

令和4年 地方分権改革に関する提案募集 提案事項

総務省 第2次回答

管理番号

15

提案区分

B 地方に対する規制緩和

提案分野

11_その他

提案事項(事項名)

マイナンバーカード更新時にカードの郵送受取を可能とすること

提案団体

松山市、今治市、八幡浜市、新居浜市、西条市、大洲市、四国中央市、西予市、東温市、上島町、久万高原町、松前町、内子町、伊方町、松野町

制度の所管・関係府省

総務省

求める措置の具体的内容

有効期間満了などによるマイナンバーカード更新の際には、暗証番号や顔認証機能を活用することで窓口での本人確認を不要とし、原則として郵送によるカード受取ができるようにしていただきたい。

また、その際のカードの郵送は、カードの発行を行っている J-LIS(地方公共団体情報システム機構)に担っていただきたい。

具体的な支障事例

当市ではマイナンバーカードの交付率が4割を超えており、累計交付枚数の約7割が、令和2年度から令和3年度の2年間に交付されたものであるが、その交付の際には窓口が滞留した。その10年後である令和12年度から令和13年度にはこれらのカードが有効期間満了を迎えるため、現行制度のままでは、更新された新たなカードを受け取るための来庁者により、再び交付窓口の滞留が見込まれる。

また、カード所持者が増加したことにより、住所変更や氏名変更や、複数回の転居などにより券面の追記欄に余白がなくなったことによるカードの再交付が数多く発生しており、地方公共団体の窓口業務の負担が増している。

制度改正による効果(提案の実現による住民の利便性の向上・行政の効率化等)

窓口へ出向くことなくカード受け取りできれば、市民の利便性が向上し、窓口対応等が減ることで地方公共団体の負担が軽減される。

根拠法令等

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、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第3条、第22条、個人番号カードの交付等に関する事務処理要領

追加共同提案団体及び当該団体等から示された支障事例(主なもの)

宮城県、郡山市、水戸市、日立市、小山市、桶川市、富士見市、千葉市、柏市、八王子市、柏崎市、金沢市、山梨県、半田市、枚方市、八尾市、寝屋川市、西宮市、和歌山市、倉敷市、吉野川市、高知県、大牟田市、熊本市、宮崎市

○交付率の向上とともに連動して見込まれる業務量であるため、現行制度のままでは、必ず事務処理量に限界

が出てしまうのではないかと考えられる。業務量の増減の差が大きく、人員配置などにも苦慮している。また、各種手続の電子化を進めながら、手続は窓口でしか出来ないという矛盾があるため、市民が役所の窓口へ出向くことなくオンライン等による手続が行える措置を求める。

○当市においても、同様に、令和2年度から令和3年度の交付数が高いことから、同様の問題が懸念される。

○マイナンバーカードの更新は、J-LIS が送付している更新通知だけ見ると、全て「交付時来庁方式」で受付する想定になっており、更新にかかるカード交付業務により市区町村の負担は確実に増加する。したがって、本提案のように有効なマイナンバーカードを持つ住民については、「窓口での」本人確認を不要とする措置が必要である。

○マイナンバーカードの交付数の増加により、券面事項の変更、電子証明書等の暗証番号の初期化、電子証明書の更新、紛失等による再交付と、交付の対応だけに注力できる状況ではなくなっている。また、5年、10年ごとに窓口の拡大を行うことは、資材の調達、人員の確保という面でも負担が大きく困難である。

各府省からの第1次回答

マイナンバーカードは、対面やオンラインで安全・確実に本人確認を行うためのツールであり、なりすまし等による不正取得を防ぐため、申請時又は交付時に、市区町村の職員による対面での厳格な本人確認を経て、交付することを原則としている。

本人確認に当たっては、住民票に記載されている申請者の個人識別事項（氏名及び住所又は生年月日）と申請者が提示する本人確認書類に記載された個人識別事項が一致すること、申請者が提示する本人確認書類が偽造されているものでないこと、申請者の顔と新たなマイナンバーカード及び本人確認書類に表示された顔写真が同一人物のものかと判断できるか等の確認を行っているところである。有効期間満了によるマイナンバーカードの更新の際には、更新時点での申請者の顔と、新たなマイナンバーカード又は交付申請書及び本人確認書類に表示された顔写真の確認を行う必要があるが、これをオンラインで行おうとする場合、対面と比較して同等以上に正確に確認することは困難であると考えている。

また、マイナンバーカードの交付に合わせて電子証明書の発行が行われることも想定される。電子証明書の発行の際は、市区町村の窓口において対面での本人確認を経て発行することで、国際的な基準（米国立標準技術研究所（NIST）の認証に関するガイドライン（NIST SP 800-63-3）等）を踏まえて策定されている「行政手続におけるオンラインによる本人確認の手法に関するガイドライン」上、最高位の保証レベルを実現している。仮に自身のパソコンやスマートフォン等を用いて、オンラインで本人確認を行い電子証明書の発行を行う場合、他人には知られてはいけない秘密鍵をインターネット回線に流すというセキュリティ上の問題が生じるところ。また、ガイドライン上も保証レベルが下がってしまうことから、電子証明書の活用範囲が限定されてしまう可能性もある。上記の理由から、オンラインで本人確認を行って、マイナンバーカードの交付や電子証明書の発行・更新を行うことは、現在のところ想定していない。

