

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8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8年度鳥取市公式LINE登録者57,962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8年5月22日（金）～5月26日（火）

(4) 回答者

647人（1.1%）

2 回答者

○居住地

回答	件数	%
旧鳥取市	546	84.4%
国府町	17	2.6%
福部町	5	0.8%
河原町	22	3.4%
用瀬町	4	0.6%
佐治町	5	0.8%
気高町	11	1.7%
鹿野町	6	0.9%
青谷町	8	1.2%
市外	23	3.6%
計	647	

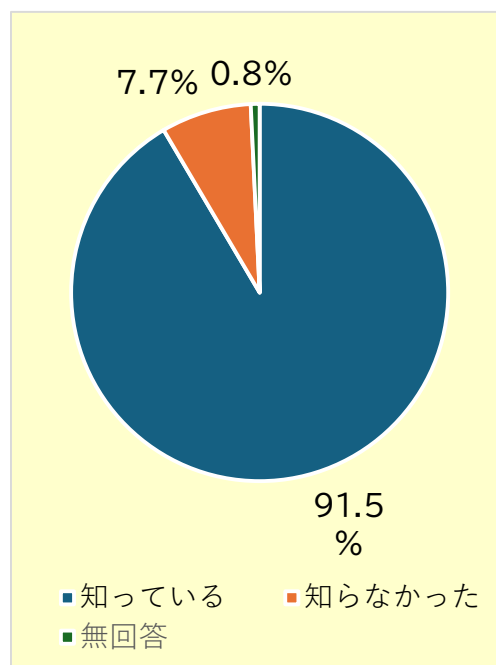
○年齢

回答	件数	%
10歳~19歳	5	0.8%
20歳~29歳	10	1.5%
30歳~39歳	61	9.4%
40歳~49歳	113	17.5%
50歳~59歳	172	26.6%
60歳~69歳	158	24.4%
70歳~79歳	101	15.6%
80歳~89歳	21	3.2%
90歳~	2	0.3%
無回答	4	0.6%
計	647	

3 調査結果

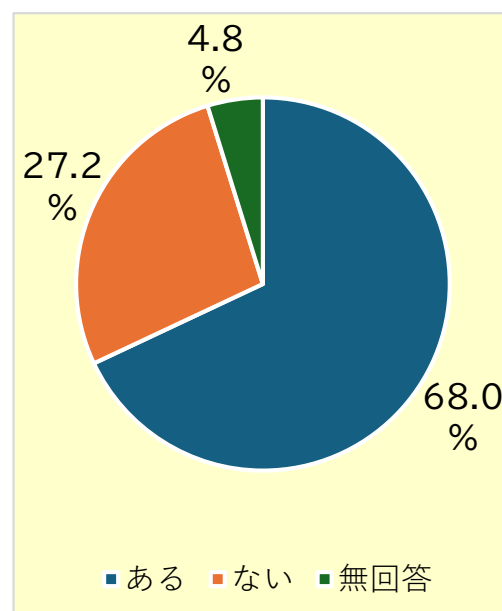
問1 鳥取市で「コンビニ交付」が利用できることを知っていましたか。

回答	件数	%
知っている	592	91.5%
知らなかった	50	7.7%
無回答	5	0.8%
計	647	



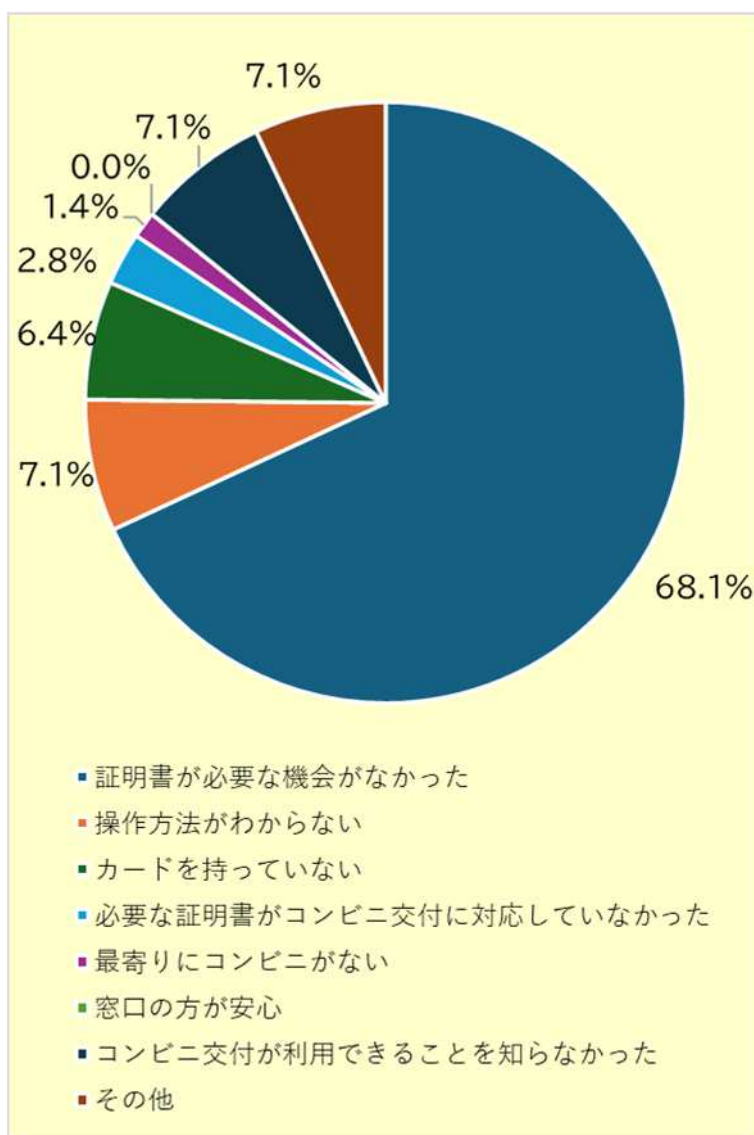
問2 実際にコンビニ交付を利用したことがありますか。

回答	件数	%
ある	440	68.0%
ない	176	27.2%
無回答	31	4.8%
計	647	



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	%
証明書が必要な機会がなかった	96	68.1%
操作方法がわからない	10	7.1%
カードを持っていない	9	6.4%
必要な証明書がコンビニ交付に対応していなかった	4	2.8%
最寄りにコンビニがない	2	1.4%
窓口の方が安心	0	0.0%
コンビニ交付が利用できることを知らなかった	10	7.1%
その他	10	7.1%
計	141	



主なその他意見（要旨）

市役所・支所のほうが近い

時間外に対応しない証明のため

利用が周知されていない

セキュリティ対応、個人情報を出すことへの不安

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	%
保険証	550	85.0%
本人確認書類	402	62.1%
コンビニ交付	387	59.8%
特典(マイナポイント等)	329	50.9%
e-taxなど電子申告	179	27.7%
運転免許証	34	5.3%
使ったことがない	23	3.6%
その他	8	1.2%

主なその他意見（要旨）

契約・金融機関での手続き時の確認用

問5 マイナポータルを使ったことがありますか。（複数選択）

回答	件数	%
健康保険証情報の確認	216	33.4%
確定申告の事前準備	196	30.3%
医療費や薬の記録の確認	148	22.9%
公金受取口座の確認や登録	137	21.2%
基礎年金番号や年金の記録の確認	81	12.5%
パスポートの新規取得や更新	28	4.3%
引越しの手続き	23	3.6%
その他	17	2.6%
使ったことがない	217	33.5%

主なその他意見（要旨）

ドローンの飛行申請

保育園申請

ふるさと納税