

令和7年度 コンビニ交付システム 満足度調査

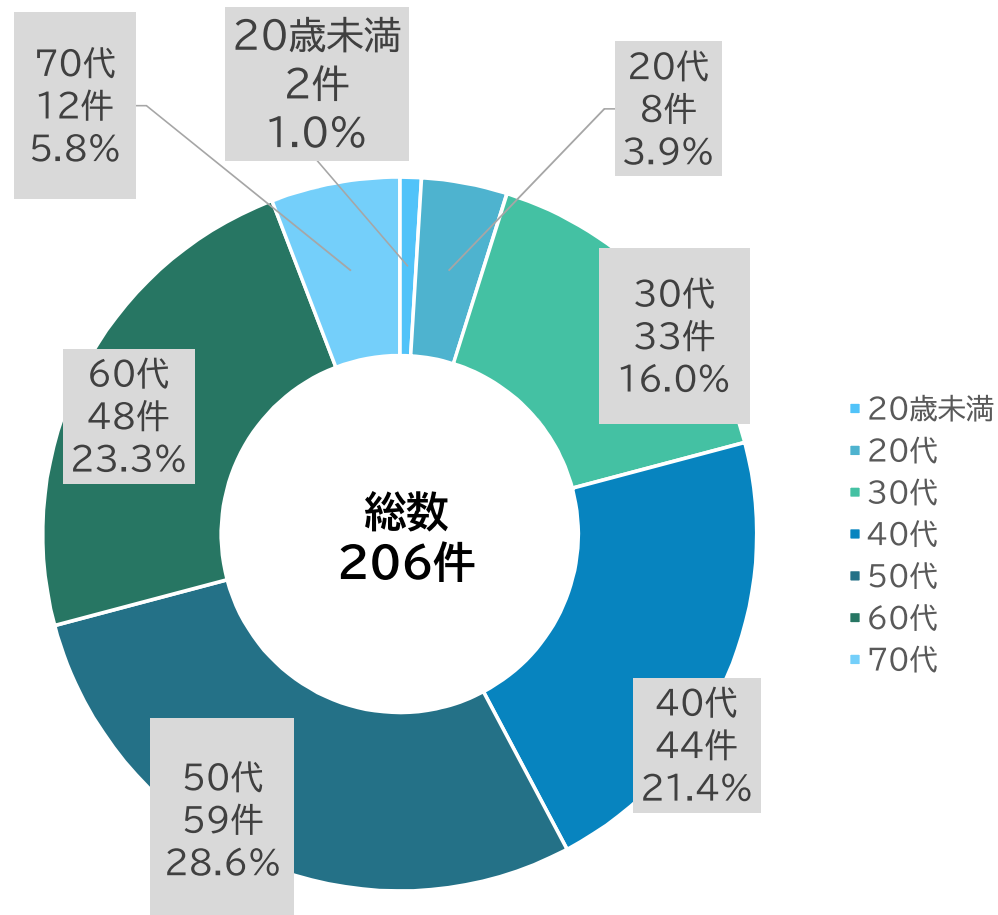
令和7年8月
三次市情報政策監情報政策課

調査概要

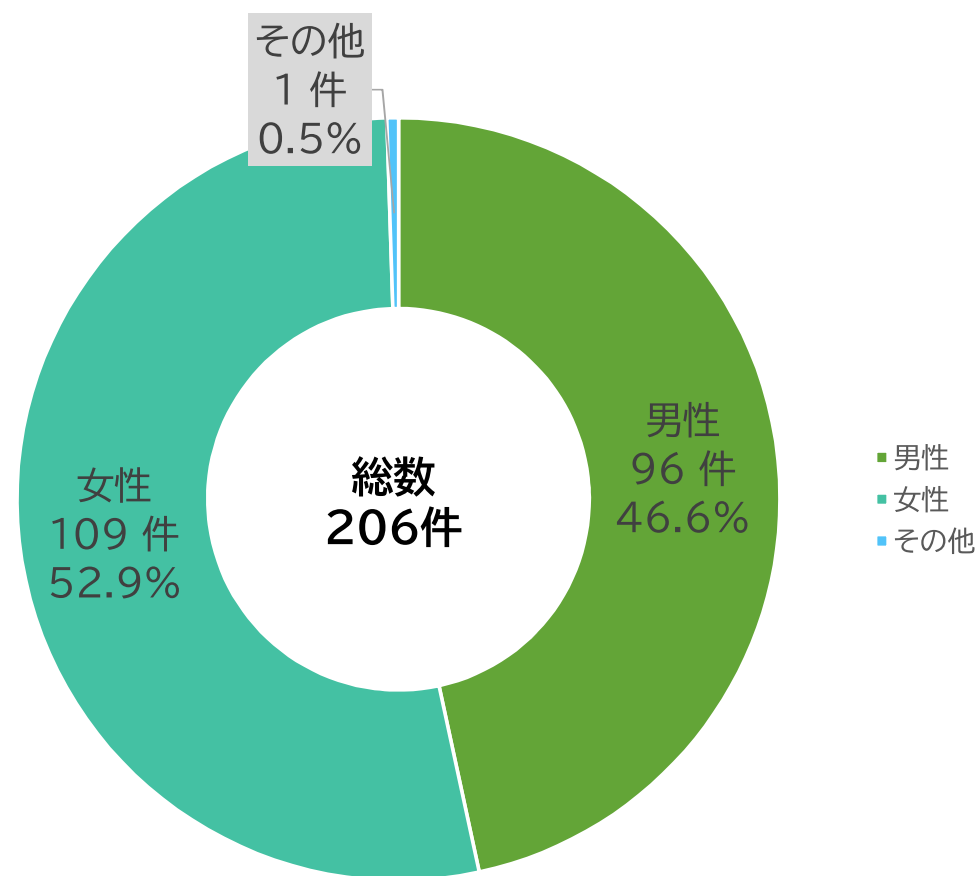
1. 実施目的
令和6年2月から開始した各種証明書のコンビニ交付システムについて、利用者の満足度を調査し、サービスの利用しやすさを高めるとともに、システムの認知度や利用率の向上に役立てること。
2. 調査期間
令和7年3月24日から令和7年6月13日
3. 調査方法
電子申請
4. 回答数
206件

