

個人番号カード交付申請の多チャンネル化について
～ 住民の手続負担の軽減～

報 告 書

平成26年10月20日

指定都市市長会

ICT関連プロジェクト

目次

第1章	本報告書のねらい	・・・	1
第2章	国が想定する交付方式における課題	・・・	2
第3章	個人番号カードの申請・交付方式の提案	・・・	3
	1 集中的な受付窓口の設置	・・・	4
	2 オンラインによる交付申請	・・・	6
第4章	本報告書のまとめ	・・・	8

第1章 本報告書のねらい

プロジェクトの設置目的

ICTは既に国民・市民生活に身近な存在となっており、今後は、ICTの利用・普及促進に努めるだけでなく、ICTの活用による市民や事業者の利便性向上、ICTを取り入れた市民参加や市民協働の推進が求められている。

本プロジェクトは、市民サービスをより効率的に行い、市民と行政との距離をより近づけるため、ICTの活用方策について政策提言を行うものである。

取組テーマと本報告書のねらい

平成28年1月に利用が開始されるICTを活用した社会基盤である「社会保障・税番号制度(以下「マイナンバー制度」という。)」は、行政機関の縦割りの解消につながるだけでなく、きめ細かい市民サービスの実現につながるものであるが、本制度は、社会保障や税などの行政分野から「小さく」開始される。

マイナンバー制度が有効に活用されるためには、個人番号カードの仕組みをはじめとする制度の利便性が向上することが重要であり、また、社会保障、税、災害対策の3分野以外における活用も検討されていることから、本プロジェクトにおいては、特に、「個人番号カード交付申請の多チャンネル化」と「マイナンバー制度の独自活用方法の検討」を取組テーマとして検討を進めている。

本報告書は、これら2つのテーマのうち、「個人番号カード交付申請の多チャンネル化」に関するものであるが、現在までに国が示している交付申請フローでは、国民・住民がカードの交付を受けるまでに「手間」が多いなどの課題があるため、住民の負担を軽減する視点から多様な申請機会の提供方法を検討するとともに、その結果を報告するために作成したものである。

第2章 国が想定する交付方式における課題

国が想定する個人番号カード（以下「カード」という。）の交付方式については、平成26年度社会保障・税番号制度担当者説明会資料等で示されているところであるが、以下のとおり国が想定する交付方式における課題を整理した。

