

研究員 の眼

マイナンバーカードは行政サービス改善への希望

保険研究部 主任研究員 磯部 広貴
(03)3512-1789 e-mail: h-isobe@nli-research.co.jp

1—旧態依然たるわが国の行政サービス

少し前のことになるが、相続の関連で役所から諸書類を郵送で取り寄せる必要が生じた。このために一度ならず行った手続きを記すと概ね以下の通りとなる。

- 1) 郵便局に行って、必要な金額の切手と定額小為替を入手。
- 2) 申請書をペンで記入。
- 3) 封筒に自分の住所と名前を書き、切手を貼って返信用の封筒を作る。
- 4) 役所宛での封筒を作り、その中に申請書、返信用封筒、定額小為替などを封入。
- 5) 投函してじっと待つ（ウェブでの申請ステータス確認などはできない）

日本で昭和に生まれ育った筆者でさえ非常にストレスを感じる手続きであった。外国から移住してきた方々や若者なら一体どのように感じるであろうか。

特に驚いたのが定額小為替である。忙しい中、わざわざ郵便局に行って並んで待って、定額小為替を作るのに料金（手数料）を支払わねばならない。昔は 10 円であったらしいが、現在の料金は一律 200 円である。一番安い 50 円の定額小為替であっても 200 円が必要、一番高い 1000 円の定額小為替であっても手数料率は 20%になる。カード決済すれば手数料を負担するどころかポイントが貯まる現代に至っては、少々信じ難い水準である。料金を決めているのはゆうちょ銀行であり役所に責任はないとはいえ、定額小為替を役所に郵送しないと書類を入手できないのだから、その料金を支払う以外の選択肢はなかった。

上述の手続きの中で便利と思えたのは、役所のホームページから必要な手続きを把握できること、申請書をプリントアウトできることだけであった。他にはペン、紙、封筒、切手、定額小為替。どれも昭和の時代のものである。

そして最近、別の事情で本籍地から戸籍証明書を取り寄せる必要が生じた。

2—マイナンバーカードは近所のコンビニで戸籍証明書を入手可能にする

筆者の本籍地がある市は遠方のため、窓口に出向くことはできない。もう一度あの面倒な手続きをやるのかと落胆していたところ、マイナンバーカードがあればコンビニで戸籍証明書の取得が可能になる市町村があると聞いた。調べたところ、幸いなことに筆者の本籍地がある市の場合、他で住民登録をしても全国のコンビニで対応できることが判明したので、自宅と最寄り駅の間にあるコンビニに行ってみた。

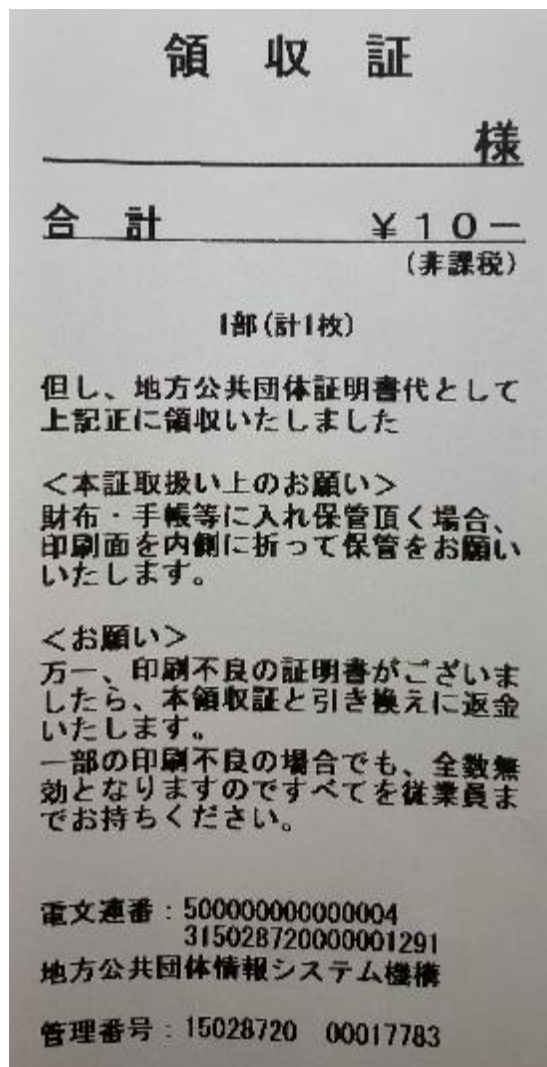
ひと手間余計なのは、まず戸籍証明書交付の利用登録申請をする必要があることであった。コンビニのマルチコピー機にマイナンバーカードを置いてその申請を行い、数日後に専用サイトから登録完了を確認の上で改めてコンビニを訪ね、再びマルチコピー機の前に立った。そのコンビニの特殊事情なのか、最近はコンビニでコピーを取る人が少なくなったのか、待ち時間ゼロである。

