

マイナポイントとデジタル・ガバメントの UX

淵田 康之

■ 要 約 ■

1. 菅内閣はデジタル庁の創設を掲げるなど、デジタル・ガバメントの実現を目指しているが、その上でまず重視されているのは、マイナンバーカードの活用である。そこで、同カードの普及を推進する上で何が必要か、現状、実施されている普及策の一つであるマイナポイント事業を例に検討してみる。
2. マイナポイントは、キャッシュレス決済サービスを利用すると、公費を原資として最大 5,000 円分のポイントが付与されるという仕組みである。手続きにはマイナンバーカードが必要であるが、マイナンバーカードの申請から取得までに 1 か月以上を要する他、スマートフォン（以下、スマホ）での手続きには、15ステップを要するといった煩雑さもある。
3. 問題は、単なる手間の多さだけではない。申込画面上で、一つ一つの作業の意味や専門的用語に関して、必ずしもわかりやすい説明がないなど、いわゆる UX（ユーザーエクスペリエンス）への配慮が不十分といえる。
4. この UX の問題は、マイナンバーやマイナンバーカード関連の説明サイト、及びマイナポータル、マイキープラットフォームなど、主要サービスのサイトにおいても指摘できる。サイト表示において、利用者の使い勝手というより、行政がその時々でアピールしたい施策が優先される傾向がある点も問題である。
5. マイナンバーカードの普及・利用促進、ひいてはデジタル・ガバメントが成果を上げるためにも、UX という視点がより重視されていくことが望まれる。

野村資本市場研究所 関連論文等

- ・淵田康之「財政のデジタル革命」『野村資本市場クォーターリー』2018 年秋号。
- ・淵田康之「「一生ものの口座」としての公金受取口座構想と CBDC への示唆」『野村資本市場クォーターリー』2021 年冬号

I マイナンバーカードとマイナポイント事業

1. デジタル庁の創設へ

2020年9月に発足した菅義偉内閣は、デジタル庁の創設を掲げ、複数の省庁にまたがる情報通信政策を一元化し、政府・自治体や社会全体のデジタル化を推進することを目指している。

デジタル化の推進に向けた省庁横断的な取組みは、20年前、当時の森政権の下でも打ち出された経緯がある。2001年には、内閣総理大臣を本部長とする高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部（IT戦略本部）が発足し、e-Japan戦略が策定された¹。

そこでは「電子政府」の実現が掲げられ、「行政内部や行政と国民・事業者との間で書類ベース、対面ベースで行われている業務をオンライン化し、情報ネットワークを通じて省庁横断的、国・地方一体的に情報を瞬時に共有・活用する新たな行政を実現する」とされていたのである。そして「2003年度には、電子情報を紙情報と同等に扱う行政を実現し、ひいては幅広い国民・事業者のIT化を促す」とされていた。

しかし2021年になっても、この目標は実現していない。このことは、新型コロナウイルス感染症（以下、コロナ）に対応すべく政府が打ち出した様々な施策の遂行において、紙やFAX、そして手作業に大きく依存せざるをえず、様々な混乱が続いてきたことから明らかであろう。

こうした教訓を踏まえつつ、新設されるデジタル庁の下で、行政の電子化が進展することが期待される。この20年の間に、行政や社会におけるITの活用において、先行した諸外国に比した立ち遅れが目立つようになっているからなおさらである。

2. 重視されるマイナンバーカードの活用

現在、デジタル庁の創設に先立ち、既にデジタル・ガバメント閣僚会議²を中心に、様々な改革案が検討されているところである。そこで一つの重要なテーマとなっているのは、マイナンバーカードの活用である。

マイナンバー自体は既に、税、社会保障、及び災害関連の分野で活発に利用され、行政の効率化に寄与している。しかし国民や事業者と行政の間の様々な手続きなどのデジタル化を進める上では、マイナンバーという番号情報もさることながら、マイナンバーカードに備わる電子証明書などの機能を活用していくことが有効とされる。

ただしマイナンバーカードの導入が意味のある政策となるためには、まずマイナンバー

¹ <http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/kettei/010122honbun.html>

² 2014年6月、高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部（IT総合戦略本部）の下に設置された組織。内閣官房長官を議長、IT政策担当大臣を副議長とする。なおIT総合戦略本部は、2001年に発足したIT戦略本部の名称を2013年6月に変更したものである。名称変更の目的は、省庁を横断した政府全体の総合戦略を取りまとめていく、という意味合いを明確にするためとされた。

図表1 マイナンバーカードの普及促進に向けた取組み

内容	予定・展望
マイナンバーカードを健康保険証として利用可能に	2021年3月開始
顔認証技術を活用したコンビニでの電子証明書の暗証番号初期化・再設定(ロック解除)	2021年秋頃のサービス開始を目指す
本人同意に基づく基本4情報等の提供(注1)	2022年度にサービス開始
マイナンバーカード機能のスマートフォンへの搭載	2022年度内にAndroid端末への搭載を目指す
緊急時の給付金などの受取用の口座(公金受取口座)情報を、マイナンバーと共に国民が登録	2022年度に利用開始を目指す
運転免許証の情報をマイナンバーカードのICチップに登録して一体化	2024年度末に開始

(注) 1. 基本4情報とは氏名、住所、性別、生年月日。例えば、電子証明書を用いてオンラインで銀行口座を開設した口座登録者について、署名検証者である銀行は、定期的に電子証明書の有効性を認証局に確認するが、住所変更などにより失効が判明した場合、現状では口座登録者に新住所情報を照会する必要がある。これを認証局から直接、情報入手可能とする。

2. この他、カード交付自治体窓口・職員の増強、土日・平日夜間の開庁、学校や企業などでの申請受付など交付円滑化の取組みが実施されている。

(出所) マイナンバー制度及び国と地方のデジタル基盤抜本改善ワーキンググループ、「マイナンバー制度及び国と地方のデジタル基盤の抜本的な改善に向けて(案)」、2020年12月11日。

カードがより普及する必要がある。それにはカードの取得をより容易にし、また使いやすくしていくこと、そして何よりも、保有すると非常に便利になることが、人々に実感できるようなユースケースを増やしていくことが重要となる。

そこで、マイナンバーカードを保険証や運転免許証と統合することや、マイナンバーカードの機能をスマートフォン(以下、スマホ)に搭載することなど、各種の施策が打ち出されつつある(図表1)³。

これまでも、様々な形でマイナンバーカードの普及策が実施されてきた。2020年9月からスタートしているマイナポイント事業もその一つである。今後導入される施策が成果をあげていくためにも、これまでの施策から教訓を得ることは重要であろう。

そこで本稿では、特に利用者の観点から、マイナポイント事業の教訓を示すことを通じ、今後、マイナンバーカードの普及やさらなる活用を目指し、ひいてはデジタル・ガバナメント政策を推進していく上での留意点を指摘したい。

3. マイナポイント事業とは

マイナポイント事業は、2019年12月5日に閣議決定された「安心と成長の未来を拓く総合経済対策」に盛り込まれた施策である⁴。その目的は、「マイナンバーカードの普及やキャッシュレス決済拡大を図りつつ、個人消費を下支えする」こととされている。