各府省からの第1次回答を踏まえた提案団体からの見解

今後、マイナンバーカードが更に普及する中で、カードの更新のたびに住民に窓口への出頭を求めることや、全国の市区町村が現在強化対応している交付窓口を継続していくことに無理があることは明らかである。また、マイナンバーカードの初回交付時には市区町村職員による対面での厳格な本人確認が行われており、顔写真データや個人識別事項がマイナンバーカード及びサーバー内に格納されていることから、更新時はその情報と本人提供情報が合致することを条件に、デジタル処理での発行と郵送による交付が可能と考える。

署名用電子証明書の暗証番号は、既にコンビニ等で初期化・再設定できる仕様になっており、カードのICチップ内に格納されている写真とスマホで撮影した顔の映像を照合し本人確認を行う手続きとしていることから、有効期間満了によるマイナンバーカードの更新の際にも同様に、更新時点の申請者の顔と、新たなマイナンバーカード又は交付申請書及び本人確認書類（満了を迎えるマイナンバーカード）に表示された顔写真の確認をオンラインで行うことは技術的に可能であると考えている。

電子証明書については、現行の申請時来庁方式と同じようにカード申請時に暗証番号を申し出るまたは旧カードと同じ暗証番号を使用することで、あらかじめ電子証明書を搭載したカードを本人限定受取郵便で郵送することで、現行と同程度の安全性が保たれると考える。

以上のように、最新のデジタル技術を活用するなどして、住民の利便性向上及び地方公共団体の負担軽減につながるカード更新の方法について引き続き検討いただきたい。

各府省からの第1次回答を踏まえた追加共同提案団体からの見解

【日立市】

対面交付により現在の保証レベルが維持されていることは理解するが、交付時期の偏りにより、更新事務についても急激に増大することとなるため、自治体にとって大きな負担となる。

また、更新手続きに対面を必須とすることにより、「更新控え」を引き起こしかねず、マイナンバーカードの保有率の低下も想定されることから、対面以外での更新手続きについて引き続き検討をお願いしたい。

【和歌山市】

1 関係省庁からの回答で、対面以外の方法で顔写真の確認を行うことは困難について

対面以外の方法で顔写真の確認を行う方法は銀行の口座開設アプリなどで現在実際に使用され始めている。アプリで必ずできるということまでには達していないが、プラスチックカードの存在確認も3D動画撮影されることで可能となっている。

2 関係省庁からの回答で、最高位の保証レベルを実現している電子証明書の活用範囲は保ちたいためレベルの変更はできないことについて

最高位の保証レベルを実現している電子証明書の活用範囲の件は、カードをレベル2の確認したものとレベル3の確認したものに分けることで、電子証明書の活用範囲を変更せずに、対応が行うことができる。

地方六団体からの意見

【全国市長会】

今後、更新事務が急激に拡大することも想定されるところであり、市区町村窓口での対面によらない更新手続きの導入も含めマイナンバーカードの利便性向上に向けて引き続き幅広く検討していただきたい。

【全国町村会】

提案団体の意見を十分に尊重し、積極的に検討していただきたい。

提案募集検討専門部会からの主な再検討の視点（重点事項）

マイナンバーカードの新規発行時に厳格な本人確認を行っているにもかかわらず、更新時に改めて同等の本人確認を行うことが必要である理由をお示しいただきたい。

マイナンバーカード更新時の本人確認について、カード利用者や地方公共団体の負担軽減のため、最新の技術を活用又は応用するなどして、本人確認を対面だけでなくオンラインでも可能とすることを目指すべきではないか。

各府省からの第2次回答

マイナンバーカードは、対面に加え、オンラインでも行政手続・民間取引の際の本人確認を確実に行うことができるトラストアンカーとなる本人確認書類であることから、18歳以上は10年、18歳未満は5年の有効期間が満了した更新時においては、本人が実在していることや更新後のカードに表示される顔写真の真正性を改めて確実に確認するため、窓口における対面での本人確認を実施することにしている。

これをオンラインで実施する場合、顔写真付き本人確認書類の偽造やディープフェイク等によるなりすましの可能性を排除できないことから、対面と比較して同等以上に正確に本人確認をすることは困難である。顔認証技術と顔認証技術への不正な対抗技術に係る動向については引き続き注視してまいりたいが、現時点においては、更新時においても対面での本人確認が必要と考えている。

一方で、令和7年度以降にマイナンバーカード及び電子証明書の大量更新が見込まれることは認識しており、その事務処理を行う体制を構築することができるよう、市町村の負担軽減を図ることは重要と考えている。電子証明書の更新については既に可能となっている郵便局への事務委託が更に広がっていくよう引き続き日本郵便株式会社とも連携して取り組んでいくほか、市町村窓口等における本人確認や交付・不交付の決定以外の事務（統合端末を用いたシステム上の交付処理やカード廃止処理等）については、民間事業者へ委託できる範囲を拡大するなど、引き続き市町村の負担軽減に向けて取り組んでまいりたい。

また、住所地市町村以外の市町村の職員が本人確認・申請受付を行うことについては、現在、住民票のある市町村以外に居住している東日本大震災の避難者や企業等の法人・団体に職員が出張する場合等に可能としているが、住民にとっての利便性向上の観点から、商業施設等の広域から人が集まりやすい場所で出張申請受付を行う場合において可能とすることについても検討を進めてまいりたい。

令和4年 地方分権改革に関する提案募集 提案事項

総務省 第2次回答

管理番号

90

提案区分

B 地方に対する規制緩和

提案分野

11_その他

提案事項(事項名)

