

2023年11月6日  
No.2023-014

# 第2ステージに突入したマイナンバー制度

## — トラブルを乗り越え、持続可能な行政サービスの実現へ —

調査部 上席主任研究員 岩崎薫里

### 《要 点》

- ◆ 日本で行政のデジタル化を進める最大の目的は、行政サービスを持続可能とすることであろう。人口減少が深刻化するもとの、自治体は厳しい財政状況と地方公務員のなり手不足に見舞われることになる。その一方で、介護や医療など高齢者向け行政サービスや、道路や水道といった社会インフラの老朽化への対応に、一層の財源と人手が必要となる。こうしたなかで行政サービスの量と質を維持するには業務の効率化が不可欠であり、そのための有力な手段の一つが行政のデジタル化である。そして、行政のデジタル化を行うにはマイナンバー制度の本格活用が必須となる。
- ◆ マイナンバー制度の三本柱のうち、これまでマイナンバーのみが情報連携の形で本格的に活用されてきた。しかし、ここに来てマイナンバーカードが普及し、それに伴いマイナポータルにアクセス可能な人も大幅に増加したことで、ようやく三本柱が揃ったことになり、遅れていた行政のデジタル化も前進に向けた素地が整った。マイナンバー制度の開始以降、マイナンバーのみが本格活用されていた状態を第1ステージとすれば、現在は三つ揃って本格活用が可能な第2ステージに突入したと捉えることができる。
- ◆ マイナンバー制度の第2ステージでは、制度をフル活用し、デジタル行政サービスの拡充および利用促進をいかに図るかが課題となる。国連の「世界電子政府ランキング」1位のデンマークでは、デジタル行政サービスの利用を義務化したうえで免除申請の形でのオプトアウトを許容する政策が採用されている。しかし、日本の現状を踏まえるとそのような手法は採りづらく、デジタル行政サービスのメリットを周知徹底し、さまざまな機会を通じて利用を喚起していくほかない。
- ◆ デンマークは、行政のデジタル化の過程で多くのトラブルに直面した。日本でも、マイナンバー制度を活用し行政のデジタル化を進めるのは一筋縄ではいかないであろう。各自治体の主体的な関与に加えて、国民の間でその重要性が広く理解されることがポイントとなる。マイナンバー制度に問題が多いのは事実であるが、問題点を改善しつつ、有効活用に向けた取り組みを行っていくことが求められる。

**日本総研『Viewpoint』は、各種時論について研究員独自の見解を示したものです。**

**本件に関するご照会は、調査部・上席主任研究員・岩崎薫里宛にお願いいたします。**

**Tel : 090-9960-9921  
email : iwasaki.kaori@jri.co.jp**

**[「経済・政策情報メールマガジン」](#)、[「X \(旧 Twitter\)」](#)、[「YouTube」](#)でも情報を発信しています。**

本資料は、情報提供を目的に作成されたものであり、何らかの取引を誘引することを目的としたものではありません。本資料は、作成日時点で弊社が一般に信頼出来ると思われる資料に基づいて作成されたものですが、情報の正確性・完全性を保証するものではありません。また、情報の内容は、経済情勢等の変化により変更されることがあります。本資料の情報に基づき起因してご閲覧者様及び第三者に損害が発生したとしても執筆者、執筆にあたっての取材先及び弊社は一切責任を負わないものとします。

## 1. はじめに

マイナンバーカードは、ここにきてその取得率が7割に達し、国民の間で広く行きわたることとなった。マイナンバー制度は行政のデジタル化を進めるための重要な基盤であるにもかかわらず、制度の三本柱であるマイナンバー、マイナンバーカード、マイナポータルのうちマイナンバーカードの普及が遅れた。それに伴いマイナンバーカードでログインするマイナポータルの利用も低調とならざるを得ず、制度導入以来、マイナンバーのみが本格的に活用されるにとどまった。この状態をマイナンバー制度における第1ステージとすると、マイナンバーカードの普及により三つがようやく揃ったことで、第2ステージに移行したと捉えることができる。

もっとも、マイナンバーカードの取得だけで活発な利用につながるわけではない。折しも、マイナンバーカードを巡る最近の一連のトラブルにより、国民の間ではマイナンバー制度に対する不信感が生じている。その意味で、第2ステージにおいては、いかに不信感を払しょくしつつマイナンバー制度をフル活用し、行政のデジタル化につなげることができるかが問われることになる。その際に参考となるのが、国連の「世界電子政府ランキング」1位のデンマークである。デンマークにおける行政のデジタル化を称賛する声は日本でもしばしば聞かれるが、その過程でさまざまなトラブルが生じ、また、採用した手法には弊害も指摘されている。

そこで本稿では、マイナンバー制度を巡るこれまでの経緯を簡単に振り返るとともに、マイナンバー制度がなぜ行政のデジタル化につながるのか、そして行政のデジタル化が日本にとって、単なる国民の利便性向上を越えていかに重要であるかを論じる。そのうえで、新たな段階に突入した今、マイナンバー制度を活用した行政のデジタル化のあり方について、デンマークとの比較を交えながら検討していくこととする。

## 2. マイナンバー制度のこれまでの歩み

### (1) マイナンバーカードの低調な取得

政府はマイナンバーカードを「デジタル社会のパスポート」と喧伝しているが、行政以外の分野では社会のデジタル化はすでに一定程度進んでいる。

デジタル化で先行したのは消費者向け民間サービスであり、いまや買い物や決済からコミュニケーションに至るさまざまなシーンでデジタル・サービスが日常的に利用されている。これらデジタル・サービスを提供する新興企業は設立当初から自社業務にデジタル技術を駆使し、それに刺激を受けて企業全般の間でもデジタル化が広がっていった。根強く残っていた「ハンコとFAX」に代表されるアナログ作業についても、新型コロナ禍を契機に見直しが一気に進んだ。

こうしたデジタル化の流れに出遅れているのが行政であり、その一つの要因としてマイナンバー制度の本格活用が遅れたことが指摘できる<sup>1</sup>。

2016年に始まったマイナンバー制度は、①マイナンバー、②マイナンバーカード、③マイナポータルの三つの柱からなる。マイナンバーはすべての国民に付番され、2017年からはマイナンバーに

<sup>1</sup> 行政のデジタル化が遅れた要因はマイナンバー制度関連以外にもある。例えば、目視（河川・ダムの巡視・点検など）、書面掲示、実地監査など、アナログ的な手法を前提とする規制が多数存在することの影響も大きい。これらの見直しが本格化したのは、2021年12月（「デジタル社会の実現に向けた重点計画」）になってからである。

よる行政機関間の情報連携（情報のやりとり）が行われている。情報提供ネットワークシステムを通じた情報提供件数は、2018年度の803万件<sup>2</sup>から2022年度には1.7億件<sup>3</sup>に達した<sup>4</sup>。

一方で、マイナンバーカードの交付は2016年に始まったものの、取得者数は長く停滞した。政府が当初（2016年5月）掲げた目標は、2019年3月末までに8,700万枚（人口に対する割合は68%）の交付を終えることであった<sup>5</sup>。ところが、実際（2019年4月1日時点）の交付枚数は1,656万枚（同13%）と、目標のわずか2割にとどま

った（図表1）。政府が取得のメリットを十分提示できなかったことに加えて、マイナンバーカードの日常利用を奨励しつつ、券面に印字されたマイナンバーを他人に見せると危険だという矛盾したメッセージを発するなど、対応の拙さが背景にある。

