

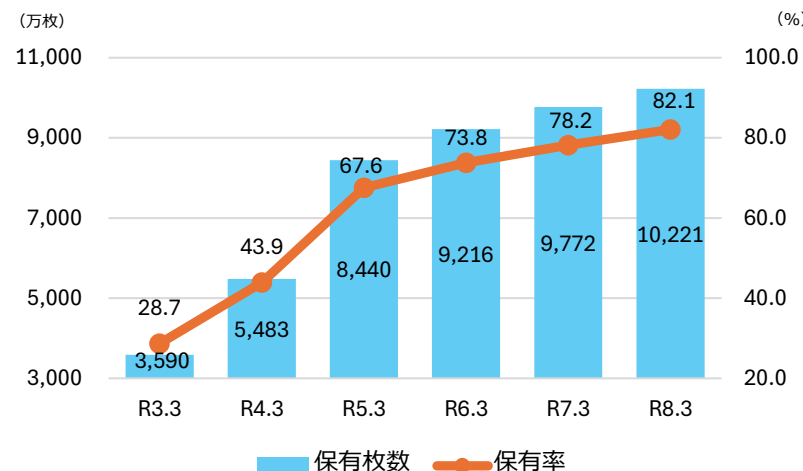
府省名	総務省	組織	総務本省	会計	一般会計	項	電子政府・電子自治体推進費
						目	マイナンバーカード交付事業費補助金
調査対象予算額	令和7年度(補正後) : 37,449百万円 ほか (参考 令和8年度 : 12,486百万円)					調査主体	本省調査

## ① 調査事案の概要

### 【事案の概要】

- マイナンバー制度は、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」に基づき、行政を効率化し、国民の利便性を高め、公平・公正な社会を実現する社会基盤を構築することを目的とし、住民票を持つ日本国内の全住民に12桁の番号(マイナンバー)を付番し、社会保障制度、税制、災害対策等、法令又は条例で定められた事務手続において、効率的に情報を管理するため、平成25年度に導入された。
- マイナンバーカードは、住民からの申請により交付される顔写真付きのプラスチック製のカードであり、「氏名」、「住所」、「生年月日」、「性別」、「マイナンバー」等が記載されており、対面又はオンラインにおいて安全かつ確実な本人確認ができる最高位の身分証とされている。
- 地方公共団体情報システム機構(以下「J-LIS」という。)は、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」第16条の2の規定により、マイナンバーカードの製造及び市区町村への発送、有効期限通知書の作成及び住民への発送、コールセンターの運営等を行っており、平成27年10月から申請受付及び製造を開始し、平成28年1月に住民への交付が開始された。
- 国は、J-LISが当該業務に要する経費について、その全額を補助している【図1】。

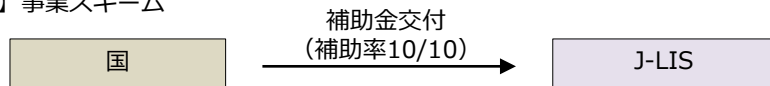
【図2】マイナンバーカードの保有枚数と保有率の推移(各年3月末時点)



(注1) 保有枚数は、現に保有されているカード枚数(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もの)。保有率は、人口に対する保有枚数の割合。ただし、令和2年度末から令和4年度末については、それぞれ累計交付枚数及び人口に対する交付枚数の割合。

(注2) 人口は、前年1月1日時点で住民基本台帳に記録されている人数(国外利用分を含む)。

【図1】事業スキーム



### 【問題意識】

- これまで、マイナポイント事業第1弾(令和元~3年)や第2弾(令和3~5年)等、マイナンバーカードの取得促進策を講じてきたところ、マイナンバーカードの交付開始から11年目を迎え、保有枚数は1億枚を超えており、人口に対するマイナンバーカードの保有率も8割を超え(令和8年3月末時点)、制度として、安定的な段階に入りつつあると言える【図2】。
- そこで、1枚当たりのマイナンバーカードの発行に要する費用(国費)を機械的に算出すると、年々低下傾向にあるものの、令和7年度決算額ベースで、2,190円(製造費478円、発送費387円、申請書作成・受付1,173円、コールセンター152円)であった【表1】。
- 要している国費は少額ではないところ、製造・発送等の事業の執行方法や契約内容等に見直すべき点がないかを調査する。

【表1】1枚当たりのマイナンバーカードの発行費用(国費)の試算

	令和5年度	令和6年度	令和7年度
決算額※(百万円)	24,697	34,121	40,083
発行枚数(万枚)	834	1,175	1,830
1枚当たりの国費(円)	2,961	2,905	2,190