マイナンバーカード交付事務において、委託事業者による本人確認を可能とすること

提案団体

徳島県、香川県、愛媛県、高知県

制度の所管・関係府省

総務省

求める措置の具体的内容

マイナンバーカード交付事務において、市町村職員だけではなく、カード交付事務委託事業者による本人確認を含めた申請受付が可能となるよう、必要な制度の整備を求める。

具体的な支障事例

【現行制度】

市町村は、マイナンバーカードを交付する場合、申請者の本人確認措置をとらなければならない。また、マイナンバーカード交付事務の一部は、民間事業者への委託が可能であるが、申請者の本人確認は市町村職員が行う必要があるとされている。

【支障事例】

スーパーやショッピングモールなど、県民に身近な施設でカードの申請手続を支援する「出張申請サポート」を実施している。出張申請サポートは民間事業者に委託しているが、民間事業者は本人確認ができないため、県民に身近な施設で本人確認を含めた申請受付を行う「出張申請受付」の場合には、市町村職員が会場に出向いて対応する必要がある。

しかしながら、市町村では、窓口でのカード交付対応等が忙しく人手が足りておらず、十分な人員を割くことができないため、出張申請受付は思うように実施できない状況となっている。

制度改正による効果（提案の実現による住民の利便性の向上・行政の効率化等）

市町村の委託事業者が、単独で、市町村窓口以外で本人確認を含めたカード申請受付をできるようになり、カードは本人限定受取郵便等で送付することで、申請者は一度も市町村役場を訪問せずにカードの受取が可能となり、住民・市町村の負担が軽減される。

根拠法令等

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、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条第4項、第13条の2、「マイナンバーカード交付円滑化計画の策定について」(令和元年9月11日付閣副第396号、府番第117号、総行情第49号、総行往第83号)

追加共同提案団体及び当該団体等から示された支障事例（主なもの）

宮城県、郡山市、川越市、富士見市、八王子市、山梨県、静岡県、半田市、八尾市、富田林市、寝屋川市、姫路市、西宮市、奈良県、岡山県、鳴門市、小松島市、吉野川市、美馬市、大牟田市、久留米市、宮崎県

○「出張申請サポート」を利用してマイナンバーカードの交付申請を行った際、本人確認書類を提示したにも関わらず、受け取りのため当町担当課窓口へ足を運んだうえ、再度本人確認書類の提示を求められたことに対して、申請者から苦情を受けた事例がある。本来は必要な事務作業であるが、本人限定受取郵便等を活用することで、窓口における事務の簡略化に資するうえ、申請者が担当窓口を訪れたり、確認書類を提示するなどの労力を省略できることから、窓口担当者のみならず申請者の負担軽減にもつながり、マイナンバーカード普及を促進するものとする。

○委託業者による本人確認が可能となれば、市町村の事務負担が軽減されるのはもちろんのこと、委託業者も市町村との事務調整に係る事務負担が軽減される。また現行制度においては、市町村が本人確認を行えるのは当該市町村の住民に限られることから、「出張申請受付」開催地の住民しか、カードを郵送で受け取ることができなかった。しかし、委託業者による本人確認が可能となれば、全国どこの「出張申請受付」の会場を利用して、必要書類が揃っていればカードを郵送で受け取ることが可能となるため、申請のハードルが下がり、申請数が伸びることが大いに期待される。

○現在、県や国がスーパーやショッピングモールなど、市民に身近な施設でカードの申請手を支援する「出張申請サポート」を民間事業者に委託しているが、民間事業者は本人確認ができないため、県民に身近な施設で本人確認を含めた申請受付を行う「出張申請受付」の場合には、市町村職員が会場に出向いて対応する必要があります。しかし、当市では、窓口でのカード交付対応等が忙しく人手が足りておらず、十分な人員を割くことができないため、「出張申請受付」は思うように実施できない状況となっています。「出張申請受付」であれば、「出張申請サポート」と異なり、申請者が窓口に取りに来ずにカードが滞留することや、窓口での受け取りに人が滞留することを避けられます。さらに、滞留したカードについて交付を促す事務や、窓口での交付対応の時間も減少し、市民の利便性の向上と担当課の職員の負担軽減になります。さらに、民間事業者が「出張申請受付」をできるようになれば、市民の申請機会も増え、カードの取得の普及促進になると考えられます。

○令和4年度末までにマイナンバーカードを行き渡らせるため、申請者の時間的あるいは場所的な制約など様々な要因を排し、効率的な申請受付を行うことが重要である。また県と市町村が連携し、商業施設等の多数の住民に取得促進を行うには、次のことが妨げとなっている。

(1) 住所地市町村以外の職員が本人確認をおこなえない。

「事務処理要領第4-1-エ」のとおり、申請時の本人確認は、極めて例外的な場合を除き、申請者の住所地市町村の職員が実施することが求められるため、広域的な申請会場(大規模商業施設やワクチン接種会場、免許センター等)の展開が困難となっている。

(2) マイナンバー交付担当職員の不足

多くの市町村においては、マイナンバー交付のための専任職員を配置することは、人手不足の中で困難となっており、出張申請などの対応が負担となっている。

(3) 本人確認における「対面規制」

「事務処理要領第4-3(1)」のとおり、申請者は住所地市町村が指定する場所に出頭を求められ、対面で本人確認を行う必要があり、申請時来庁方式で受付するには、申請会場に当県内 39 市町村の職員を揃えることが求められる状態。

※デジタル原則の中いまだに対面規制が残存している。

各府省からの第1次回答

マイナンバーカードの交付及び電子証明書の発行に当たっては、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25年法律第27号)及び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(平成14年法律第153号)において、本人確認、すなわち申請書に記載された申請者の情報と住民基本台帳の情報を照合することによる申請者が実在することの確認と、本人確認書類の提示を受けることによる申請者の本人性の確認を行うこととしている。

