

電子申請に関するアンケート結果  
～「平成18年度電子政府利用促進週間」に実施～

■ 電子申請に関するアンケートの目的

お客様の電子申請に対するニーズを把握し、そのニーズを踏まえたお客様本位の行政サービスの提供を図ることを目的として、電子申請に関する基礎的なアンケート調査を行うこととした。

■ アンケートの実施方法

平成18年10月23日～29日の平成18年度電子政府利用促進週間に社会保険事務所(全国309ヶ所)に来訪されたお客様のうち、社会保険事務所ごと10名程度(全国合計3,125名)に対して、個人が行う社会保険関係手続の電子申請についてアンケート調査を実施した。

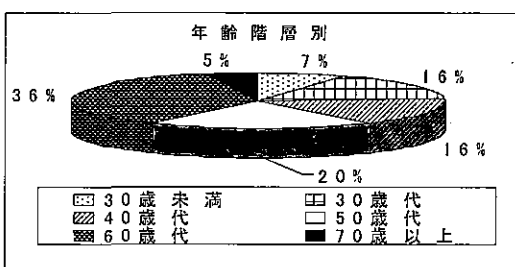
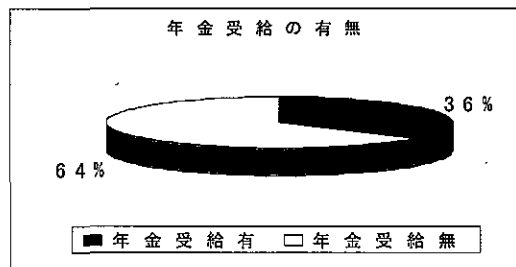
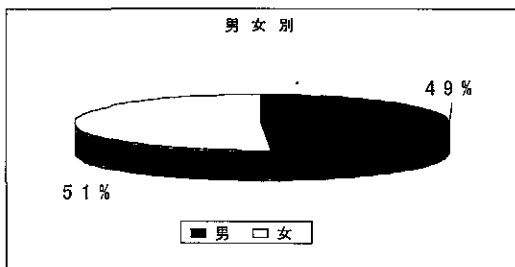
■ アンケート結果の概要(分析結果)

60歳以上の年金受給者であると考えられる方については、「パソコンを持っていない」、「パソコンの操作ができない」等、電子申請を利用できる環境にない場合が多く、インターネットの利用率や電子申請の認知度も低い。一方、60歳未満の現役の被保険者であると考えられる方については、インターネットの利用率や電子申請の認知度等が比較的高い傾向にあるが、現役被保険者における届出については、そのほとんどが事業主が行うものであり、被保険者個人の届出契機は少ない。今回のアンケート調査結果による、これらの傾向などを今後の電子申請利用促進施策に反映する。

【回答者の属性】

単位:件数(構成比<%)

		30歳未満	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	合計
男	受給有	4 (1.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	10 (1.6)	533 (47.5)	71 (50.0)	618 (19.8)
	受給無	79 (33.9)	229 (46.0)	216 (42.1)	267 (43.3)	129 (11.5)	0 (0.0)	920 (29.4)
女	受給有	3 (1.3)	8 (1.6)	13 (2.5)	22 (3.6)	380 (33.8)	70 (49.3)	496 (15.9)
	受給無	147 (63.1)	261 (52.4)	284 (55.4)	317 (51.5)	81 (7.2)	1 (0.7)	1,091 (34.9)
合計		233	498	513	616	1,123	142	3,125