もともと2018年後半、2019年10月からの消費税率の引き上げに伴う予算・税制措置が

³ 図表1は施策の一部を例示したものであり、より包括的な提案が示されている。詳細は、マイナンバー制度及び国と地方のデジタル基盤抜本改善ワーキンググループ、「マイナンバー制度及び国と地方のデジタル基盤の抜本的な改善に向けて(案)」、2020年12月11日参照。

⁴ 経済財政諮問会議「安心と成長の未来を拓く総合経済対策」、2019年12月5日。

議論されるなかで、マイナンバーカードを活用した消費活性化策として、自治体ポイント⁵に国の負担でプレミアムを付与することが提案された経緯がある⁶。

事業のスタートは2020年9月からとされた。これは、やはり消費活性化策の一つに位置付けられたキャッシュレス・ポイント還元事業の実施期間が2020年6月までとされていたことと関係する。キャッシュレス・ポイント還元事業が終了しても、2020年夏には東京オリンピック・パラリンピックによる消費需要の活発化が期待できる。しかしこの一大イベントが終了した後の期間についても消費支出を切れ目なく支えることが必要とされ、マイナポイント事業がその役割を担うことが期待されたのである。

2020年に実際に導入されたマイナポイント事業は、2018年時点の構想とは異なり、自治体ポイントに国が上乗せするというよりも、自治体ポイントの有無を問わず、国がキャッシュレス決済サービス事業者を通じて、国民にポイントを提供する仕組みが採用された。自治体ポイントは、まだ限定的にしか普及していないことが方針変更の背景と思われる。

具体的には、マイナンバーカードを使った所定の手続きさえ済ませれば、2020年9月から2021年3月の期間中、キャッシュレス決済サービス会社から利用額（商品などの購入額ないしチャージ額）の25%相当のポイントを受領できるという仕組みである⁷。

利用開始前に、マイナンバーカードの電子証明書機能を用い、利用したいキャッシュレス決済サービスを種類選択すれば、あとはマイナンバーカードを用いることなく、普段と同じようにキャッシュレス決済サービスを利用するだけで、当該キャッシュレス決済サービス会社のポイントが付与される。同ポイントは、キャッシュレス決済サービスを利用する際、通常のポイントと同様に、1ポイント1円で商品などの購入に充当できる。

キャッシュレス決済サービス会社から付与されるポイントの原資は、各決済サービス会社の請求に基づき国より支給される。一人が受領できるポイントは、キャッシュレス決済のチャージや利用額の25%とされ、上限は5,000円分。従って、最大2万円のチャージや買い物ポイント付与の対象となる。

II マイナポイントの手続きからの教訓

1. マイナンバーカード取得のインセンティブの問題

同事業は、マイナンバーカードの取得促進、消費活性化、キャッシュレス決済促進という、いわば三兎を追う政策ともいえるが、様々な課題もある。

⁵ ここでの自治体ポイントとは、各自治体のポイント事業を支援するために総務省が構築した自治体ポイント管理クラウドで管理されるものを指す。住民は1ポイント1円で、地元の施設や商店で利用できる。

⁶ 2018年12月20日の経済財政諮問会議における、茂木大臣提出資料参照。

⁷ 「マイナポイント活用官民連携タスクフォース」（2019年9月から総務省で開催）の会議資料参照。なお、2020年12月4日、菅総理大臣は、マイナンバーカードを年度末までに申請した人を対象に「マイナポイント」の期限を半年間延長することを表明した。

まずマイナンバーカードの取得促進が実現しなければ、他の二つの政策目的の達成もおぼつかないが、マイナンバーカードの保有者は、2020年3月1日時点では、人口の15.5%に過ぎなかった。

従来、マイナンバーカードの取得が進まない一つの背景として、取得するためには自治体窓口に出向く必要があるなど手間がかかる一方で、日常生活において特段の必要性を感じる場面が少ないという点が指摘されていた。身分証明が必要であれば、運転免許証など、既に普及している手段を利用すれば足りるからである。

マイナンバーカードには電子証明書機能があり、オンラインでの安全な手続きに利用できるというメリットがある。しかし自分のパソコンでマイナンバーカードを使ったオンライン手続きをするためには、従来は、別途、ICカードリーダーを購入する必要があった。またオンラインで利用可能なサービスは、限定的であった。

こうした状況では、最大5,000ポイントを獲得できるといっても、それが、マイナンバーカードを取得するインセンティブにどの程度つながるのか、懐疑的な見方もあった。

この点に関しては、2020年4月、コロナ禍による経済的影響への緊急経済対策の一環として、特別定額給付金制度の実施が決まったことで、状況は大きく変わった。一人10万円の給付金を申請する方法として、マイナンバーカードによるオンライン申請が可能とされたのである。

この特別定額給付金のオンライン申請では、書類郵送よりも早く支給が受けられると言われたことに加え、スマホのNFC機能を使ってマイナンバーカードを読み取ることで、スマホ上の操作だけで申請が完了することもアピールされ、注目を集めた。

Android端末のスマホの場合、既に2017年11月より一部機種でマイナンバーカードの読取りが可能だったが、2019年10月よりiPhone(7以降)による読取りも可能となったことで、多くの国民が、ICカードリーダーを購入する必要もなく、スマホによる申請を選択できるようになったのである。

2020年春には、マイナポイント事業に関する政府広報やマスコミの話題も増えつつあったこともあり、特別定額給付金だけではなく、その後も使うメリットがあり、手続きも簡単ということで、この機会にマイナンバーカードを取得しても良いと考える人の急増につながった。

2. 特別定額給付金手続きで浮き彫りになった課題

ただしここで、さらなる課題が表面化する。まずマイナンバーカードを取得しようと思っても、申込から取得までに通常1か月、場合によってはそれ以上かかるため、手続きを急ぐ人が一時期に集中した。カードの受領には、役所の窓口に出向く必要があるため、コロナ禍にも関わらず自治体の窓口の混雑につながったとの批判も生じた。

また住民がスマホなどで手軽に申請できるようになったのは良いが、必ずしも自治体側もシステムで効率的に処理できたわけではなかった。申請した世帯の住所や本人、及び家

族が、本当に当該自治体の住民であるかどうか、プリントアウトされた書類を用いて手作業で照合する必要が生じた自治体も少なくなかったのである。

郵送申請の場合は、自治体側が保有するデータを用いて、住民の住所や各世帯の家族の氏名の情報が、申請用紙に予め記入されていたため、こうした照合作業は必要ない。しかし、オンライン申請の場合は、住民側がこうした情報を入力する必要があったのである。

これはマイナンバーカードを用いた申請と言っても、活用されたのは、電子証明書機能であり、マイナンバー情報は利用できなかったためである。マイナンバーの利用は、社会保障、税、災害対策の法令で定められた手続に限定され、今回のような給付金事務は対象外であった。このため自治体側が、マイナンバーを使って住民の世帯情報を取得し、スマホの申請画面に自動的に入力される仕組みとすることはできなかったのである。この結果、当然、入力ミスも発生した。

また給付を実行する上で必要な、各世帯の振込先の口座情報については、各自治体が事前に把握しているわけではないため、これについても申請者が記入する必要があったが、ここでも記入間違いや口座情報書類の提出漏れと言った問題が生じた。

