

電子証明書の更新及びマイナンバーカードに係る各種パスワードの初期化・再設定手続の非対面化

27

令和4年7月

東京都港区

龍ヶ崎市、大磯町、豊田市、砥部町、佐世保市、宮崎市

1 現状

対面による電子証明書更新等手続

マイナンバーカードに搭載されている電子証明書の有効期間は
5年間であり、更新に伴う本人確認や各種パスワードの初期化・再設定については市区町村の窓口など**対面による手続**が必要（公的個人認証サービス事務処理要領）

電子証明書更新等手続の場面

電子証明書の新規発行時	窓口での本人確認 カード交付時に最大4種類のパスワードを設定
パスワードの失念、誤入力によるロック	窓口での本人確認 パスワードの初期化・再設定
電子証明書の有効期間（5年）の到来時	窓口での本人確認 パスワードの更新



2 支障事例① 恒常的な窓口混雑・感染症拡大リスク

マイナポイント事業等の交付促進策により発行された大量のカードは、令和6年度～令和7年度頃に電子証明書の有効期限が到来し、更新手続きが必要となるため、全国的に市区町村窓口の混雑、これに伴う問合せ・苦情等の増加が見込まれ、窓口運営（小規模な自治体では対応人員が割かれることになるため、自治体運営そのもの）の停滞が確実視されるとともに、感染症の拡大、ひいては市区町村窓口がクラスターの発生源となることが懸念される。

◆ 港区におけるマイナンバーカードの交付状況（令和4年6月1日現在）

	令和4年度	令和3年度	令和2年度	令和元年度	平成30年度
交付率	55.7%	53.4%	38.1%	25.8%	21%
交付枚数	4,326枚	37,882枚	34,781枚	10,921枚	11,151枚
累計	144,328枚	140,317枚	102,452枚	67,738枚	56,843枚

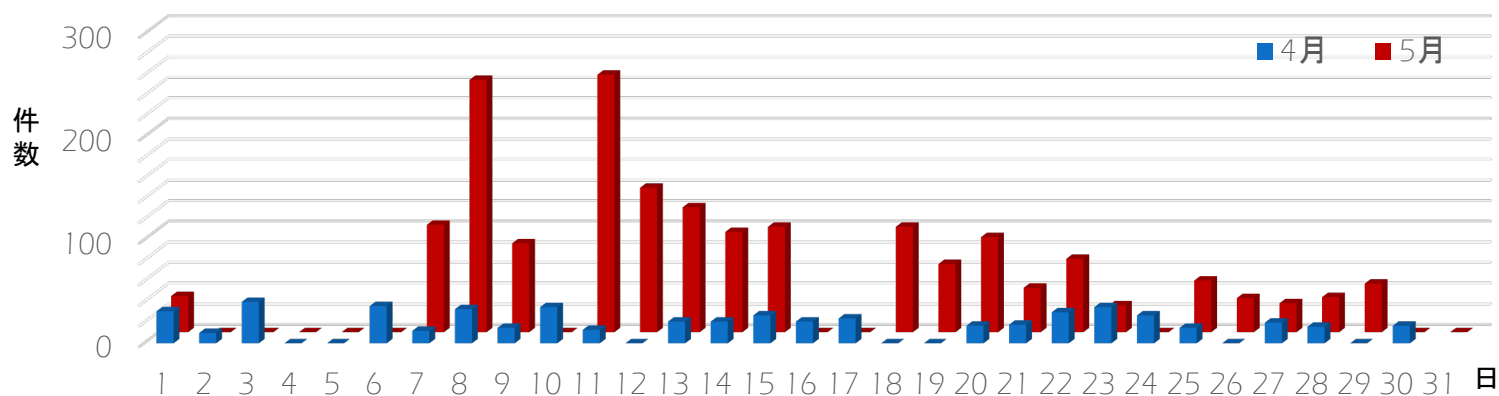
→ 国による強力な普及促進策にも後押しされ、令和2年度からカード交付枚数が急増。
港区では、6年度以降、電子証明書の更新等のために毎年約3万人～4万人の区民の来庁が想定。
... 窓口における手続きに1人当たり30分～1時間程度（混雑の状況等によってはそれ以上）要することから、およそ年間4万人×1時間＝40,000時間が必要となり、大きな支障が生じる

2 支障事例② 活用機会拡大による突発対応

2020年5月、新型コロナウイルス感染症に伴う特別定額給付金のオンライン申請のため、電子証明書のパスワードの初期化・再設定の手続に市民が殺到（豊田市では、最大約250件／日（前月平均の10倍以上））し、夜間まで対応に追われるなど、業務に大きな支障が生じた。

健康保険証としての利用等、マイナンバーカード活用の機会が拡大する中、今後も同様の支障が突発的に生じるリスクがある。

◆ 豊田市における電子証明書のパスワードの手続状況（2020年4月・5月）



2 支障事例③ 住民目線での支障

- × 支障事例①・②に関連して、窓口の混雑により手続にかかる時間が長くなる。
- × 休日窓口や夜間窓口を開設していない市区町村においては、平日の開庁時間内に都合をつけて手続しなければならない。
- × 仕事の都合により遠方に滞在している場合であっても、パスワードの初期化・再設定の必要が生じた際は、住民登録のある市区町村窓口でなければ手続ができない。



3 求める措置と具体的手法

マイナンバーカードに搭載された電子証明書の更新手続きやマイナンバーカードのパスワード失念時等における初期化・再設定を、コンビニやオンライン申請など「デジタル・非対面完結」型の手法により、市区町村窓口以外の場所でも手続きができるようにすること。