この本人確認が行われることによりマイナンバーカード及び電子証明書に係る記載・記録事項が公証されたものとなり、例えば、本人確認を経て発行された署名用電子証明書を用いて行政手続に係る電子申請を行うと、住民票の写しや住民票記載事項証明書の提出を省略して手続を行うことが可能となる(情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律(平成14年法律第151号)第11条及び情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律施行令(平成15年政令第27号)第5条)。

このため、カードの交付及び電子証明書の発行等に係る事務において行われる本人確認は、上記のように書類の添付を省略することが可能となるといった法律上の法的効果の発生が予定されているものと言えることから、公権力の行使に該当するものと解される。こうした公権力の行使について民間事業者に委託することは、適当でないと考えている。

なお、マイナンバーカード交付事務費補助金においては、出張申請受付、申請サポート事業等の実施を含めマ

マイナンバーカード交付のための会計年度任用職員に係る報酬又は給料等についても補助対象としているため、積極的に活用されたい。

各府省からの第1次回答を踏まえた提案団体からの見解

マイナンバーカードの交付に係る本人確認について、例えば、申請書に記載された申請者の情報と住民基本台帳の情報を照合することによる申請者が実在することの確認は現状どおり(委託不可)とし、本人確認書類の提示を受けることによる申請者の本人性の確認は民間事業者に委託可能とするなど、電子証明書の発行・更新等の郵便局への事務委託のように、カードの交付や更新等の手続についても、住民及び市町村の負担軽減につながる方策を引き続き検討いただきたい。

なお、マイナンバーカード交付事務費補助金の対象であっても、市町村の規模によっては、出張申請受付等の取得促進活動が十分に行えない場合があるほか、都道府県に対しては取得促進に係る専用の補助金がないことから、今年度(令和4年度)、総務省が主体となって展開されているマイナンバーカードの申請サポート事業等について、次年度(令和5年度)における実施も検討いただきたい。

各府省からの第1次回答を踏まえた追加共同提案団体からの見解

【奈良県】

県民向けに商業施設など広域的な会場での「出張申請受付」を展開していく上で、市町村職員が住所地市町村以外の本人確認ができない現状では、補助金を活用し、各市町村職員が広域会場に人員をそろえたとしても、複数市町村の日程調整や、市町村の人口規模によっては対象者数に差がある点などを踏まえると、効率などの面から継続的に実施することは、困難であると考えます。

そのような現状を解決する手段の一つである民間事業者への本人確認事務の委託については、公権力の行使の観点から不相当と解されるとのことであるので、民間委託にかわる方法として、「住所地市町村以外の職員による本人確認」や、「Web等による本人確認」など、他の規制を緩和いただくことで、「出張申請受付」を展開するための方策について積極的に検討されたい。

地方六団体からの意見

【全国知事会】

提案団体の提案を考慮した検討を求める。

提案募集検討専門部会からの主な再検討の視点(重点事項)

建築確認等、公権力の行使と解される行為についても民間委託が可能とされてきていることを踏まえると、民間委託の判断において重要なのは、公権力の行使かどうかではなく、委託時に事務処理の正確性等を担保できるかどうかではないか。

例えば、秘密保持や個人情報漏洩防止等を受託事業者に義務付けるなどの措置を講じた上で、委託可能とすることはできないか。

各府省からの第2次回答

マイナンバーカードの交付事務は大量の個人情報を取り扱うものであるとともに、一度交付されたマイナンバーカードは行政手続・民間取引における本人確認に用いることができるトラストアンカーとなるものであることから、本人確認及び交付・不交付の決定を行う者については、戸籍謄抄本の交付や住民票の写しの交付と同様に、会計年度任用職員も含め地方公務員法(昭和25年法律第261号)による職務上の命令に従う義務や秘密保持義務、懲戒処分や罰則等の規律が直接適用される職員に限定することで管理職による指揮監督の下で事務に当たるものとしており、これによって、適切な事務処理を厳格に確保することを図っているものである。

建築確認について民間委託を可能としている建築基準法(昭和25年法律第201号)の指定確認検査機関制度については、その業務に従事する者に一級建築士試験に合格した者かつ実務経験を有している者のみが受験できる建築基準適合判定資格者検定を課すこと等により、業務を行う者の信頼性や事務処理の正確性を担保した形での民間委託を行うことを可能としているものと考えられる。一方で、マイナンバーカード交付事務について、建築確認を参考に、同様の民間委託に係る制度設計を行うことは困難と考えている。

その上で、市町村の負担軽減を図ることは重要であると考えており、本人確認や交付・不交付の決定以外の事務(統合端末を用いたシステム上の交付処理やカード廃止処理等)については、民間事業者へ委託できる範囲を拡大するなど、引き続き市町村の負担軽減に向けて取り組んでまいりたい。

また、住所地市町村以外の市町村の職員が本人確認・申請受付を行うことについては、現在、住民票のある市町村以外に居住している東日本大震災の避難者や企業等の法人・団体に職員が出張する場合等に可能としているが、住民にとっての利便性向上の観点から、商業施設等の広域から人が集まりやすい場所での出張申請受付を行う場合において可能とすることについても検討を進めてまいりたい。

令和4年 地方分権改革に関する提案募集 提案事項

デジタル庁、総務省 第2次回答

管理番号

246

提案区分

B 地方に対する規制緩和

提案分野

11_その他

提案事項(事項名)

