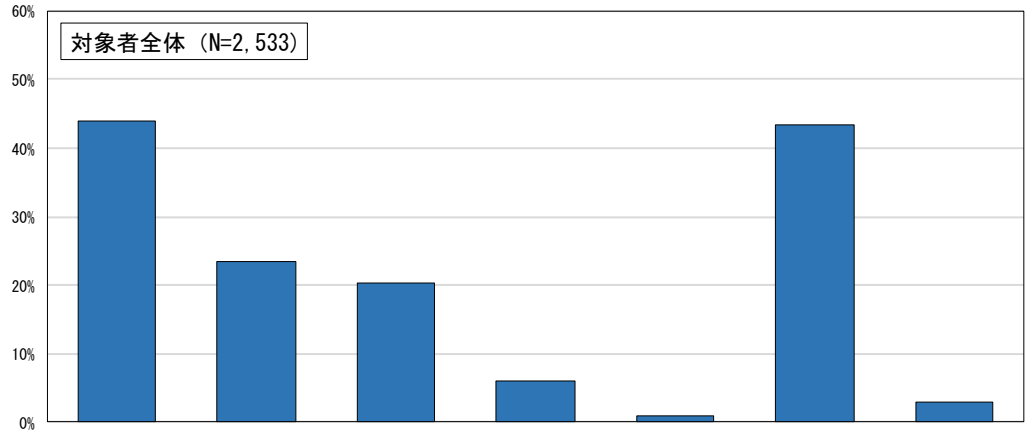


## (2)住民票の写し等の証明発行サービスについて

◇直近3年以内に取得した証明書について

問9 区役所の窓口等やコンビニエンスストアで発行している証明書のうち、直近3年以内に取得したことがある証明書はどれですか（家族のものも含む）。あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

直近3年以内に取得した証明書は、「住民票の写し」が43.9%



		対象者数	住民票の写し	印鑑登録証明書	戸籍謄抄本・戸籍の附票（市内に本籍のある方のみ）	納税・課税証明書	その他	取得していない・わからない	無回答
		(%)							
対象者全体		2,533	43.9	23.4	20.3	6.0	1.1	43.4	3.0
性別	男性	1,048	49.1	28.6	20.6	6.8	0.8	39.4	2.1
	女性	1,452	40.9	20.0	20.4	5.6	1.3	45.5	3.5
	その他	6	-	16.7	16.7	-	-	83.3	-
年代別	29歳以下	176	55.7	12.5	25.6	4.0	1.1	36.9	0.6
	30～39歳	230	66.5	23.0	23.0	9.6	-	29.6	1.3
	40～49歳	336	51.8	26.8	19.3	7.4	1.2	39.9	0.3
	50～59歳	459	56.6	30.3	21.4	7.8	0.4	34.6	0.9
	60～69歳	512	44.9	28.9	27.0	6.4	1.2	41.0	2.1
	70歳以上	793	24.1	17.4	14.1	3.5	1.6	56.2	6.7

■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上高い  
 □ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上低い

【全体】直近3年以内に取得した証明書は、「住民票の写し」が43.9%、「取得していない・わからない」が43.4%、「印鑑登録証明書」が23.4%となっている。

【性別】「住民票の写し」、「印鑑登録証明書」は、男性が女性より8.2ポイント以上高くなっている。また、「取得していない・わからない」は、女性が45.5%と、男性の39.4%より6.1ポイント高くなっている。

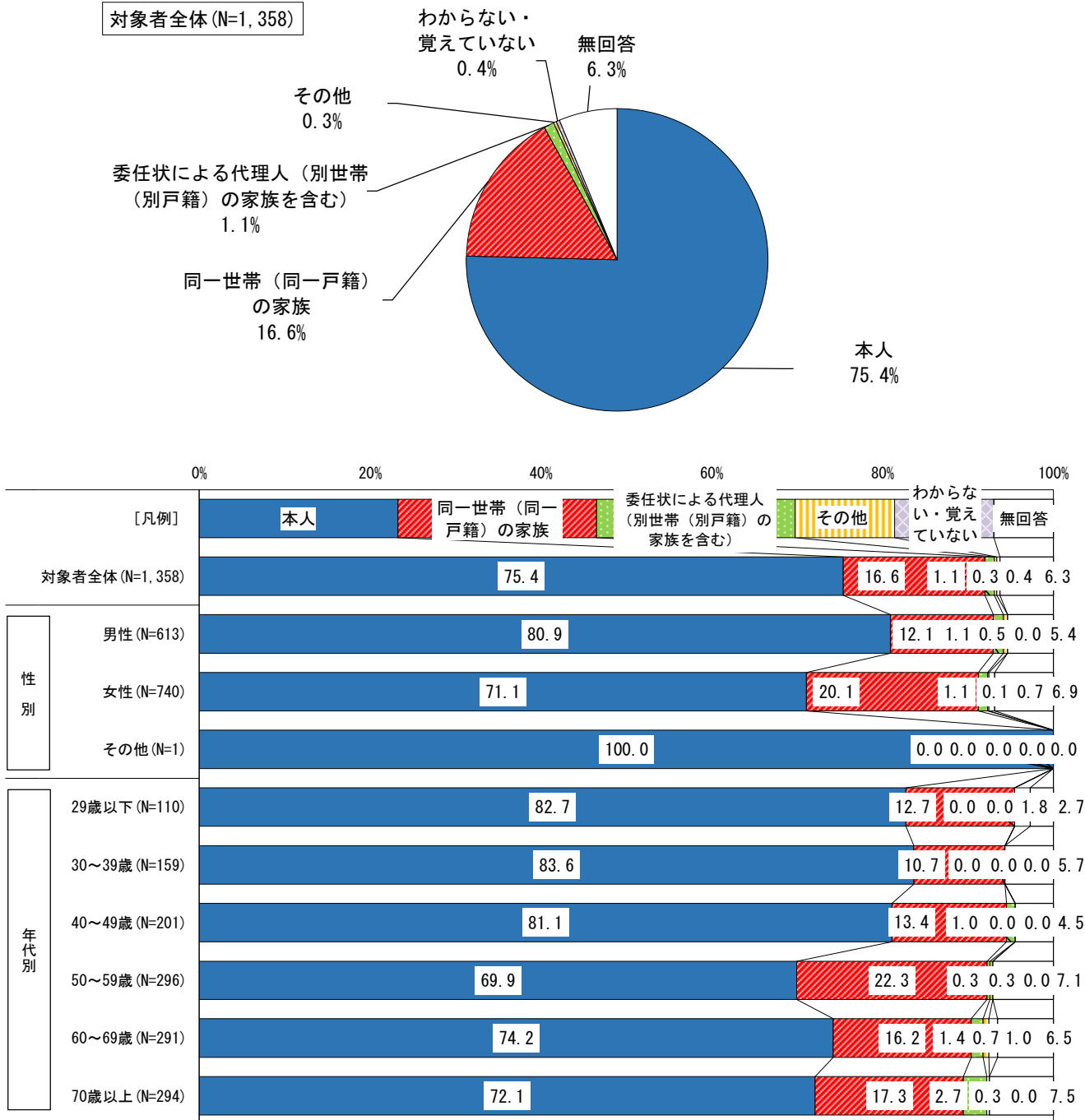
【年代別】「住民票の写し」が30歳代（66.5%）で最も高く、次いで50歳代（56.6%）、29歳以下（55.7%）となっている。