回答者情報について【全員】

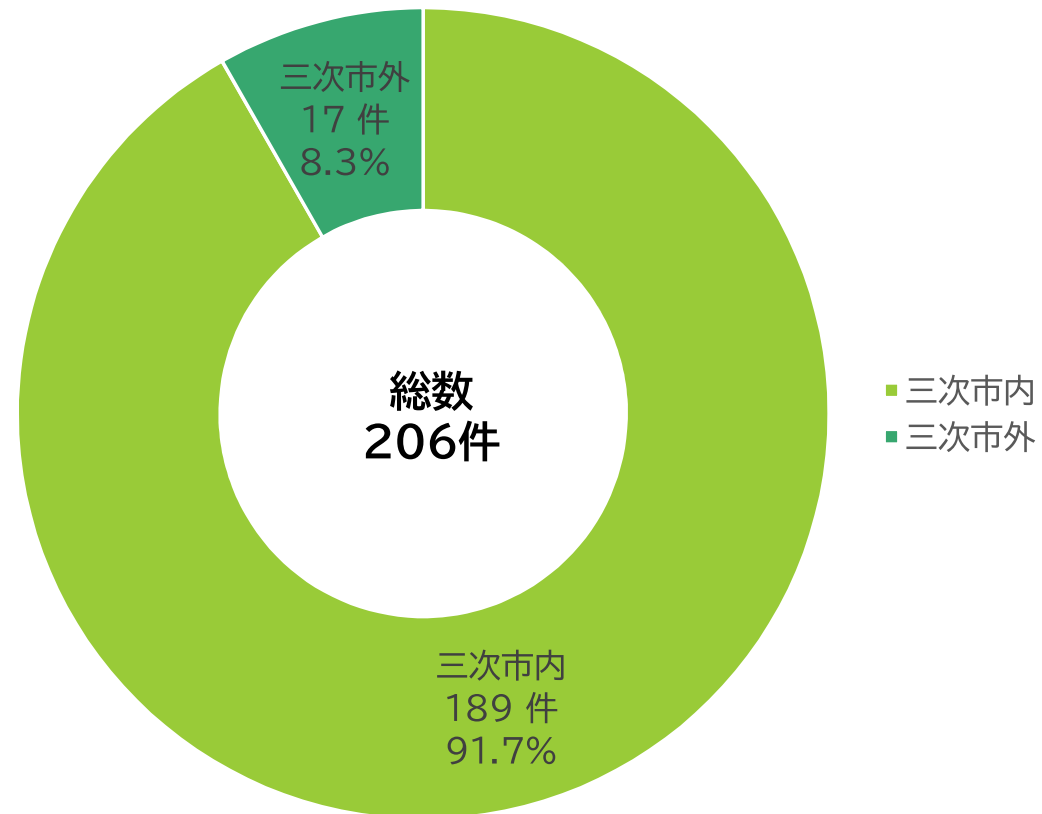
1. 年代を選択してください。



2. 性別を選択してください。

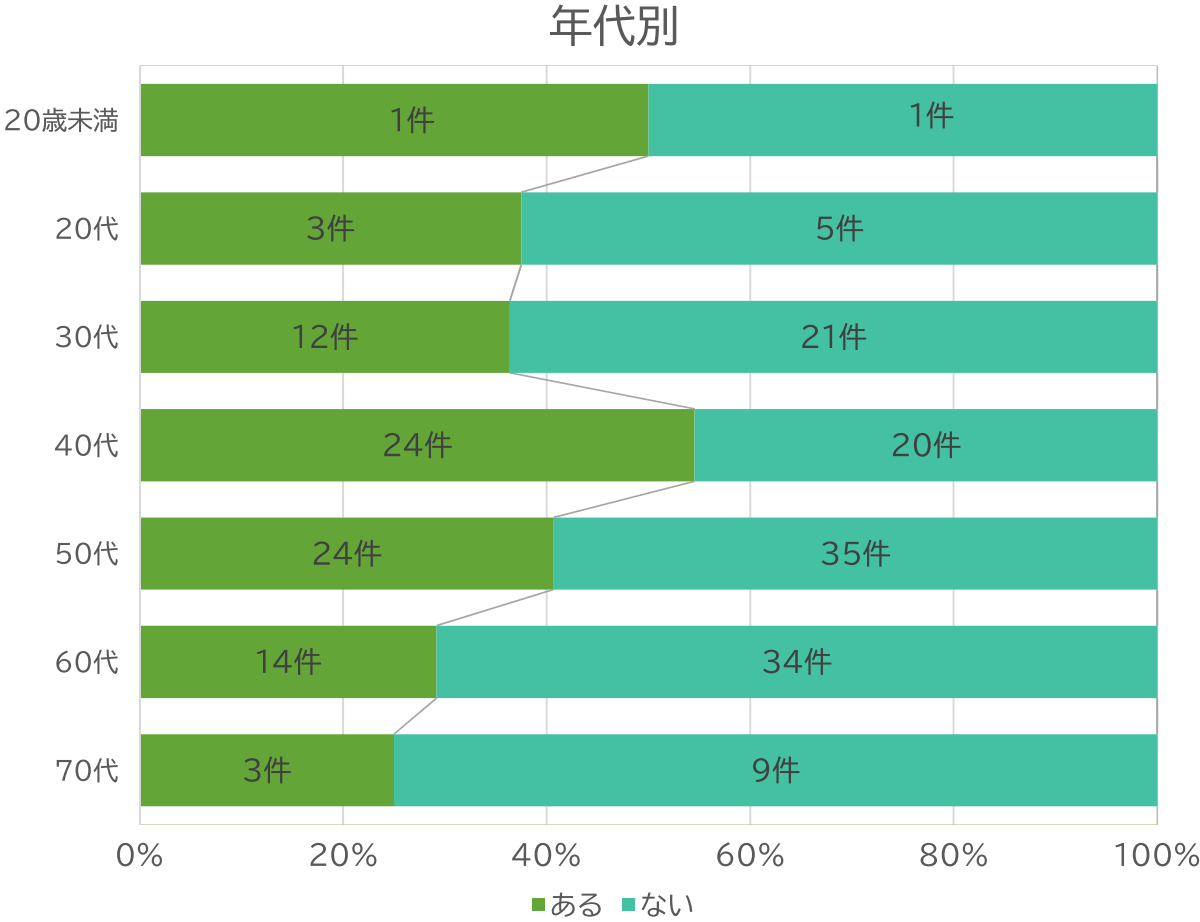
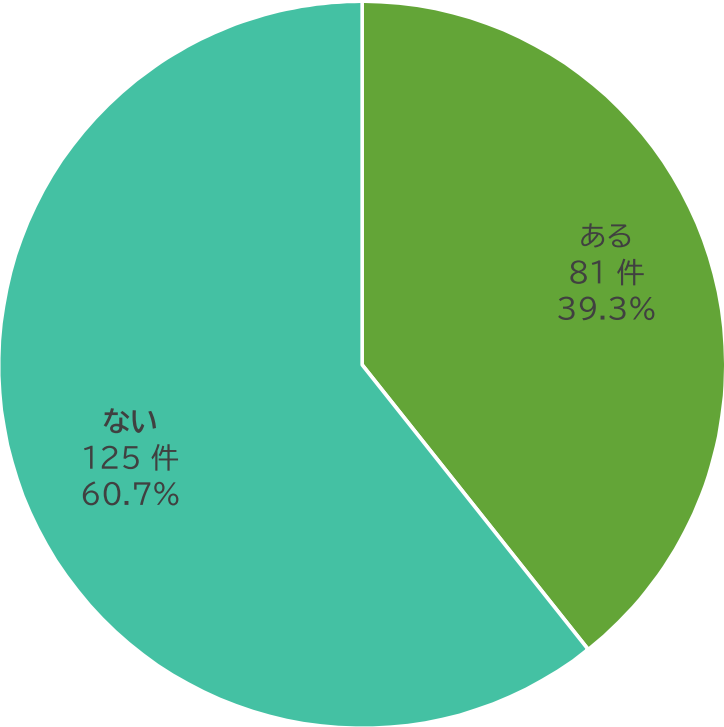