申請の際のこうした各種のエラーについては、自治体の担当者が、個別に当事者にコンタクトし、訂正を求める作業に追われることとなった。

マイナポイント事業についても、2020年7月からの申請受付開始に向けてマスコミなどの報道も増加していき、人々のマイナンバーカードの取得意欲が高まることとなったが、特別定額給付金の際と同様、自治体窓口の混雑につながった。

特別定額給付金の際も、マイナポイント事業の際も、自治体の窓口に集まったのは、マイナンバーカードの受領者だけではなく、手続きの際に必要な暗証番号の設定・再設定を求める人も少なくなかった。

マイナンバーカードの受領時に、署名用電子証明書暗証番号（英数字 6 文字以上 16 文字以下）、利用者証明用電子証明書暗証番号、住民基本台帳事務用アプリの暗証番号、券面事項入力補助用アプリの暗証番号（以上 3 つは数字 4 桁。同じ番号も可）という合計 4 つの暗証番号を登録することで、電子証明書機能を利用できるようになる。

しかし登録は任意であり、受領時点ではそれぞれの機能や暗証番号の意味を理解し、それらを利用することの利便性・必要性を感じなかった人も多く、カードは保有していても暗証番号を登録していない人も多かったのである。また登録していた場合でも、それを失念し、入力に 3 度失敗してロックされた人も相次いだ。さらにマイナンバーカード自体の有効期限は 10 年であるが、電子証明書の期限は 5 年であるため、期限切れとなっているケースも多い。ロックの解除や電子証明書の更新にも、自治体窓口に行く必要がある。

3. マイナポイント予約の手続きとその問題

マイナンバーカードを取得すれば、自分のスマホで読み取ることで、マイナポイントの手続きが可能となる⁸。手続きは、「マイナポイントの予約（マイキーIDの発行）」と「マイナポイントの申請」の二つのステップに分けられる。後者は2020年7月から可能となったが、前者はそれ以前から可能であった。

なぜ手続きが「予約」と「申請」の二つのステップに分かれているのか、また「予約」のステップで、手続き画面上に現れる「マイキーID」とは何かについては、ほとんど説明がない。このため、多くの人はよくわからないまま、一連の作業を指示通りこなすだけとなる。この点については、次章で議論することとし、以下では、マイナポイント取得に必要な手続きを順に追いながら、いくつかの問題を指摘しよう。

手続きは、まずマイナポイントアプリをインストールことからスタートする。この時点で、スマホが対応機種でないと表示されてしまう場合もあるが、対応機種のスマホを保有し、問題なくアプリをインストールできた場合、アプリを開くと「マイナポイントの予約」の画面が表示される。「マイナポイントの予約（マイキーIDの発行）」ボタンをタップすると、マイナンバーカードを画面の指示に従いスマホで読み取ることを指示される。

マイナンバーカードの上にスマホを置き、「読取り開始」ボタンを押すと、「公的個人認証サービス利用者証明用パスワード」の入力画面が表示される。ここで4桁のパスワードを入力し、OKボタンを押すと、「スキヤンの準備ができました」と表示される。そして再び、マイナンバーカードの上にスマホを置くよう指示がある。そのまましばらく動かさないようにしていると「スキヤンが完了」となり、「発行」ボタンが表示され、これを押すと予約が完了する。

要するに必要なアプリを用いて、マイナンバーカードをスマホで読取り、パスワードを入力するだけであるが、多くの人が困難に直面した。そのことは、アプリの評価が星二つで、アプリのレビューには、「星一つもつけたくない」といった酷評が溢れていることからもうかがえる⁹。

トラブルとして多いのは、スマホでマイナンバーカードをうまく読み取れないという点である。これはスマホでの読取り方法がスマホの機種によって異なること、またスマホのタッチ決済などの場合と異なり、7秒程度、スマホを近接させ続ける必要があることが周知されていなかったことが背景にある。そもそも初期の案内画面では、「マイナンバーカードをスマートフォンにセットして「次に進む」ボタンを押して下さい」と指示されていたが、スマホにマイナンバーカードをどう「セット」するのか、戸惑うのが普通であろう。

この読取りの問題については、当初からの多数の批判を反映してか、総務省のサイト上

⁸ パソコンでも登録できる。この場合、マイキー作成・登録準備ソフトをインストールし、公的個人認証サービス対応のICカードリーダーでマイナンバーカードを読み取る必要がある。

⁹ 本稿におけるアプリ、各種サイトに関する記述は、原則として2020年10月時点のものである。

に、機種ごとの読取り方法の説明や、動画による解説も用意されるようになった。しかし、まずそれらのサイトにアクセスし、要領を把握してから、手続き用のアプリを開く人は少ないであろう。

また最初にスマホをマイナンバーカードに近づけて「読取る」ことを要求された後、暗証番号の入力が求められ、今度はマイナンバーカードの「スキャン」のプロセスになるが、これは、「読取り」と「スキャン」という二つの異なる手続きが行われているのか、もしそうであるならば、それぞれ何の目的で何が読み取られ、あるいはスキャンされているのか、といったことも気になる人はいるであろう。

このプロセスは、「マイナンバーカードの上にスマホを置き、画面に暗証番号を入力し、読取り完了画面が表示されるまでしばらくそのままにしてください（スマホの置き方はこちらを参照してください）」といった指示だけでも済みそうなものであるが、そうしないのは何か理由があるのであろうか。

また先述の通り、「公的個人認証サービス利用者証明用パスワード」を失念しており、入力画面で3回間違えて入力してしまうと、証明書機能はロックされ、市区町村窓口に向いて再設定する必要が生じる。

ちなみに、一連の手続きでは「公的個人認証サービス利用者証明用パスワード」が要求されているが、マイナンバーカード申請時や受領時の案内書類などでは、「利用者証明用の電子証明書の暗証番号」という用語が用いられている。「パスワード」と言われて、4桁の数字を意味するとは思わないのが普通であろう。

マイナンバーカードの読取りに対応していない機種 of スマホを保有している人も少なくない。対応機種の一覧表も総務省のサイトに掲載されているが、Android 端末の場合、比較的新しい端末にもかかわらず対象になっていない場合もある。事前にこの一覧表を確認せず、マイナンバーカードを取得してから、自分のスマホが対応機種でないことに気が付く人も少なくないであろう。

この場合は、市町村窓口、郵便局、一部の大手スーパーや家電量販店、一部のコンビニ、携帯電話ショップ、一部の銀行（みずほ銀行など J-Coin Pay 参加銀行やセブン銀行）などの「マイナポイント手続きスポット」に設置された支援端末（専用のスマホ、コンビニの場合は ATM やマルチコピー機）を利用することで、手続きが可能である。

しかし自宅などではなく、外出先で支援端末を用いるケースでは、読取りができない、暗証番号を忘れた、あるいは後述する各種のトラブルや戸惑いに直面するなどにより、結局一度で手続きを完了できず、出直すことを余儀なくされたり、結局、手続きをあきらめてしまったりした人も少なくないと思われる。

4. マイナポイントの申込手続きとその問題

以上の「予約」の手続きを完了すると、2020年7月より「マイナポイントの申込」手続きを行うことができる。同月以降であれば、上記の「予約」手続きが完了すると「申込へ」