## 1. インターネットの利用状況

(問) 日頃、インターネットを利用していますか。

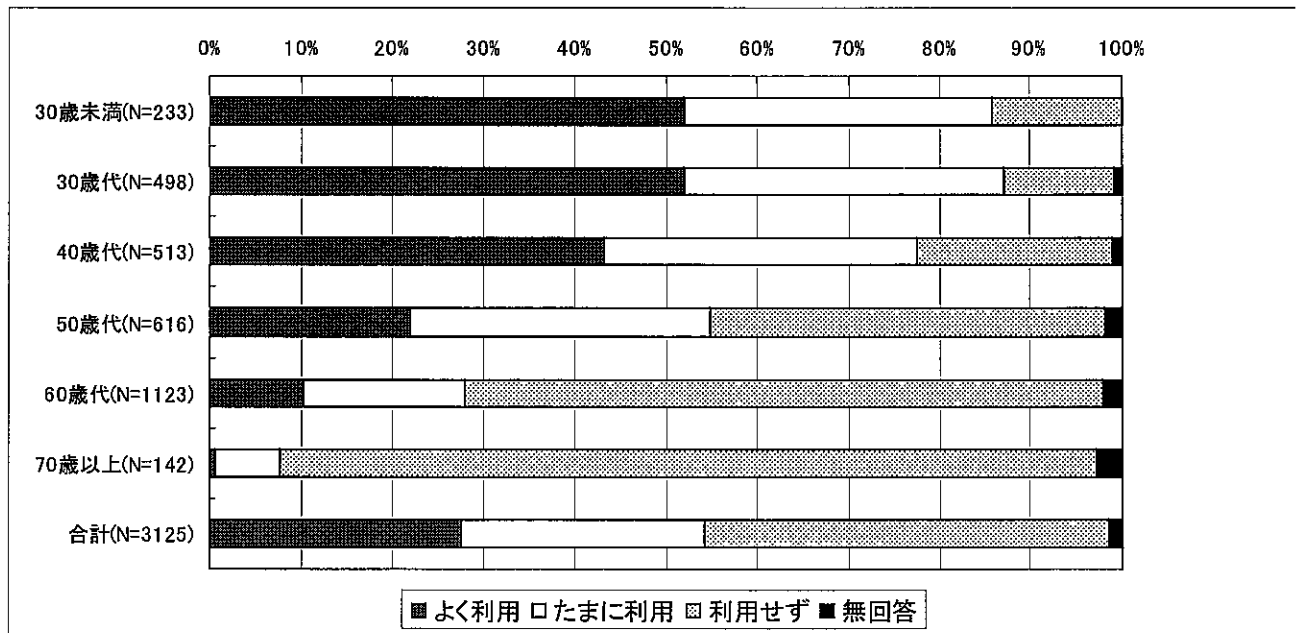
1 よく利用している      2 たまに利用する      3 利用していない

お客様の普段のインターネットの利用状況については、「利用していない」と回答した方が全体の44.2%である。

なお、年齢層別で見ると、現役の被保険者であると考えられる40歳代までの7割以上、50歳代の5割以上の方がインターネットを「利用している」と回答しているが、年金受給者であると考えられる60歳以上の方は7割以上が「利用していない」と回答している。

単位: 件数(構成比<%)>

	30歳未満	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	合計
よく利用	121 (51.9)	259 (52.0)	222 (43.3)	135 (21.9)	116 (10.3)	1 (0.7)	854 (27.3)
たまに利用	79 (33.9)	175 (35.1)	176 (34.3)	203 (33.0)	197 (17.5)	10 (7.0)	840 (26.9)
利用せず	33 (14.2)	60 (12.0)	110 (21.4)	266 (43.2)	786 (70.0)	127 (89.4)	1,382 (44.2)
無回答	0 (0.0)	4 (0.8)	5 (1.0)	12 (1.9)	24 (2.1)	4 (2.8)	49 (1.6)
合計	233	498	513	616	1,123	142	3,125