3. 居住地を選択してください。



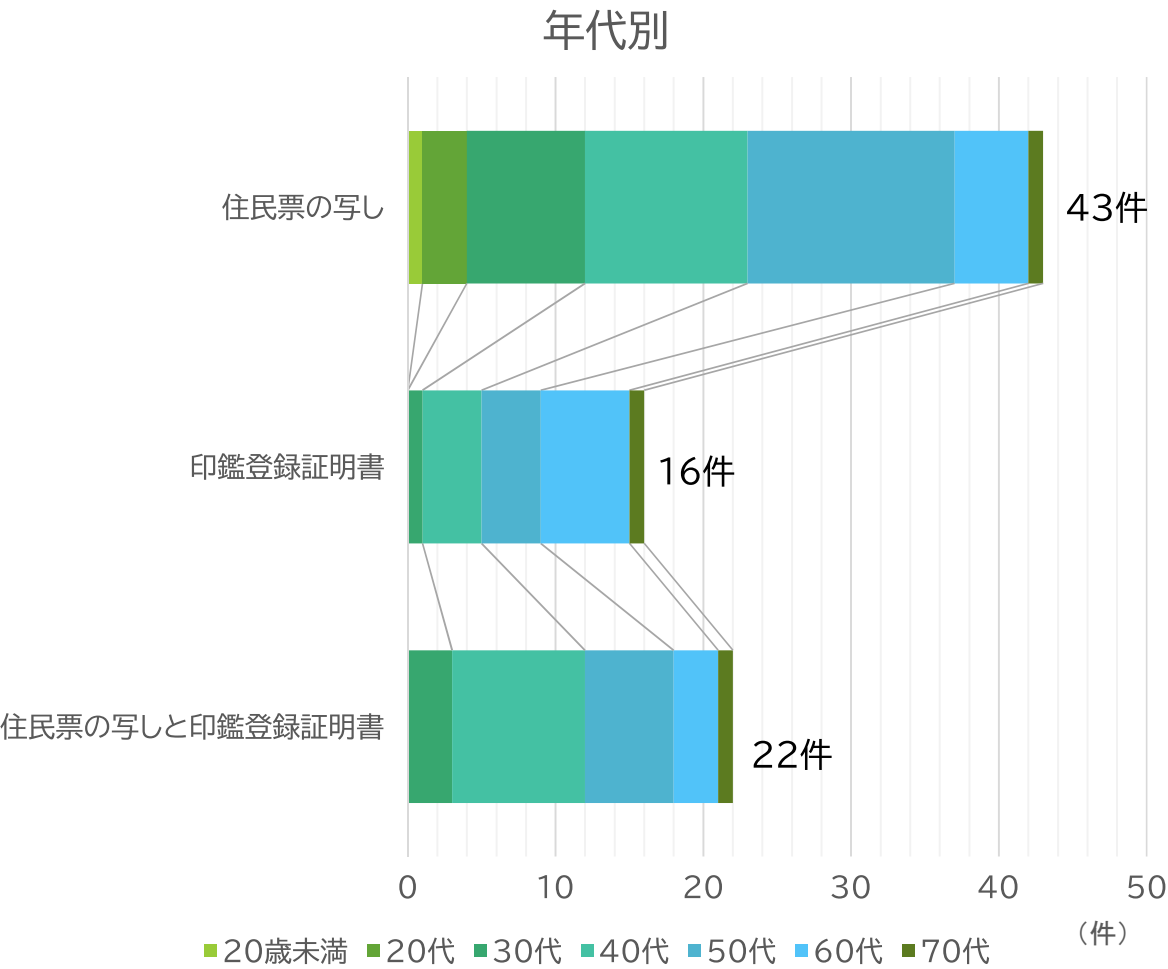
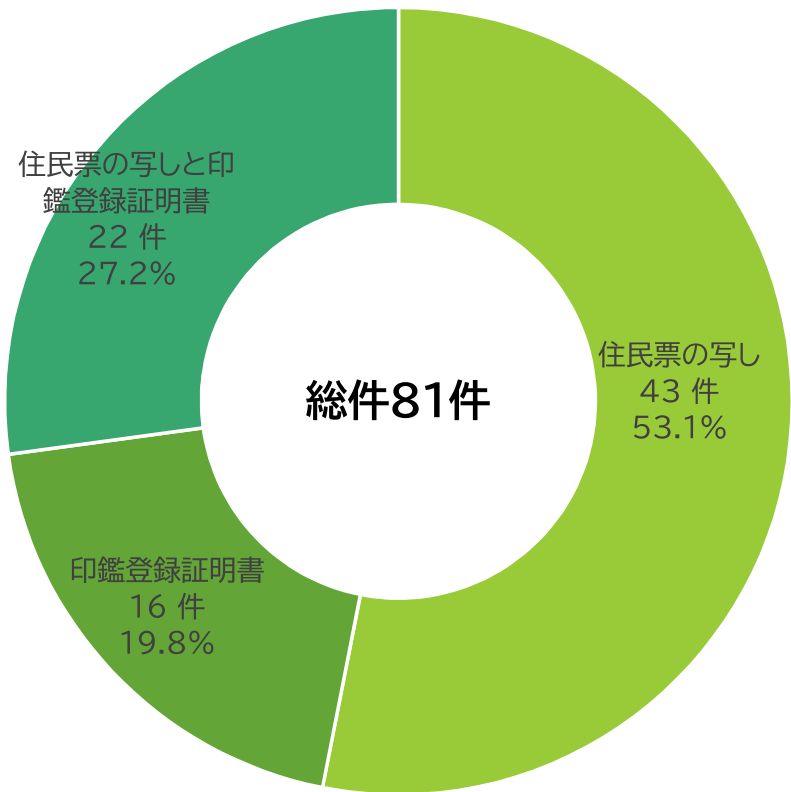
回答対象者：【全員】