というボタンが表示され、そのまま申込手続きに移ることができる。以前に「予約」手続きのみ終了しており、別途、改めて申込手続きを開始する場合は、マイナンバーカードの読取りと暗証番号の入力がまず要求される。

申込の手続きでは、まず決済サービス事業者を検索する画面が表示される。利用したい決済サービスを検索し、検索結果を確認して選択する。内容確認、利用規約確認の上、「申込へ進む」をタップすると、決済サービス ID とセキュリティコードの入力が求められる。入力内容が正しければ、「申込情報（確認）」画面が表示され、ここで再度情報を確認し、「申込」をタッチすると「申込確定」の確認画面が表示されるので、内容を確認し「OK」をタッチする。再び暗証番号（公的個人認証サービス利用者証明用パスワード）が求められ、「読取り開始」のボタンを押し、マイナンバーカードの読取りを行う。申込情報が表示され申込は完了する。

なお自分のスマホから申込をした場合、申込完了後の画面で「マイナポータルの利用者登録の申込」と「マイナンバーカード健康保険証利用の申込」ができると表示される。

以上の申込手続きにおいても、いくつかハードルがある。まず決済サービスの検索の際、カタカナで登録されているものとアルファベットで登録されているものがあるため、異なる文字を入力すると、目的のサービスがすぐに表示されない場合がある。決済サービスは100以上あり、スクロールするのも大変である。同じ決済サービスでも、ポイントをチャージ時に付与か利用時に付与かで、異なるボタンを選択する必要がある。また「マイナポイント手続きスポット」で操作を行うと、場所によっては一部の決済サービスが対象外となっている場合がある。そのような事情を知らなければ、いくら探しても希望する決済サービスが見つからないということも生じる。

また決済サービス ID とセキュリティコードの入力を求められても、何を入力すれば良いかわからない人も多いと思われる。セキュリティコードについては、4種類入力する欄が表示されるため、なおさら戸惑いを覚えるであろう。

決済サービス ID とセキュリティコード（通常は1種類の入力で良い）は、QRコード決済などの場合は、サービス登録時に設定した ID とパスワードである。しかし、日常的にQRコード決済などを利用する際、これらの情報の入力が求められないため、失念している人も少なくないであろう。

カード型の電子マネーの場合は、カード記載の番号や生年月日情報など、入力すべき情報は各社によって違いがある。これらを確認しなければならない。

事前に総務省の案内ページなどで説明をよく読んだ上で臨めば、各社ごとに要求される情報はわかるが、マイナポイントアプリをダウンロードしてすぐ手続きを始めた人は、この段階で躓く可能性が高い。また事前の下調べを十分せずに、いきなりコンビニや携帯電話ショップなどの手続きスポットまで出向いて手続きしようとした人は、正しい入力ができず手続きを中止せざるをえないということにもなりかねない。

5. 全体的な課題

マイナンバー取得に関する手間に加え、予約と申込の手続きは、総務省の案内サイトでも、「マイナポイントアプリの起動」から最後の「ログアウト」まで、15のステップに分けて表示されており、一連の作業をさしたる戸惑いもなくスムーズに完了できる人はそれほど多くないと思われる。

特に制度に対応した機種種のスマホを保有しておらず、例えばコンビニのマルチコピー機などで手続きをする場合、後ろで利用を待つ客がいかなど気にしながら、15ステップを滞りなく完了させることは、相当のストレスを伴う作業となる。 「マイナポイント手続きスポット」といっても、通常は端末が用意されているだけで、仕組みをよく知るサポートスタッフが待機しているわけではない。

上記の総務省の案内サイトには、わかりやすい動画も用意されており、利用者の負担を少なくするための工夫は感じられる。しかし今日、多くの消費者向けの商品やサービスは、事前に別途、説明文書などを読まなくても、相当程度、直感的に利用を開始できるものが多い。そのような商品やサービスに比べれば、マイナポイントの手続きはまだ改善の余地がある。

15ステップも作業が必要なことに加え、前記のように、予約手続きの最初のマイナンバーカードの「読取り開始」と暗証番号入力後の「スキャン」、さらに申請手続きの際にも要求される「読取り」は、マイナンバーカードの何を何のために読み取る、あるいはスキャンするのか、「パスワード」は「暗証番号」のことなのか、といった点、そして次章においてより掘り下げて議論するように、「予約」と「申込」という二つのステップが分かれている点、「マイキーIDの発行」という専門用語が前後の脈絡もなく表示される点など、手続きをしながら戸惑いを感じる部分が少なくない。

一つ一つの作業の意味とか余計なことは考えずに、利用者は指示通り作業すれば良いという発想があるならば、それはそれで問題かもしれない。通常、紙の書類を用いて様々な手続きをする場合、各項目が、何のためにどういう情報を要求しているのか、利用者はそれなりに理解できるからこそ、適切な情報を記入したり、押印したり、署名したりするものであろう。

これに対して多くの人にとって、マイナンバーカードを使ったスマホでの手続きというのは新しい体験であり、マイナンバーカードを読み取る、あるいはその暗証番号を入力することの意義をもう少し理解しつつ手続きできれば、マイナンバーカードを保有することの便利さを実感できる貴重な機会となったはずである。

実際には、予約段階におけるマイナンバーカードの「読取り」、「スキャン」、そして申請段階でも要求される「読取り」など、一つ一つのステップがどういう意味を持つのか理解する術もなく、指示される通りの作業をこなす形となっている。

マイナポイント事業が、国民がマイナンバーカードとスマホを使って、よくわからないまま面倒なミッションをクリアし、最大 5,000 ポイント入手して終わり、という話になる

のではもったいないし、マイナンバーカードを使った手続きは便利どころか、苦行に等しいという印象が広がることにもつながりかねない。

なおマイナポイント事業そのものの問題ではないが、事業開始早々、何者かが他人の銀行口座からキャッシュレス決済サービスにチャージを行い、換金性の高い商品を購入するという不正事案が相次いだ。同様な不正を防止するため、銀行口座からキャッシュレス決済サービスへのチャージが停止されるケースが相次ぎ、チャージ時にマイナポイントを獲得することが困難な状況も生じた。マイナンバーカードを用いた厳格な本人認証が、部分的に行われても、他の部分に脆弱性があり、結果として被害が生ずれば、デジタルなサービス全体に対する不信感が生じかねないという点も、重要な教訓と言えよう。

Ⅲ マイキーIDとマイキープラットフォーム

1. 「マイナポイントの予約」と「マイキーID発行」

前章で紹介したように、マイナポイントの手続きは、「予約」と「申込」の二つのステップに分かれ、また予約のステップでは、最初の画面に「マイナポイントの予約（マイキーIDの発行）」と表示される。

マイナンバーカードをスマホでうまく読取ることができ、暗証番号も正確に入力できさえすれば、このマイナポイントの予約は簡単ともいえる。ただそもそもなぜ「予約」と「申込」の二つのステップに分かれているのか、またマイキーIDの発行とは何なのか、わからないまま作業を進めることになる。

マイキーIDに関しては、「マイナポイントを予約するとお問合せの際などに使う専用のID（マイキーID）が発行されます」との説明も表示される。しかし実際には、スマホで一連の予約プロセスを進める過程で、「マイキーID」が画面のどこかに表示されるわけではない。「発行」ボタンを押しても、予約完了画面が表示されるだけである。しかし、ユーザーとしては、気づかないうちにどこかにマイキーIDが表示され、それをメモし忘れたのではないか、マイキーIDが無ければ、いざという時、問い合わせができなくなってしまう、と心配になってしまうのが普通であろう。