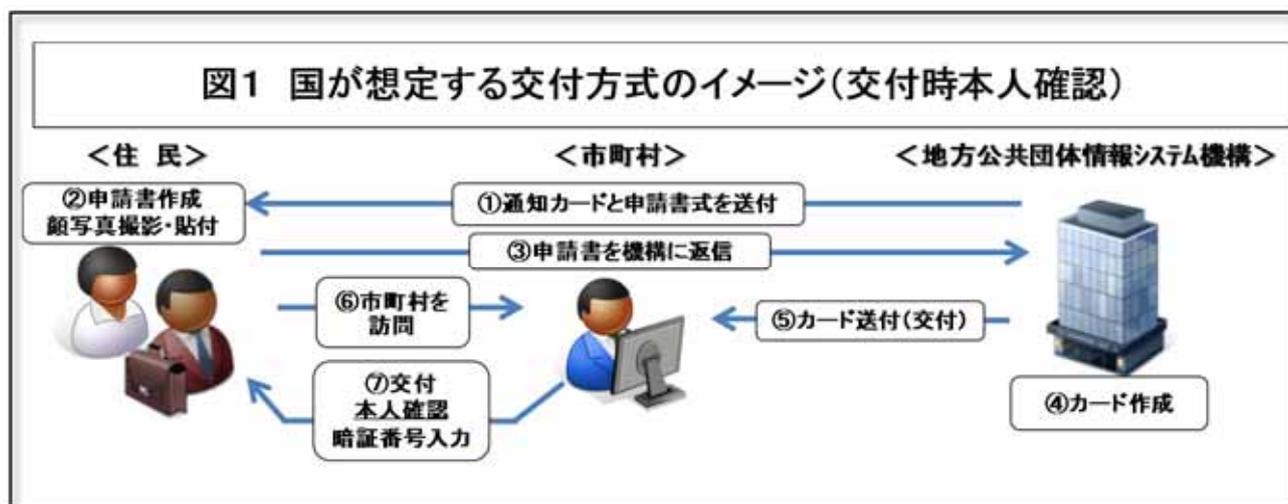
申請時・交付時における住民の負担

図1のとおり、申請時においては、住民は、地方公共団体情報システム機構（以下「機構」という。）から郵送されるマイナンバーの通知カードと交付申請書類を受領した後、「申請書の作成」、「顔写真の撮影・貼付」及び「申請書の返送」を行う必要がある。

また、交付時においては、住民は、市町村から郵送されるカードの交付通知書を受領した後、「市町村の事務所を訪問」し、「本人確認」と「暗証番号入力」を行う必要があり、申請時及び交付時において、住民の負担や移動の負担が大きくなっている。

以上のとおり、国が示す交付申請フローでは、住民がカードを交付されるまでに「手間」が多く、また、地方公共団体が手続について案内する機会が損なわれているため、住民の負担感が大きくなっている。

さらに、カードの交付手数料について、住民に負担を求めるかどうか示されていないものの、住民の負担が発生しないよう無料とする必要がある。



第3章 個人番号カードの申請・交付方式の提案

これまでに述べたとおり、国の想定する交付方式では、住民の負担が大きいうえ、市町村がカードの交付手続に対応するためには、各市町村の窓口形態、人員配置などの執行体制、必要となる機器の整備など、現行事務の見直しや新たな設備投資などといった大きな影響が生じる。

また、住基カードの独自活用を進めてきた地方公共団体にとっては、現在の手続方法を変更する必要があるなどの課題も発生する。

以上のことから、住民の利便性や各地方公共団体の地域性・独自性を担保できる仕組みとなるよう、複数の申請・交付方法を検討し、各地方公共団体の実情に合わせて選択できるようにする必要がある。

そこで、住民の手続や移動の負担軽減の観点から、以下の2つの方式について検討し、課題等の整理を行った。

- | |
|---------------------------|
| 提案1 集中的な受付窓口の設置（申請時本人確認） |
| 提案2 オンラインによる交付申請（交付時本人確認） |

国が想定する方式とICT関連プロジェクトが提案する方式の比較

	申請方法	本人確認	申請書送付	暗証番号入力	カード交付	
国の方式	市民→機構 (郵送)	交付時	市民→機構	交付時	窓口	
提案する方式	提案1	市民→市町村 (窓口)	申請時	市町村→機構	機構	郵送
	提案2	市民→機構 (電子申請)	交付時	市民→機構	交付時	窓口

なお、具体的な内容については次頁以降で説明するが、これらの提案は、各市町村における実施を義務付けるものではなく、あくまでも各市町村が、その実情に応じて交付方式を選択することが可能な仕組みとすることを想定したものである。