4. コンビニ交付システムを利用したことがありますか。



回答対象者：【限定】システムを利用したことがある人が発行した証明書の種類

5. コンビニで取得した証明書は, 次のうちどれですか。

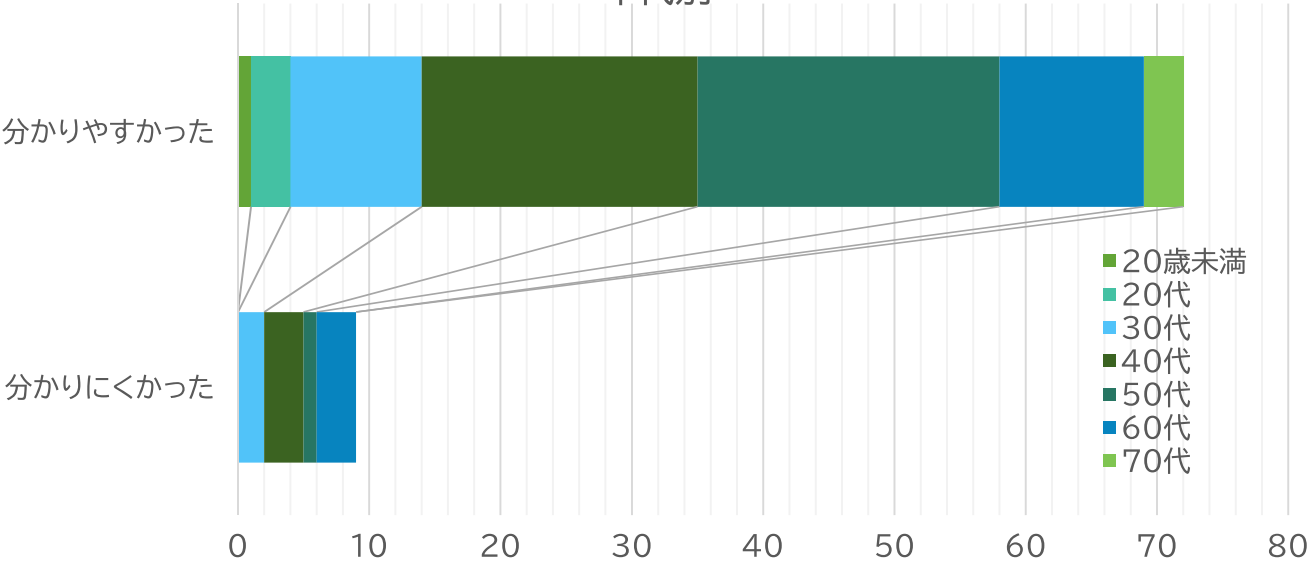
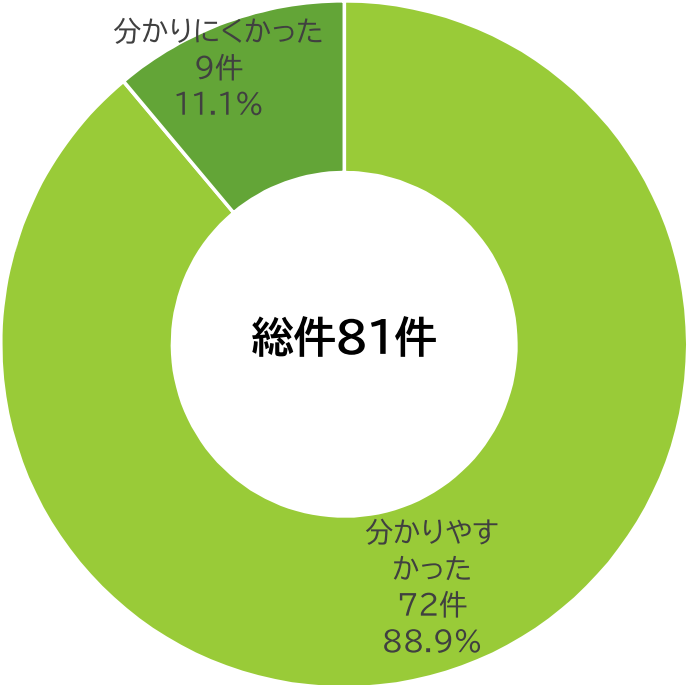


【考察】

- 回答者の年齢構成比に注目すると、50代(28.6%)、60代(23.3%)、40代(21.4%)の回答が多く、中高年層が中心であった。30代以下は少数派であり、特に20歳未満(1.0%)や20代(3.9%)の回答率は非常に低い。
- この傾向は、コンビニ交付システムの利用が、証明書発行などの行政手続きに関心の高い世代やライフイベントが多い世代に偏っていることを示している。若年層や高齢層は証明書を必要とする場面が少ないと推測される。
- コンビニ交付システムを利用したことがある割合は約4割にとどまっており、コンビニ交付システムの周知拡大により一層取り組んでいく必要がある。
- 年代別割合に注目すると40代が最も多く利用しており、中堅から高年層40～60代で約74%(60件)を占めている。
- 発行した証明書の種類に着目すると、住民票の写しのみの取得が半数以上(53.1%)、印鑑登録証明書と住民票の写しの2種類取得した層が約3割(27.2%)であり、住民票の写しの利用率(約80%)が高いことが伺える。