実は以上のマイナポイントの予約プロセスは、「マイナポイントの予約」のためというよりも、マイナポイント以外の目的でも広く利用可能な、「マイキーID」の発行プロセスに他ならない。マイキーIDというのは、マイナポイント予約に関する問い合わせのためだけの番号ではなく、マイナンバーカードの公的認証機能やICチップの情報を用いて、様々な公的及び民間サービスを利用するために用いられるIDである。

マイナンバー情報自体は、社会保障、税、災害対策関連の法令で規定された目的以外には利用することができない。しかしマイナンバーではなく、マイナンバーカードに紐づいたマイキーIDを使うことで、こうした制約にとらわれず多様なデジタル・サービスを享受できるのである。

マイキーID は、マイナンバーカードの利用者証明用電子証明書を活用して作成され、当該マイキーID を様々なサービスの固有の ID に紐づけることができる。マイナポイントの場合は、キャッシュレスサービス会社は、申請者がマイナンバーカードで証明される本人であることを認証した上で、マイナンバーカードの機能を使って発行されたマイキーID と、当該キャッシュレスサービスで本人の識別に用いられている自社の ID を紐づけることで、本人が当該キャッシュレスサービスを利用した際に、マイナポイントを受領できるようにしているのである。

2. なぜ手続きは二段階なのか

マイキーID の発行を「マイナポイントの予約」と称し、マイナポイントの「申込」手続きを行う前の別の手続きとして位置づけたことが、手続き全体をわかりにくくしている一要因となっているが、そのような設計となった理由は以下のようなものと推察される。

マイナポイントの申込は、各決済事業者の準備の関係もあり、2020 年 7 月スタートであった。一方、マイナポイントの申請に必要なマイキーID の発行は、後述するように自治体のサービスの利用のためなどに、2017 年 9 月から可能となっていた。そこで「申込」をする上で必要な「マイキーID の発行」手続きを、「予約」と称することにしたのであろう。

申込の受付開始と同時に、マイキーID 発行のためにアクセスが集中することを避けたいという意図もあったのかもしれない。しかしマイキーID とは何であり、その発行手続きは申込開始を待たずに行うことができ、混雑を避けなければ早めの手続きが良いといった点が周知されていないため、利用者からすれば、マイナポイントに関する手続きをあえて二段階に分けて行う理由はない。できるものなら、一回で済ませようというのが当然であろう。

実際のところ、2020 年 7 月になっても多くのキャッシュレス決済業者によるポイント上乘せサービスの内容などはまだ発表されていなかった。選択できるキャッシュレスサービスは 1 つに限定されており、一度選択すると変更できないという仕組みであるため、各社のサービスのラインアップが出そろってから、手続きを始めようというのが、利用者の合理的な対応となった。結果、多くの方は 2020 年 9 月のマイナポイントの付与開始直前になってから、一斉に予約・申込作業を行うこととなり、アクセスが集中し、手続きが困難になるという状況が一部で生じることは回避できなかった。

3. マイキーID と自治体ポイント

マイキーID は、2017 年 9 月より、自治体のサービスにおいて利用がスタートしているが、使い方としては次の二つの形態がある。一つはマイナンバーカードを、自治体サービスの利用者カードとして活用するものである。例えば、マイキーID と図書館利用者 ID を

対応させることで、マイナンバーカードをそのまま図書館利用者カードとして利用できるようにしている自治体がある。もう一つは、自治体ポイントのための利用である。

住民がこうしたサービスをする上では、マイキーID を作成する必要がある。例えば、自治体ポイントを利用するために、「自治体ポイントナビ」にアクセスすると、まずマイナンバーカードを取得し、マイキーID を作成する必要があるとされている。そして「マイキーID 作成がまだの方はこちら」というボタンが用意されている。

ところが2020年10月時点では、このボタンを選択すると、「マイナポイントの予約」のページが表示される形となっていた。つまり、自治体ポイントを利用すべくマイキーID を作成しようとしたのに、どういうわけか「マイナポイントの予約」という一見、無関係のサイトが表示されるのである。普通の人であれば、ここで手続きを止めてしまうであろう。

4. マイキープラットフォーム

この「マイナポイントの予約」と称するサイトは、文字通り、マイナポイントの予約の際にアクセスするサイトである。このサイトは、本来、「マイキープラットフォーム」と呼ばれるマイキーID 発行などのための専用サイトであり、マイナポイントだけではなく、自治体ポイントなど、マイキーID を用いる各種のサービスを利用する上では、まずこのサイトでマイキーID を発行する必要があるのである。

つまり「マイナポイントの予約」と表示されたサイトは、マイキープラットフォームそのものであり、「マイナポイントの予約」とは、マイキープラットフォームにおけるマイキーID 発行手続きに他ならない。

マイキーID は一度作ればよいと、既に自治体のサービス利用などのためにマイキーID を発行したことがある人は、この「マイナポイントの予約」という手続きは不要である。

そうであるならば「マイナポイントの予約」などという表現を使わず、「マイナポイントの申請には、まずマイキーID の発行が必要です」として、マイキープラットフォームへのアクセスを求めるといったアプローチもあったかもしれない。

そうすることで、マイナンバーカードを保有し、マイキーID を発行することで、マイナポイント以外にも、様々なサービスを利用しやすくなるということを利用者に周知できるというメリットがあったかもしれない。マイナンバーカードに関する理解が広がることは、マイナンバーカードの普及や利用促進にも寄与するという考え方もありえよう。

マイキーID やマイキープラットフォームは、マイナンバーカードのマイキー機能、すなわちマイナンバーカードの IC チップ内の電子証明書（公的個人認証サービス）と空き領域を活用したサービスに用いられるツールであるが、総務省は、マイナンバーの利用とマイナンバーカードの交付がスタートした2016年から、マイナンバーだけではなく、このマイキー機能の周知に努めてきた。

例えばマイナンバー制度については、「マイナちゃん」という、うさぎを模した広報

キャラクターを導入しているが、マイナンバーカードのマイキー機能についても同様にアピールすべく、「マイキーくん」という犬を模した広報キャラクターを作成し、2016年3月には、総務大臣記者会見で、着ぐるみも披露されている。

このようにマイナンバーやマイナンバーカードだけではなく、マイキー機能やマイキーIDをアピールしたいのであれば、着ぐるみを使うのも良いが、今回のマイナポイントの手続きにおいて、まずマイキープラットフォームにおいてマイキーIDの作成が必要であることを明確に示すことが有効だったかもしれない。

しかしマイナポイント事業においては、今のところ「マイキーくん」の出番はほとんど無く、むしろ一連の手続きは、極力マイキープラットフォームやマイキーIDというものを意識させまいとするような作りになっている。以下のように、それで良かったという議論も成り立つかもしれない。