※次期マイナンバーカードの発行に係る経費を除く。

②調査の視点

1. マイナンバーカードの製造発行について

- J-LISは、民間事業者に委託の上、マイナンバーカードの製造発行をしているところ、**マイナンバーカードの発行枚数は、住民の新規取得申請件数及び有効期限切れ更新申請件数により毎年度変動し**、特に、マイナポイント事業等の取得促進策を講じた年は、新規取得申請件数が増加することから、発行枚数も増加する。また、マイナンバーカードは有効期限が定まっている（カード：10回目の誕生日まで、電子証明書：5回目の誕生日まで、18歳未満：いずれも5回目の誕生日まで。）ことから、**発行枚数の変動は周期的に発生する。**
- 製造発行業務の委託契約について、**発行枚数の増減に合わせ、最大発行能力を変動させる仕組みになっているか、また、固定費が過剰になっていないか調査をした。**

【調査対象年度】  
令和4年度～令和7年度  
【調査対象先数】  
・総務本省：1先  
・J-LIS：1先

③調査結果及びその分析

- J-LISは、総務省との協議により、**毎年度、各月の最大発行能力を定め、委託事業者は、これに対応するために必要な機器及び設備を備え、稼働時間及び人員配置を計画し、確保することとなっているが、J-LISと委託事業者との間の契約においては、複数年に亘って固定費を支出する契約となっている。**
- 令和4年度～令和7年度における最大発行能力と発行枚数の実績【表2】を見ると、令和4年1月から、マイナポイント事業（第2弾）に伴うマイナンバーカード新規取得申込の受付が開始され、令和4年度においては発行枚数の増加が見込まれたことから、令和4年4月より、1月当たりの**最大発行能力を330万枚から480万枚に引き上げた。**
- 令和4年度においては、令和5年3月に発行枚数が480万枚を超えるなど、最大発行能力の引き上げには一定の必要性・合理性があったと考えられる。
- しかし、マイナポイント事業によるマイナンバーカード新規取得申請件数の増加が落ち着いた令和5年5月以降においては、最大発行能力と実際の発行枚数に大きな乖離が生じているにもかかわらず、令和6年度及び令和7年度においても、**480万枚の最大発行能力が見直されることなく維持されており、最大発行能力と実際の発行枚数に大きな乖離が継続している。**
- そのため、**実際の発行枚数にかかわらず、480万枚を発行可能な機器及び設備の維持管理費、人員体制確保等の経費が固定費として支出されている。**

【表2】委託事業者が備える最大発行能力と発行枚数実績 (単位：万枚)

令和4年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	令和5年1月	2月	3月	合計
最大発行能力	480	480	480	480	480	480	480	480	480	480	480	480	5,760
発行枚数	92	61	69	128	229	419	475	328	412	449	410	487	3,559
差引	388	419	411	352	251	61	5	152	68	31	70	▲7	2,201
令和5年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	令和6年1月	2月	3月	合計
最大発行能力	480	480	480	480	480	480	480	480	480	480	480	480	5,760
発行枚数	433	53	37	29	29	33	40	29	27	36	39	48	834
差引	47	427	443	451	451	447	440	451	453	444	441	432	4,926
令和6年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	令和7年1月	2月	3月	合計
最大発行能力	480	480	480	480	480	480	480	480	480	480	480	480	5,760
発行枚数	46	43	52	64	80	86	121	161	148	112	119	143	1,175
差引	434	437	428	416	400	394	359	319	332	368	361	337	4,585
令和7年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	令和8年1月	2月	3月	合計
最大発行能力	480	480	480	480	480	480	480	480	480	480	480	480	5,760
発行枚数	145	128	136	147	171	153	180	200	188	142	117	123	1,830
差引	335	352	344	333	309	327	300	280	292	338	363	357	3,930

④今後の改善点・検討の方向性

- マイナンバーカードは、全国約1億人が保有し、健康保険証等でも利用される社会的インフラであることから、**発行能力と実際の発行枚数の乖離を縮小して効率的で持続可能な制度を確立**できるよう、**製造発行の効率化・平準化に不断に取り組むべき**である。
- また、J-LISの第2期中期計画I-1-①においては、「申請動向に応じて、1月当たり最大約480万枚のカードを市区町村へ発送できるよう、必要な申請受付・発行体制の強化を図る。」とされているが、発行枚数が急増する時期に発行能力を再調整するコスト等にも留意しつつ、**直近の発行枚数の実績や今後の申請動向等に応じた適切な最大発行能力の見直しや平準的な発行枚数に応じて固定費を算出する契約内容への見直し等により、マイナンバーカードの製造発行に係るコストを縮減すべき**である。

