

コンビニ交付に関する LINE アンケート調査結果について

- 1 調査の概要
- 2 回答者について
- 3 調査結果

令和6年5月
鳥取市市民生活部市民課

1 調査の概要

(1) 調査の目的

鳥取市では、マイナンバーカードを利用して、全国のコンビニエンスストアやイオンに設置されているマルチコピー機で住民票の写しなどの証明書が取得できる「コンビニ交付」を行っています。

皆さまがご利用いただきやすい窓口サービスとなるよう、コンビニ交付の認知度と利用の状況、利用につながらない理由につきアンケートを実施し、今後の検討に活かしてまいります。

(2) 調査方法

① 調査対象

令和6年度鳥取市公式LINE登録者33,564人

② 調査方法

LINEアンケートを通じて回答

(3) 調査期間

令和6年5月25日(土)～5月28日(火)

(4) 回答者

485人(1.4%)

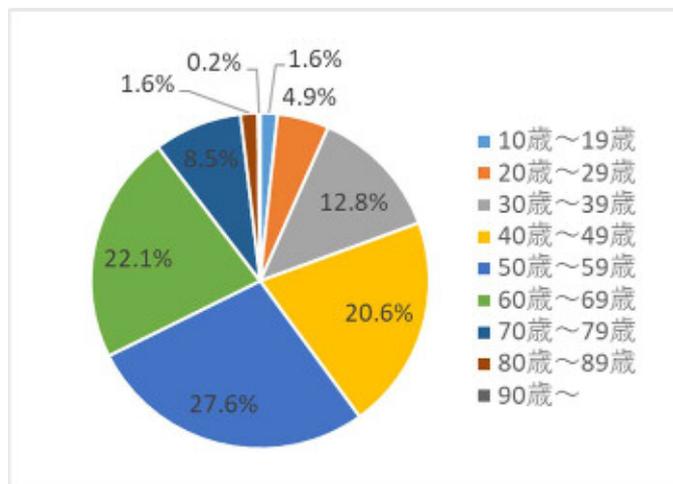
2 回答者

○居住地

回答	件数	%
旧鳥取市	424	87.4%
国府町	17	3.5%
福部町	2	0.4%
河原町	1	0.2%
用瀬町	5	1.0%
佐治町	2	0.4%
気高町	7	1.4%
鹿野町	4	0.8%
青谷町	10	2.1%
市外	13	2.7%
計	485	

○年齢

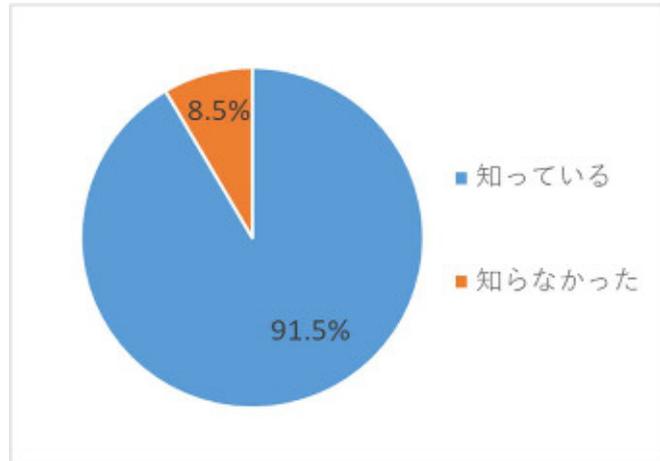
回答	件数	%
10歳～19歳	8	1.6%
20歳～29歳	24	4.9%
30歳～39歳	62	12.8%
40歳～49歳	100	20.6%
50歳～59歳	134	27.6%
60歳～69歳	107	22.1%
70歳～79歳	41	8.5%
80歳～89歳	8	1.6%
90歳～	1	0.2%
計	485	