◇主に誰が証明書の取得手続きを行ったか

「問9で「1」から「5」のうち、1つでも○をつけた方にお聞きします。」

問9-1 証明書を取得するにあたり、主にどなたが手続きを行いましたか。あてはまるものに1つだけ○をつけてください。

主に誰が証明書の取得手続きを行ったかは、「本人」が75.4%



【全体】主に誰が証明書の取得手続きを行ったかは、「本人」が75.4%、「同一世帯 (同一戸籍)の家族」が16.6%、「委任状による代理人 (別世帯 (別戸籍)の家族を含む)」が1.1%となっている。

【性別】「本人」は、男性が80.9%と、女性の71.1%より9.8ポイント高くなっている。また、「同一世帯 (同一戸籍)の家族」は、女性が20.3%と、男性の12.1%より8.2ポイント高くなっている。

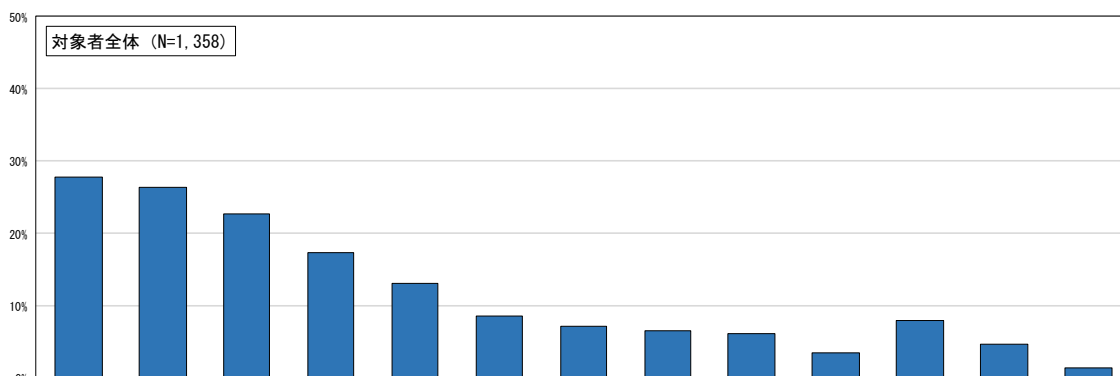
【年代別】「本人」が30歳代 (83.6%)で最も高く、次いで29歳以下 (82.7%)、40歳代 (81.1%)となっている。