提案 1 集中的な受付窓口の設置（申請時本人確認）

（1）概要

住民は市町村窓口で本人確認のうえ申請手続きを行い、機構が住民に対してカードを郵送（交付）する方式である（図2）。

住民の来訪機会が多い事務所（指定都市においては区役所を想定）に、集中的な受付窓口を設置し、転入などの手続きで来訪した住民に申請手続きについて案内する。

（2）交付までの流れ

集中的な受付窓口の設置

市町村長は、市町村窓口にて、カードの交付申請受付窓口を設置する。

受付窓口は、住民の来訪機会が多く、本人確認も含めた集中的な申請受付事務が可能な事務所（指定都市においては区役所）とすることを想定している。

申請手続きの案内

市町村長は、転入などの手続きで市町村窓口を訪問している住民に交付申請手続きを案内する。

申請手続き（本人確認）

住民は、受付窓口において、本人確認のうえ、自身のカードの交付申請手続きを行う。

また、住民は、申請と併せて、カード及び電子証明書の暗証番号を申請書に記入する。

申請書作成支援

窓口の職員は、申請書記載方法の案内、代行作成、申請書に貼付する写真撮影等の支援を行う。

申請書一括送付

市町村長は、受け付けた交付申請書類を取りまとめのうえ、機構に送付する。

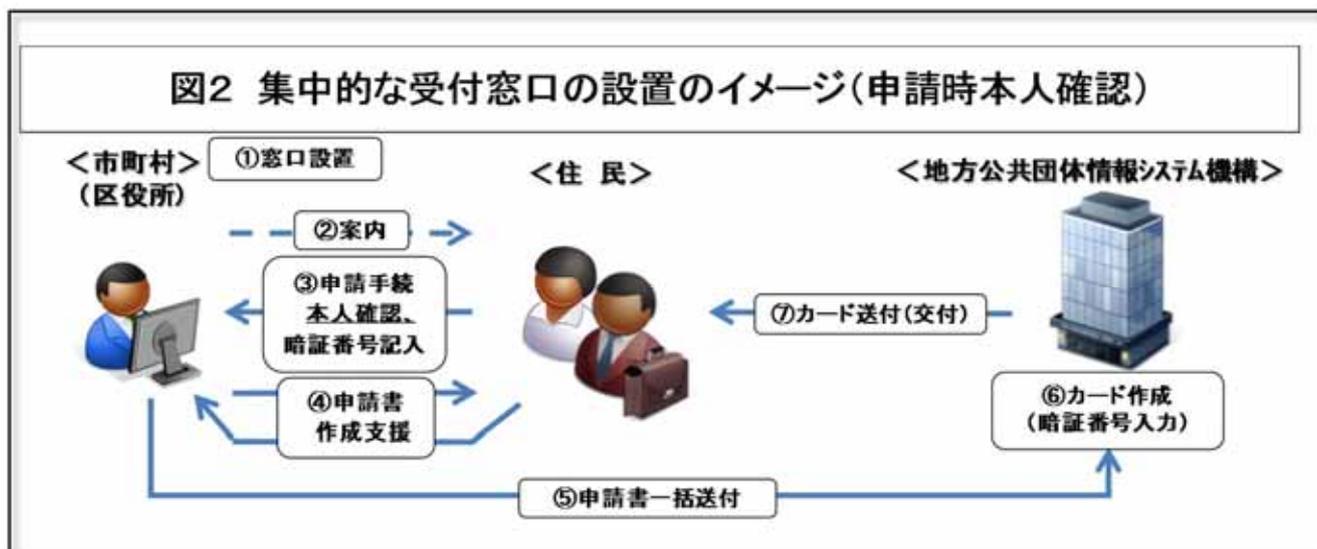
カードの作成（暗証番号入力）

機構は、カードを作成し、「申請書」において設定した暗証番号を入力する。

カードの送付、交付

機構は、当該申請者の住民票の住所にカードを送付（郵送）する。

図2 集中的な受付窓口の設置のイメージ（申請時本人確認）



(3) メリット

ア 申請手続における住民の負担軽減等

- ・転入手続などのついでに、身近な市町村窓口で申請できる。
- ・カード交付の際に、市町村窓口を来訪する必要がない。
- ・申請書の作成支援を受けることができる。

イ 勧奨イベントの実施等

- ・その場で申請することが可能なため、市町村窓口でのイベントなどで積極的な勧奨がしやすい。
- ・申請書作成支援によって、申請書類の過誤を防止することができる。