回答対象者:システムを利用したことがある人のうち、キオスク端末の操作性【限定】

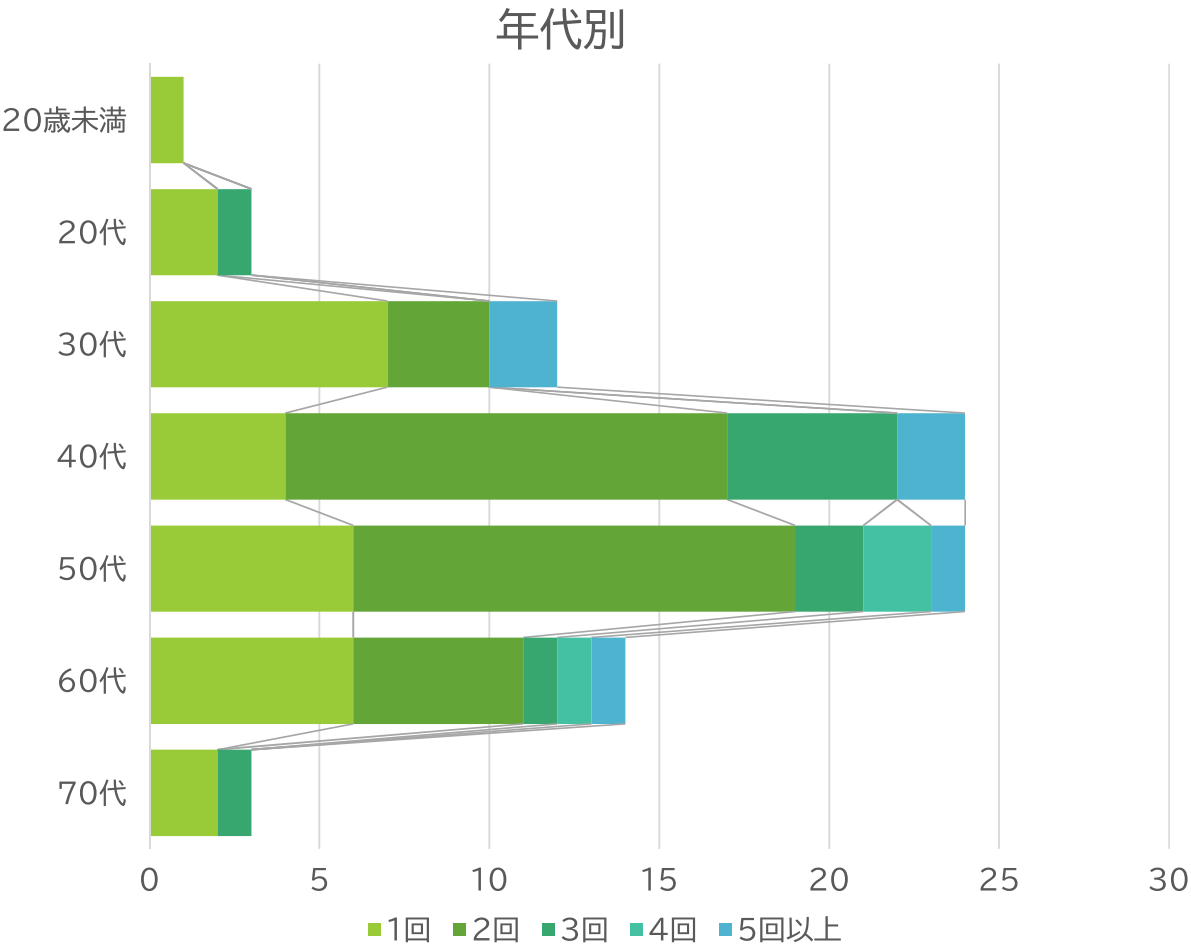
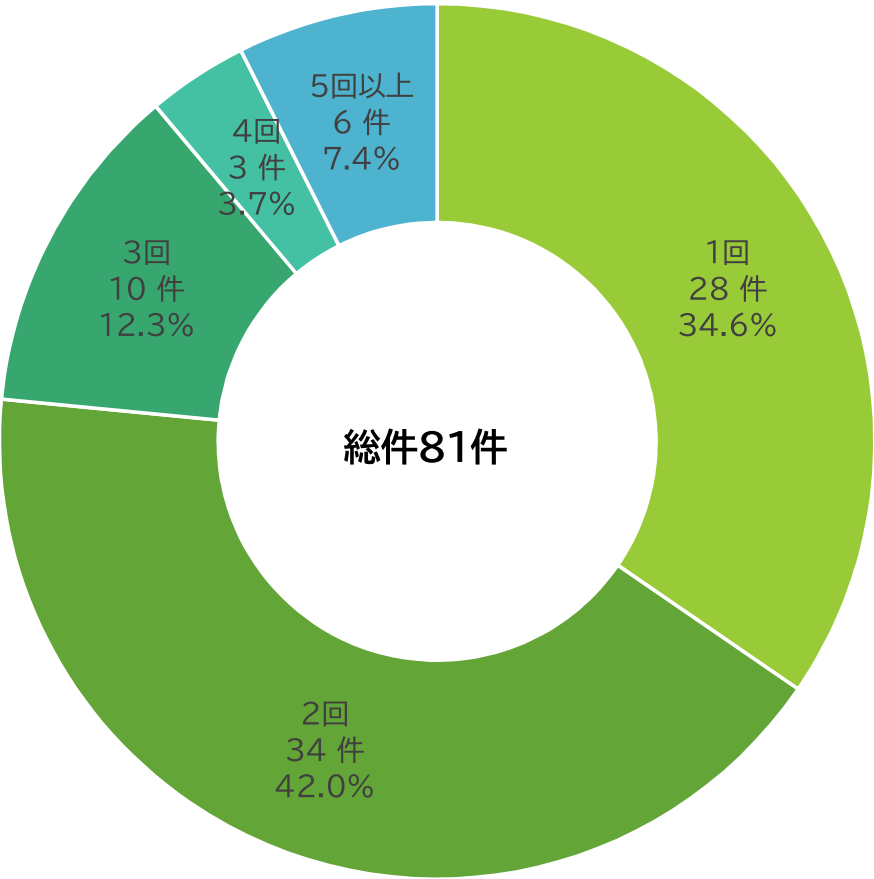
6. 交付時に操作をしたキオスク端末(コピー機)の操作方法は、分かりやすかったですか？
年代別



回答	20歳未満	20代	30代	40代	50代	60代	70代	合計
分かりやすかった	1件(1.3%)	3件(4.1%)	10件(13.8%)	21件(29.1%)	23件(31.9%)	11件(15.2%)	3件(4.1%)	72件(88%)
分かりにくかった	0件(0%)	0件(0%)	2件(22.2%)	3件(33.3%)	1件(11.1%)	3件(33.3%)	0件(0%)	9件(11%)
合計	1件(1.23%)	3件(3.7%)	12件(14.81%)	24件(29.62%)	24件(29.62%)	14件(17.28%)	3件(3.7%)	81件(100%)