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

提案団体

特別区長会、龍ヶ崎市、大磯町、豊田市、砥部町、佐世保市、宮崎市

制度の所管・関係府省

デジタル庁、総務省

求める措置の具体的内容

マイナンバーカードに搭載されている「電子証明書の更新」や「各種パスワードの初期化・再設定」の手続を、区市町村の窓口等、対面による手続に限定せず、コンビニのキオスク端末やオンラインでも可能とするなど、来庁せずかつ職員の手を介さない手法でも手続ができるよう、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」に関する記載(記載例:市区町村受付窓口へ提出、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)でも手続ができることを明文化する等、必要な措置を求める。

具体的な支障事例

【現行制度】

電子証明書の更新や各種パスワードの初期化・再設定については、申請者の本人確認のため、区市町村の窓口など対面による手続が必要とされている。

【支障事例】

近年マイナンバーカードを活用する機会が増えてきたこともあり、いざ活用する場面になって、電子証明書の有効期限切れやパスワードの失念等により使用できないことが発覚し、更新等の手続のために来庁した方で、区役所等の窓口が混雑するケースが増えている。

【制度改正の必要性】

マイナンバーカードの新規発行数は、ここ数年で急増しており、当区では令和4年5月1日現在で55%が保有している。今後全国的にも、短期間でカード保有者が急増していくことが見込まれる。令和7年度以降、当区にはマイナンバーカードの電子証明書の更新等のために、毎年3万から4万人が来庁することが見込まれ、窓口運営に支障をきたすことが懸念される。

【支障の解決策】

署名用電子証明書のパスワードの初期化・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も手続が可能となった。

電子証明書の更新や各種パスワードの初期化・再設定についても、同様の手法を活用するなど、コンビニやオンラインでも手続ができるようにしていただきたい。

制度改正による効果(提案の実現による住民の利便性の向上・行政の効率化等)

電子証明書の更新手続や各種パスワードの初期化・再設定がコンビニやオンラインなど、来庁しなくてもできるようになることで、利用者は時間や場所に縛られず、いつでも、どこからでも手続ができるようになり、利便性が大きく向上する。

また行政側についても、窓口対応時間が縮減され、業務の効率化につながる。

根拠法令等

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第3条、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第9条、公的個人認証サービス事務処理要領

追加共同提案団体及び当該団体等から示された支障事例（主なもの）

宮城県、郡山市、水戸市、ひたちなか市、小山市、川越市、桶川市、富士見市、柏市、八王子市、金沢市、半田市、豊中市、八尾市、富田林市、寝屋川市、西宮市、倉敷市、吉野川市、今治市、高知県、大牟田市、久留米市、熊本市、宮崎県

○マイナンバーカードの利活用が広がると、電子証明書の更新や暗証番号の初期化、再設定等が必要となる市民が多くなる。カードを取得した後の市民サービス向上の声も市民から上がっている現状があるため、非対面化といった手続きの必要な措置を求める。

○電子証明書を含めた更新は5年ごとに必要である。対面を前提とした現行では、交付件数が多い年度から起算して5年ごとに市の事務量が増え、年度間の業務量の平準化ができない。

市区町村窓口等を介さずにできるようになることで、市民の利便性が向上され、行政側の負担も軽減できる。

○当市におけるマイナンバーカードの交付件数は制度の初年及びマイナポイント実施年の2つのピークがある。そのため、令和8年には平成28年にカードの交付を受けた市民の有効期限切れに伴う再交付対応と令和3年にカードの交付を受けた成人の電子証明書更新・未成年の再交付対応が重複し、こうしたケースだけで年間3.5万人の来庁者が見込まれる。また、令和8年にはカードの交付率が現在の倍以上になり、これまで以上の券面更新・暗証番号再設定等の事務が生じることが想定される。庁舎窓口カウンターの構造や統合端末・住基ネット回線の手配を考えると臨時的な窓口増設等による処理能力増強には限界があるため、窓口事務・バックヤード事務に支障をきたすことが懸念される。

○当市においても、今後、年3万～5万人の更新が見込まれる。オンラインやキオスク端末などで手続きが可能となることで、窓口対応時間が短縮され、更新手続きの促進にもつながると考える。

各府省からの第1次回答

電子証明書の発行の際は、市区町村の窓口において対面での本人確認を経て発行することで、国際的な基準（米国立標準技術研究所（NIST）の認証に関するガイドライン（NIST SP 800-63-3）等）を踏まえて策定されている「行政手続におけるオンラインによる本人確認の手法に関するガイドライン」上、最高位の保証レベルを実現している。仮に、自身のパソコンやスマートフォン等を用いて、オンラインで本人確認を行い、電子証明書を発行する場合、他人には知られてはいけない秘密鍵をインターネット回線に流すというセキュリティ上の問題が生じる。また、ガイドライン上も保証レベルが下がってしまうため、電子証明書の活用範囲が限定されてしまう可能性がある。したがって、本人確認を対面で行い、電子証明書を発行することで、オンラインでも安全・確実に本人確認を行える、極めて高い認証強度を持ったデジタル社会の基盤となるツールとなっていることから、マイナンバーカードの電子証明書をオンラインで発行・更新することは、現在のところ、想定していない。

また、パスワードは原則として本人のみが知っているものであり、認証の1要素を構成するものであるから、各種パスワードの初期化・再設定については、適切な本人確認を行った上で手続を行う必要がある。署名用電子証明書の暗証番号の初期化・再設定については、令和2年度における特別定額給付金実施時の状況を踏まえて、利用者証明用電子証明書の暗証番号の確認及びカードのICチップ内の顔画像とスマホで撮影した顔写真の照合を複合的に組み合わせることによって、対面によらずに本人確認を実現し、コンビニのキオスク端末を用いて行うことができるようにしている。一方で、署名用電子証明書以外の暗証番号について、対面での本人確認を行わずに初期化・再設定を行うことができるようにすることについては、認証強度が確保できるかとの観点やシステム開発に係る費用対効果の観点から慎重な検討が必要と考えている。