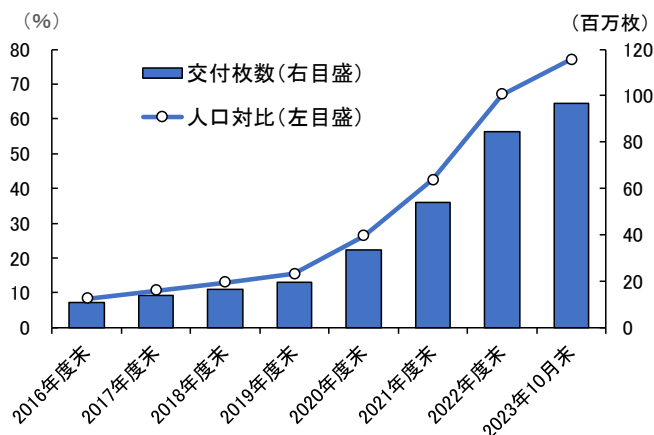
マイナンバーカードの交付が低調であると、マイナンバーカードがなければログインできないマイナポータルの利用も低調とならざるを得ない。そのうえ、マイナポータルで提供されるサービスが少なく使い勝手も悪かったことから、マイナンバーカードの保有者であってもマイナポータルへのアクセスはごく限られていた<sup>6</sup>。

## （2）持続可能な行政サービスのためのマイナンバー制度

マイナンバー制度と行政のデジタル化の関係についてここで改めて簡単に整理する。マイナンバーカードは、対面での本人確認のツールであるとともに、電子的な本人確認および電子署名を行うためのツールでもある。オンライン取引では、他人によるなりすましやデータの改ざんが対面取引に比べて総じて容易であることから、これらを防ぐための対策が重要となる。行政手続きは国民生活に深くかかわるだけに、とりわけ念入りな対策が必要である。そこで、ログインした者が利用者本人であることを証明する「利用者証明用電子証明書」、および作成・送信した電子文書が利用者によるものであることを証明する「署名用電子証明書」がマイナンバーカードのICチップ内に格納された。

これらは各種行政手続きをオンラインで行う際に利用を求められるが、当然ながらマイナンバー

（図表1）マイナンバーカードの交付状況



（資料）総務省「マイナンバーカード交付状況」  
（注）2018年度末は2019年4月1日の値。

<sup>2</sup> 総務省「令和3年度行政事業レビューシート（2021-総務-20-0041）」

<sup>3</sup> デジタル庁「令和4年度行政事業レビューシート（2022-テジ-22-0001-10）」

<sup>4</sup> ただし、事前に設定された情報連携の年間想定件数は6億4,681万件とされており、それ対比では3割弱にとどまる。（内閣官房社会保障改革担当室「情報提供ネットワークシステム等の設計・開発等業務 調達仕様書（案）」、2013年11月）

<sup>5</sup> 内閣府「マイナンバー制度利活用推進ロードマップ（ver.2）」、2016年5月公表

<sup>6</sup> 2019年2月には、マイナンバー制度に深く関与する総務省の政務三役が、マイナンバーカードは持っていないがマイナポータルは使ったことがないと揃って発言した。具体的には、国会で石田総務大臣、鈴木総務副大臣、佐藤総務副大臣、大西総務大臣政務官、國重総務大臣政務官が、マイナポータルを利用したことがなく、古賀総務大臣政務官は「なかなか利用しきれていない」と答弁している。（衆議院「第198回国会総務委員会第3号（平成31年2月19日）」、[http://www.shugiin.go.jp/internet/itdb\\_kaigiroku.nsf/html/kaigiroku/009419820190219003.htm](http://www.shugiin.go.jp/internet/itdb_kaigiroku.nsf/html/kaigiroku/009419820190219003.htm)）

カードがなければ利用できない。このため、マイナンバーカードの普及の後れが、マイナポータルでの提供サービスの少なさと相まって、オンラインでの行政手続きの後れ、ひいては行政のデジタル化の後れにつながった。

それでは、行政のデジタル化はなぜ必要か。日本の場合、最大の目的は行政サービスを持続可能とすることであろう。

行政のデジタル化のメリットとしてしばしば前面に出るのが「国民の利便性向上」である。たしかに、行政のデジタル化が進むことで、利用者は行政手続きにおける時間や場所の制約から解放され、利便性が向上する。もっとも、一般に行政手続きを行うのは、新型コロナ禍のような緊急事態のほか、住民票の住所変更（転出届や転入届）や戸籍の届け出（出生届や死亡届など）といった何らかのイベントに伴うものであり、頻度がさほど高いわけではない<sup>7</sup>。

一方で行政にとっては、デジタル化により人手を介さずに行政サービスの提供が可能になり、業務が効率化する。これは、人口減少と高齢化の進展のもとでも行政サービスの量と質を維持するという持続性の観点からきわめて重要である。

今後、人口が一段と減少するもとの、労働の中核的な担い手である生産年齢人口（15～64歳）の減少と、65歳以上の高齢者人口の増加が続く（図表2）。これにより、自治体は税収減と社会保障費の増加で財政的にますます苦しくなることに加えて、地方公務員のなり手不足に見舞われることになる。蜂屋[2021]の試算によると、現在はほぼ10割である地方公務員の充足率（必要数に対するなり手の割合）が、2030年に9割、2045年には8割程度まで下がる。規模別では町村が6～7割程度、部門別では民生（社会福祉等）、衛生（保健・衛生、医療等）、土木（社会資本の整備・維持・管理）の3部門が7割程度と、とくに深刻な状況に陥ると試算されている。自治体は外国籍の人の採用に一定の条件を設けており<sup>8</sup>、なり手不足を外国人で補うことへの制約が大きいという事情もある。

一方、自治体では、介護や医療など高齢者向けの行政サービスや、高度成長期に整備された道路や水道といった社会インフラの老朽化への対応に一層の財源と人手が必要となる。こうしたなかで自治体が行政サービスの量と質を維持するには業務の効率化は不可欠であり、そのための有力な手段の一つが行政のデジタル化である。そして、行政のデジタル化を行うには、マイナンバー制度を本格活用する必要がある、それにはマイナンバーカードが国民の間で広く行きわたっていることが前提となる。

（図表2）日本の将来人口

	人口		15～64歳		65歳以上	
	(千人)	(千人)	人口対比 (%)	(千人)	人口対比 (%)	
2023年	124,408	73,858	59.4	36,348	29.2	
2030年 (2023年対比)	120,116 (▲ 4,292)	70,757 (▲ 3,101)	58.9	36,962 (+614)	30.8	
2040年 (2023年対比)	112,837 (▲ 11,571)	62,133 (▲ 11,725)	55.1	39,285 (+2,937)	34.8	
2050年 (2023年対比)	104,686 (▲ 19,722)	55,402 (▲ 18,456)	52.9	38,878 (+2,530)	37.1	

（資料）国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口（令和5年推計）」2023年

<sup>7</sup> マイナンバーカードを利用した住民票の写しなど各種証明書のコンビニ交付サービス（2016年1月より順次開始）がマイナンバーカードの取得を促進する大きな要因にならなかったのも、多くの人には証明書の取得ニーズが日常的に生じないためと考えられる。デジタル庁によるアンケート調査でも、マイナンバーカード取得の主目的として「コンビニ等で各種証明書を取得することができるから」と回答した人の割合は17%であった（図表3）。

<sup>8</sup> 外国籍の採用については自治体によって判断が異なるが、公権力の行使にあたる業務（市民の権利や自由を一方的に制限する、市民に義務や負担を一方的に課す、市民に強制力をもって執行する内容を含む職務など）や、公の意思の形成に参画する職（課長以上など）については採用しないことが多い。