(4) 課題

項目	概要
(ア)事務負担	国が想定する方式を併用することを想定しており、「申請の受付」と「交付」の両方を実施することから、国の想定する方式のみを実施する場合と比べて人員体制を充実させる必要がある。また、限られた窓口において本人確認まで行うことから、窓口での滞留による住民の待ち時間が長くなる恐れがある。以上のことから、受付窓口の適切な規模について検討したうえで、効率的な窓口体制を構築する必要がある。
(イ)費用負担	受付に必要な事務設備やシステム機器、写真撮影のための機器等を整備するための費用が発生するため、適切な予算規模を検討するとともに、国への財政措置を要望する必要がある。
(ウ)物理的スペース	既存設備のみでは対応が困難な場合、新たに必要な物理的なスペースを確保する必要がある。
(エ)申請手続の周知	住民に対して、申請手続が市町村によって異なる場合や郵送によらない場合があることを周知するため、通知カード・申請書類の送付時に明記する等、周知方法を検討する必要がある。
(オ)郵送以外による申請	本人の郵送以外の方法による交付申請について法令上の制約はないが、国が想定する交付方式と異なるため、実現可能となるよう国との調整が必要である。
(カ)申請書類の課題	国が想定する交付方式では、交付申請書類は一括して住民に郵送され、各市町村に配布するか明記されていないことから、市町村窓口で使用される交付申請書類を調達する必要がある。また、予め、交付申請書類に本人に関わる情報を印字する（プレプリント）こととされていることから、窓口で準備する申請書類についても、申請内容の過誤を防止する観点から、対応方法を検討する必要がある。
(キ)機構における事務負担の発生	暗証番号の入力作業、住民へのカードの郵送等、機構における事務負担が発生するため、国及び機構との調整が必要である。
(ク)出頭によらない交付	番号法施行令第13条において、カード交付は市町村の事務所への出頭を求めて行うこととされており、法令上の制約がある。また、暗証番号が入力されたカードを郵送することになるため、窓口交付の場合と比べて、本人に確実に交付される方法の検討が必要である。
(ケ)通知カードの返納等	番号法第17条第1項において、交付時において、通知カードの返納及び主務省令で定める書類の提示を受け、政令に基づく本人確認を行うこととされており、法令上の制約がある。また、交付前に通知カードを返納することが可能となった場合であっても、通知カードの返納方法及びタイミングについて検討する必要がある。なお、通知カードの返納から個人番号カードの交付までの間における番号法に基づく本人確認については、番号法令に定める通知カードによらない手段によって対応することを検討する必要がある。
(コ)交付手数料	交付手数料が有料である場合、申請が進まなくなる恐れがあるほか、カード交付を郵送により行うことから、交付時以外における手数料の徴収方法やタイミング等を検討する必要がある。
(ク)その他の取組	窓口申請受付の強化期間や窓口の休日開設についても検討する必要がある。