◇取得した証明書の利用目的

◀問9で「1」から「5」のうち、1つでも○をつけた方にお聞きします。▶

問9-2 取得した証明書の利用目的は何ですか。あてはまるものにもいくつでも○をつけてください。

取得した証明書の利用目的は、「住居関係（引っ越し、不動産購入等）」が27.8%



対象者数		住居関係（引っ越し、不動産購入等）	会社関係（就職、転職、社内手続等）	自動車関係（購入、車庫証明、廃車等）	税務関係（相続、確定申告等）	社会保険関係（年金、健康保険等）	免許、資格関係（取得・変更等）	銀行手続（ローン、口座開設等）	教育関係（入学、進学、奨学金等）	パスポートの取得	保険関係（生命保険等）	その他	わからない・覚えていない	無回答	
		（%）													
対象者全体		1,358	27.8	26.4	22.8	17.4	13.1	8.5	7.1	6.5	6.2	3.4	8.0	4.7	1.4
性別	男性	613	25.4	28.7	30.8	16.8	12.6	10.8	8.5	6.0	5.4	3.3	6.7	3.8	1.0
	女性	740	29.6	24.7	15.9	17.8	13.5	6.8	6.1	6.9	6.8	3.5	9.2	5.4	1.8
	その他	1	-	-	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
年代別	29歳以下	110	40.0	39.1	16.4	7.3	9.1	22.7	8.2	12.7	18.2	1.8	3.6	1.8	-
	30～39歳	158	50.0	41.1	17.7	8.9	12.7	12.0	8.9	5.1	7.6	1.9	4.4	7.0	0.6
	40～49歳	201	24.4	30.8	28.9	16.4	5.0	8.5	8.0	10.4	5.0	1.5	9.5	4.0	0.5
	50～59歳	296	24.0	29.4	26.4	14.9	7.8	7.8	7.1	13.5	7.1	2.7	6.1	4.4	1.0
	60～69歳	292	21.9	26.7	20.5	25.0	24.7	5.8	7.2	1.0	4.1	2.4	8.2	6.2	1.0
	70歳以上	294	23.1	7.5	22.4	21.8	14.3	4.8	5.4	0.7	2.7	7.5	12.6	3.7	3.7

■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上高い  
 □ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上低い

【全体】取得した証明書の利用目的は、「住居関係（引っ越し、不動産購入等）」が27.8%、「会社関係（就職、転職、社内手続等）」が26.4%、「自動車関係（購入、車庫証明、廃車等）」が22.8%となっている。

【性別】「自動車関係（購入、車庫証明、廃車等）」は、男性が30.8%と、女性の15.9%より14.9ポイント高くなっている。

【年代別】「免許、資格関係（取得・変更等）」は年代が下がるにつれて割合が高くなっている。

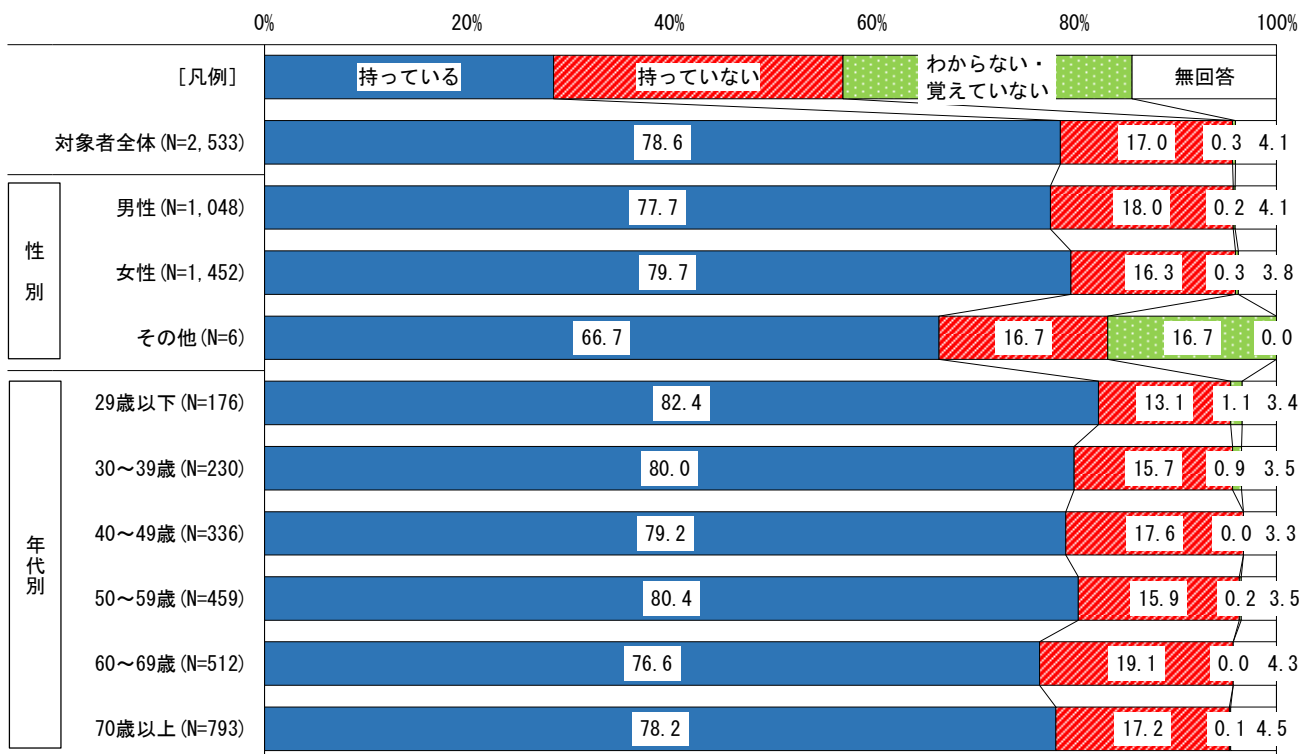
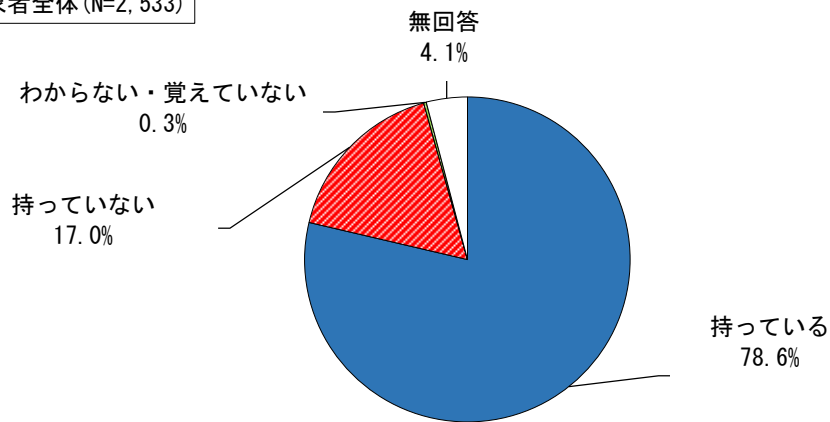
◇マイナンバーカードの取得状況