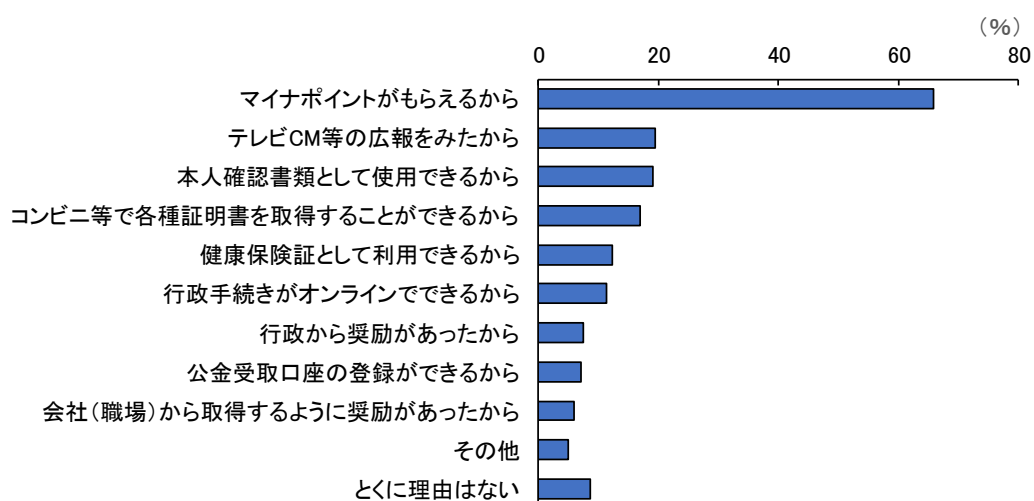
### (3) マイナンバー制度の第2ステージへ

マイナンバーカードの取得低迷に対するテコ入れが本格化したのは2020年以降であり、最も大きな効果を発揮したのはマイナポイント事業<sup>9</sup>である。巨額の予算<sup>10</sup>が投じられたこの事業の効果が大きかったことは、各種アンケート調査の結果からも明らかである。例えば、デジタル庁が2023年3月に実施したアンケート調査<sup>11</sup>で、「マイナンバーカード取得のきっかけ」として「マイナポイントがもらえるから」との回答割合が65.9%と、2位の「テレビCM等の広報をみたから」の19.4%、3位の「本人確認書類として使用できるから」の19.0%を大きく引き離して1位であった(図表3)<sup>12</sup>。

マイナポイント事業を追い風に、マイナンバーカードの取得が一気に広がり、2023年10月末時点での保有枚数<sup>13</sup>は9,092万枚と、人口対比72.5%に達した。運転免許の保有率が65%であること(2022年)<sup>14</sup>を踏まえると、マイナンバーカードはすでに国民に広く行きわたったといつてよい。

マイナンバーカードが普及し、それに伴いマイナポータルにアクセス可能な人も大幅に増加した

(図表3) マイナンバーカード取得のきっかけ(アンケート調査結果)



(資料)デジタル庁「業種別マイナンバーカード取得情報等調査(ネット調査)の結果」(マイナンバーカードの普及・利用の推進に関する関係省庁連絡会議(第4回)資料2)、2023年4月17日  
(注)複数回答。

<sup>9</sup> マイナンバーカードの取得者に対して、第1弾(2020年9月開始)で5,000円分、第2弾(2022年6月開始)で最大2万円分のポイントが付与された。第1弾の事業の主目的は消費税率引き上げに伴う需要平準化であり、マイナンバーカードの普及促進およびキャッシュレス化の促進は副次的な目的であった。(「デジタル・ガバメント閣僚会議(第5回)」2019年9月3日、マイナポイント事務局「マイナポイント事業 キャッシュレス決済事業者説明会」2021年1月13日)

<sup>10</sup> 予算額は、マイナポイント第1弾で2,979億円、第2弾で1兆8,134億円であった。なお、それとは別に、2013~2022年にマイナンバー制度の導入・運用に要する経費として1兆900億円の予算が投じられた。(財務省「地方財政」(財政制度等審議会・財政制度分科会・資料3)2022年10月13日)

<sup>11</sup> デジタル庁「業種別マイナンバーカード取得情報等調査(ネット調査)の結果」(マイナンバーカードの普及・利用の推進に関する関係省庁連絡会議(第4回)資料2)、2023年4月17日。複数回答。

<sup>12</sup> ほかに、MMD研究所が2023年6月に実施したアンケート調査で、「マイナンバーカードの使用用途」として、1位が「マイナポイント申請」で53.0%、2位が「本人確認書類として使用」で26.1%であった。(MMD研究所「マイナンバーカード 現在の所有率は73.8%、使用用途は『マイナポイント申請』『本人確認書類』『各種証明書コンビニ取得』『マイナ保険証』一体化、賛成は24.6%」2023年7月13日

([https://mmdlabo.jp/investigation/detail\\_2225.html](https://mmdlabo.jp/investigation/detail_2225.html))

<sup>13</sup> 交付枚数から死亡や有効期限切れなどにより廃止されたカードの枚数を除いた、現に保有されているカードの枚数。

<sup>14</sup> 警察庁「運転免許統計令和4年版」2023年4月

ことで、遅れていた行政のデジタル化も前進に向けた素地が整った。マイナンバー制度の開始以降、三つの柱のうちマイナンバーのみが情報連携の形で本格活用されていた状態を、同制度における第1ステージとすれば、現在は三つ揃って本格活用が可能な第2ステージに突入したと捉えることができる。

### 3. 第2ステージにおける課題

#### (1) デジタル行政サービスの利用の促進

マイナンバー制度の第2ステージはどのように進むのであろうか。政府は「デジタル社会の実現に向けた重点計画」のなかで、マイナポータルサービスを充実させ、「スマートフォンからさまざまな行政手続きができ、お知らせが届く『オンライン市役所サービス』」<sup>15</sup> <sup>16</sup>の実現を目指す、としている。

マイナポータルで利用可能なサービスについては、今後拡大が見込まれる。行政機関のなかでも個人と接点が多いのは自治体である。これまで自治体の間では、マイナンバーカードの低調な取得状況を前に、マイナポータルで行政サービスを提供しても活発な利用が期待できないとして、提供意欲が必ずしも高くなかった。しかし、マイナンバーカードの普及に加えて、国からの各種支援もあり、ここに来て自治体も提供意欲を高めている。

もっとも、国民の間でマイナンバーカードの取得は進んだものの、それが自動的にマイナンバーカードおよびマイナポータルの利用拡大につながるわけではない。前述のデジタル庁のアンケート調査によると、多くの人にとってマイナンバーカードを取得した主目的がマイナポイントの獲得であった一方で、「行政手続きがオンラインでできるから」は1割強にすぎなかった（前掲図表3）。また、実際にデジタル行政サービスを利用した人のうち、満足している人の割合は29%にすぎない<sup>17</sup>。これには、利用したいサービスが提供されていなかったことや、使い勝手が悪かったことなどが要因として考えられる。さらに、最近になってマイナンバーカードを巡りさまざまなトラブルが生じ、マイナンバー制度全体への不信感を惹起するまでになっている<sup>18</sup>。

そこで、まずはトラブル対策と丁寧な説明を通じて、制度への信頼回復に努めることが最優先の課題となる。そのうえで、マイナンバーカードおよびマイナポータルで可能な行政サービスのラインアップを拡充するとともに、その使い勝手を向上させる必要がある。さらに、利用を促すための取り組みも求められる。行政の業務効率化には、大多数の国民が行政サービスをオンラインで利用する必要がある。利用が少ない場合は手作業が多く残ることになり、効率化が実現しないためであ

<sup>15</sup> 「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（2023年6月9日閣議決定）、p.50

<sup>16</sup> 「デジタル社会の実現に向けた重点計画」はこれまで2021年、2022年、2023年に策定されたが、「オンライン市役所サービス」については、2022年版および2023年版で言及されている。