各府省からの第1次回答を踏まえた提案団体からの見解

電子証明書の「発行」の際に、市区町村窓口において対面での厳格な本人確認を行っていることを踏まえると、「更新」の場合の本人確認は「発行」の場合と分けて論じるべきと考える。また、署名用電子証明書の暗証番号の初期化・再設定については、現状、オンラインによる本人確認が可能になっている。これについては国も適切な本人確認の方法として認めているところであり、これを電子証明書や他のパスワード更新にも適用できるよう検討いただきたい。

秘密鍵に関するセキュリティ上の問題を指摘されているが、令和4年度中の実現を目指すマイナンバーカード機

能のスマートフォン搭載等に関して「オンラインで電子証明書をスマートフォンに発行」するとされており、このような最新技術の活用や、コンビニのキオスク端末を用いる等、セキュリティを確保する手段を検討いただきたい。署名用電子証明書以外の暗証番号を、対面での本人確認を行わずに初期化・再設定することに関しては、例えば、ワンタイムパスワードと顔写真の照合を併せた複合的な認証を行うなど、認証強度の設計次第で対応できると考えられる。

システム開発に係る費用対効果については、1700を超える市区町村が被る対応にかかる時間や費用、住民の来庁負担等を考慮すれば導入の効果は絶大であり、論じるまでもないと考ええる。

市区町村は、特別定額給付金やマイナポイント事業実施に伴い生じたマイナンバーカード関係事務と同等の負担を、今後、更新時期到来の度に被ることとなるが、その負担はマイナンバーカードが普及するに伴い、更に増大する恐れがあるため、国においては、こうした現状を十分に考慮した上で、至急の検討を進められたい。

各府省からの第1次回答を踏まえた追加共同提案団体からの見解

—

地方六団体からの意見

【全国町村会】

提案団体の意見を十分に尊重し、積極的に検討していただきたい。

提案募集検討専門部会からの主な再検討の視点（重点事項）

電子証明書の更新について、例えば、令和4年度中の構築を目指しているマイナンバーカード機能のスマートフォン搭載においては、インターネット回線上に秘密鍵を流さずにスマートフォン用電子証明書が発行できると聞いているが、こうした最新の技術を活用又は応用するなどして、保証レベルを維持したまま電子証明書を更新可能とすることを目指すべきではないか。

署名用電子証明書以外の暗証番号についても、オンラインでの本人確認による初期化・再設定手続の実現を検討いただきたい。

各府省からの第2次回答

電子証明書の「更新」は、実態としては、新しい電子証明書を発行していることから、第1次回答のとおり、国際的な基準（米国立標準技術研究所(NIST)の認証に関するガイドライン(NIST SP 800-63-3)等)を踏まえて策定されている「行政手続におけるオンラインによる本人確認の手法に関するガイドライン」上、最高位の保証レベルを実現する観点から対面での本人確認は維持する必要がある。

また、マイナンバーカードの電子証明書のスマートフォン搭載については、秘密鍵と公開鍵の鍵ペアを作成する機能を有するチップが搭載されたスマートフォンにおいて鍵ペアが作成され、当該スマートフォンからインターネット回線を通じて公開鍵の送信を受けた地方公共団体情報システム機構が電子証明書を発行し、当該電子証明書がスマートフォンのチップ内に搭載される仕組みであるが、マイナンバーカードのICチップは、そもそも鍵ペアを作成する機能を有していないことから、電子証明書のスマートフォン搭載類似の仕組みで、電子証明書の更新を行うことは仕様上不可能である。

コンビニのキオスク端末において署名用電子証明書以外の各種暗証番号の再設定を可能とすることについては、4桁の暗証番号の再設定のために、①ICチップに記録された顔写真と本人がスマートフォン等で撮影した顔の照合による認証、②6～16桁の暗証番号による認証によって本人確認を行うこととなるが、4桁の暗証番号を忘れてしまい再設定が必要となった者が6～16桁の暗証番号を覚えている場合は少ないのではないかと考えている。一方で、上記の方法を採用しない場合においては、認証強度を確保することができる他の方法を考えることができるか、システム開発等に係る費用対効果をどの程度見込むことが可能か、慎重な検討が必要と考えている。

その上で、令和7年度以降に電子証明書の大量更新が見込まれることは認識しており、その事務処理を行う体制を構築することができるよう、市町村の負担軽減を図ることは重要であると考えており、既に可能となっている郵便局への事務委託が更に広がっていくよう引き続き日本郵便株式会社とも連携して取り組んでいくほか、市町村窓口等における本人確認や電子証明書の発行可否の決定以外の事務（統合端末を用いたシステム上の電子証明書発行処理や失効処理等）については、民間事業者へ委託できる範囲を拡大するなど、引き続き市町村の負担軽減に向けて取り組んでまいりたい。

令和4年 地方分権改革に関する提案募集 提案事項

総務省 第2次回答

管理番号	280	提案区分	B 地方に対する規制緩和	提案分野	11_その他
------	-----	------	--------------	------	--------

提案事項(事項名)