5. マイキーIDの位置づけの揺らぎ

実は「マイナポイントの予約」がスタートした初期においては、「予約」とはマイキーIDの発行であることが、利用者に明確にわかる設計となっていた。すなわち「発行」ボタンを押すと、マイキーIDを自動作成する、あるいは自分が好きなIDを登録する（既に登録されているIDとの重複が無いかはチェックされる）ことができる画面が表示されたのである。そしてこのマイキーIDをスマホのスクリーンショットで保存する、あるいは他の方法で保管することを求められ、次の画面に遷移する前に、マイキーIDを保管したかどうかの確認も求められていた。

しかしその後、マイナポイントの予約プロセスでは、このマイキーIDを表示、登録、保管するプロセスは省略された。おそらく通常は、利用者が意識しなくても良いものであることから、マイナポイントの手続きをよりシンプルにするために、マイキーIDの表示・保管などのステップを省略したものと思われる。

ただそうであるならば、そもそも「発行」というボタンは、「マイナポイント予約」などの表現に変更し、最初の画面の「マイキーIDの発行」や、「問い合わせにマイキーIDが必要」といった文言も削除すべきであろう。その方が、「マイキーID」とは何か、どこに発行されたのか、といった利用者の戸惑いを防げたであろう。

ちなみにコンビニのマルチコピー機やATMで手続きする場合は、そもそも「マイキーIDの発行」といった手続き自体を意識しなくて良いようになっている。マイナンバーカードをセットし、決済サービスを選択し、決済サービスのIDとセキュリティコードを入力した上で、マイナンバーカードの暗証番号、電話番号の下4桁を入力するだけである。

ただし最終画面にマイキーIDが表示され、これを控えるように求められる、あるいは、ご利用明細の紙がプリントアウトされ、この用紙を見るとマイキーIDが印字されている。ここでも問い合わせの際にマイキーIDが必要とされるのみであり、マイキーIDの本来の意義を理解するのは難しい。番号を控えるのを忘れて、利用明細をよく見ないで捨てた

りしてしまう人も多いであろう。

なおマイキープラットフォームでは、マイキーIDの「発行」という用語が用いられているが、自治体ポイントナビでは、マイキーIDの「作成」という表現が用いられている。さらにマイナポイント利用規約や総務省のマイナポイントの予約・申込案内ビデオでは、マイキーIDの「設定」とされている。些細な点かもしれないが、こうした用語の揺らぎも、利用者の戸惑いを生むものである。

6. 一般利用者に意識させるべき情報とは

いずれにしても、自治体ポイントにしる、マイナポイントにしる、マイキーIDを用いた各種のサービスにおいて、マイキーIDやマイキープラットフォームを明示的にユーザーに意識させるのが良いかどうか、検討すべきと思われる。

マイナポイントの場合、上記のように、マイキーIDもマイキープラットフォームも、極力、意識しないで手続きさせる方向にシフトした形跡がある。それで特段の支障がないならば、その方が利用者にはシンプルでわかりやすいと考えられる。

そもそもマイナンバーカードの取得時に、暗証番号を4種類も設定することが求められるが、これらの区別がわかりにくく、忘れずに使いこなすのも、容易ではないとされる。これに加えて、マイキーIDもあるというのでは、わかりにくさも増すというものである。しかも従来は、マイキープラットフォームのログインには、マイキーIDとパスワードを用いる方法があり、この場合のパスワードは、別途、設定する必要がある。つまり、マイナンバーやマイナンバーカード関連の暗証番号やパスワードが、また一つ増えるわけである。

この点は既に問題視されたようであり、2020年6月には、マイキープラットフォームへのログインは、マイナンバーカードの読取りと利用者証明用電子証明書の暗証番号の入力という手法のみとなり、マイキープラットフォーム用に設定したパスワード入力によるログインは出来なくなった。ただ、そうなるとますますマイキーIDやマイキープラットフォームという機能を、ユーザーに知らしめる必要がそもそもあるのか、という疑問が強まる。

もちろん、マイナンバーカードを活用した様々なサービスを企画・開発する自治体や事業者などに対しては、マイキーIDやマイキープラットフォームといった機能を周知すべきであることは当然である。ただこうした人々向けには、「マイキーくん」の着ぐるみを使った広報活動などは不要であろう。

IV デジタル・ガバメントのUX向上に向けて

1. マイナポイント事業の成果

以上、マイナポイント事業に関し、利用者の立場からの課題を指摘した。マイナポイント事業を巡る課題としては、そもそもの目的の一つであった消費活性化に、どの程度寄与するのかという点もある。マイナンバーカードの保有者がまだ少ないなかで、5,000 ポイントの付与だけでは消費活性化には不十分という見方も根強い。

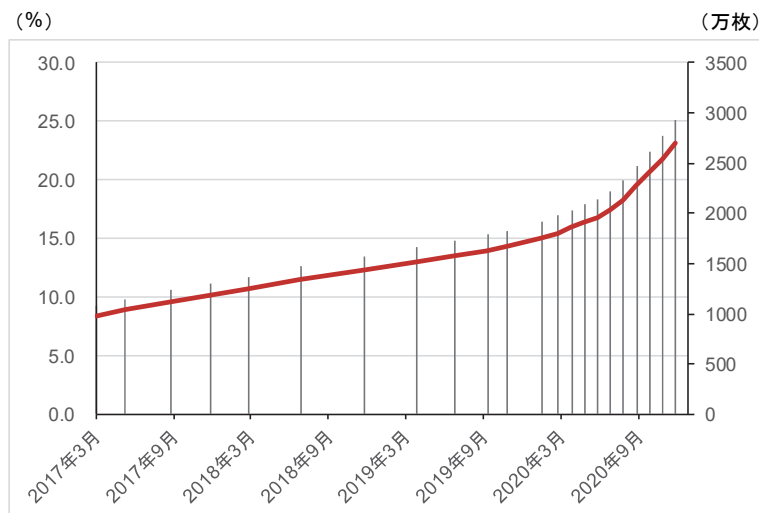
このように課題も多いとは言え、その一方で、マイナポイント事業には現段階でもいくつかの重要な成果を確認できる点も見逃してはならない。

まず、マイナンバーカードの取得推進につながったとみられる。マイナンバーカードの交付枚数は、2020年の4、5月は月50万枚程度だったのが、6月、7月と90万枚台となり、8月、9月は140万枚台と急増している。結果、2020年12月1日時点で交付枚数は2,934万枚（図表2）となり、全人口の23.1%が保有するに至った。

この全てがマイナポイント事業の寄与というわけではなく、先述のようにマイナンバーカードを使った特別定額給付金申請が可能となったことの効果も大きかったと思われる。ただ武田総務大臣も、「昨年度1日約1万件であったマイナンバーカードの申請件数が、2020年7月からのマイナポイント事業の申込開始により1日当たり約6万6,000件に増加している」と、マイナポイント事業の寄与を評価する発言をしている¹⁰。

一方、マイナポイントに申し込んだのは、2021年1月3日時点で1,120万人となっている。マイナポイントは、予算上は4,000万人分計上されており、それに比べれば3割弱の

図表2 マイナンバーカードの取得状況



(注) 棒グラフは交付枚数(右軸)、折線グラフは人口に対する普及率(左軸)
 (出所) https://www.soumu.go.jp/kojinbango_card/より野村資本市場研究所作成