<sup>17</sup> デジタル庁が実施したアンケート調査の結果。（デジタル庁「デジタル庁年次報告 2022年9月－2023年8月」2023年9月）

<sup>18</sup> マイナンバーカードの健康保険証との一体化については以前から計画されていたが、それに伴い健康保険証を廃止する方針が打ち出されたこと（2022年10月）から、任意であるはずのマイナンバーカードの取得が実質的に義務化されるとして、国民の間で不信感が生じた。それに加えて、一体化に向けて被保険者のデータにマイナンバーを紐付けて登録する作業において、誤りが多発していることが明らかになった。紐付けの誤りは共済年金や障害者手帳情報でも生じ、さらには公金受取口座の誤登録や、コンビニエンスストアでのマイナンバーカードを使った自動交付サービスで他人の証明書が発行されるという不具合も生じ、国民のマイナンバー制度への不信感が一気に高まった。



る。

このようにみると、マイナンバー制度の第2ステージでは、デジタル行政サービスの拡充および利用促進が課題となる。それにはどのような方法があるのかを探るために、国連の「世界電子政府ランキング」において、2018年、2020年に続き2022年にも第1位となったデンマークの政策をみていくこととする。

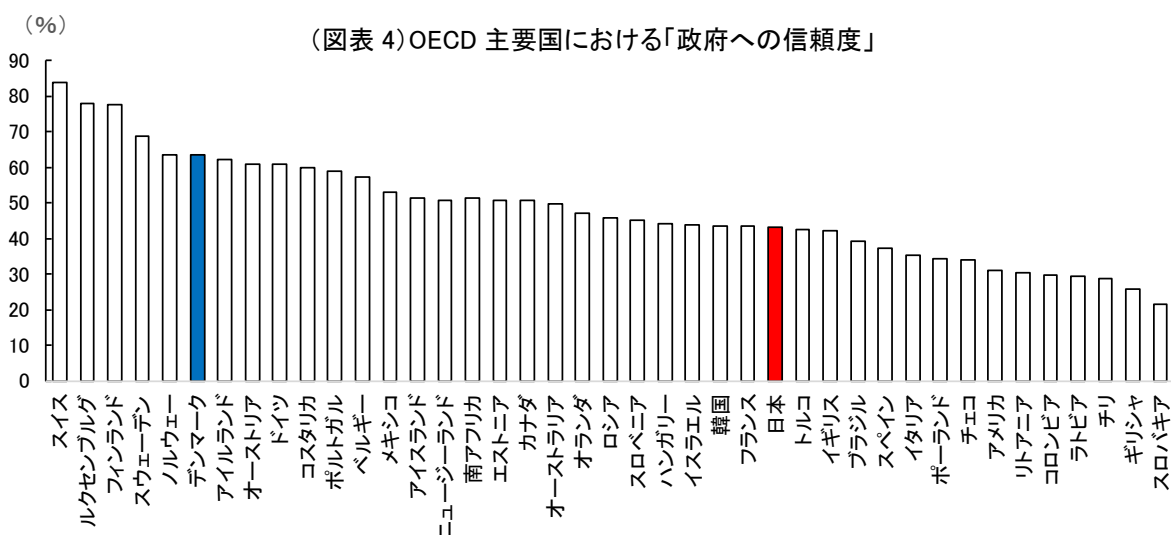
## (2) デンマークの行政デジタル化を支える政府への高い信頼

デンマークがデジタル行政サービスにおいて世界で最も進んだ国となり得たのは、長期ビジョンのもとで段階的かつ着実に取り組んだことや、国民のデジタルリテラシーが総じて高いことに加えて、国民の政府に対する信頼が高いことが指摘されている。デンマーク政府も、行政のデジタル化に成功した鍵として「国民と政府との高い信頼関係」を挙げている<sup>19</sup>。

一般に、デジタル化ではデータの活用が重要となる。データを収集・分析することで課題やニーズが可視化され、課題解決や新たな価値の提供につなげることができるためである。そして、個人向け行政サービスにおけるデータは、個人にかかわるデータとなる。国民は、行政が自分にかかわるデータを適切に管理・活用すると確信できてはじめて、それを行政に安心して委ねることができる。

デンマークでは、国際的にみても国民の政府への信頼が高い。OECDの「政府への信頼度」（「あなたの国では中央政府を信頼するか」との設問に「はい」と答えた人の割合）で、調査対象41カ国中6位で高水準を誇る（図表4）<sup>20</sup>。

デンマークに限らず、行政のデジタル化が進んでいる国にはほぼ共通するのが、政府への信頼の高さである。国連の「電子政府発展度指数」の上位国を並べ、その指数とOECDの「政府への信頼度」



(資料) OECD, "Trust in Government"

(注1)「あなたの国では中央政府を信頼するか」との設問に「はい」と答えた人の割合。

(注2)ルクセンブルグは2019年、ほかは2021年もしくは2022年の値。

<sup>19</sup> デンマーク外務省ウェブサイト (<https://denmark.dk/innovation-and-design/denmarks-digital-success>)

<sup>20</sup> この要因の一つとして、政府による腐敗が少ないことが挙げられる。国際 NGO の Transparency International (事務局ドイツ) が発表する「腐敗認識指数」において、デンマークは調査対象 180 カ国中、クリーンな国の第 1 位の座をほぼ毎年のように独占している。日本は 2022 年調査では 18 位であった。なお、Transparency International は、「腐敗」を「与えられた権力の乱用」と定義し、世界銀行、世界経済フォーラムなど 13 の組織が実施した調査・評価データを収集して算出している。



を重ね合わせると、高い相関関係を見出すことができる(図表5)。また、Perez-Morote et al.[2020]が欧州の27カ国について調査したところ、国民のデジタル行政サービスの利用度合いには「政府への信頼」が、「デジタル行政サービスの提供度合い」、「教育水準」、「一人当たり所得」とともに影響を与えていた。

もともと、デンマークで行政のデジタル化が進んだのは、政府による利用の義務化と無関係ではない。

「デジタル・ソリューションを利用可能な者は利用しなければならない」との掛け声<sup>21</sup>のもと、さまざまな行政手続きや行政からの通知の受け取りがオンラインで行われることが必須となった。国民がこれを

許容した根本的な要因として政府への信頼があることは事実であるが、仮に義務化されていなければ、行政のデジタル化が現在ほど進んでいなかった可能性を否定できない。

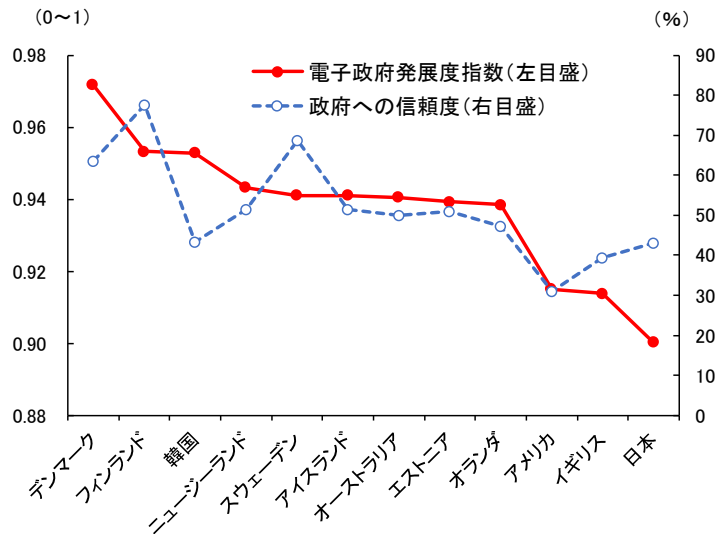
以下でデンマークにおけるこの政策について整理する。

### (3) デンマークにおけるデジタル行政サービスの利用義務化

デンマークは行政のデジタル化を、2001年に開始した第1段階以降、秩序だつて進め、現在は第6段階(2022~2025年)の最中にある(図表6)。各段階では、達成したい目標とそのための優先事項を定め、それに基づいて取り組みを行っている。第4段階(2011~2015年)では「コミュニケーションのデジタル化」を目標に、①公的機関からの通知の郵送での受け取りを廃止し、代わりに各人の電子私書箱 Digital Post<sup>22</sup>で受け取る、②全国民が公的機関宛での申請および公的機関とのやり取りをオンラインで行う、という方針が定められた<sup>23</sup>。