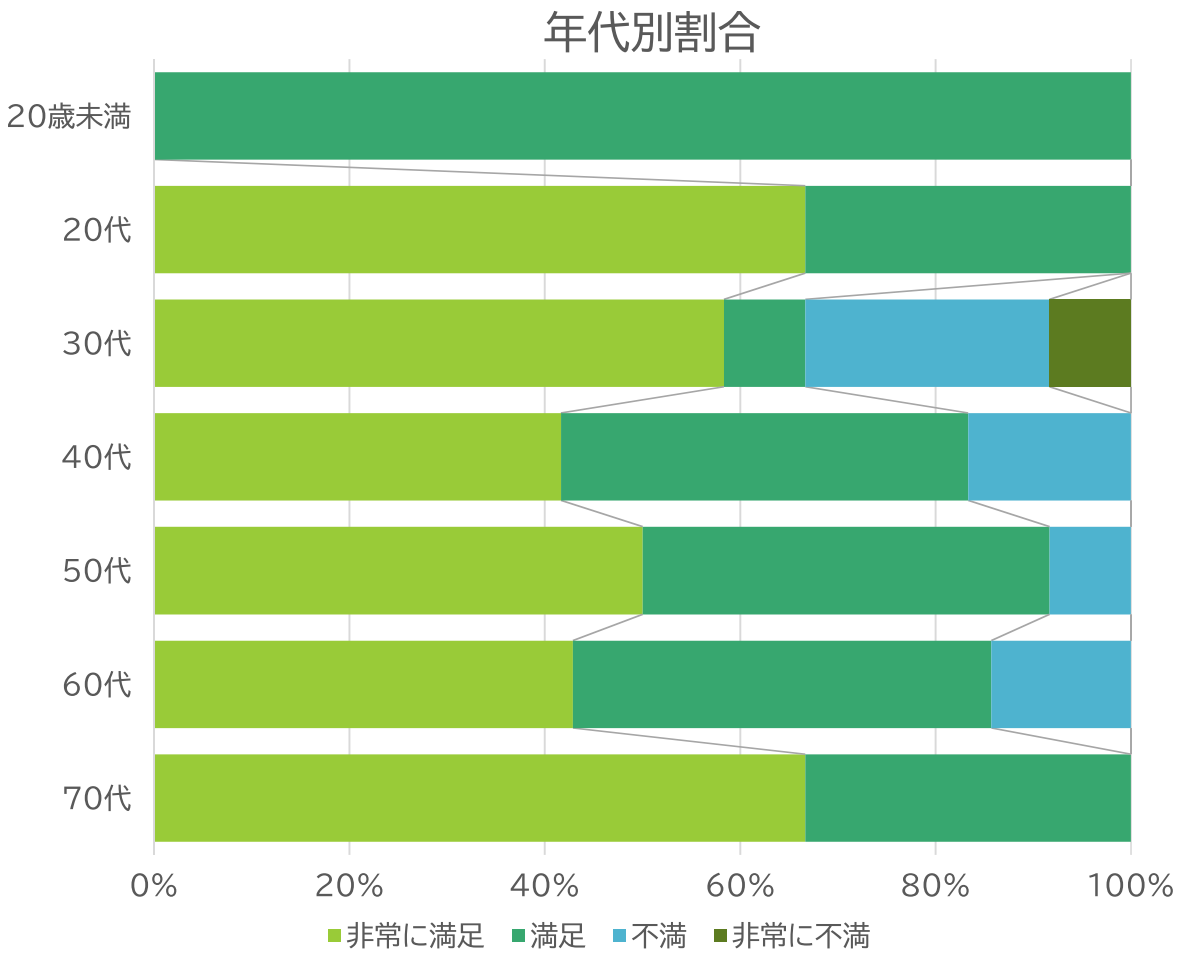
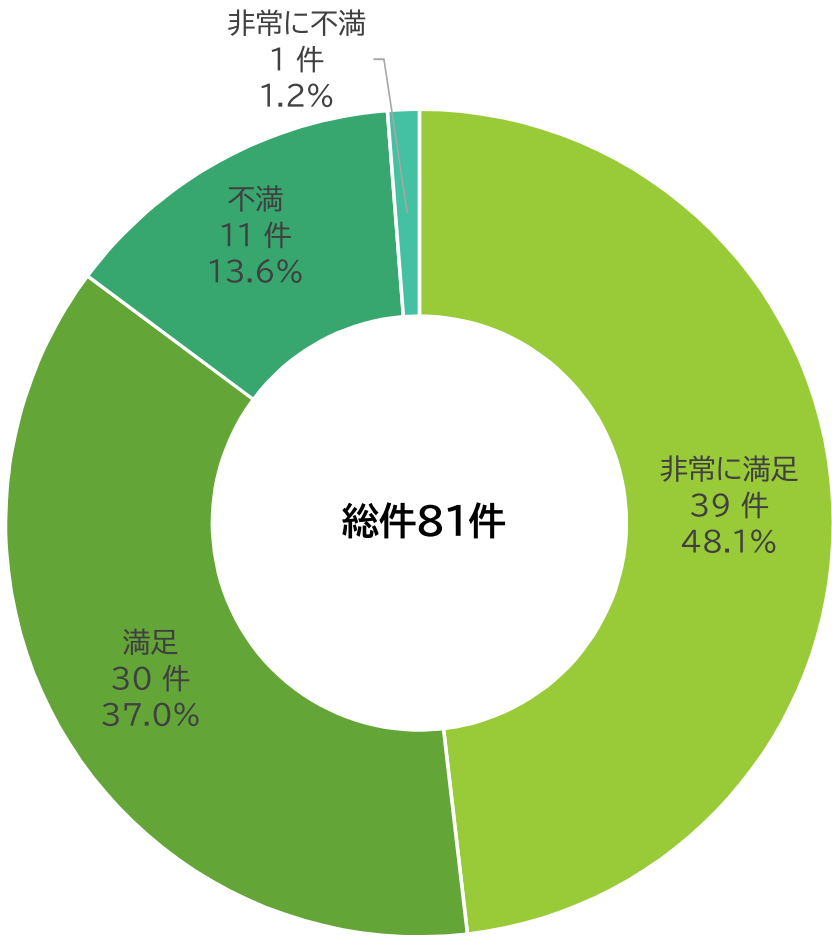
回答対象者：【限定】システムを利用したことがある人の利用回数

7. コンビニ交付システムの利用回数を選択してください。



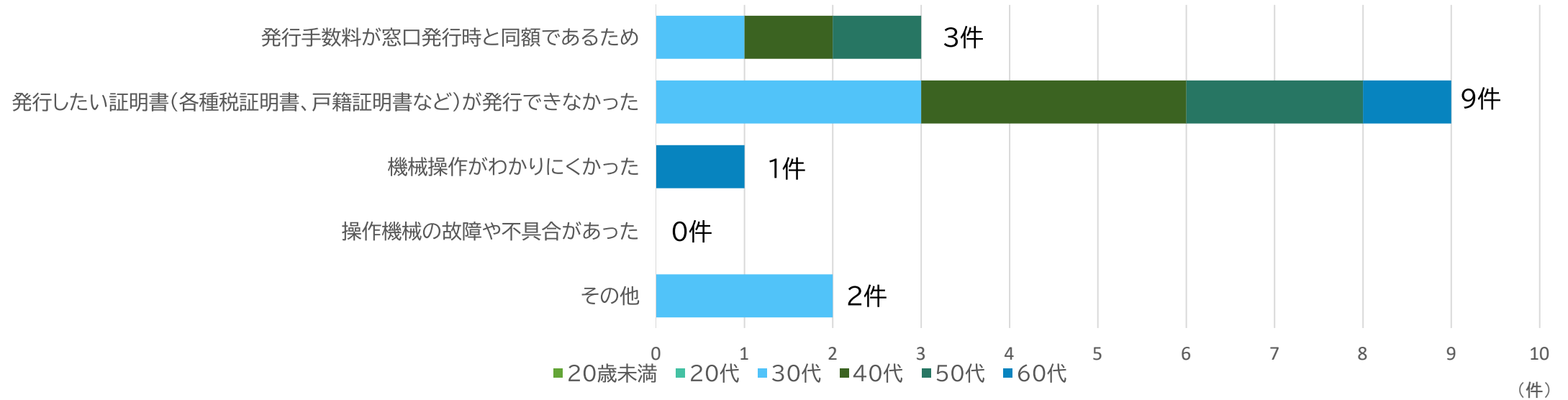
回答対象者：【限定】システムを利用したことがある人の満足度

8. コンビニ交付システムについて、利便性に関する満足度を教えてください。



回答対象者：【限定】システムを利用したことがある人で、「不満」「非常に不満」を選択した理由

9. 前質問8で「不満」「非常に不満」を選択された理由を教えてください。



回答	30代	40代	50代	60代	合計
発行手数料が窓口発行時と同額であるため	1件(6.6%)	1件(6.6%)	1件(6.6%)	0件(0%)	3件(19.8%)
発行したい証明書(各種税証明書、戸籍証明書など)が発行できなかった	3件(20%)	3件(20%)	2件(13.3%)	1件(6.6%)	9件(59.9%)
機械操作がわかりにくかった	0件(0%)	0件(0%)	0件(0%)	1件(6.6%)	1件(6.6%)
操作機械の故障や不具合があった	0件(0%)	0件(0%)	0件(0%)	0件(0%)	0件(0%)
その他	2件(13.3%)	0件(0%)	0件(0%)	0件(0%)	2件(13.3%)
合計	6件(40%)	4件(26.6%)	3件(20%)	2件(13.3%)	15件(100%)