「皆さまにお聞きします。」

問10 あなたはマイナンバーカードを持っていますか。あてはまるものに1つだけ○をつけてください。

マイナンバーカードの取得状況は、「持っている」人が78.6%

対象者全体 (N=2,533)



【全体】マイナンバーカードの取得状況は、「持っている」が78.6%、「持っていない」が17.0%となっている。

【性別】男女で大きな差は見られない。

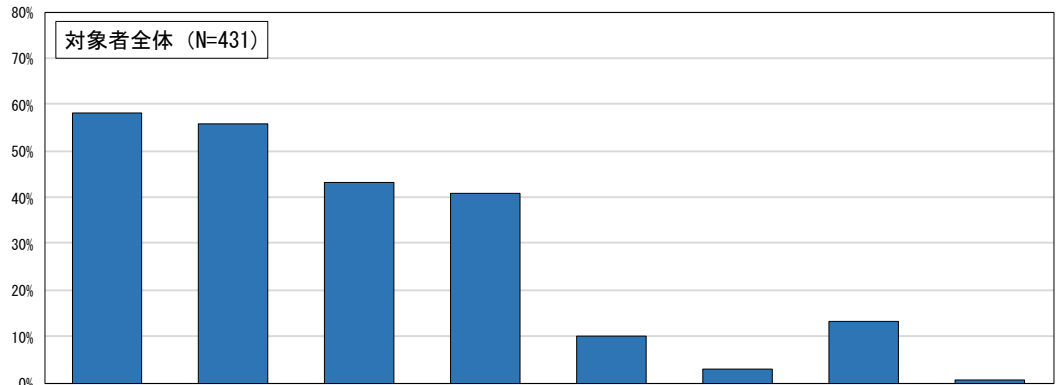
【年代別】「持っている」が29歳以下(82.4%)で最も高く、次いで50歳代(80.4%)、30歳代(80.0%)となっている。

◇マイナンバーカードを取得していない理由

《問10で「2 持っていない」と答えた方にお聞きします。》

**問10-1** あなたがマイナンバーカードを取得していない理由は何ですか。あてはまるものいくつかでも○をつけてください。

マイナンバーカードを取得していない理由は、「紛失等による個人情報の漏洩や、悪用されないか心配であるため」と回答した人が58.2%



対象者数 (%)	対象者数	ため、紛失等による個人情報の漏洩や、悪用されないか心配である	他に身分証明書を持っており取得する必要がないため	取得しても、使う機会やメリットがないと感じているため	申請の手続が面倒、または手続をする時間がないため	交付手続をしたいが、やり方が分からないため	交付手続をしたが、まだ受け取りに行っていないため	その他	無回答
対象者全体	431	58.2	55.9	43.2	40.8	10.2	3.0	13.2	0.7
性別									
男性	189	52.9	61.9	50.3	43.9	12.7	4.2	13.2	0.5
女性	236	63.1	50.8	37.7	38.6	8.5	1.7	13.1	0.8
その他	1	-	100.0	100.0	-	-	-	-	-
年代別									
29歳以下	23	30.4	39.1	56.5	43.5	8.7	13.0	8.7	-
30～39歳	36	44.4	58.3	41.7	72.2	8.3	2.8	11.1	-
40～49歳	59	49.2	57.6	44.1	47.5	6.8	3.4	23.7	-
50～59歳	73	67.1	60.3	42.5	47.9	6.8	1.4	15.1	-
60～69歳	98	64.3	59.2	43.9	44.9	14.3	2.0	12.2	1.0
70歳以上	136	62.5	52.9	41.2	23.5	11.8	2.2	9.6	1.5

■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上高い  
 □ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上低い

【全体】マイナンバーカードを取得していない理由は、「紛失等による個人情報の漏洩や、悪用されないか心配であるため」が58.2%、「他に身分証明書を持っており取得する必要がないため」が55.9%、「取得しても、使う機会やメリットがないと感じているため」が43.2%となっている。

【性別】「他に身分証明書を持っており取得する必要がないため」、「取得しても、使う機会やメリットがないと感じているため」、「申請の手続が面倒、または手続をする時間がないため」は、男性が女性より5.3ポイント以上高くなっている。また、「紛失等による個人情報の漏洩や、悪用されないか心配であるため」は、女性が63.1%と、男性の52.9%より10.2ポイント高くなっている。