それに伴い、2010年から導入されていた Digital Post への登録が15歳以上の国民に義務化され(2014年11月、法人については2013年11月)、引き続き郵送で受け取るためには免除申請によるオプトアウトが必要になった<sup>24</sup>。また、100以上の行政サービス分野における手続きがオンライン

(図表5) 電子政府発展指数と政府への信頼度



(資料) United Nations, "UN E-Government Survey 2022", 2022  
OECD, "Trust in Government" database

(注1) 電子政府発展指数: オンラインサービス、通信インフラ、人的資本を基に算出。  
政府への信頼度: 「あなたの国では中央政府を信頼するか」との設問に「はい」と答えた人の割合。  
韓国、イギリスは2021年、そのほかは2022年の値。

(注2) 電子政府発展指数の上位15カ国のうち、シンガポール、UAE、マルタを除く12カ国を掲載。なお、この3カ国は「政府への信頼度」調査の対象外。

<sup>21</sup> Yasuoka et al [2022]

<sup>22</sup> Digital Post の利用方法としては、①日本のマイナポータルに相当する Borger.dk にアクセス、②Digital Post のアプリをダウンロード、③ともに民間企業である e-Boks A/S が提供する E-boks.dk または Netcompany A/S が提供する mit.dk のアプリをダウンロードし、そのなかにある Digital Post にアクセス、の3通りがある。

<sup>23</sup> The Danish Government et al. [2011]

<sup>24</sup> 免除申請が可能なのは、Digital Post の利用を妨げるような肉体的・精神的障害を抱えている、自宅などでコンピュータ、スマートフォン、タブレットにアクセスできない、デンマーク語が不自由なため Digital Post を使うのが困難、など一定の条件を満たした者。

(図表 6) デンマーク政府による行政デジタル化の取り組み

段階	実施期間	主な目標	優先事項
1	2001～2004年	○デジタル化に向けた 公的機関の連携	・電子署名の導入 ・市民から公共機関へのeメールでの連絡 ・公的機関内のコミュニケーションのデジタル化
2	2004～2006年	○電子決済の導入 ○公的機関内のデジ タル化	・NemKonto(CPRに紐づいた銀行口座)への支払い・給付 ・電子インボイス導入 ・Virksom.dk(公共の法人用ポータルサイト)導入 ・Sundhed.dk(医療サービス用ポータルサイト)導入 ・公的機関間の安全な電子メール
3	2007～2010年	○共通インフラの構築	・NemID(デジタルID)導入 ・NemSMS(公的機関からのSMSでの通知)導入 ・eIndkomst(収入の電子申告)導入 ・Digital Post(公共の電子私書箱)導入 ・Borger.dk(公共の個人用ポータルサイト)導入 ・公的機関による共通ITインフラ利用の義務化
4	2011～2015年	○コミュニケーションの デジタル化	・Digital Postの登録義務化 ・国民・法人のオンラインでの行政手続き義務化 ・福祉のデジタル化 ・基本データの整備
5	2016～2020年	○データのよりよい 活用	・公共データの共有 ・どの公的機関からでも高質のサービスを受 ・セキュリティ強化 ・次世代デジタルインフラに向けた準備
6	2022～2025年	○デジタルトランスフ ォーメーション(DX) ○新技術の導入	・人工知能など新技術の活用 ・自動化やIT管理の強化 ・デジタル技術を活用したグリーン・トランジション ・サイバーセキュリティ強化

(資料) Danish Agency for Digital Governmentウェブサイト

(注1) CPR: 全国民に付番された個人番号

(注2) NemIDは2021年以降、新しいデジタルIDのMitIDへ移行。

化され<sup>25</sup>、15歳以上の国民による利用が徐々に義務化された。義務化は、簡単な手続きや若年層の利用が想定される手続きからスタートし、範囲が次第に広がられていった。国民は、日本のマイナポータルに相当するポータルサイト、Borger.dk(2007年導入)にアクセスし、そこから必要な行政手続きを行っていく。オンライン上の個人認証・電子署名には、デジタルIDであるMitID<sup>26</sup>を用いる。なお、Digital Postへの登録を免除されている場合は、オンラインでの手続きも免除される。

Digital Postの登録率の推移をみると、当初は緩やかな上昇にとどまっていたが、登録の義務化で一気に跳ね上がった(図表7)。このことから、高水準の登録が実現したのは国民の意思というよりも、義務化の影響が大きいと判断される。そもそも、国民側は義務化に対

(図表 7) デンマーク Digital Post への登録状況

	2011年	2012年	2013年	登録義務化 (%)		
登録率	16	21	30	89	89	93
免除率	-	-	-	11	11	7

(資料) Jesper B. Berger, Goran Goldkuhl, Arild Jansen, "First Choice, Free Choice or No Choice: Policy, Design and Effects for Digital Post in the Scandinavian Countries", IOS Press Ebooks, *Electronic Government and Electronic Participation*, Volume 23, 2016

Danish Agency for Digital Governmentウェブサイト

<sup>25</sup> Agency for Digitisation [2016]

<sup>26</sup> MitIDとしては次の3種類が用意されている。①スマートフォンまたはタブレットにダウンロードするアプリ、②そうしたデバイスの非保有者向けに、ワンタイムパスワードが画面に表示されるポケットサイズの電子機器、③視覚障害者向けに、ワンタイムパスワードが読み上げられるオーディオ機器。

して当初から手放しで支持していたわけではない。Digital Post の登録義務化 1 週間前にデンマーク統計局が実施したアンケート調査によると、行政機関からの通知をオンラインで受け取ることにメリットがあると考える人は 52%と半数にとどまった<sup>27</sup>。しかし、たとえ義務化によるものとはいえ、実際に利用するようになるにつれてその利便性が国民の間で広く認識されるようになった。現在では、Digital Post に対して国民の 83%が「大変満足」または「満足」と回答している<sup>28</sup>。Borger.dk に対しても、91%が「大変満足」または「満足」と回答しており、Digital Post と同様に実際に利用してみて評価が高まったと推測される。

#### (4) デンマーク方式採用の難しさ

日本が目指す「オンライン市役所サービス」において、デンマークと同様に利用をデフォルト（標準）としたうえでオプトアウトを許容する措置を採用することができれば、行政のデジタル化も一気に進むと見込まれるものの、採用は現実的でないと思われる。まず、日本ではデンマークと異なり、政府への信頼度がさほど高くないことから、国民の支持を得るのが難しいと思われる。OECD の「政府への信頼度」調査において日本は 27 位にとどまる（前掲図表 4）。

それに加えて、デンマークは行政のデジタル化を 2001 年から進め、着実に成果を積み上げてきたからこそ、こうしたドラスティックな措置が可能であった。日本も 2001 年の e-Japan 戦略<sup>29</sup>以降、行政のデジタル化に取り組んできたものの、長期にわたり目立った成果に乏しかった。そのなかで、いきなりデンマークの第 4 段階に相当する地点からスタートする環境は整っていない。そもそも、マイナポータルにログインするのに必要なマイナンバーカードは任意取得と定められており、「オンライン市役所サービス」をデフォルトとすればマイナンバーカードの取得を実質的に義務化することになり、適切ではない<sup>30</sup>。