② 調査の視点

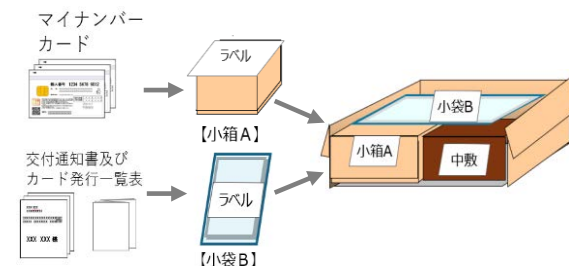
2. マイナンバーカードの郵送について

- J-LISは、申請に基づきマイナンバーカードを製造し、住民が居住する市区町村へ郵送しているが、**梱包する物量に応じた効率的な郵送方法になっているか調査をした。**

③ 調査結果及びその分析

- J-LISは、受け付けたマイナンバーカードの発行申請情報を、申請受付日順かつその住民が居住する市区町村単位に振り分けて製造するため、その日に製造するマイナンバーカードの枚数は自治体ごとに差がある（例：A市：20枚、B市：10枚、C市：1枚）が、**マイナンバーカードの枚数にかかわらず**、製造したマイナンバーカード及び交付通知書、カード発行一覧表を**同一のサイズの箱に梱包し**、隙間は緩衝材により埋めて、速やかに市区町村に郵送している【図3】。
- 郵便料金体系は、箱の3辺の長さにより定形外郵便・規格外となり、かつ、一般書留にて発送するため、1箱当たりの郵送料金は、重量に応じて、1,140～2,230円を要しているが、少数のマイナンバーカードしか梱包されずに発送されている件数が一定程度ある。
- そのため、令和7年度の実績データから推計した枚数帯ごとの郵送件数を基に、**枚数に応じた大きさの梱包に変更した場合の郵送料金を機械的に試算したところ【表3】**、現行の郵送方法と比較して、**約1.1億円の郵送料金の削減効果が生じるとの試算**となった。

【図3】 梱包形態イメージ（例）



※梱包するマイナンバーカード枚数や委託事業者により、梱包形態は異なる。

【表3】 郵送枚数ごとの郵送件数及び郵送料金の機械的試算

① 現行					② 変更案					③ 差引額
郵送枚数帯	郵送件数(件)	郵便料金体系	郵送単価(円)	合計(円)	郵送枚数帯	郵送件数(件)	郵便料金体系	郵送単価(円)	合計(円)	差引額(円)
1枚	51,819	定形外郵便 規格外	1,140	440,184,720	1枚	51,819	定型郵便	590	331,528,330	▲ 108,656,390
2枚	38,543				2枚	38,543				
3～9枚	136,378				3～9枚	136,378				
10～19枚	80,018		定形外郵便 規格内		990	10～19枚	80,018			
20～29枚	40,744					20～29枚	40,744			
30～39枚	23,885					30～39枚	23,885			

(注1) マイナンバーカードの厚さや重さ、緩衝材等を考慮して、郵便単価については、以下のとおり仮定（日本郵便株式会社ホームページにおける令和8年5月時点の郵便料金表を参照）。  
 1～2枚：定型郵便物 110円 3～39枚：定形外郵便・規格内 510円 40枚以上：定形外郵便・規格外 660円～1750円（重量により異なる）  
 一般書留料金：480円

なお、40枚以上の場合、梱包の大きさから、現在の郵送料金体系と同じ定形外郵便・規格外と想定されることから、本試算に含まれていない。  
 (注2) 「郵送件数」は、データ管理上、同一市区町村内の郵送先単位での管理が行われておらず、例えば、A市本庁舎に1件、同市出張所に1件発送している場合、本来はA市で2件であるが、1件としてカウントしている。そのため、実際には、同一市区町村内の複数の出張所等が郵送先となることがあり、その場合「郵送件数」は試算よりも多くなることが想定され、削減効果額は大きくなると考えられる。

④ 今後の改善点・検討の方向性

- マイナンバーカードの郵送方法については、梱包方法の変更に伴うコスト（梱包方法ごとの作業ラインの増設やシステム改修費等）にも留意しつつ、マイナンバーカード等の**枚数に応じた適切な梱包方法に見直し、コストの削減を図る**べきである。
- また、定形外郵便・規格外での郵送についても、**重量の引下げによる郵送料金の削減につなげるべく、梱包方法に改善できる点がないかを検討**すべきである。

② 調査の視点

3. コールセンターの運営について

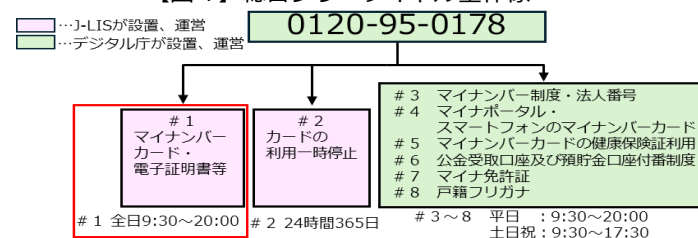
- デジタル庁及びJ-LISは、マイナンバー全般について住民が照会できる窓口として、総合フリーダイヤルを設けており、このうち、J-LISは、「マイナンバーカード、電子証明書、個人番号通知書、通知カード、コンビニ等での証明書交付サービスに関する照会」及び「マイナンバーカードの紛失・盗難による一時利用停止に関する照会」に応じるためコールセンターを設置している。
- コールセンター業務（住民からの照会対応、問合せフォーム等による問合せ対応、対応内容の記録、FAQの更新等）について、曜日・受付時間帯別の入電数等を踏まえ、**受付時間は適切であるか**、また、人員配置について**AIを活用した業務効率化が図れないか**調査をした。