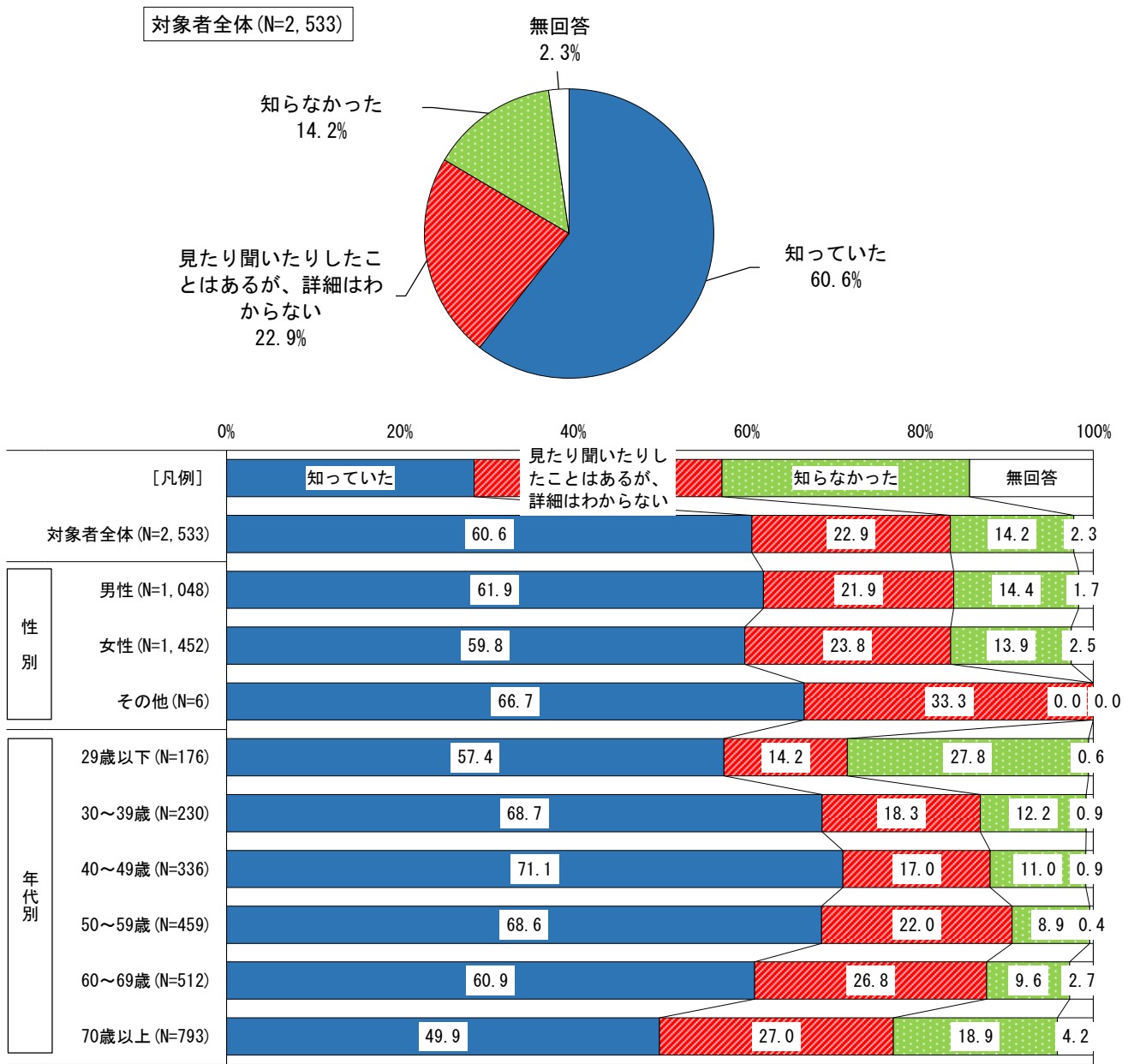
【年代別】29歳以下では「取得しても、使う機会やメリットがないと感じているため」が、30歳代では「申請の手続が面倒、または手続をする時間がないため」が、40歳代では「他に身分証明書を持っており取得する必要がないため」が、50歳代、60歳代、70歳以上では「紛失等による個人情報の漏洩や、悪用されないか心配であるため」が最も高くなっている。

◇コンビニ交付サービスの認知度

《皆さまにお聞きします。》

問11 あなたはコンビニ交付サービスを知っていましたか。あてはまるものに1つだけ○をつけてください。

コンビニ交付サービスの認知度は、「知っていた」人が60.6%



【全体】コンビニ交付サービスの認知度は、「知っていた」が60.6%、「見たり聞いたりしたことはあるが、詳細はわからない」が22.9%、「知らなかった」が14.2%となっている。

【性別】男女で大きな差は見られない。

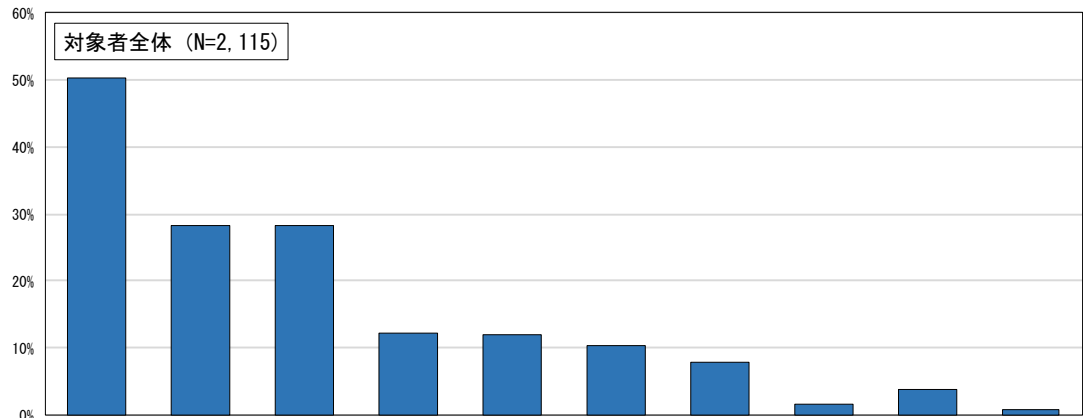
【年代別】「知っていた」が40歳代(71.1%)で最も多く、次いで30歳代(68.7%)、50歳代(68.6%)となっている。