デンマークでも一連の義務化に対しては批判が根強い<sup>31</sup>。例えば、Digital Post の義務化に関して、免除申請をしていない人は、自分の責任で Digital Post からの通知を確認し、対応する必要がある。それにより、デジタル・ツールを使い慣れていない人や、通知を常にチェックしない人への悪影響が懸念されてきた。そのような人は、高齢者、低所得者、障害者、低所得国からの移民、麻薬中毒者など社会的弱者に集中し、通知を見なかったために福祉手当を受け取れないなどにより、自己責任の名のもとで一層困窮することになるとの懸念である。こうした懸念には理があり、その意味で、

<sup>27</sup> “Hver anden ser Digital Post som en fordel”, Version2, October 27, 2014 (<https://www.version2.dk/artikel/hver-anden-ser-digital-post-som-en-fordel>)

<sup>28</sup> Danish Agency for Digital Government ウェブサイト。

<sup>29</sup> 2000 年に成立した IT 基本法を基に、2001 年 1 月に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）第 1 回会合で国家戦略として決定された。そこで、「2003 年までに、国が提供する実質的にすべての行政手続きをインターネット経由で可能とする」との方針が打ち出された。

<sup>30</sup> 政府がマイナンバーカードと健康保険証を一体化したうえで健康保険証を廃止するとしたのも、同様に取得が任意のはずのマイナンバーカードを義務化することになり、問題である。

<sup>31</sup> 例えば、以下の三つ。

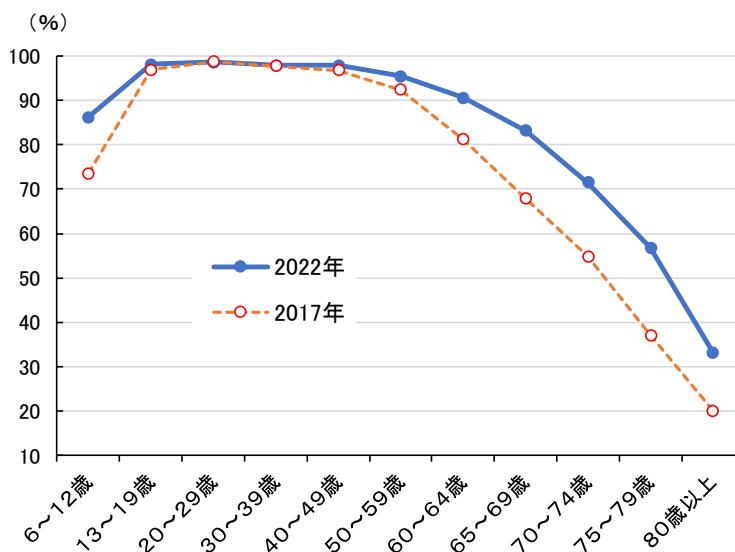
- ・ “Hver anden ser Digital Post som en fordel”, Version2, October 27, 2014 (<https://www.version2.dk/artikel/hver-anden-ser-digital-post-som-en-fordel>)
- ・ “Digitally vulnerable: ‘We know it, Ghita Norby knows it, everyone knows it, even Slotsholmen is aware of it: It’s tearing mad”, Politiken, May 27, 2023 (<https://politiken.dk/debat/debatindlaeg/art9358355/%C2%BBVi-ved-det-Ghita-N%C3%B8rby-ved-det-alle-ved-det-selv-Slotsholmen-er-klar-over-det-Den-er-rivegal%C2%AB>)
- ・ Jesper [2015]

デンマークが「世界電子政府ランキング」第1位を達成できた、その原動力の一つであるデジタル行政サービスの利用義務化には弊害もあることに留意する必要がある。

デンマークの経験を考慮しつつ日本の現状を踏まえると、日本が採るべきは、「オンライン市役所サービス」およびそのメリットを周知徹底し、さまざまな機会を通じて利用を喚起することであろう。公的機関からの通知の受け取りをオンライン化するにしても、あくまでも希望者による「オプトイン」方式とすることが妥当である。デンマークでは前述の通り、デジタル・ソリューションを利用可能な者は「利用しなければならない (must use)」としているのに対して、日本では「利用しよう (let's use)」と呼びかけることになり、その分、時間と根気を要し、成果も緩やかにしか現れないと見込まれる。しかし、これは日本にとって現実的な選択肢であるばかりでなく、政府が掲げる「誰一人取り残さない、人にやさしいデジタル化」<sup>32</sup>の方針にも合致する。

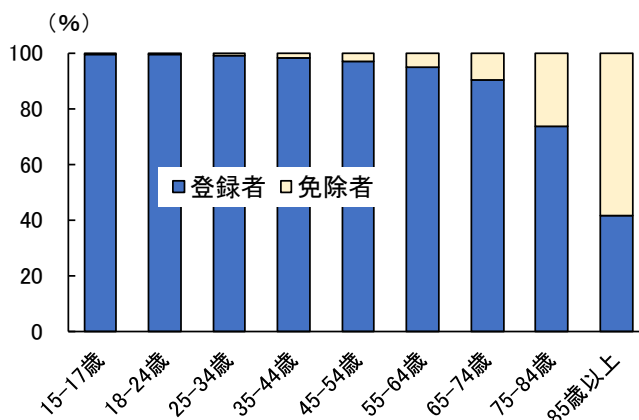
行政手続きのオンライン化を促すにしても、すべての国民が対応できるわけではない。日本で問題となるのは、デジタル・ツールの扱いが総じて苦手な高齢者であろう。総務省の「通信利用動向調査」で年齢階層別のインターネット利用状況をみると、2017年調査では60歳以上の層の利用が急速に落ちていっていたが、2022年調査では落ち方が緩やかになり、ここ5年間で高齢者の間でもインターネットの利用が広がっていることが確認できる(図表8)。それでも、75歳以上になると利用が6割を下回る点を踏まえると、現状においてオンラインでの行政手続きを促すのは、70歳代半ばまでの年齢層が一つの目安といえる。70歳代半ば以降の年齢層約1,880万人(2022年1月時点)、およびそれより下の年齢層であってもデジタル・ツールの利用が困難な人に対しては、引き続き自治体窓口や郵送での対応とすべきである。若い層でオンライン利用へのシフトが進めば、窓口職員にゆとりが生じ、一人一人に対して従来以上にきめ細かな対応が可能になると期待される。

(図表8) 日本の年齢階層別インターネットの利用状況



(資料)総務省「通信利用動向調査」各年  
(注)過去1年間にインターネットを利用したことがある人の割合。無回答を除く。

(図表9) デンマークの年齢階層別 Digital Post 登録者・免除者数の割合



(資料)Danish Agency for Digital Governmentウェブサイト  
(注)当該年齢階層の登録者・免除者数全体に占めるそれぞれの割合。

<sup>32</sup> 「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」(2020年12月25日閣議決定)



ちなみに、デンマークの Digital Post の年齢階層別の登録免除者数の割合をみると、65～74 歳で 1 割弱、75～84 歳で 3 割弱と徐々に拡大し、85 歳以上になると 6 割弱と、登録者数を上回るまでになる（図表 9）。国民の間でデジタル・ツールが活発に利用されているデンマークにおいても、85 歳以上はさすがに利用が困難なのであろう。

## 4. 行政のデジタル化に向けて

### (1) デンマークでも多発したトラブル

マイナンバーカードを巡るトラブルが多発したことは先述した。そのなかには、防ぐことができ

(図表 10) デンマークの Digital Post 登録義務化を巡る混乱 (Version2 報道記事)