## 2. 電子申請の認知度

(問)「電子申請」についてご存じでしたか。

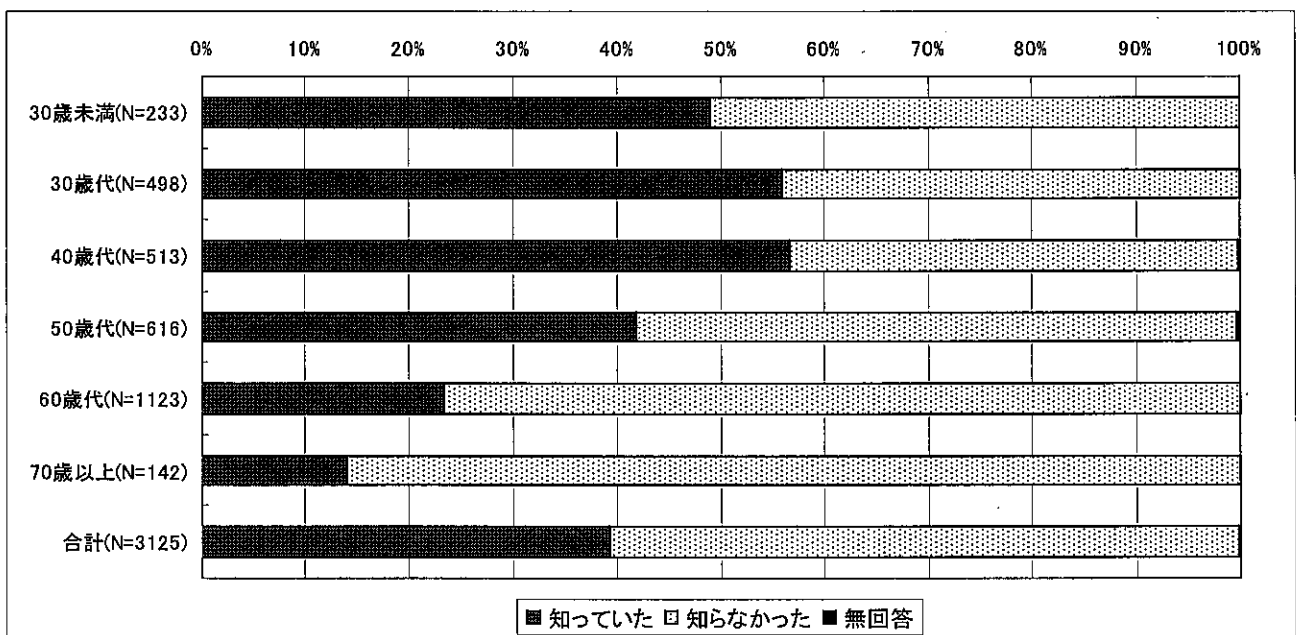
1 知っていた      2 知らなかった

電子申請の認知状況については、電子申請を「知っていた」と回答した方が39.1%、「知らなかった」と回答した方が60.8%である。

なお、年齢層別で見ると、現役の被保険者であると考えられる40歳代までの5割程度、50歳代の4割以上の方が電子申請を「知っていた」と回答しているが、年金受給者であると考えられる60歳代以上の方は7割以上が「知らなかった」と回答している。

単位:件数(構成比<%)>

	30歳未満	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	合計
知っていた	114 (48.9)	279 (56.0)	291 (56.7)	257 (41.7)	262 (23.3)	20 (14.1)	1,223 (39.1)
知らなかった	119 (51.1)	219 (44.0)	221 (43.1)	357 (58.0)	861 (76.7)	122 (85.9)	1,899 (60.8)
無回答	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.2)	2 (0.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (0.1)
計	233	498	513	616	1,123	142	3,125