マイナンバーカードの新規発行時は、対面による交付で厳格な本人確認を実施

☞ 電子証明書の更新等手続きについては要件緩和により効率化し、
メリハリのあるマイナンバー制度の運用を実現

32

①事務処理要領の改定

公的個人認証サービス事務処理要領における「市区町村の窓口など対面による手続き」に関する記載（記載例：市区町村受付窓口に提出、ICカードを持参する必要等）を改定し、コンビニやオンライン（マイナポータル等）でも手続きができることを明文化

②専用アプリの活用

専用アプリによる顔認証システム及び2段階認証によるセキュリティーコード送信等を活用した本人確認方法を駆使したコンビニ（キオスク端末）、オンラインにおけるパスワードの更新・初期化・再設定

※ 署名用電子証明書のパスワード初期化・再設定については、専用アプリによる顔認証等により、コンビニのキオスク端末での手続きが可能となっている。

4 見直しによる効果

- ✓ **住民**の利便性の大幅向上
- ✓ 窓口混雑の緩和、業務効率化による負担軽減・生産性の向上による**自治体**サービスの大幅向上
- 33 ✓ **国**のマイナンバー関連施策の一層の浸透



持続可能な自治体運営が実現

参考) 関係法令等

電子署名等に係る地方公共団体情報システム機構の認証業務に関する法律（抄）

（署名用電子証明書の発行）

第三条 住民基本台帳に記録されている者は、その者が記録されている住民基本台帳を備える市町村（特別区を含む。以下同じ。）の市町村長（特別区の区長を含む。以下同じ。）を経由して、機構に対し、自己に係る署名用電子証明書（署名利用者検証符号が当該署名利用者のものであることを証明するために作成される電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によつては認識することができない方式で作られる記録であつて、電子計算機による情報処理の用に供されるものをいう。以下同じ。）をいう。以下同じ。）の発行の申請をすることができる。

2 前項の申請をしようとする者（以下この条において「申請者」という。）は、その者が記録されている住民基本台帳を備える市町村の市町村長（以下「住所地市町村長」という。）に対し、政令で定めるところにより、当該申請者に係る住民票に記載されている事項のうち住民基本台帳法（昭和四十二年法律第八十一号）第七条第一号から第三号まで及び第七号に掲げる事項（同号に掲げる事項については、住所とする。）を記載した申請書（以下この条において「申請書」という。）を提出しなければならない。

3 住所地市町村長は、前項の規定により申請書の提出を受けたときは、申請者が当該市町村の備える住民基本台帳に記録されている者であることの確認（以下この条において「署名利用者確認」という。）をするものとし、署名利用者確認のため、総務省令で定めるところにより、これを証明する書類の提示又は提出を申請者に求めることができる。

4 住所地市町村長は、前項の規定により署名利用者確認をしたときは、主務省令で定めるところにより、当該申請者の署名利用者符号及びこれと対応する署名利用者検証符号を作成し、これらを当該申請者の個人番号カード（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（平成二十五年法律第二十七号）第二条第七項に規定する個人番号カードをいう。第二十二条第四項及び第三十八条の二第一項において同じ。）その他の主務省令で定める電磁的記録媒体（電磁的記録に係る記録媒体をいう。以下同じ。）に記録するものとする。

5 住所地市町村長は、前項の規定による記録をしたときは、総務省令で定めるところにより、当該申請者に係る申請書の内容及び署名利用者検証符号を機構に通知するものとする。

6 前項の規定による通知を受けた機構は、総務省令で定めるところにより、機構が電子署名を行った当該申請に係る署名用電子証明書を発行し、これを住所地市町村長に通知するものとする。

7 前項の規定による通知を受けた住所地市町村長は、総務省令で定めるところにより、当該通知に係る署名用電子証明書を第四項の電磁的記録媒体に記録して申請者に提供するものとする。

8 第五項の規定による申請書の内容及び署名利用者検証符号の通知並びに第六項の規定による署名用電子証明書の通知は、総務省令で定めるところにより、住所地市町村長又は機構の使用に係る電子計算機から電気通信回線を通じて相手方である機構又は住所地市町村長の使用に係る電子計算機に送信することによって行うものとする。

参考) 関係法令等

電子署名等に係る地方公共団体情報システム機構の認証業務に関する法律施行規則（抄）

（署名用電子証明書の発行の方法等）

第九条 法第三条第六項の規定による署名用電子証明書の発行は、機構の使用に係る電子計算機の操作によるものとし、署名用電子証明書の発行の方法に関する技術的基準については、総務大臣が定める。

2 法第三条第六項の規定による署名用電子証明書の住所地市町村長への通知は、これを暗号化して行うものとする。

公的個人認証サービス事務処理要領（抄）

第2 認証業務

1 電子証明書の発行

（略）

(1) 申請者／利用者による申請に基づく電子証明書の新規発行／更新（本人の場合）

ア 事務手順

(ア) 新規発行／更新申請書の受理

A 新規発行／更新申請書の受理（略）

B 新規発行／更新申請書受理の条件

(A) ～ (E) （略）

(F) 更新の場合、利用者は、現在有効な電子証明書が記録された I C カードを持参する必要がある。

第3 その他付帯業務

1 暗証番号の変更／初期化

(1) 利用者による暗証番号の変更／初期化の申請の受付（本人の場合）

ア 事務手順

(ア) ～ (ウ) （略）

(エ) 暗証番号の変更

(オ) 暗証番号の初期化

A I C カードの確認

利用者より I C カードの提出を受ける。この際、当該 I C カードが住基カード又は個人番号カードの場合は、申請書の記載事項を照合し、利用者本人の住基カード又は個人番号カードであることを確認する。照合において疑義が生じた場合には、受付不可とする。なお、(イ) 利用者の本人性確認において既に確認が済んでいる場合は必要ない。（略）