報道日	報道内容
2013年9月11日	大学の研究者および博士課程学生が243の行政機関宛てにEメールおよびDigital Postで問い合わせる実験を行ったところ、Eメールでは3割で返答がなかったのに対して、Digital Postでは8割で返答がなかった。
2013年9月13日	上記事態に対して、デジタル化庁幹部 (Ms. Lone Berglykke, Head of Office) は、いくつかの行政機関で Digital Post の取り扱いが根本的に間違っていることを認めた。
2013年9月24日	財務相 (Bjarne Corydon氏) は、Digital Post への問い合わせに行政機関が返信しないのは問題があり、対応を強化すると発言した。
2014年4月7日	登録義務化開始7カ月前でも、高校生の2割が Digital Post に登録していなかった。高校生にとってユーザーフレンドリーでないこと、および義務化の情報が行き渡っていないことが背景にある。
2014年4月24日	23の行政機関が、Digital Post を通じて連絡を受け取れるようにすると公表しながら、依然として実施していないことが判明した。
2014年10月24日	システム設計上、Digital Post で送られる通知の送り主名の表示が、その上位機関の名前となっており (例えば、公立病院からの通知は、その病院を管轄する行政機関名が送り主となる)、混乱を招いている。この問題に対してデジタル化庁は、変更にはシステムの抜本的な修正が必要でコストが高いため、2016年の新システム導入まで待つとした。
2014年10月27日	デンマーク国民党の Pia Kjaersgaard 氏は、Digital Post からの通知で送り主の名前が正確に表示されないことなどを批判し、制度の延期を求めた。
2014年11月7日	警察はシステム対応の遅れにより Digital Post で通知を送ることができないため、交通違反などの通告書を引き続き郵送している。
2014年11月11日	死亡すると Digital Post へのアクセスが停止するにもかかわらず、行政機関は通知を送ることができる仕組みとなっている。このため、死亡した女性の Digital Post 宛てに通知が送られ続ける事態が判明した。これに対しデジタル化庁は年末までに、アクセスが停止した Digital Post へは通知を送れないシステムに変更することを発表した。

(資料) “Forsker advarer mod Digital Post du faar aldrig svar”, Version2, September 11, 2013  
<https://www.version2.dk/artikel/forsker-advarer-mod-digital-post-du-faar-aldrig-svar>  
 “Digital Post kaos truer op til haard deadline”, Version2, September 13, 2013  
<https://www.version2.dk/artikel/digital-post-kaos-truer-op-til-haard-deadline>  
 “Bjarne Corydon undskylder Digital Post kaos”, Version2, September 24, 2013  
<https://www.version2.dk/artikel/bjarne-corydon-undskylder-digital-post-kaos>  
 “Gymnasieelev: Jeg ved ikke hvad Digital Post er og jeg har aldrig hoert nogen tale om det”, Version2, April 7, 2014  
<https://www.version2.dk/artikel/gymnasieelev-jeg-ved-ikke-hvad-digital-post-er-og-jeg-har-aldrig-hoert-nogen-tale-om-det>  
 “Tre aar og fem maaneder efter deadline 23 myndigheder noeler stadig med Digital Post”, Version2, April 24, 2014  
<https://www.version2.dk/artikel/tre-aar-og-fem-maaneder-efter-deadline-23-myndigheder-noeler-stadig-med-digital-post>  
 “Digital Post sendes ud med forkert afsender loesning kommer ikke foer 2016”, Version2, October 24, 2014  
<https://www.version2.dk/artikel/digital-post-sendes-ud-med-forkert-afsender-loesning-kommer-ikke-foer-2016>  
 “Pia Kjaersgaard harcelerer Digital Post sejer og skal udskydes”, Version2, October 27, 2014  
<https://www.version2.dk/artikel/pia-kjaersgaard-harcelerer-digital-post-sejer-og-skal-udskydes>  
 “Politiet er ikke klar til Digital Post paa grund af forfejlet it system til fartkontrol”, Version2, November 7, 2014  
<https://www.version2.dk/artikel/politiet-er-ikke-klar-til-digital-post-paa-grund-af-forfejlet-it-system-til-fartkontrol>  
 “Kvinde modtog Digital Post maaneder efter sin doed”, Version2, November 11, 2014  
<https://www.version2.dk/artikel/kvinde-modtog-digital-post-maaneder-efter-sin-doed>

(注1) デジタル化庁 (Agency for Digitisation) は現デジタル政府庁 (Agency for Digital Government)。

(注2) 個人の Digital Post への登録義務化は2014年11月に開始。

たものもある<sup>33</sup>一方で、新しい取り組みの常として、回避するのが難しいものも含まれる。

デンマークでも、Digital Post の登録義務化に際しトラブルが多発した。同国のテクノロジー系メディア Teknologiens Mediehus のニュースサイト Version2 に掲載された、Digital Post の登録義務化前後の記事を辿ると、行政機関側の不備からシステム上の問題までさまざまなトラブルに遭遇していたことがわかる（図表 10）。あまりの混乱ぶりに、国内で発言力の大きい有力政治家<sup>34</sup>から、Digital Post の登録義務化を延期すべきとの声が上がったほどである<sup>35</sup>。しかし、政府による対応に加えて、システムが軌道に乗り関係者が取り扱いに慣れるにしたがって、トラブルも次第に減少していった。それに伴い国民の間でも前述の通り、Digital Post への満足度が高まった。

日本でも現在、相次ぐトラブルによりマイナンバー制度への不信感が生じている。しかし、トラブルへの対応策が講じられ、また、関係者の対応能力が向上する一方で、国民の間でマイナンバーカードやマイナポータル の利便性が実感されるようになるにつれて、制度への見方も改善していくことは十分期待できる。

デンマークでは 2020 年に、政府が運営する納税ポータルサイトのソフトウェア・エラーにより、国民の 5 分の 1 に相当する 126 万人の個人番号（CPR、日本のマイナンバーに相当）が流出していたことが判明した<sup>36</sup>。デジタル化の弊害であるこうしたトラブルを撲滅することはきわめて困難である。日本でも、マイナンバーカードのトラブルの再発防止策をどんなに入念に行っても、何らかのトラブルが再び生じるとみておくべきである。無論、トラブルを回避するための努力を怠ってはならないが、それと同時に、トラブルの発生時に被害を最小限に抑えるための対応策を事前に講じ、迅速に対処できる体制にしておくことが重要になる。

## （2）行政デジタル化に向けた二つのポイント

日本がマイナンバー制度をフル活用しながら行政のデジタル化を前進させるに際して、ポイントとなるのは主に以下の 2 点である。

第 1 に、各自治体による積極的な関与である。日本では前述の通り、多くの国民が政府を信頼していないものの、地方政府に限れば信頼感は決して低くはない。電通総研ほか[2020]が行ったアンケート調査によると、「政府（国）を信頼している」との回答者の割合が 35.2%であったのに対して、「地方自治体の首長を信頼している」は 52.2%であった。そもそも自治体のほうが個人との接点が多い。

これらの点を踏まえると、マイナンバーカードやマイナポータルを活用したデジタル行政サービスの提供において、自治体が主体的に推進していくことが、国民に受け入れられる早道といえる。自治体の基幹業務システムの標準化や公共サービスメッシュ<sup>37</sup>など、システム面における自治体へ

<sup>33</sup> 例えば、コンビニエンスストアでの証明書交付システムを巡るトラブルについて、システムを提供する富士通 Japan の親会社、富士通はその原因を「勘違いや単純なミスもあれば、現場での過信や間違った認識もあった」と説明しており、防ぐことのできるトラブルであったと考えられる。（「マイナカード巡るコンビニ誤交付問題『マネジメントが機能しなかった』富士通幹部が謝罪」Yahoo!ニュース、2023年7月27日、原典 電波新聞、<https://news.yahoo.co.jp/articles/173b9368d2d53ecc0b63038546fa72565a8d3d11>）

<sup>34</sup> Pia Kjaersgaard 氏。デンマーク議会の議長経験者で、デンマーク国民党の創設者。

<sup>35</sup> “Pia Kjærsgaard harcelerer: Digital Post sejler og skal udskydes”, Version2, October 27, 2014 (<https://www.version2.dk/artikel/pia-kjaersgaard-harcelerer-digital-post-sejler-og-skal-udskydes>)

