めに働きかけるべきは第I象限にいる層である。なぜなら、政府・行政への信頼性を高めるよりも、情報不安・広報不足を解消する方が容易と考えるからである。

図3. 2つの因子の散布図を基にしたポジショニング図

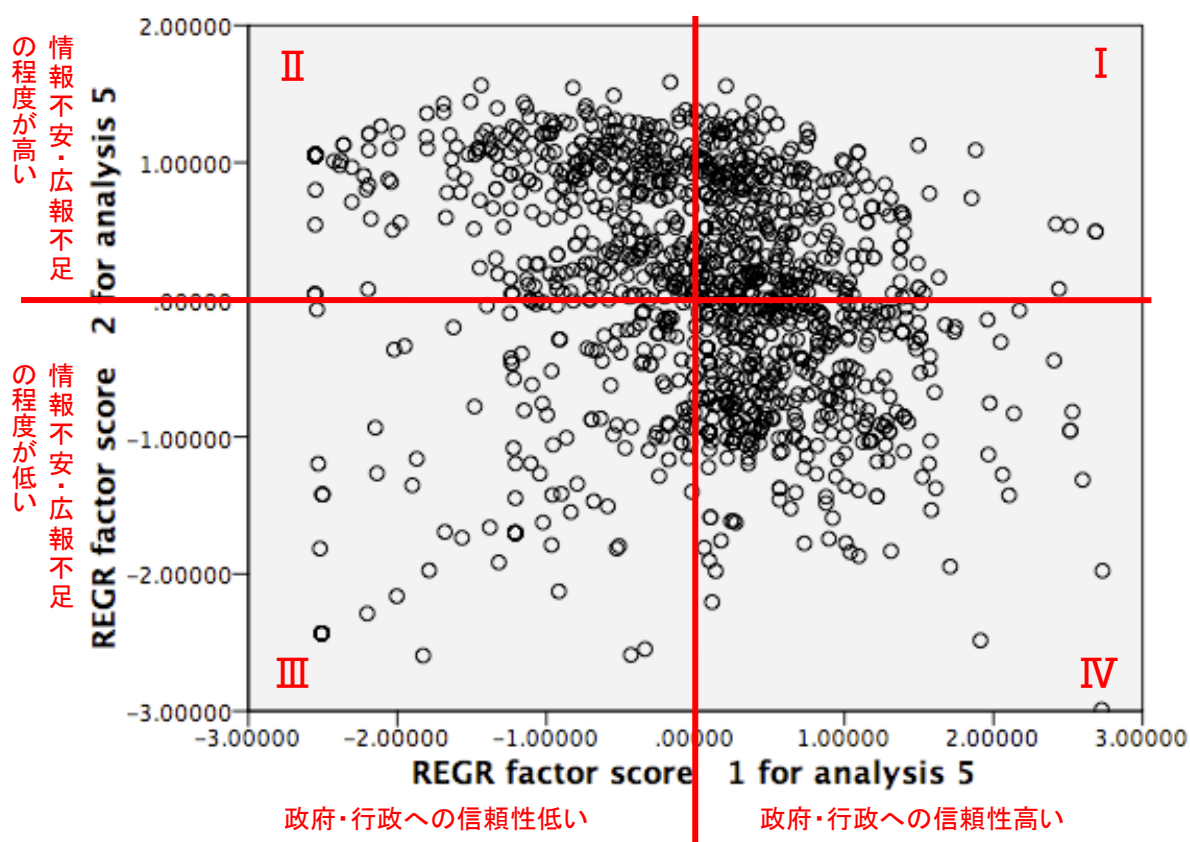


表5. 各ポジショニングにおける普及対象の分布

|                     | I 政府・行政への信頼性高い×情報不安・広報不足の程度が高い | II 政府・行政への信頼性低い×情報不安・広報不足の程度が高い | III 政府・行政への信頼性低い×情報不安・広報不足の程度が低い | IV 政府・行政への信頼性高い×情報不安・広報不足の程度が低い |
|---------------------|--------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|
| 各ポジショニングにおける普及対象の割合 | 22.1%(34)                      | 24.0%(37)                       | 8.4%(13)                         | 45.5%(70)                       |
| 各ポジショニングにおける全体の割合   | 24.6%(355)                     | 26.9%(388)                      | 10.7%(154)                       | 37.8%(545)                      |