¹⁰ 2020年10月27日における、武田総務大臣の閣議後記者会見より。

参加にとどまるとも言えるが、マイナンバーカードの取得促進という点では、一定の効果あげたことは確かであろう。なお総務省は2020年12月に示した第三次補正予算案及び2021年度予算案において、マイナポイントの対象人数の拡充のための予算を計上しており、これにより参加者の上限は1,000万人上乗せされ、5,000万人になるという。

マイナポイント事業は、キャッシュレス決済の拡大も目標の一つに掲げていた。より具体的には、「官民キャッシュレス決済基盤の構築」が目指された¹¹。この点も実現したと評価されよう。国民が、国から支給されるお金を、自分の好きなキャッシュレス決済サービスを通じて、財やサービスの購入に使える仕組みが、現実に出て上がり、国民が日々利用できるようになったのである。

しかもこの仕組みを活用できるのは、国だけではない。自治体も利用できるし、民間企業も上乗せポイントという形で、人々の参加を促進し、国や自治体が意図する政策をサポートできる。実際、今回のマイナポイント事業でも一部の自治体や民間企業が国からの上限5,000ポイントに上乗せする形で、追加ポイントの提供を実施している。

2020年12月にとりまとめられた「マイナンバー制度及び国と地方のデジタル基盤抜本改善ワーキンググループ」の報告書では、「マイナポイント事業終了後も、その基盤を有効活用し、各地方公共団体が多様なポイント給付事業を行うことができる基盤を構築するため、関係省で連携しつつ、2021年度末までに複数の地方公共団体においてモデル事業を実施し、2022年度に全国の地方公共団体が活用しうる基盤を整備し、提供することを目指す」とされている。こうした取組みが成果を上げるためには、前記のような各種の課題を含め、改善されるべき点は多々あろう。

2. UXの観点の重要性

マイナポイントに関連し、以上で個別に指摘したような課題について、それぞれ対応していくことも必要であろうが、こうした課題が生じる根本原因は何かを考え、それを是正することがより重要であろう。

根本原因をひとことで言えば、UX、すなわちユーザーエクスペリエンスへの配慮が十分とは言えない点に尽きると思われる。行政のデジタル・サービスに限らず、あらゆるデジタル・サービスにおいて、UXの巧拙がサービスの普及や利用を大きく左右することは言うまでもない。

問題があるUXとは、「どうにも使えない」、「非常に使いにくい」といったレベルから、「戸惑いを感じる」といったレベルまでいろいろであるが、些細な違和感であっても、利用上のストレスにつながり、普及や利用を大きく左右するものである。その意味で、何ができるか、どのように操作するか、といった問題以前に、表示される用語やボタンの一つ一つにも配慮が必要となる。

用語という点では、マイキーIDという用語が説明不足のまま表示される問題や、マイ

¹¹ 2019年6月21日に閣議決定された「経済財政運営と改革の基本方針2019」参照。

キーIDの「発行」、「登録」、「設定」といった表現が混在している問題を指摘したが、似たような点は、マイナンバーカードのサイトに関してでも散見される。

そもそもマイナンバーという用語は通称であり、正式には個人番号であるが、公式サイトでも、ほぼ一貫してマイナンバーと表記されている。これに対して、マイナンバーカードについては、「個人番号カード」という正式名称による表記も混在している。例えばマイナンバーカード総合サイトから、オンラインによる交付申請のサイトを選択すると、「個人番号カード」の交付申請サイトに遷移する。しかし同サイト内でも、説明の一部では、マイナンバーカードという用語が使われている。

またマイナンバーカード総合サイトでは、「そもそもマイナンバーカードとは」という画像の中に、「電子証明書とは」、「マイナンバーカードについて」、「マイナンバーカードとマイナンバーカードの違い [外部リンク (内閣府)]」という3つのボタンがある。

この総合サイトにおいては、最上部に「J-LIS 地方公共団体情報システム機構」というロゴと同機構の説明が表示されている点や、3番目の [外部リンク (内閣府)] といった表示が、利用者に必要かという疑問もあるが、ここでは、「電子証明」という用語の問題を取り上げたい。

まず「マイナンバーカードについて」というボタンをタップすると、マイナンバーカードは、「e-Tax 等の電子証明書を利用した電子申請等」にも利用できるとあり、「電子証明書」には、「署名用の電子証明書」と「利用者証明用の電子証明書」があるとされ、それぞれどういう場合に利用するかが説明されている。ただ当然のことながら、マイナンバーカードを見ても、またそれをスマホにかざしても、何らかの「証明書」を目視で確認できるわけではないので、一般の人にはイメージしにくいと思われる。

そこで総合サイトに戻り、「電子証明書とは」というボタンをタップすると、「公的個人認証サービス (JPKI) 総合ポータルサイト」と表示され、「個人の皆様」、「民間事業者の皆様」、「地方公共団体の皆様」のボタンが現れる。利用者は「電子証明書とは」を選択したら、「電子証明書とは・・・です。」という説明が表れると期待するのが普通であろうが、「公的個人認証サービス (JPKI)」という、もう一つの聞き慣れない用語に直面するのである。

戸惑いつつも「個人の皆様」を選択すると、公的個人認証サービスの手続きや説明があり、読み進めると、マイナンバーカードには「次の2種類の電子証明書が入っており、それぞれ別のパスワードが用いられています。」とある。しかしそれに続く説明は、電子証明書の説明ではなく、署名用パスワードと利用者証明用パスワードの説明となっている。

以上については、まず一般利用者向けには「電子証明書」と「公的個人認証サービス」という用語のどちらを主として用いるかメリハリをつけた方が良いと思われる。とりあえずもう少し意味を知りたい人と、詳しい説明を調べたい人向けに明確に使い分けることも考えられる。

また JPKI のサイトやマイナポイントの手続き画面では、「パスワード」という用語が

使われているのに対し、マイナンバー総合サイトやマイナンバーカードの申請・受領の案内では「暗証番号」という用語が使われているという点も好ましいとは言えない。

そもそも「電子証明書」や「公的個人認証」という用語を使うべきか、という論点もあろう。それが専門用語として正確であるとしても、一般利用者に直感的に理解しにくく、全体のサービスのとっつきにくさにつながっている可能性がある。それらの機能を単純化して表現すれば、例えば署名用証明書は「電子印鑑」、認証用証明書は「電子本人確認」といった用語にする方が、まだわかりやすいかもしれない。もちろん正確性を欠く面はあろうが、専門家にとってではなく、一般利用者にとって不都合がなければわかりやすさを優先すべきであろう。

3. マイキープラットフォームやマイナポータル の位置づけ

用語もその一要素ではあるが、より一般的に何をどう利用者に見せるかという点も重要である。マイナポイントの例で言えば、一般利用者にマイキープラットフォームを意識させない設計としたのは正しかったと思われるが、そうであれば、マイキーID という情報を提示する必要もなかったかもしれない。

一方、自治体ポイントを利用しようという人が、マイキーID を設定するというボタンを押すと、マイナポイントの予約サイトが表示されてしまうというのは、民間デジタル・サービスではありえないUX と言えよう。

同様の問題は、上記のマイナンバー総合サイトから JPKI 総合ポータルへの遷移についても当てはまる。電子証明書とは何かを知ろうとした人に、JPKI 総合ポータルを表示しても、不親切なだけである。