提案 2 オンラインによる交付申請（交付時本人確認）

（1）概要

住民は、所有するスマートフォンや自宅のパソコンからオンラインによる申請手続きを行い、市町村長が窓口でカードを交付する方式である（図3）。

住民は、市町村を来訪することなく、カードの交付申請ができる。

（2）交付までの流れ

申請手続きの案内

機構は、通知カードや申請書類を送付する際に、パンフレットを同封するなどして、オンラインによる交付申請手続きについて案内する。

市町村長は、広報や窓口での説明により、住民にオンラインによる交付申請手続きを案内する。

申請手続き（電子申請）

住民は、所有するスマートフォンやパソコンにより、自身のカードの交付申請手続きを行う。（本人確認は交付時）

申請情報の電子送付

住民の所有するスマートフォンやパソコンからインターネットを経由して、申請情報、顔写真情報等を機構に送付する。

カードの作成

機構は、カードを作成する。

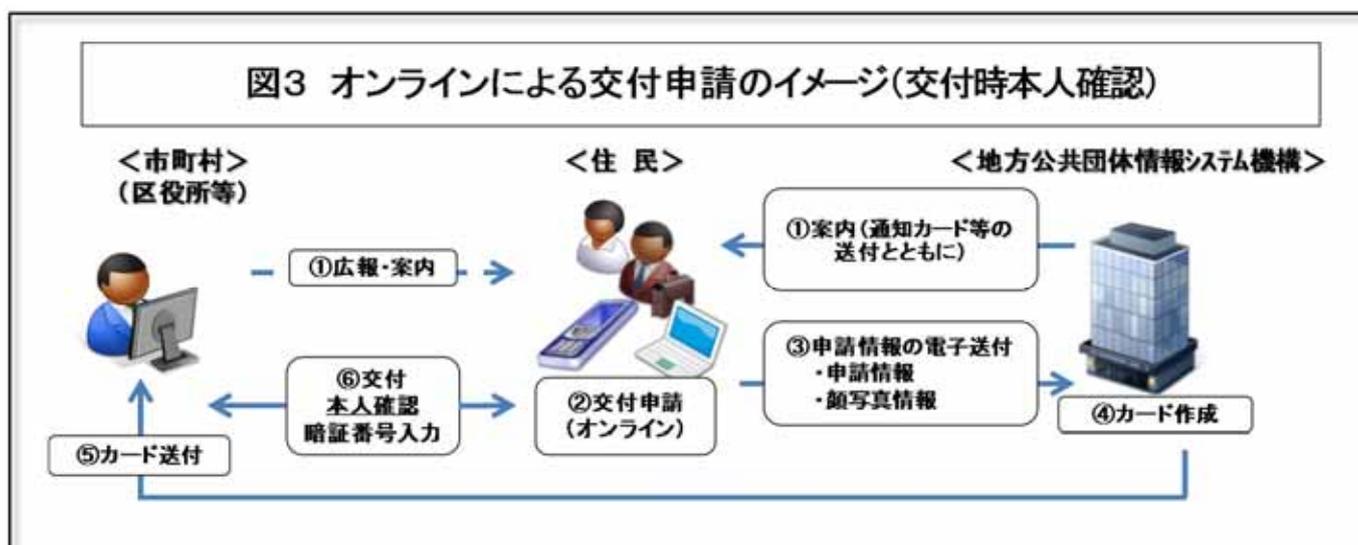
カードの送付

機構は、カードを当該市町村に送付する。

カード交付（本人確認、暗証番号入力）

住民は、市町村窓口における本人確認のうえ、カード及び電子証明書の暗証番号を入力し、カードの交付を受ける。

図3 オンラインによる交付申請のイメージ(交付時本人確認)



(3) メリット

ア 申請手続における住民の負担軽減等

- ・申請書類の郵送や、市町村窓口を来訪することなく、自宅にいながら申請できる。
- ・市町村窓口の開設時間にとらわれることなく申請できる。

イ 市町村における窓口事務の削減等

- ・住民自ら申請が可能のため、市町村における窓口事務の削減が期待できる。
- ・その場で申請することが可能なため、市町村窓口でのイベントなどで積極的な勧奨がしやすい。
- ・電子申請によって申請書類郵送料の削減が期待できる。

(4) 課題

項目	概要
(ア)申請手続の周知	住民に対して、申請手続が市町村によって異なる場合や郵送によらない場合があることについて周知する方法を検討する必要がある。
(イ)郵送以外による申請	本人の郵送以外の方法による交付申請について法令上の制約はないが、国が想定する交付方式と異なるため、実現可能となるよう国との調整が必要である。
(ウ)申請書類の課題	国が想定する交付方式では、予め、交付申請書類に本人に関わる情報を印字する(プレプリント)こととされていることから、申請内容の過誤を防止する観点から、電子申請による場合における対応方法を検討する必要がある。 例えば、本人による申請を確実なものとするため、機構から住民に送付される申請書類に印刷されたQRコードを読み取ることによって、交付申請画面にログインし、かつ、申請内容が自動で入力されるなどの対応方法を検討する必要がある。
(エ)システム整備	機構の提供する電子申請ネットワークサービスを活用することを想定しているため、機構との調整が必要である。