◇コンビニ交付サービスを知ったきっかけ

「問11で「1 知っていた」または「2 見たり聞いたりしたことはあるが、詳細はわからない」と答えた方にお聞きします。」

問11-1 あなたはコンビニ交付サービスをどのように知りましたか。あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

コンビニ交付サービスを知ったきっかけは、「新聞・テレビ」が50.1%



対象者数		新聞・テレビ	広報さっぽろ	家族・友人・知人からのクチコミ	ポスター・チラシ	区役所窓口での案内	市ホームページ	SNS	街中のビジョン	その他	無回答	
		(%)										
対象者全体		2,115	50.1	28.4	28.3	12.3	12.1	10.2	7.9	1.5	3.8	0.9
性別	男性	879	49.6	28.7	24.1	12.3	12.1	12.1	9.7	1.0	5.0	1.3
	女性	1,213	50.7	28.4	31.2	12.3	12.0	8.9	6.5	1.9	2.9	0.7
	その他	6	33.3	-	33.3	16.7	16.7	16.7	16.7	-	16.7	-
年代別	29歳以下	126	23.0	4.8	40.5	9.5	14.3	12.7	23.0	2.4	5.6	0.8
	30~39歳	200	39.0	12.0	26.0	17.0	14.5	15.5	15.0	3.5	6.0	1.0
	40~49歳	296	40.9	18.9	30.7	16.2	12.2	12.2	11.8	1.7	6.4	0.7
	50~59歳	416	52.9	24.5	30.0	14.2	10.6	13.2	8.9	1.9	3.1	0.2
	60~69歳	449	55.9	29.6	26.9	13.6	12.5	8.9	5.1	1.6	3.6	0.4
	70歳以上	610	57.9	44.9	25.2	7.2	11.1	6.1	1.8	0.3	2.1	1.8

■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上高い  
 ■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上低い

【全体】コンビニ交付サービスを知ったきっかけは、「新聞・テレビ」が50.1%、「広報さっぽろ」が28.4%、「家族・友人・知人からのクチコミ」が28.3%となっている。

【性別】「家族・友人・知人からのクチコミ」は、女性が31.2%と、男性の24.1%より7.1ポイント高くなっている。

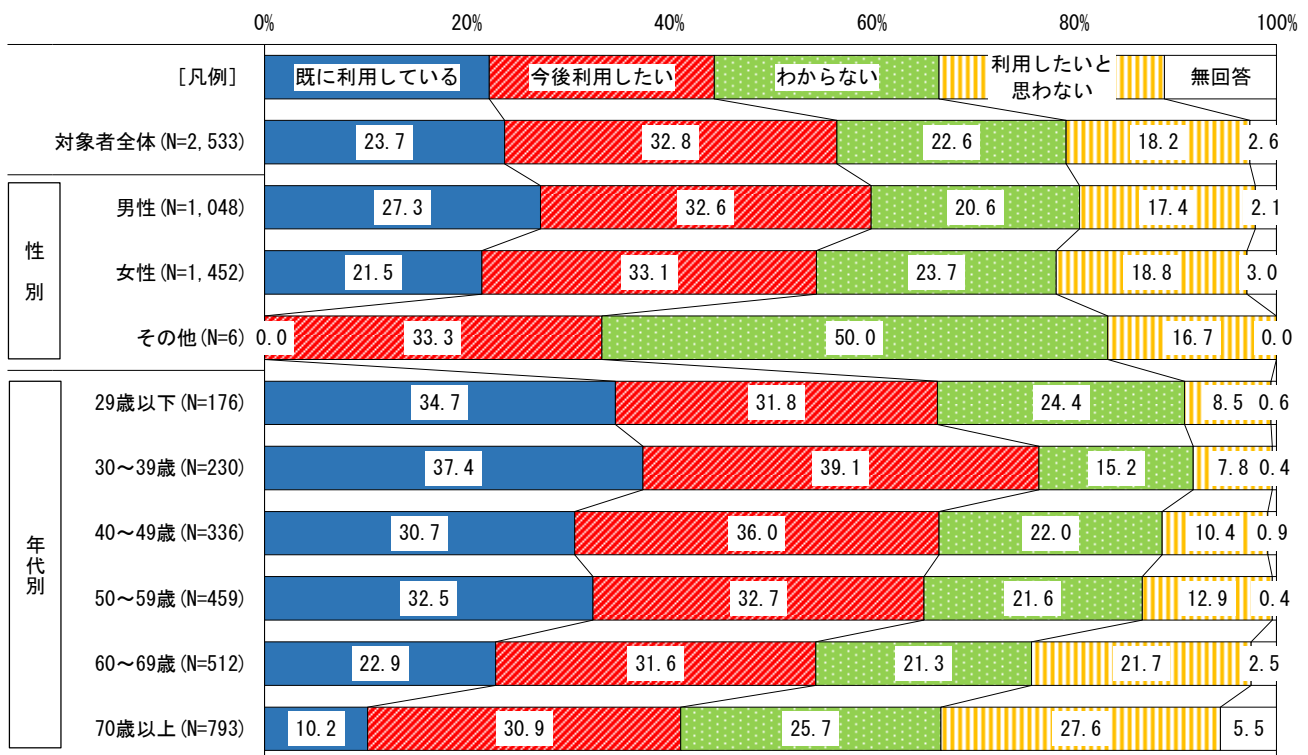
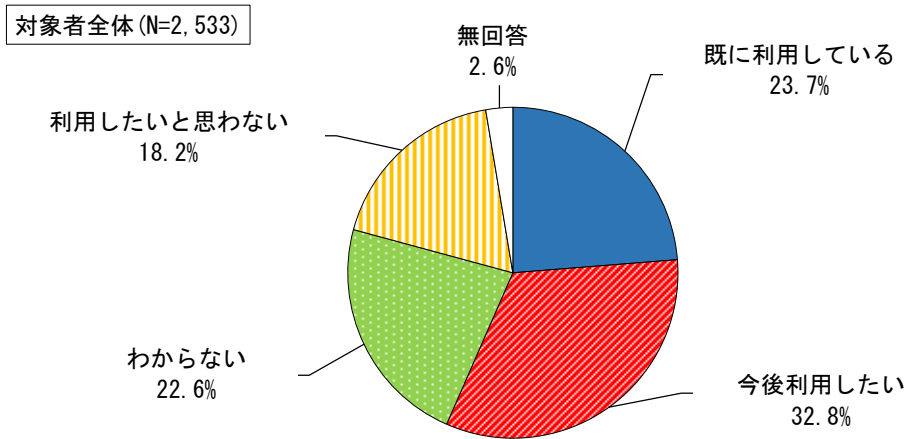
【年代別】「新聞・テレビ」、「広報さっぽろ」は年代が上がるにつれて割合が高くなっている。また、「SNS」は年代が下がるにつれて割合が高くなっている。