市区町村窓口等を介さないマイナンバーカード更新手続の実現

提案団体

宮崎市

制度の所管・関係府省

総務省

求める措置の具体的内容

マイナンバーカードの更新は、オンライン(マイナポータル等)またはコンビニのキオスク端末からの申請手続を可能とすること。また、オンラインにより、現に有するカードの写真と更新用写真との認証や、暗証番号確認等を可能とし、更新カードは本人限定受取郵便で送付する等、市区町村窓口等の対面手続に限定せずに更新手続ができるよう、「個人番号カードの交付等に関する事務処理要領」の住所地市町村の事務所への出頭を求める記載等を改定するとともに、オンライン等でも更新手続ができることを明文化する等、必要な措置を求める。

具体的な支障事例

【現行制度】

マイナンバーカード更新のためには、申請者の本人確認のため、市区町村窓口など対面による手続が必要とされている。

【支障事例】

現状でもマイナンバーカード交付関連手続のために市区町村窓口が混雑している中で、今後、健康保険証や運転免許証等との一体化により、マイナンバーカードの普及・利活用が進めば、カード更新等の手続のために来庁した方で、更なる窓口の混雑が予想され、市区町村の窓口だけでは対応しきれない恐れがある。

【制度改正の必要性】

個人番号カードの交付等に関する事務処理要領やカード交付に関する法令は、平成28年1月から始まったマイナンバーカードの初回交付を想定した内容になっていると思料され、カード普及後を見据えた改正が必要である。

【支障の解決策】

署名用電子証明書のパスワードの初期化・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も手続が可能となった。

マイナンバーカードの更新についても、同様の手法を活用するなど、コンビニやオンラインでも手続ができるようにしていただきたい。

【参考】

当市のマイナンバーカード更新対象者(見込み)

令和4年度 865人

令和5年度 1,466人

令和6年度 12,167人

令和7年度 50,066人

窓口における一人当たりの手続きに要する時間:15分(申請)+15分(交付)

制度改正による効果（提案の実現による住民の利便性の向上・行政の効率化等）

マイナンバーカードの更新が、コンビニやオンラインなど、市区町村窓口等を介さずにできるようになることで、利用者的大幅な利便性向上に繋がる。
また行政側についても、窓口対応時間が縮減され、業務の効率化につながる。

根拠法令等

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、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条の2、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の規定による通知カード及び個人番号カード並びに情報提供ネットワークシステムによる特定個人情報の提供等に関する省令第29条、個人番号カードの交付等に関する事務処理要領第4-3-（1）

追加共同提案団体及び当該団体等から示された支障事例（主なもの）

宮城県、郡山市、水戸市、小山市、桶川市、富士見市、柏市、八王子市、柏崎市、金沢市、山梨県、半田市、豊中市、枚方市、八尾市、富田林市、寝屋川市、西宮市、倉敷市、今治市、高知県、大牟田市、久留米市、熊本市、宮崎県、延岡市

○マイナンバーカードの利活用が広がると、電子証明書の更新や暗証番号の初期化、再設定等が必要となる市民が多くなる。カードを取得した後の市民サービス向上の声も市民から上がっている現状があるため、非対面化といった手続きの必要な措置を求める。
○電子証明書を含めた更新は5年ごとに必要である。対面を前提とした現行では、交付件数が多い年度から起算して5年ごとに市の事務量が増え、年度間の業務量の平準化ができない。
市区町村窓口等を介さずにできるようになることで、市民の利便性が向上され、行政側の負担も軽減できる。
○窓口において、他市にてマイナンバーを作成し、住民異動を行った者のマイナンバーカード関係の手続きなどを追加業務として行う必要があり、提案のとおり、業務量が増加する傾向にある。マイナンバーカードの性質上、個々人が所有していることもあり、住民異動の手続きなど、代表者のみの来庁では対応しきれず、後日の窓口混雑も招いている。
○当市におけるマイナンバーカードの交付件数は制度の初年及びマイナポイント実施年の2つのピークがある。そのため、令和8年には平成28年にカードの交付を受けた市民の有効期限切れに伴う再交付対応と令和3年にカードの交付を受けた成人の電子証明書更新・未成年の再交付対応が重複し、こうしたケースだけで年間3.5万人の来庁者が見込まれる。また、令和8年にはカードの交付率が現在の倍以上になり、これまで以上の券面更新・暗証番号再設定等の事務が生じることが想定される。庁舎窓口カウンターの構造や統合端末・住基ネット回線の手配を考えると臨時的な窓口増設等による処理能力増強には限界があるため、窓口事務・バックヤード事務に支障をきたすことが懸念される。
○当市においても、今後、年3万～5万人の更新が見込まれる。顔認証などの課題はあるものの、オンラインやキオスク端末などで手続きが可能となることで、窓口対応時間が短縮され、更新手続きの促進にもつながると考える。

各府省からの第1次回答

マイナンバーカードは、対面やオンラインで安全・確実に本人確認を行うためのツールであり、なりすまし等による不正取得を防ぐため、申請時又は交付時に、市区町村の職員による対面での厳格な本人確認を経て、交付することを原則としている。
本人確認に当たっては、住民票に記載されている申請者の個人識別事項（氏名及び住所又は生年月日）と申請者が提示する本人確認書類に記載された個人識別事項が一致すること、申請者が提示する本人確認書類が偽造されていないものでないこと、申請者の顔と新たなマイナンバーカード及び本人確認書類に表示された顔写真が同一人物のものか等の確認を行っているところである。有効期間満了によるマイナンバーカードの更新の際には、更新時点での申請者の顔と、新たなマイナンバーカード又は交付申請書及び本人確認書類に表示された顔写真の確認を行う必要があるが、これをオンラインで行おうとする場合、対面と比較して同等以上に正確に確認することは困難であると考えている。
また、マイナンバーカードの交付に合わせて電子証明書の発行が行われることも想定される。電子証明書の発行の際は、市区町村の窓口において対面での本人確認を経て発行することで、国際的な基準（米国立標準