③ 調査結果及びその分析

受付時間について

- J-LISは、デジタル庁が設置する総合フリーダイヤルに、以下の2つのダイヤルを設置しており、自動音声応答システムにより振り分けられる【図4】。  
**#1：マイナンバーカード、電子証明書、個人番号通知書、通知カード、コンビニ等での証明書交付サービスに関する照会**  
**#2：マイナンバーカードの紛失・盗難による一時利用停止に関する照会**
- 総合フリーダイヤルの「#3～8」の受付時間は、土日祝9:30～17:30となっているが、「#1」の受付時間は、全日9:30～20:00となっており、**土日祝17:30～20:00は、「#1」のみを受け付けている。**
- 土日祝17:30～20:00における「#1」の入電数は、総合フリーダイヤル全体の共通受付時間である土日祝9:30～17:30における入電数に比べ、**最小10%、最大でも31%にとどまっている【表4】。**【表4】 土日祝の時間帯別入電数 【表5】 カテゴリ別入電数（令和7年度実績）  
 ※データ管理上、取得可能な令和8年2月及び3月の実績件数から、17:00台を除外して算出。

【図4】 総合フリーダイヤル全体像



AIを活用した業務効率化について

- オペレータは、主な業務として、住民からの照会対応、対応内容の記録及び業務マニュアルやトークスクリプトの改訂等をしており、座席数は、令和5年度～令和7年度の3年間の実績において、**220席～330席**（受電数の状況や見込により変動）で運営している。コールセンター業務委託費に係る令和7年度決算額は約22億円であるが、うち、**オペレータ等の人件費は約16億円で約7割を占めている。**
- 住民からの照会内容については、電子証明書やマイナンバーカードに係る各種手続や使用方法、異なるダイヤルへの転送、更新や新規発行等に係る受付状況の確認等が**約7割**を占め、人間の判断が必要な場合もあるが、**定型照会が多い【表5】。**
- 一方、紛失等によるマイナンバーカード利用一時停止及びその他の照会は**約3割**を占め、マイナンバーカード登録情報と本人確認及び利用一時停止の必要性の判断等、人間の判断を要する**非定型照会**であることが多い。

（単位：件）

	令和8年2月		3月	
	入電数	うち#1	入電数	うち#1
10:00	3,662	1,727	3,434	1,715
11:00	3,419	1,596	3,349	1,611
12:00	3,005	1,376	2,892	1,383
13:00	3,059	1,358	2,916	1,305
14:00	3,186	1,423	2,937	1,377
15:00	3,152	1,390	2,906	1,314
16:00	2,991	1,264	2,997	1,430
17:00	2,180	884	2,224	871
18:00	1,078	267	1,281	408
19:00	918	174	1,055	278

照会カテゴリ	入電数(件)	割合
電子証明書	391,016	17.2%
交付申請書	377,006	16.6%
マイナンバーカード	290,014	12.8%
転送架け直し	255,335	11.2%
受付状況確認	221,308	9.7%
交付通知書	33,382	1.5%
コンビニ交付	29,001	1.3%
マイナンバー	4,754	0.2%
通知カード	3,663	0.2%
e-Tax	1,274	0.1%
個人番号通知書	1,250	0.1%
コールセンター	825	0.0%
電子申請・申告システム	433	0.0%
一時停止	509,539	22.4%
その他	151,676	6.7%
合計	2,270,476	100.0%

※1件の入電で複数のカテゴリの照会があった場合は、それぞれのカテゴリにカウントしている。

④ 今後の改善点・検討の方向性

受付時間について

- 「#1」については、照会内容が、マイナンバーカードの利用一時停止のような早急な対応が必要な性質ではなく、総合フリーダイヤルにおいて、「#1」のみ長い受付時間を設ける必要性は低いと考えるため、**住民サービスへの影響に配慮しつつ、受付時間を短縮すべきである。**

AIを活用した業務効率化について

- AIは、定型的な質問対応、記録作成及びドキュメントの更新等への代替性が高いため、マイナンバーカード利用一時停止等の非定型照会を除く**定型照会、問合せフォーム等による問合せ対応、対応内容の記録及びFAQの更新等の定型業務**については、AIによる自動対応への移行を積極的に検討すべきである。