

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 7 年 6 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7年度鳥取市公式LINE登録者41,123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7年5月23日（金）～5月27日（火）

(4) 回答者

439人（1.1%）

2 回答者

○居住地

回答	件数	%
旧鳥取市	374	85.2%
国府町	16	3.6%
福部町	6	1.4%
河原町	5	1.1%
用瀬町	0	0.0%
佐治町	2	0.5%
気高町	13	3.0%
鹿野町	5	1.1%
青谷町	3	0.7%
市外	15	3.4%
計	439	

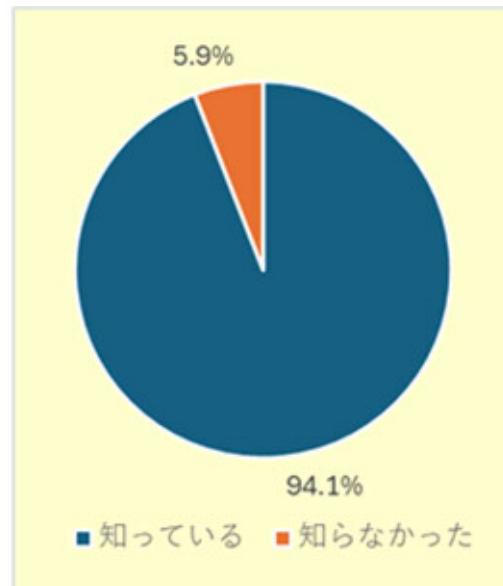
○年齢

回答	件数	%
10歳～19歳	1	0.2%
20歳～29歳	16	3.6%
30歳～39歳	46	10.5%
40歳～49歳	83	18.9%
50歳～59歳	117	26.7%
60歳～69歳	109	24.8%
70歳～79歳	58	13.2%
80歳～89歳	9	2.1%
90歳～	0	0.0%
計	439	

3 調査結果

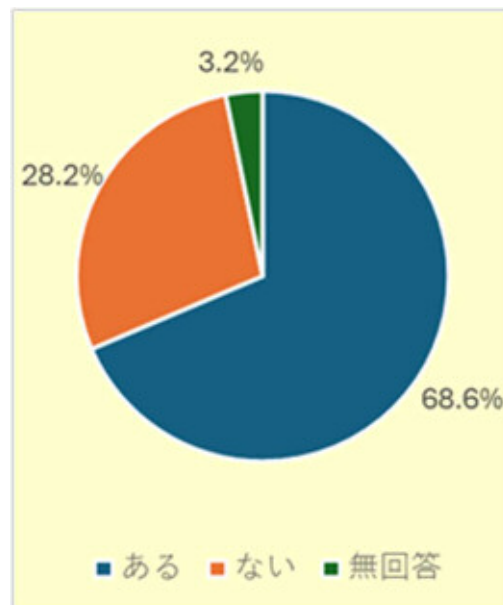
問1 鳥取市で「コンビニ交付」が利用できることを知っていましたか。

回答	件数	%
知っている	413	94.1%
知らなかった	26	5.9%
計	439	



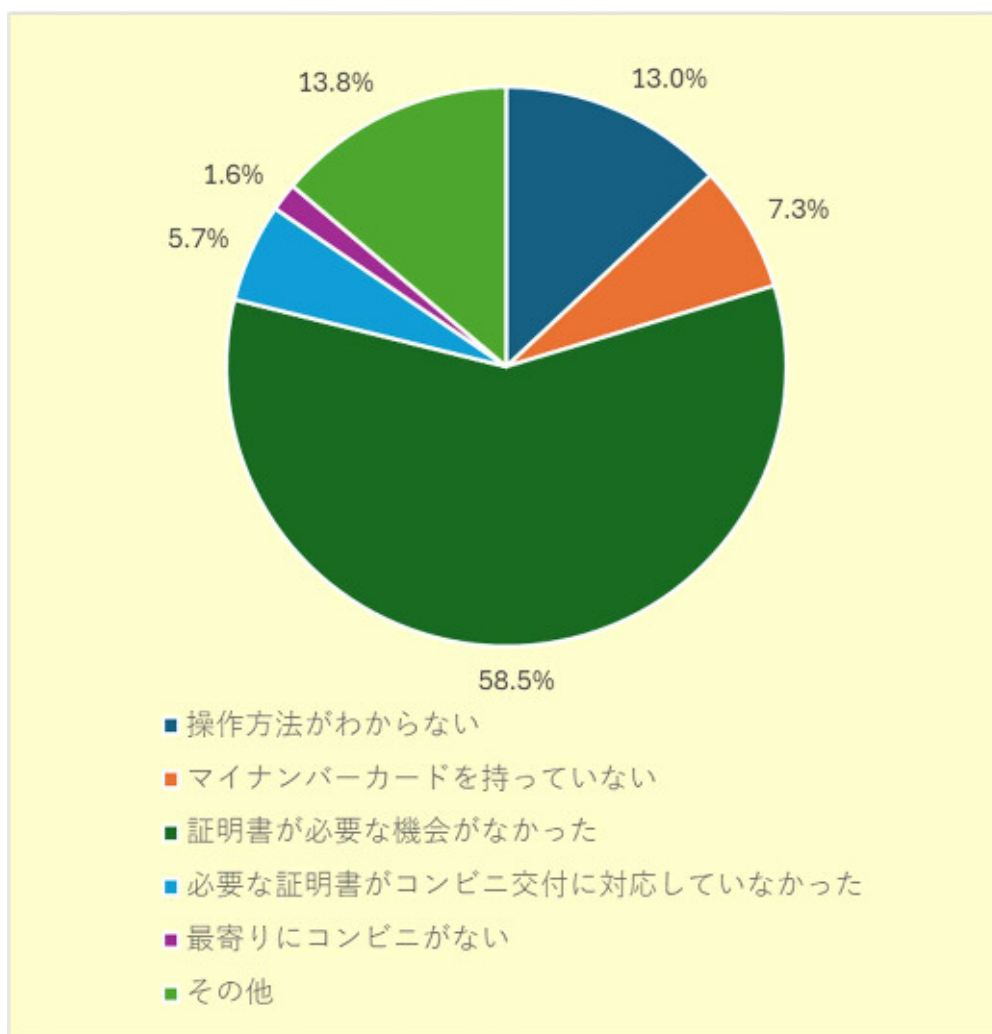
問2 実際にコンビニ交付を利用したことがありますか。

回答	件数	%
ある	301	68.6%
ない	124	28.2%
無回答	14	3.2%
計	439	



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	16	3.6%
マイナンバーカードを持っていない	9	2.1%
証明書が必要な機会がなかった	72	16.4%
必要な証明書がコンビニ交付に対応していなかった	7	1.6%
最寄りにコンビニがない	2	0.5%
その他	17	3.9%
無回答・該当なし	316	72.0%
計	439	



主なその他意見（要旨）

市役所の方が安心

パスワードを覚えていなかった

機械操作が面倒

個人情報漏れないか不安

問４ マイナンバーカードを使用したことがありますか。（複数選択）

回答	件数	%
本人確認書類	101	23.0%
e-taxなど電子申告	39	8.9%
コンビニ交付	90	20.5%
特典（マイナポイント等）	70	15.9%
保険証	104	23.7%
運転免許証	3	0.7%
使ったことがない	25	5.7%
その他	7	1.6%

主なその他意見（要旨）

パスポートの申請・更新