### 3. 社会保険の手続が電子申請可能であることの認知度

(問) 現在、社会保険のほとんどの手続きは、電子申請が可能となっていることをご存じでしたか。

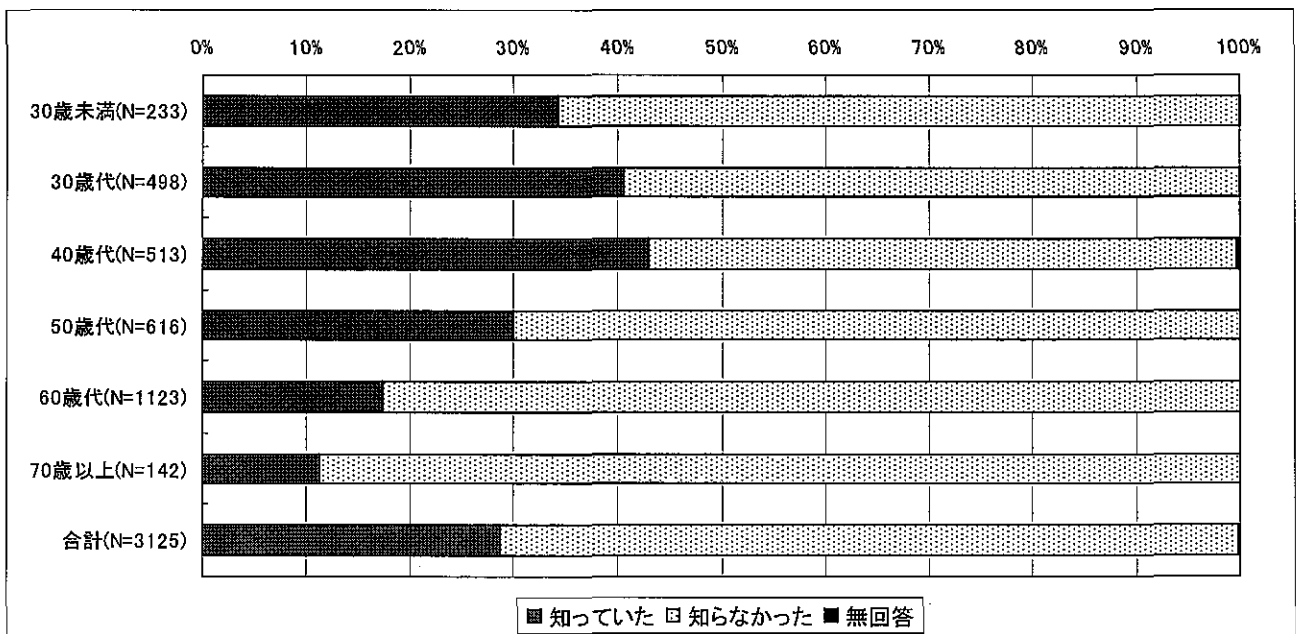
- 1 知っていた      2 知らなかった

社会保険のほとんどの手続が電子申請可能であることの認知状況については、「知っていた」と回答した方が28.7%、「知らなかった」と回答した方が71.2%である。

なお、年齢層別で見ると、現役の被保険者であると考えられる40歳代までの4割程度、50歳代の3割の方が、社会保険のほとんどの手続が電子申請可能であることを「知っていた」と回答しているが、年金受給者であると考えられる60歳代以上の方は8割以上が「知らなかった」と回答している。

単位:件数(構成比%)

	30歳未満	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	合計
知っていた	80 (34.3)	202 (40.6)	220 (42.9)	185 (30.0)	194 (17.3)	16 (11.3)	897 (28.7)
知らなかった	153 (65.7)	296 (59.4)	291 (56.7)	431 (70.0)	928 (82.6)	126 (88.7)	2,225 (71.2)
無回答	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.4)	0 (0.0)	1 (0.1)	0 (0.0)	3 (0.1)
計	233	498	513	616	1,123	142	3,125