◇コンビニ交付サービスを利用したいかどうか

「皆さまにお聞きします。」

問12 あなたはコンビニ交付サービスを利用したいと思いますか。あてはまるものに1つだけ○をつけてください。

コンビニ交付サービスを利用したいかどうかは、「今後利用したい」人が32.8%



【全体】コンビニ交付サービスを利用したいかどうかは、「今後利用したい」が32.8%、「既に利用している」が23.7%、「わからない」が22.6%となっている。

【性別】「既に利用している」は、男性が27.3%と、女性の21.5%より5.8ポイント高くなっている。

【年代別】29歳以下では「既に利用している」が、30歳代、40歳代、50歳代、60歳代、70歳以上では「今後利用したい」が最も高くなっている。

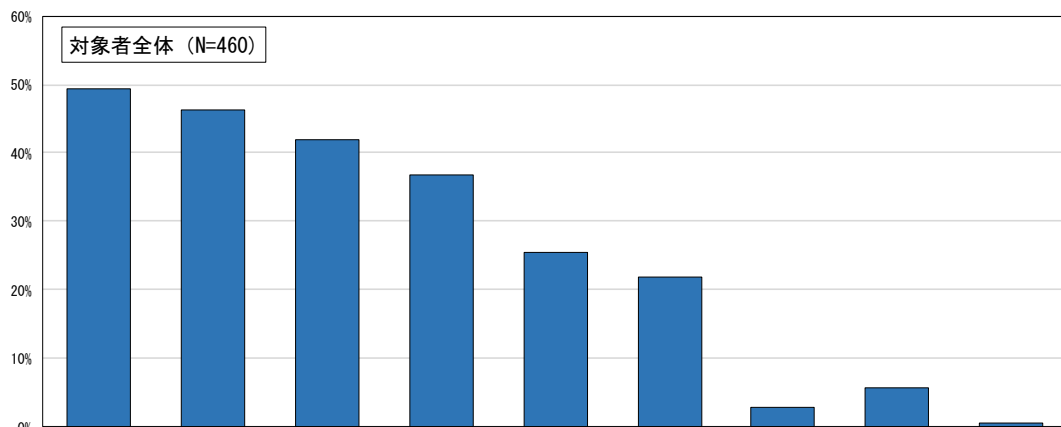


◇コンビニ交付サービスを利用したいと思わない理由

「問12で「4 利用したいと思わない」と答えた方にお聞きします。」

問12-1 あなたがコンビニ交付サービスを利用したいと思わない理由は何ですか。あてはまるものにもいくつかをつけてください。

コンビニ交付サービスを利用したいと思わない理由は、「コンビニ交付サービスのセキュリティにおける個人情報の保護に不安があるため」と回答した人が49.3%



対象者数		コンビニ交付サービスにおける個人情報のセキュリティに不安があるため	区役所や大通証明サービスコーナー等の窓口開庁時間にて、自分または代理人が取得でき、不便を感じないため	証明書を取得する頻度が高くないため	機械の操作が苦手で、不安があるため	正しい証明書を取得できないため、職員に確認したいため	マイナンバーカードを持っていないため	区役所や大通証明サービスコーナー等に定期的証明サービスがあるため	その他	無回答	
対象者全体		460	49.3	46.3	42.0	36.7	25.4	21.7	2.8	5.7	0.4
性別	男性	183	47.0	49.7	45.9	25.1	23.0	25.7	2.2	4.9	0.5
	女性	272	50.7	44.9	39.7	44.1	26.8	19.5	3.3	6.3	0.4
	その他	1	100.0	-	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-
年代別	29歳以下	15	66.7	6.7	33.3	26.7	26.7	40.0	-	-	-
	30～39歳	18	38.9	16.7	33.3	22.2	27.8	33.3	5.6	11.1	-
	40～49歳	35	48.6	37.1	37.1	14.3	22.9	25.7	-	8.6	-
	50～59歳	59	66.1	49.2	30.5	20.3	28.8	30.5	8.5	5.1	-
	60～69歳	110	60.9	54.5	38.2	34.5	26.4	20.9	0.9	6.4	1.8
	70歳以上	220	39.1	48.2	49.1	47.3	24.1	17.3	2.7	5.0	-