3 調査結果

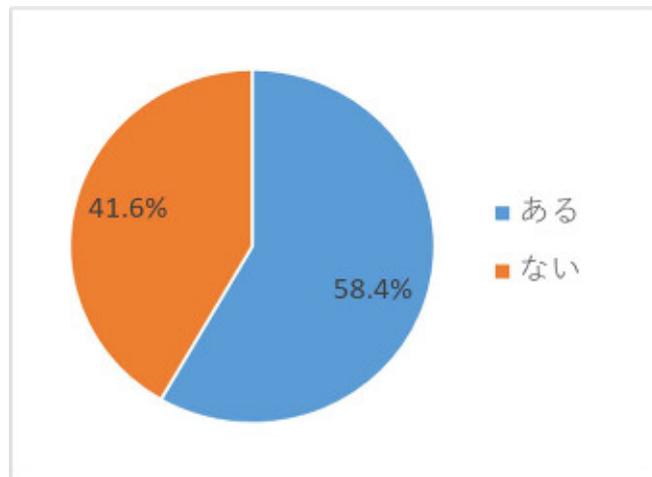
問1 鳥取市で「コンビニ交付」が利用できることを知っていましたか。

回答	件数	%
知っている	444	91.5%
知らなかった	41	8.5%
計	485	



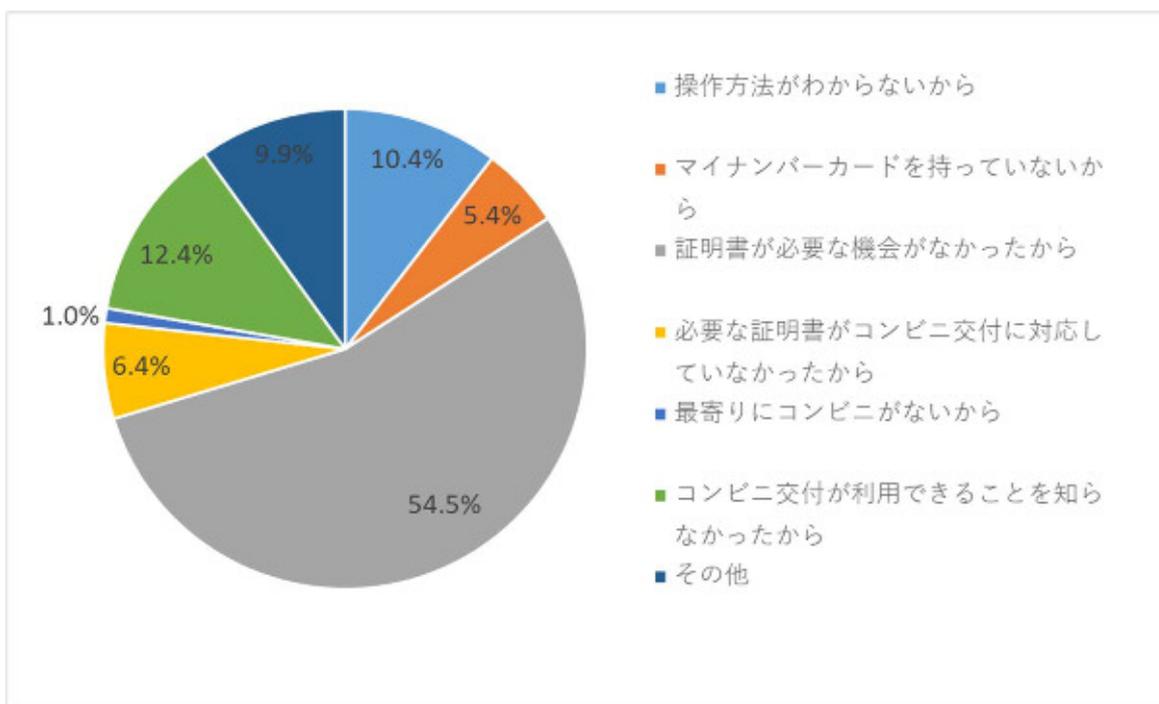
問2 実際にコンビニ交付を利用したことがありますか。

回答	件数	%
ある	283	58.4%
ない	202	41.6%
計	485	



問3 コンビニ交付を利用されなかった理由はなんですか。

回答	件数	%
操作方法がわからないから	21	10.4%
マイナンバーカードを持っていないから	11	5.4%
証明書が必要な機会がなかったから	110	54.5%
必要な証明書がコンビニ交付に対応していなかったから	13	6.4%
最寄りにコンビニがないから	2	1.0%
コンビニ交付が利用できることを知らなかったから	25	12.4%
その他	20	9.9%
計	202	



主なその他意見（要旨）

- 操作が不安、わかりにくい、難しそう、面倒
- 市の窓口が便利、安心
- 個人情報保護の面で不安
- コンビニ交付が便利だった