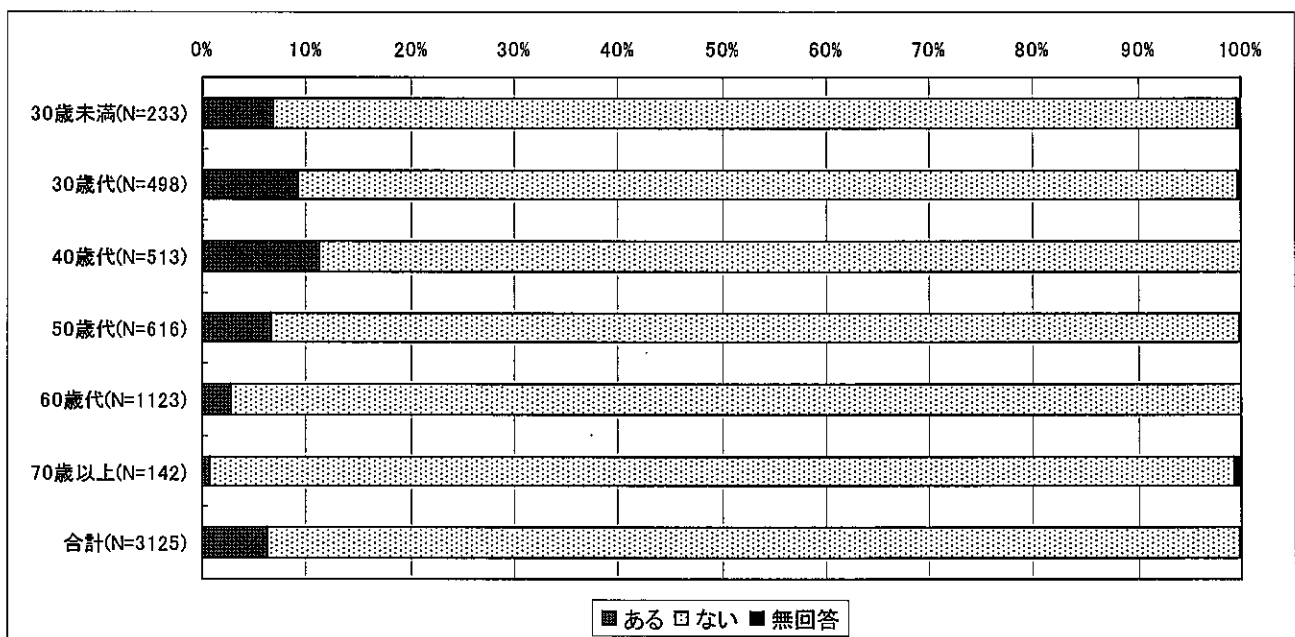
#### 4. 公的機関に対する電子申請の経験の有無

(問) 国や自治体などの公的機関に対して、これまで電子申請をしたことがありますか。  
 1 ある            2 ない

国や自治体などの公的機関に対しての電子申請の経験の有無については、経験が「ない」と回答した方が93.6%、「ある」と回答した方が6.2%と、ほとんどの方が経験がなく、年代による差は見られない。

単位: 件数(構成比<%)>

	30歳未満	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	合計
ある	16 (6.9)	46 (9.2)	58 (11.3)	41 (6.7)	32 (2.8)	1 (0.7)	194 (6.2)
ない	216 (92.7)	450 (90.4)	455 (88.7)	574 (93.2)	1,090 (97.1)	140 (98.6)	2,925 (93.6)
無回答	1 (0.4)	2 (0.4)	0 (0.0)	1 (0.2)	1 (0.1)	1 (0.7)	6 (0.2)
計	233	498	513	616	1,123	142	3,125



## 5. 電子申請の今後の利用意向

(問) 今後、電子申請を利用したいと思いますか。

1 利用したい

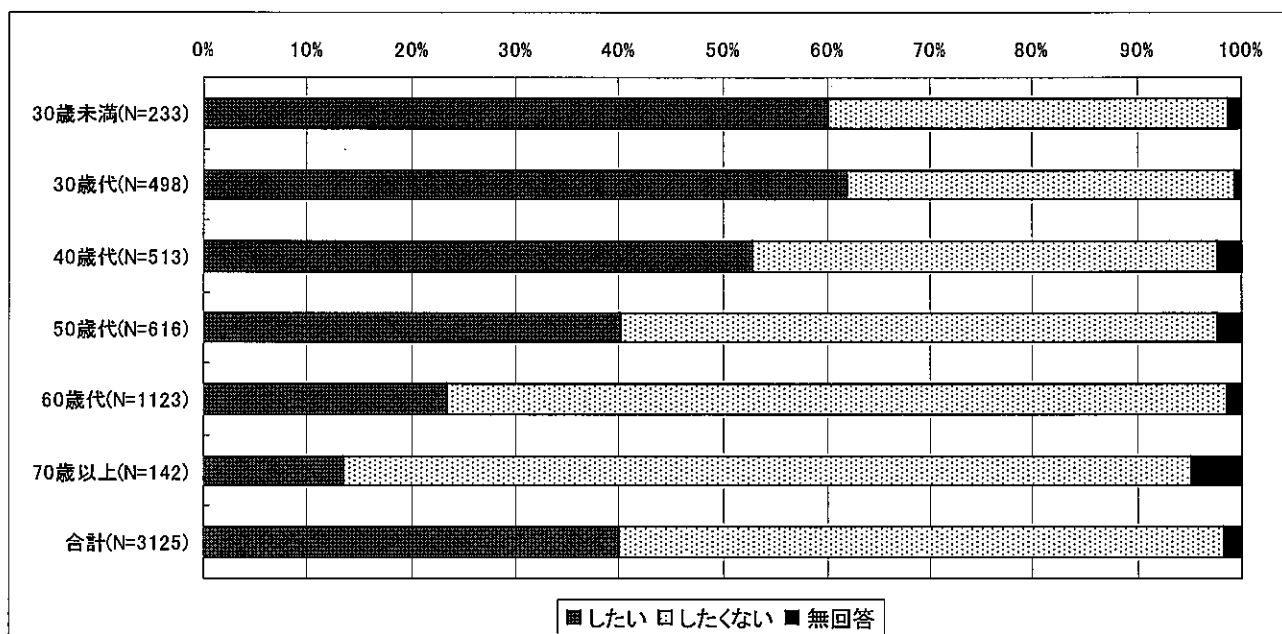
2 利用したくない (利用できない)