第4章 本報告書のまとめ

第3章で提案した個人番号カードの交付方式を実現するために、以下のとおり主な課題を整理した。

1 カードの交付手数料について

カードの交付手数料について、国から具体的な方針は示されていないものの、マイナンバー制度は、国家的な情報基盤の整備であることから、住民の負担が発生しないよう無料とするべきである。

また、やむを得ず有料とする場合であっても、最小限の負担を求めることとともに、手数料の徴収時期をカード交付時に限定しないこととするなど、各地方公共団体が、その実情に応じた柔軟な申請・交付手続が実現できるよう制度を整備するべきである。

2 地方公共団体の特性に応じた多様なカードの申請手続・交付手続の実現について

国が示すカードの交付フローでは、手続において住民にかかる「手間」が多く、また、身近な地方公共団体が手続について案内や支援をする機会が損なわれている。

そこで、手続における住民の負担感を軽減する観点から、各地方公共団体の地域特性に応じた多様なカード申請・交付手続を実施するためには、以下の課題が挙げられる。

(1) 市町村窓口における申請手続について

カードの交付申請方法について、住民が申請書類を機構に郵送する方法以外に、住民が市町村窓口において申請書類を作成及び提出し、市町村が申請書類を一括して機構に郵送する等の方法を可能とする必要がある。

また、申請者に対して申請書類の作成を支援（申請書の内容説明、記載内容の案内及び申請書類に貼付する顔写真の撮影など）することを可能とする必要がある。

(2) 市町村の事務所への出頭によらない方法（郵送）による交付について

行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律施行令第13条によると、カード交付は市町村の事務所への出頭を求めて行うこととされており、住民の移動の負担を軽減する必要がある。

そこで、国が想定する交付方式では、機構が市町村宛てにカードを送付（郵送）したうえで、市町村が窓口で交付することとなっているが、市町村窓口における申請時に本人確認を行った場合は、機構が市町村宛てではなく申請者の住所宛てに直接送付（郵送）することによって交付することを可能とする必要がある。

(3) 申請時における本人確認等

行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律第17条第1項では、カード交付時において本人確認を行うこととされているが、(1)及び(2)の方法による申請・交付手続を実現するため、申請時における市町村窓口での本人確認及び交付時以外における通知カードの返納を可能とする必要がある。

(4) 申請書類について

申請書類については、国が想定する交付方式では、国が一括して住民に送付することとしており、各市町村に配布されるかについては明記されていない。

(1) による申請手続を実現するため、市町村窓口での交付申請に必要な申請書類を、当該窓口にも配布する必要がある。

また、国から一括して住民に送付される申請書類には、予め必要な情報が印字(プレプリント)される予定とのことであるが、申請内容の過誤を防止する観点から、市町村窓口のCS端末等によっても同様に必要な情報の印字を可能とするなど柔軟な運用ができるようにする必要がある。

(5) 交付申請手続に関する住民への周知について

(1) 及び(2) に伴い、住民に対して、郵送によらない申請など、市町村によって国と異なる申請・交付手続を実施している場合があることを周知するため、通知カード・申請書類の送付時にその旨を明記するなどして住民に対して周知する必要がある。

(6) オンラインによる交付申請について

より一層、住民の負担感を軽減するため、国において、地方公共団体からの意見を踏まえつつ、スマートフォンやパソコンからのオンラインによる交付申請サービスの実施について早急に検討し、実現する必要がある。

3 カード交付事務に関する施策に要する経費の財政措置について

国が想定する方式による交付事務はもちろん、地方公共団体における地域特性に応じた独自の申請受付・交付事務に関する施策に要する経費について、国において財政措置を講じる必要がある。