<sup>36</sup> “Software error exposes the ID numbers for 1.26 million Danish citizens”, ZDNet, February 10, 2020 (<https://www.zdnet.com/article/software-error-exposes-the-id-numbers-for-1-26-million-danish-citizens/>)

<sup>37</sup> 公共サービスメッシュとは、「行政がもつデータの活用・連携を迅速にするための新たな情報連携基盤」。(デジ

の支援体制が整いつつあることが追い風となる。マイナポータルは個人ごとに用意されているため、自治体は個人の事情に合致した通知をプッシュ型でタイムリーに提供でき、業務の効率化にとどまらず、住民向けサービスの向上につなげることも可能である。

自治体の現場では、業務効率化が否定的に捉えられる場合がある。自部門の業務が効率化されると、その分予算と人員の削減対象となりかねないためである。民間企業とは異なるインセンティブ構造のもと、従来であればこうした考え方にも一理あった。しかし、今後自治体全体で予算と人員が否応なく縮小するもとの、行政サービスを持続可能とするためには業務の効率化は不可避である。自治体のトップが率先してデジタル化を通じた業務効率化の重要性を訴え、現場の意識改革を促すことが求められる。

なお、デジタル行政サービスの適切な提供は、政府への信頼を高める作用がある。BCG と Salesforce が日本を含む 36 カ国で実施した調査<sup>38</sup>によると、87%の回答者が、デジタル行政サービスでの体験が良好であれば政府への信頼も高まるとしている<sup>39</sup>。この調査は新型コロナ禍の最中（2020年3～5月）に実施されており、自国の政府がコロナ関連の情報や対応策を、デジタル技術を活用してすばやく国民に届けることができたか否かを念頭に置いた回答と考えられる。今後もパンデミックが起こる可能性は十分あるうえ、それ以外にも自然災害、急激な所得減などによる生活困窮、あるいは平時であっても子供の入学や親の死亡など各種のイベントに直面することもある。そうした場合に政府がデジタル行政サービスを通じて迅速に対応することができれば、日本でも国民の政府に対する信頼が高まることになろう。

第2に、マイナンバー制度に対する国民の理解と信頼の促進である。マイナンバーカードに対しては、紛失や盗難の場合に個人情報漏洩リスクがあるとして、不信感が一部で根強い。そのなかには誤解に基づくものや過剰反応もあり<sup>40</sup>、これらについては丁寧な説明を繰り返すことで対応せざるを得ない。それと併せて、マイナンバーカード、ひいてはマイナンバー制度が行政サービスを持続可能なものとするために重要である点について、国民に広く理解を求める必要がある。

一方、マイナンバー制度を政府が悪用するのではないかと懸念も根強い。マイナポータルが導入された目的は、国民の利便性の向上に加えて、マイナンバーの導入による国家管理への懸念<sup>41</sup>に対処することであった。そのために、行政機関が保有する自分の情報（特定個人情報）を確認する「あなたの情報」、および行政機関間の情報連携の記録を確認できる「やりとり履歴」の機能が取り入れられた。国民一人一人がこれを活用して政府を監視することで、政府としてもマイナンバー制度を適切に活用することになり、これがひいてはマイナンバー制度への信頼につながる。

これまでみてきたように、デンマークが何ら苦勞なしに「世界電子政府ランキング」1位を達成で

タル庁ウェブサイト、[https://www.digital.go.jp/policies/public\\_service\\_mesh](https://www.digital.go.jp/policies/public_service_mesh))

<sup>38</sup> Boston Consulting Group, Salesforce, “The Global Trust Imperative”, 2021。36カ国の24,500人が対象。

<sup>39</sup> 内訳は、政府への信頼に「大きく影響する」が23%、「中くらいに影響する」が41%、「少し影響する」が23%であった。

<sup>40</sup> 例えば、マイナンバーカードには医療や所得といったプライバシー性の高い個人情報が搭載されていないにもかかわらず、紛失・盗難時にそうした情報が漏洩するとの誤解や、マイナンバーに紐付けされた個人情報は分散管理方式のもと各行政機関のなかで別々に保有・管理されているにもかかわらず、芋づる式に情報が漏洩するとの誤解がある。また、マイナンバーカードの紛失・盗難時にはマイナポータルにログインしてしまうとの懸念があるが、ログインにはパスワードが必要なため即座に可能なわけではない。

<sup>41</sup> 具体的には、「国家による国民の監視・監督に使われるのではないか」、「国家によって、国民の個人情報が支配されるのではないか」、「行政庁職員などによる盗み見、不正閲覧、持ち出しによる流出、などに結び付くのではないか」との懸念。（国家戦略会議「社会保障・税に関わる番号制度に関する検討会 中間取りまとめ（案）」、2010年6月29日）



きたわけではなく、また、たとえ1位でもあっても問題がないわけではない。日本でも、マイナンバー制度を行政のデジタル化につなげるための取り組みは一筋縄ではいかないであろう。マイナンバー制度は複雑でわかりにくいというえ、改善余地が大きく、また、政府のこれまでの対応に問題が多いのも事実である<sup>42</sup>。しかし、制度それ自体は日本の将来にとってきわめて重要であることもまた事実である。マイナンバー制度を単に批判するだけでなく、問題点を改善しつつ、有効活用するための取り組みを行っていくことが求められる。

以上

### 【参考文献】

- ・ 荻原博子[2023]『マイナ保険証の罨』文芸春秋
- ・ 電通総研、慶應義塾大学大学院システムデザイン・マネジメント研究科、名古屋商科大学ビジネススクール、[2020]「コロナ危機下の価値観に関する国際調査：日本版第1波」7月
- ・ 蜂屋勝弘[2021]「地方公務員は足りているかー地方自治体の人手不足の現状把握と課題ー」日本総合研究所『JRI レビュー』Vol.4, No.88
- ・ Agency for Digitisation [2016] “Public Sector Digitisation: The Danish Approach”, Conference Czech Republic’s Strategy for Competitiveness 2017, Prague, Czech Republic, September 29
- ・ The Danish Government/ Danish Regions/ Local Government Denmark [2011] “The Digital Path to Future Welfare: e-Government Strategy 2011-2015”, August
- ・ Berger, Jesper Bull [2015] “E-government Harm: An Assessment of the Danish Coercive Digital Post Strategy”, Roskilde University, July 15
- ・ Berger, Jesper Bull, Goran Goldkuhl, Arild Jansen [2016] "First Choice, Free Choice or No Choice: Policy, Design and Effects for Digital Post in the Scandinavian Countries", IOS Press Ebooks, *Electronic Government and Electronic Participation*, Volume 23
- ・ Perez-Morote, Rosario, Carolina Pontones-Rosa, Montserrat Nunez-Chicharro [2020] “The Effects of E-government Evaluation, Trust and Digital Divide in the Levels of E-government Use in European Countries”, Elsevier, *Technological Forecasting and Social Change*, Volume 154, May
- ・ Yasuoka, Mika, Meyerhoff Nielsen, Morten; Iversen, Karen Ejersbo [2022] “The Exercise of Mandate: How Mandatory Service Implementation-Promoted the Use of E-Government Services in Denmark ” , in T.X. Bui (Ed.), *Proceedings of the 55th Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, HICSS (pp.2658-2667)

---

<sup>42</sup> マイナンバーカードと健康保険証の一体化には意義があるが、それを事実上強制することは、マイナンバーカードの取得が任意となっているこの制度の趣旨に反することは先述した。また、マイナンバーカードの交付率を高めるために、マイナンバー制度と何ら関係のないマイナポイントという特典を、莫大な予算を投じて用意したことに、首をかしげざるを得ない。