その他の意見

・現在広島県外に住んでいるが、本籍(三次市)が記載された住民票がコンビニでは取得できなかったため。

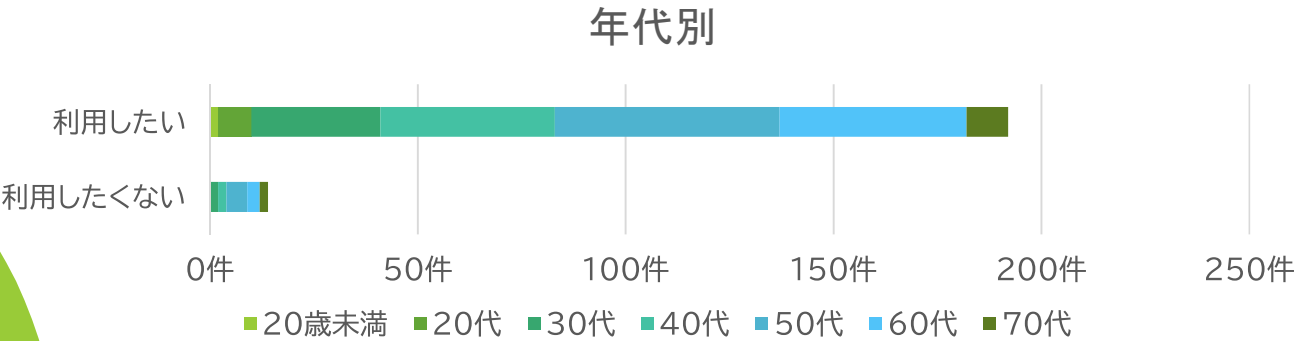
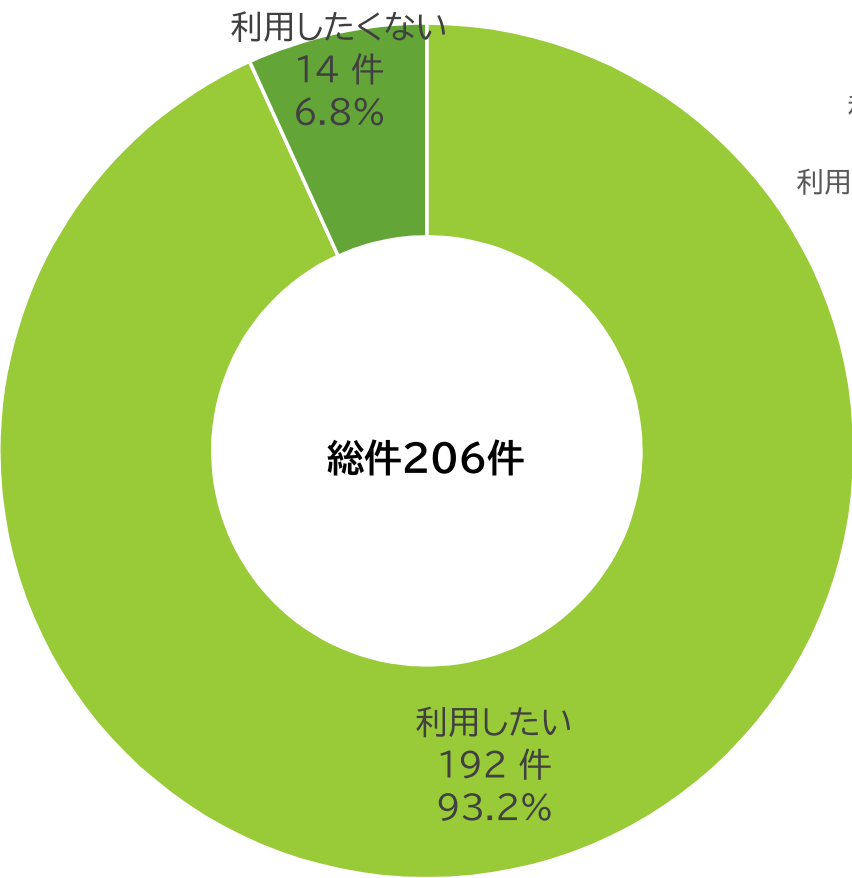
・所得証明書も取得できるようにしてほしい。

【考察】

- 利用者の満足度に注目すると、「非常に満足(48%)」と「満足(37%)」で85%を占めるものの、「不満」「非常に不満」も15%存在している。
- 不満である理由で最も多かった意見は、「発行したい証明書(各種税証明書, 戸籍証明書など)が発行できなかった」が59.9%(9件)であった。
- その他の意見(2件)は「本籍が記載された住民票がコンビニでは取得できなかった」「所得証明書も取得できるようにしてほしい」という意見であった。
- キオスク端末の操作性について「分かりにくかった」と回答した件数は9件であったことに
対し, 満足度項目の不満であった理由で「機械操作が分かりにくかった」を選択した件数は
1件であった。機械の操作性より, 証明書の種類が限定的であることの方が満足度に直接
影響すると推測する。

回答対象者:【全員】

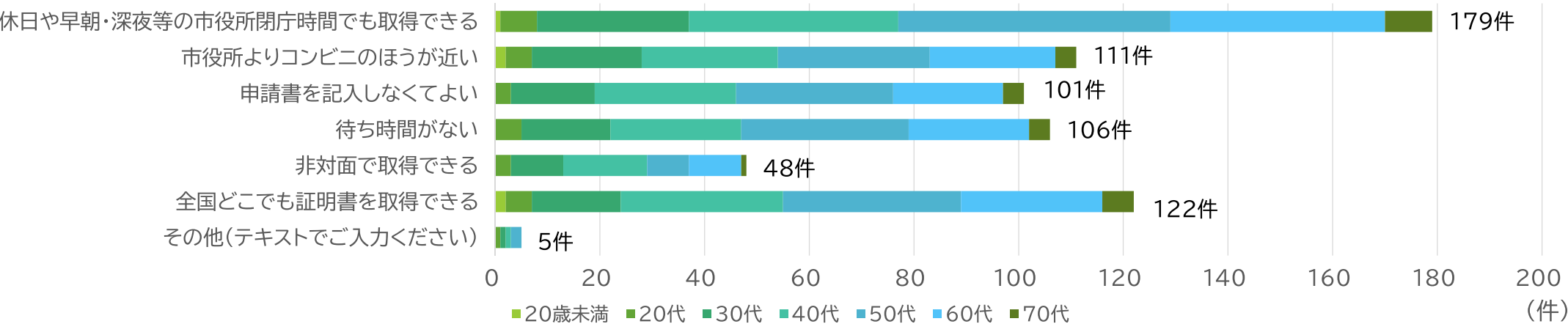
10. 今後, コンビニ交付システムを利用したいと思いますか？



年代	利用したい	利用したくない	合計
20歳未満	2件(0.9%)	0件(0%)	2件(0.9%)
20代	8件(3.8%)	0件(0%)	8件(3.8%)
30代	31件(15%)	2件(0.9%)	33件(16%)
40代	42件(20.3%)	2件(0.9%)	44件(21.3%)
50代	54件(26.2%)	5件(2.4%)	59件(28.6%)
60代	45件(21.8%)	3件(1.4%)	48件(23.3%)
70代	10件(4.8%)	2件(0.9%)	12件(5.8%)
合計	192件(93%)	14件(6%)	206件(100%)