技術研究所(NIST)の認証に関するガイドライン(NIST SP 800-63-3等)を踏まえて策定されている「行政手続におけるオンラインによる本人確認の手法に関するガイドライン」上、最高位の保証レベルを実現している。仮に自身のパソコンやスマートフォン等を用いて、オンラインで本人確認を行い電子証明書の発行を行う場合、他人には知られてはいけない秘密鍵をインターネット回線に流すというセキュリティ上の問題が生じるところ。また、ガイドライン上も保証レベルが下がってしまうことから、電子証明書の活用範囲が限定されてしまう可能性もある。上記の理由から、オンラインで本人確認を行って、マイナンバーカードの交付や電子証明書の発行・更新を行うことは、現在のところ想定していない。

各府省からの第1次回答を踏まえた提案団体からの見解

回答内容は第74回全国連合戸籍住民基本台帳事務協議会総会(令和3年10月)からほとんど進展がないが、総務省が対面での手続きを必須とするのならば、マイナンバーカード及び電子証明書の更新申請が大量に見込まれる令和7年に向けて、総務省として今後どのように取り組んでいくのかを示していただきたい。国が主導して、新型コロナウイルスワクチン接種会場のような、市区町村の枠を超えた「大規模マイナンバーカード交付(更新)会場」の設置等について検討いただきたい。併せて、それに要する人件費や窓口設置に係る会場借上料、機器の調達費等の財政支援を行っていただきたい。

また、令和6年度末にマイナンバーカードと運転免許証の一体化を開始することや、将来的な健康保険証の原則廃止等を加味した場合に、土日にマイナンバーカード交付(更新)事務を実施する必要が想定される。総務省として市区町村の窓口負担軽減や住民の利便性向上に繋がる具体的な方策を示していただきたい。

さらに、総務省がこれまで行ったマイナンバーカード関係手続にかかる施策について、市区町村へヒアリングやフォローアップを行っていただき、その効果や、市区町村の意見を確認いただきたい。例えば、郵便局において電子証明書の発行や更新ができるよう法改正が行われたが、アクセスポイントとして郵便局を位置づけるのであれば、市区町村ごとに対応させて財政措置するのではなく、国が主導して、全国2万局全ての郵便局で一律に対応できるように措置をすべきではないか。加えて、郵便局をアクセスポイントとした理由及び郵便局以外のアクセスポイントを今後どのように増やしていく計画なのかもお示しいただきたい。

各府省からの第1次回答を踏まえた追加共同提案団体からの見解

—

地方六団体からの意見

—

提案募集検討専門部会からの主な再検討の視点(重点事項)

マイナンバーカードの新規発行時に厳格な本人確認を行っているにもかかわらず、更新時に改めて同等の本人確認を行うことが必要である理由をお示しいただきたい。

マイナンバーカード更新時の本人確認について、カード利用者や地方公共団体の負担軽減のため、最新の技術を活用又は応用するなどして、本人確認を対面だけでなくオンラインでも可能とすることを目指すべきではないか。

各府省からの第2次回答

マイナンバーカードは、対面に加え、オンラインでも行政手続・民間取引の際の本人確認を確実に行うことができるトラストアンカーとなる本人確認書類であることから、18歳以上は10年、18歳未満は5年の有効期間が満了した更新時においては、本人が実在していることや更新後のカードに表示される顔写真の真正性を改めて確実に確認するため、窓口における対面での本人確認を実施することとしている。

これをオンラインで実施する場合、顔写真付き本人確認書類の偽造やディープフェイク等によるなりすましの可能性を排除できないことから、対面と比較して同等以上に正確に本人確認をすることは困難である。顔認証技術と顔認証技術への不正な対抗技術に係る動向については引き続き注視してまいりたいが、現時点においては、更新時においても対面での本人確認が必要と考えている。

令和7年度以降に電子証明書の大量更新が見込まれることは認識しており、その事務処理を行う体制を構築することができるよう、市町村の負担軽減を図ることは重要であると考えており、本人確認や交付・不交付の決定以外の事務(統合端末を用いたシステム上の交付処理やカード廃止処理等)については、民間事業者に委託できる範囲を拡大するなど、引き続き市町村の負担軽減に向けて取り組んでまいりたい。

また、住所地市町村以外の市町村の職員が本人確認・申請受付を行うことについては、現在、住民票のある市町村以外に居住している東日本大震災の避難者や企業等の法人・団体に職員が出張する場合等に可能としているが、住民にとっての利便性向上の観点から、商業施設等の広域から人が集まりやすい場所での出張申請受付を行う場合において可能とすることについても検討を進めてまいりたい。

加えて、電子証明書の発行・更新を可能としている郵便局への事務の委託についても、窓口混雑の緩和に資するものと考えており、まずは郵便局への委託についてより多くの団体に行っていただけるよう、引き続き日本郵便株式会社とも連携して取り組んでまいりたい。

なお、ご指摘の郵便局を「アクセスポイント」とした理由については、

- ・地方公共団体の長は、郵便局に対する一定の関与が可能とされていること

- ・郵便局の職員には秘密保持義務が課されており、罰則の適用については法令により公務に従事する職員とみなされていること

- ・これまで住民票の写しの交付に係る事務等、地方公共団体から受託して公的サービスを提供してきた実績があること

などを踏まえたものであるところ。