\*カッコ内は実数

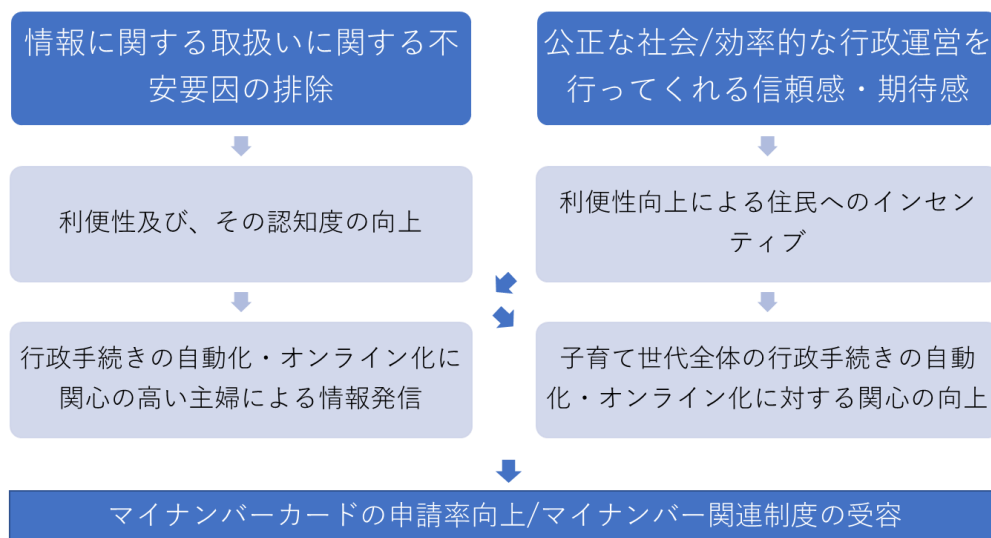
## 6. おわりに

本研究は2段階に分けて実施した。最初はマイナンバー制度に関心があり情報感度が高く自らがオピニオンリーダーとなっている主婦を特定し、その属性を明らかにした(前拙稿)。次に地域属性やマイナンバー制度に対する考え、インセンティブによる受容態度の変化などを考慮した分析を行った。

これらを通じて、これまで見たことがないような新しい制度を政府や行政が広く導入する際には、利便性を高めその認知度を上げていくことや何らかのインセンティブも必要だが、現代日本においては不安要因の排除や公正な社会/効率的な行政運営による利便性の向上を約束できる政府・行政への信頼を高めていくことがキーファクターになる。結果として、ヒアリング調査から得られた仮説を改めて検証する形となったが、公正な社会/効率的な行政運営が求められることをデータから指摘することができたのは大きな成果と言える。

図4にこれまでの分析結果をもとにまとめた普及プロセスを示し、本稿を閉じる。

図4. 普及プロセス



## 【参考文献】

Kenichiro Yoshida(2017), “Individual Number and My Number Portal Awareness Survey targeting Families with Small Children”, *Journal of Management Science* Vol.8, ICBM, pp.25-32.

国税庁『国税電子申告・納税システム(イータックス)』

[http://www.e-tax.nta.go.jp/topics/topics\\_smartphonesite.htm](http://www.e-tax.nta.go.jp/topics/topics_smartphonesite.htm)(平成27年3月31日最終アクセス)

地方公共団体情報システム機構『マイナンバーカード総合サイト』

<https://www.kojinbango-card.go.jp/mynumber/>(平成30年5月アクセス)

吉田健一郎(2017)「マイナンバー・マイナポータル導入への育児世代を対象にした意識調査」『(公財)電気通信普及財団 研究調査助成報告書』第32号、(公財)電気通信普及財団

(<https://www.taf.or.jp/files/items/747/File/029.pdf>)

茶谷達雄・島田達巳・井堀幹夫編著(2014)『電子自治体実践ガイドブック IT変革期の課題と対応策』加除出版

内閣府『マイナポータル 総合サイト』<https://myna.go.jp/>(平成30年5月アクセス)

〈発表資料〉

| 題名  | 掲載誌・学会名等                                     | 発表年月     |
|---|--|----------|
| “Individual Number and Myna Portal Awareness Survey targeting Families with Small Children” | Journal of Management Science<br>Vol.8, ICBM | 2017年12月 |