マイナンバー及びマイナンバーカードにおいては、マイナポータルも重要な役割を担っているが、これも一般利用者に意識させる必要があるだろうか。

マイナポータルは、今回、特別定額給付金のオンライン申請の際にアクセスするサイトとして注目されたが、それ以外にもマイナンバーカードを使った、行政との様々なネットを通じたやりとりに利用されるサイトと位置付けられている。さらに生命保険会社などから年末調整に必要な情報を入手する際に用いられるようになるなど、その機能は広がりつつある。

しかし例えば、マイナンバーカードを使って、児童手当の手続きができるということで、マイナポータルにアクセスすると、まず画面全体を覆うように表示されるのは、「健康保険証利用の申込」という画像とボタンである。

行政としては、今一番アピールしたいのがこの施策なのかもしれないが、それは一般利用者にとっての優先順位とは必ずしも一致しないという理解が必要であろう。

必要なボタンを求めて画面をスクロールすると、「ぴったりサービス」、「あなたの情報」、「やりとり履歴」、「お知らせ」、「もっとつながる」、「その他の機能」といったボタンが並ぶが、その中の説明を読まなければ、子育て関連の手続きは、「ぴったり

サービス」の中にあることはわからない。

デジタルな手続きにおいては、利用者に強いるスクロールといった動作や、クリックやタップの回数を可能な限り少なくするというのが鉄則である。「ぴったりサービス」という画像内の「使ってみる」というボタンを経由しなければ、各種の行政手続きの入口にもたどり着けないというのではなく、「子育てに関する手続き」というボタンを表示すれば良いようにも思われる。

「ぴったりサービス」という画像の中には、「使ってみる」という小さいボタンの他に、より大きく「法人設立ワンストップサービス」と「就労証明書作成コーナー」という2つのボタンが表示されているが、この二つが子育てや介護、罹災証明などの手続きなどよりも強調され、すぐにアクセスできる形になっている理由もわからない。

そもそも「ぴったりサービス」という呼称では、何のサービスなのか想起しにくいようにも思われる。単純に「各種行政手続き」という名称の方がまだましであろう。「あなたの情報」や「やりとり履歴」という用語からも、その機能は直感的にわかりにくい。所得税の情報や「あなたの情報」にあり、確定申告手続きや年金情報が「もっとつながる」の機能に分類されていることも、利用者の使い勝手に沿った分類とは言えないだろう。

4. 利用者の立場になって考える

マイナンバーカードが関わる機能をマイナポータルに集め、マイナンバーカードを使う場合は、マイナポータルを通じて行わなければならないとすることは、マイナンバーカードの機能をアピールしたい行政サイドからは、当然の姿と位置付けられているかもしれない。

しかし何らかの手続きをしようという利用者が、まずマイナンバーカードを用意し、マイナポータルにアクセスする姿というのは、必ずしも自然ではない。利用者はマイナンバーカードを使いたいのではなく、必要な手続きをストレスなく済ませたいだけなのである。その際、マイナンバーカードを使った方が便利であることがわかれば、マイナンバーカードを取り出すという順番である。

利用者においては、ある手続きにおいて、マイナンバーカードを使えるかどうかはもちろん、それが、市町村、都道府県、あるいはいずれかの中央省庁など、どこの管轄なのかといった点も含め、事前に知識があるとは限らない。そこで利用者にとっては、どのような行政手続きであれ、行政の提供するサイトではなく、まずは民間の検索サイトで調べることが自然な挙動かもしれない。

そうであれば、利用者にとっては、当該手続きをすぐ開始できる公式サイトが検索結果の最上位に表示されるようになっているのが最も便利であろう。そしてそのサイトにアクセスすれば、どこの行政機関の手続きか意識することもなく、シンプルに手続きが完了できるのがベストである。管轄する行政機関のシステムやデータベースは裏側で動けば良く、利用者が必要な時に確認できれば良い。マイナンバーカードを利用した方が便利な手続き

なら、保有者にカードの読取りを求めればよい。この際、マイキープラットフォームやマイナポータルという用語すら表示する必要はないだろう。

現状は、例えば市町村が担う何らかの行政手続きについて検索すると、同じ手続きに関して全国の個々の市町村がそれぞれ提供するサイトがずらりと検索欄に並ぶことになる。これでは利用者にはわかりにくいし、似たような説明サイトを、各自治体がそれぞれ作成・運営しているというのも大変な非効率と言えよう。

特定の行政サービスを頻繁に使う人は、そのサービスに特化したアプリが利用できるのが便利である。例えば株式会社ミライロは、障害者手帳をスマホアプリ化するサービスを提供している。障害者手帳は、日常的に携行する必要があるが、機微情報が記載されており慎重な管理が必要となる。また個々の自治体が様々な様式のものを作成しており、提示される側にとっても不便とされる。

同社のアプリでは、利用しようとする人に自分の障害者手帳をスマホで撮影してもらい、その真正性を AI と人手で確認するというプロセスを採用してきたが、2020年6月より、マイナポータルが提供する自己情報取得 API を利用することで、行政側が保有する本人の障害者手帳の情報を自分のスマホで直接取得することが可能となった。

この事例は、民間によるマイナポータル API 活用の第一号であるが、これ以外にも、行政や民間によるマイナポータル API を利用したアプリの導入が広がりつつある¹²。こうなると利用者にとっては、マイナポータルよりも、これらのアプリの方が重要となろう。

アプリの利用開始時に、データ連携のためにマイナポータルにアクセスする機会はあるにしても、日常的には意識されなくなる。利用者にとっての使い勝手を考えれば、当初のデータ連携時においても、マイナポータルというサービスの存在すら意識させない方がシンプルであろう。

行政が熱心に広報すべきは、マイナンバーカードやマイナポータルそのものではなく、こうした便利なアプリの存在であろう。アプリを利用したいという国民が増えれば、その結果としてマイナンバーカードも普及し、一般の人々にその存在すら意識されないとしても、マイナポータルも活発に利用されることとなろう。

以上、本稿ではマイナポイント、マイナンバーカードを一つの例として、現状のデジタルな行政手続きの課題を指摘した。民間の様々なサービスにおいては、個人をモニターとして集め、サービス利用時の挙動を観察し、またフィードバックを蓄積し、改善を繰り返すことでローンチにこぎつけることが多い。開発者や供給者の立場ではなく、利用者の立場にならなければ UX の向上は期待できないからである。

これに対して、マイナポイントやマイナポータルなどの UX から感じられるのは、利用者の立場というより、何を国民にアピールしたいかという行政側の事情である。利用者目線の設計を目指すこと、またそのためにも、民間事業者に優位性がある分野については、

¹² 政府主催シンポジウム「マイナポータルを活用して暮らしをベンリに！」、2020年10月21日。
https://www.gov-online.go.jp/tokusyuu/COVID-19/symposium/202010/ext/index_01.html

彼らを大いに活用することが、デジタル・ガバメントの成功には不可欠と考えられる。

「マイナンバー制度及び国と地方のデジタル基盤抜本改善ワーキンググループ」の報告書は、マイナンバー関連システムのトータルデザインの見直しやマイナポータルなどのUXの最適化など、文字通り「抜本改善」を提言している。デジタル庁の下で、同報告書の提言が実現し、本稿で指摘したような諸問題が過去のものとなっていくことを期待したい。