今後の電子申請の利用意向については、「利用したい」と回答した方が39.9%、「利用したくない (利用できない)」と回答した方が58.3%である。

なお、「利用したくない (利用できない)」と回答した方の割合を年齢層別で見ると、30歳未満の方は38.6%であるが、60歳代の方は75.2%、70歳以上の方は81.7%である。

単位: 件数(構成比%)

	30歳未満	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	合計
したい	140 (60.1)	308 (61.8)	271 (52.8)	247 (40.1)	262 (23.3)	19 (13.4)	1,247 (39.9)
したくない	90 (38.6)	186 (37.3)	230 (44.8)	354 (57.5)	845 (75.2)	116 (81.7)	1,821 (58.3)
無回答	3 (1.3)	4 (0.8)	12 (2.3)	15 (2.4)	16 (1.4)	7 (4.9)	57 (1.8)
計	233	498	513	616	1,123	142	3,125



6. 電子申請に関する不満や利用しない理由（複数回答）

（問） 5. で「1」の回答の方は電子申請について不満に感じることを、5. で「2」の回答の方にその理由をお尋ねします。（複数回答可）

- 1 パソコンを持っていない
- 2 パソコンはあるが、操作ができない
- 3 パソコンはあるが、インターネットにつながっていない
- 4 インターネットを利用した申請を行う場合、プライバシーが不安
- 5 直接窓口で手続きをしたい
- 6 電子申請の使い勝手が悪い
- 7 電子証明書の取得に手間や費用がかかる
- 8 インターネット通信の費用がかかる
- 9 添付書類を別途郵送する場合がある
- 10 その他（ ）

電子申請に関して不満に感じることや電子申請を利用しない理由については、インターネットを利用した申請を行う場合、「プライバシーが不安」と回答した方が20.6%、「直接窓口で手続きをしたい」と回答した方が17.0%、「パソコンを持っていない」と回答した方が15.4%の順である。

なお、年齢層別での割合を見ると、30歳未満から50歳代までの方はインターネットを利用した申請を行う場合、「プライバシーが不安」と回答した方の割合が一番多いが、60歳以上の方は「パソコンを持っていない」と回答した方の割合が一番多くなっている。

単位：件数(構成比<%)>

	30歳未満	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	合計
パソコン無し	18 (5.7)	26 (3.9)	43 (6.1)	97 (11.8)	387 (26.5)	71 (36.2)	642 (15.4)
パソコン操作不可	8 (2.5)	23 (3.4)	30 (4.2)	84 (10.2)	202 (13.8)	26 (13.3)	373 (8.9)
ネット未接続	16 (5.1)	21 (3.1)	29 (4.1)	49 (6.0)	68 (4.7)	11 (5.6)	194 (4.6)
プライバシー	95 (30.2)	192 (28.4)	193 (27.2)	183 (22.3)	179 (12.3)	17 (8.7)	859 (20.6)
窓口で手続き	33 (10.5)	72 (10.7)	95 (13.4)	150 (18.2)	316 (21.7)	42 (21.4)	708 (17.0)
使い勝手	35 (11.1)	70 (10.4)	79 (11.1)	65 (7.9)	81 (5.6)	9 (4.6)	339 (8.1)
手間や費用	48 (15.2)	121 (17.9)	105 (14.8)	85 (10.3)	77 (5.3)	7 (3.6)	443 (10.6)
通信費用	12 (3.8)	16 (2.4)	20 (2.8)	22 (2.7)	45 (3.1)	4 (2.0)	119 (2.8)
添付書類	40 (12.7)	107 (15.9)	95 (13.4)	68 (8.3)	66 (4.5)	7 (3.6)	383 (9.2)
その他	10 (3.2)	27 (4.0)	20 (2.8)	19 (2.3)	38 (2.6)	2 (1.0)	116 (2.8)
回答合計	315	675	709	822	1,459	196	4,176
無回答	24	67	67	84	140	14	396
回答者数	233	498	513	616	1,123	142	3,125