回答対象者:【限定】質問10で今後「利用したい」と回答した方の理由

11. 今後「利用したい」理由を教えてください。(複数選択可)



理由	20歳未満	20代	30代	40代	50代	60代	70代	合計
休日や早朝・深夜等の市役所閉庁時間でも取得できる	1件(0.1%)	7件(1%)	29件(4.3%)	40件(5.9%)	52件(7.7%)	41件(6.1%)	9件(1.3%)	179件(26.6%)
市役所よりコンビニのほうが近い	2件(0.2%)	5件(0.7%)	21件(3.1%)	26件(3.8%)	29件(4.3%)	24件(3.5%)	4件(0.5%)	111件(16.5%)
申請書を記入しなくてよい	0件(0%)	3件(0.4%)	16件(2.3%)	27件(4%)	30件(4.4%)	21件(3.1%)	4件(0.5%)	101件(15%)
待ち時間がない	0件(0%)	5件(0.7%)	17件(2.5%)	25件(3.7%)	32件(4.7%)	23件(3.4%)	4件(0.5%)	106件(15.7%)
非対面で取得できる	0件(0%)	3件(0.4%)	10件(1.4%)	16件(2.3%)	8件(1.1%)	10件(1.4%)	1件(0.1%)	48件(7.1%)
全国どこでも証明書を取得できる	2件(0.2%)	5件(0.7%)	17件(2.5%)	31件(4.6%)	34件(5%)	27件(4%)	6件(0.8%)	122件(18.1%)
その他(テキストでご入力ください)	0件(0%)	1件(0.1%)	1件(0.1%)	1件(0.1%)	2件(0.2%)	0件(0%)	0件(0%)	5件(0.7%)
合計	5件(0.7%)	29件(4.3%)	111件(16.5%)	166件(24.7%)	187件(27.8%)	146件(21.7%)	28件(4.1%)	672件(100%)

その他の意見

・駐車場に車が停めやすい

・コンビニ交付できる証明書を増やしてほしい

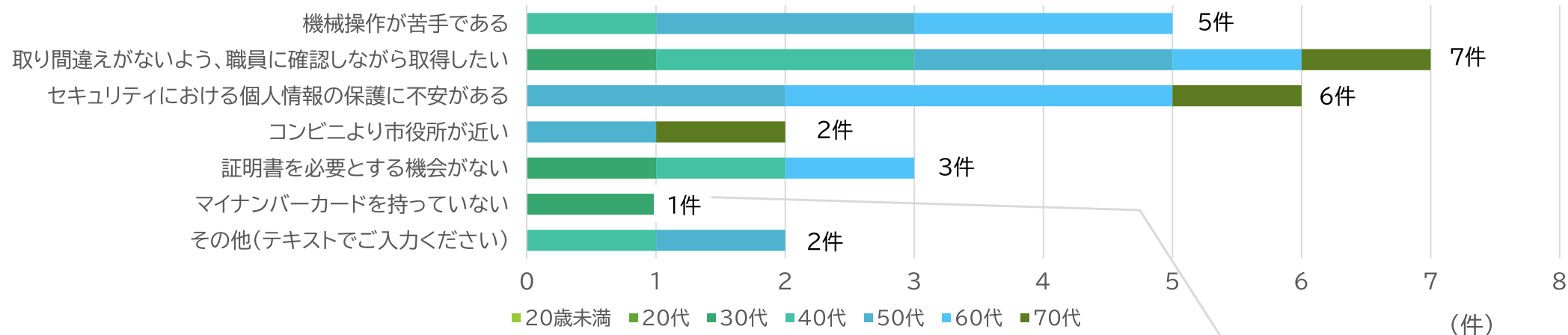
・情報流出など安全面不安感が無くない

・料金が市役所と同じなら利用したい

・三次市外のコンビニで発行できず困った

回答対象者:【限定】質問10で今後「利用したくない」と回答した方の理由

11. 今後「利用したくない」理由を教えてください。(複数選択可)



理由	20歳未満	20代	30代	40代	50代	60代	70代	合計
機械操作が苦手である	0件(0%)	0件(0%)	0件(0%)	1件(3%)	2件(7%)	2件(7%)	0件(0%)	5件(19%)
取り間違えがないよう、職員に確認しながら取得したい	0件(0%)	0件(0%)	1件(3%)	2件(7%)	2件(7%)	1件(3%)	1件(3%)	7件(26%)
セキュリティにおける個人情報の保護に不安がある	0件(0%)	0件(0%)	0件(0%)	0件(0%)	2件(7%)	3件(11%)	1件(3%)	6件(23%)
コンビニより市役所が近い	0件(0%)	0件(0%)	0件(0%)	0件(0%)	1件(3%)	0件(0%)	1件(3%)	2件(7%)
証明書を必要とする機会がない	0件(0%)	0件(0%)	1件(3%)	1件(3%)	0件(0%)	1件(3%)	0件(0%)	3件(11%)
マイナンバーカードを持っていない	0件(0%)	0件(0%)	1件(3%)	0件(0%)	0件(0%)	0件(0%)	0件(0%)	1件(3%)
その他(テキストでご入力ください)	0件(0%)	0件(0%)	0件(0%)	1件(3%)	1件(3%)	0件(0%)	0件(0%)	2件(7%)
合計	0件(0%)	0件(0%)	3件(11%)	5件(19%)	8件(30%)	7件(26%)	3件(11%)	26件(100%)

マイナンバーカードを持っていない理由は「申請に行く時間がない、デジタル化に対して抵抗感がある」という意見がありました。

その他の意見

- ・システム操作の方が面倒
- ・必要性が低いため

【考察】

- 今後の利用については、93.2%が「利用したい」と回答をしており、最も多い上位3つの理由は次のとおりであった。
 - 1.「休日や早朝・深夜等の市役所閉庁時間でも取得できる」(26.6%)
 - 2.「全国どこでも証明書を取得できる」(18.1%)
 - 3.「市役所よりコンビニのほうが近い」(16.5%)
- 「利用したい」回答者のその他の意見として、「コンビニ交付できる証明書を増やしてほしい」という意見や個人情報流出への不安感、発行手数料に対する不満など、不安・不満を抱えて利用したいと考えている方も存在している。個人情報保護に関する安全性やシステムの仕組みについて周知を実施していく必要がある。

【考察】

- 「利用したくない」(6.8%)と回答した理由の最も多い上位3つの理由は次のとおりであった。
 1. 「取り間違えがないよう、職員に確認しながら取得したい」(26%)
 2. 「セキュリティにおける個人情報の保護に不安がある」(23%)
 3. 「機械操作が苦手である」(19%)
- 「取り間違えがないよう、職員に確認しながら取得したい」「機械操作が苦手である」層については、システム操作の不安感の払拭が必要であると考ええる。
- 「セキュリティにおける個人情報の保護に不安がある」意見に対しては、マイナンバー制度そのものに対する不信感がコンビニ交付システムの利用に大きく影響していることが伺える。

【最後に】

ご協力いただき, 誠にありがとうございました。

本調査でいただいたご意見は, 今後のコンビニ交付システムのサービス向上に活かしてまいります。