マイナンバーカードを置いてマルチコピー機が表示するインストラクション通りに手順を重ねると、特段の問題なく戸籍証明書が印刷されて出てきた。

右図がその際の領収証であり手数料10円であった。もっとも、これは来年3月末までの特別料金で、以降は250円のようなが金額は大きな問題ではない。マルチコピー機に硬貨をチャリンと入れるだけでよいのだから、定額小為替で手数料を準備した時間と労力を思い起こせば隔世の感がある。マイナンバーカードがどれほどわが国の行政サービスを効率化できるかを実感した。コンビニ交付以外でも、マイナンバーカードがあればオンライン請求をすることでクレジットカード決済が可能な役所もあるようだ。

3—大局としてマイナンバーカードを暖かく見守る

他の例としては、本年3月より、パスポートの切替申請（更新）¹がマイナンバーカードを使いマイナポータルからオンラインで行えるようになったことが挙げられる。従来であれば申請時・受取時の



(資料) 筆者がコンビニで戸籍証明書を取得した際の領収証

¹ 政府広報オンライン「パスポートの更新がスマホで可能に 2023年3月27日からオンライン申請がスタート！」(2023.2.7) <https://www.gov-online.go.jp/useful/article/202301/1.html> 尚、一部の窓口では新規申請も可能。

計2回窓口に行く必要があったところ、このオンライン申請では受取時の1回のみで十分となる。地域によっては窓口がかなりの遠方となるケースもあるため、国民の負担軽減効果は大きいと言えよう。

もちろん行政サービス改善が必ずマイナンバーカードを伴わなければならないわけではないが、長く昭和のやり方が続いてきたわが国において、希望を託せるのは年始に申請件数が運転免許証を超えた²マイナンバーカードになるだろう。

昨今、本人のものではない公金受取口座が紐づけられていたこと、他人の年金記録を閲覧可能であったことなど、マイナンバーカードへの批判が高まっている。万全のプライバシー保護が求められる分野でもあり、個々の事象に対しては行政を厳しく批判し対策を求めていく必要がある。さりながら大局としては、マイナンバーカードがより一層普及し国民生活に役立つよう暖かい目で見守っていく姿勢を持つべきではないだろうか。

昭和どころか平成も知らない子供たちが、返信用封筒と定額小為替を封入して申請書類を投函する日が来たとしたら、その前にわが国は世界から取り残されているかもしれない。非効率な行政サービスは国民のエネルギーを浪費させ、また、それに呼応する-申請書類をチェックし証明書などを返送する-公務員が役所に存在するということでもある。少子化が進みながらも行政サービスの改善が実現できないのであれば、そのような国に諸外国から人や資金を呼び込む魅力が保たれるであろうか。

以上

² 松本総務大臣閣議後記者会見(2023.1.6)

https://www.soumu.go.jp/menu_news/kaiken/01koho01_02001203.html