■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上高い  
 ■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上低い

【全体】コンビニ交付サービスを利用したいと思わない理由は、「コンビニ交付サービスのセキュリティにおける個人情報の保護に不安があるため」が49.3%、「区役所や大通証明サービスコーナー等の窓口開庁時間にて、自分または代理人が取得でき、不便を感じないため」が46.3%、「証明書を取得する頻度が高くないため」が42.0%となっている。

【性別】「証明書を取得する頻度が高くないため」、「マイナンバーカードを持っていないため」は男性が女性より6.2ポイント高くなっている。また、「機械の操作が苦手で、不安があるため」は、女性が44.1%と、男性の25.1%より19.0ポイント高くなっている。

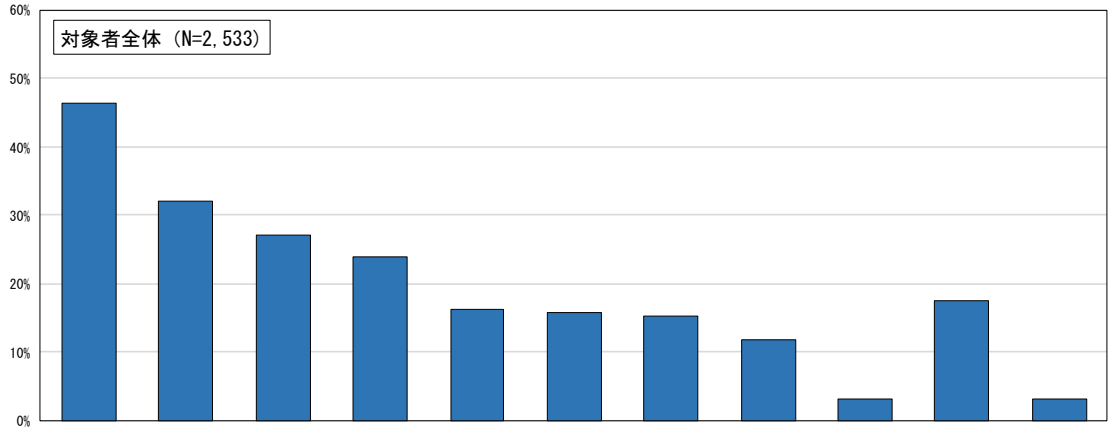
【年代別】29歳以下、30歳代、40歳代、50歳代、60歳代では「コンビニ交付サービスのセキュリティにおける個人情報の保護に不安があるため」が、70歳以上では「証明書を取得する頻度が高くないため」が最も高くなっている。

◇今後の証明発行サービスに求めること

「皆さまにお聞きします。」

問13 あなたが今後の札幌市の証明発行サービスに求めることは何ですか。あてはまるものいくつかでも○をつけてください。

今後の証明発行サービスに求めることは、「区役所の窓口等での待ち時間の短縮」が46.3%



対象者数 (%)	短縮	証明書	明書	長	証明	コ	区	す	市	ス	そ	特	無
	区役所の窓口等での待ち時間の短縮	証明書を取得できる場所の増加	オンライン申請で取得可能な証明書の拡充	区役所の窓口等の受付時間の延長	証明請求書の記載箇所の減少	区役所の窓口等へのコンマニ交機設置	区役所の窓口等へのコンマニ交機設置	市、区、町、村の証明書取得方法の分りや	市、区、町、村の証明書取得方法の分りや	職員による相談等の対面サービス	その他	特になし	無回答
対象者全体	2,533	46.3	31.9	27.1	23.9	16.2	15.6	15.2	11.8	3.2	17.6	3.2	
性別													
男性	1,048	44.2	32.2	29.5	25.0	15.2	17.4	13.4	11.2	3.4	18.5	3.1	
女性	1,452	48.1	31.5	25.3	23.1	16.9	14.4	16.5	12.4	3.0	16.9	3.3	
その他	6	66.7	50.0	33.3	66.7	16.7	33.3	16.7	16.7	-	-	-	
年代別													
29歳以下	176	44.3	32.4	38.1	33.0	10.8	17.0	18.2	6.8	4.0	19.9	1.7	
30～39歳	230	60.9	50.4	54.8	31.7	18.7	24.8	17.8	5.2	3.9	7.4	-	
40～49歳	336	43.2	35.4	44.0	31.5	14.6	23.5	17.0	6.3	4.8	12.8	1.8	
50～59歳	459	49.0	39.0	35.5	30.5	15.5	19.4	12.6	10.7	2.8	16.1	0.2	
60～69歳	512	43.9	31.8	21.5	25.6	18.0	15.2	15.0	12.3	3.9	16.0	2.3	
70歳以上	793	44.4	20.4	8.3	12.0	16.6	7.6	14.9	17.8	1.9	23.8	7.2	

■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上高い  
 □ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上低い

【全体】今後の証明発行サービスに求めることは、「区役所の窓口等での待ち時間の短縮」が46.3%、「証明書を取得できる場所の増加」が31.9%、「オンライン申請で取得可能な証明書の拡充」が27.1%となっている。

【性別】男女で大きな差は見られない。

【年代別】「区役所の窓口等の受付時間の延長」は年代が下がるにつれて割合が高くなっている。