

郵送より遅い？ 10万円給付「オンライン申請」の本末転倒

毎日新聞 2020年5月14日 15時13分（最終更新 5月15日 16時02分）

塩田彩



マイナンバーの暗証番号の設定に来る人が多く、「4時間待ち」を知らせる紙を持つ区役所職員＝福岡市東区役所で2020年5月8日午後2時56分、平塚雄太撮影

1人一律10万円の特別定額給付金のオンライン申請が今月1日から一部自治体で始まった。窓口には申請に必要なマイナンバーカードの受け取りや暗証番号の問い合わせに市民が殺到。申請手続きをする政府のサイト「マイナポータル」もつながりにくい状態が続いている。しかし、実はアクセスできても早く給付金がもらえる保証はない。オンラインなのは申請だけで、後は自治体職員による手作業のため、郵送による申請より時間がかかる可能性があるとい

う。なぜ、そんなちぐはぐなことになっているのか。【塩田彩/統合デジタル取材センター】



「マイナポータル」の特別定額給付金の申請ページ

「子供が申請をしてしまった」

特別定額給付金のオンライン申請は、マイナポータルにアクセスしてマイナンバーカードをカードリーダーでパソコンに接続し、世帯主の氏名▽生年月日▽住所▽給付を希望する世帯員の氏名——などを記入し、振込口座を証明する書類を添付。カードの署名用電子証明書の暗証番号を入力し

て完了となる。

だが、世帯主以外が申請したり振込口座情報を誤って入力したりしても、申請自体はできてしまう。1日からオンラインでの受け付けを開始した自治体には「子供が申請をしてしまった」という相談が寄せられたり、区民以外の住民が申請し

たりするケースがあるという。そのため、情報が正しいかどうかを確認しなければならないのだ。

氏名を目で確認 全員の住民票コードを手で入力

11日までのオンライン申請が9000件を超えた東京都品川区では、オンライン申請された情報を職員がダウンロードし、住民基本台帳と照合して、申請者の氏名や生年月日などに誤りがないかを目で確認しているという。二重振り込みを防ぐため、給付を求める世帯員の住民票コードを手で入力し、振込口座情報は添付書類の画像と照合する。銀行名が旧名だったり文字間のスペースがなかったりすることも多く、一つ一つ修正しているという。確認作業には2人1組で計8～10人をあてているが、処理できるのは週1000件程度だという。臨機応変の判断が求められるため、誰もができる作業ではなく、人数を増やすのは難しい。



特別定額給付金の問い合わせに対応する市職員＝奈良市役所で2020年5月7日午後1時44分、加藤佑輔撮影

総務省が示す特別定額給付金の申請書

全国の自治体職員から上がる嘆きの声

一方、21日から申請書を発送する予定の郵送申請では、紙の申請書に書かれた口座情報を手入力する必要はあるが、作業自体は単純なため、1日あたり約60人の職員を投入して週2万1000件を処理できる見込みだという。

郵送の場合は、申請者が自分で記入する部分がオンラインに比べて少ない。各世帯に送られる申請書には世帯主や世帯員があらかじめ印字されており、申請者は給付金の受け取りを希望しない世帯員にチェックを入れ、口座情報を記入して返送すればいい。

区福祉計画課の寺嶋清課長は「時期によっては郵送申請のほうが支給が早くなる可能性もある」と語る。

港区でも、すでに1万件近く寄せられているオンライン申請について同じ作業が続いている。マイナンバーカードには住所、氏名、生年月日などの基本情報が記録されているのに、なぜ住民基本台帳と照合しなければいけないのか。「住民基

本台帳上の情報とひも付けるすべがないからです。自動的に照合できるシステムの開発を業者に依頼していますが、時間がかかります」と担当者は嘆息する。
「オンラインは申請の段階だけで、実際はほとんど手作業ですね」

約16万世帯を抱える神奈川県横須賀市の職員も「これからどうなるのか、先が見えない」と嘆き、福岡市の職員からは「郵送での手続きも検討してほしい」との声上がる。

「マイナンバーカード」は使うが「マイナンバー」は使わない

オンライン申請を複雑化させている大きな要因の一つは、マイナンバーカードを使うのに「マイナンバー」自体は使わないことになっている点だ。

マイナンバーは住民一人一人に割り当てられた個人番号で、これは住民基本台帳の情報にひも付いている。申請時にマイナンバーを入力するようになれば、住民基本台帳との照合は不要になるはずだ。しかし、マイナンバーの利用目的はマイナンバー法で定められており、総務省は「今回の事務は法に規定されていないので利用できない」（特別定額給付金室）と説明する。

申請にマイナンバーカードを使うのは、マイナンバーのためではなく、カードのICチップに内蔵されている署名用電子証明書で申請者が本人であることを証明するためだ。

「デジタル政府」で申請待たずに給付を

マイナンバー制度に詳しい法政大の黒一正教授（公共経済学）は「自治体の職員に過大な負担がかかっている。今回の問題を機に、情報通信技術で行政事務を効率化する『デジタル政府』構築への議論を進めるべきです」と話す。例えばマイナポータル上に個人の口座情報をあらかじめ登録し、マイナンバーとひも付ければ、給付金は個人単位で素早く振り込むことができる。さらに、所得情報もひも付けておけば、高所得者には後日課税して回収することも可能だと黒氏は指摘する。

給付金の世帯主への一括給付は、自治体の事務負担を軽くするためだが、ドメスティックバイオレンス（DV）や虐待の被害者に届かないのではないかとの批判もあった。個人単位の給付を可能にするシステムがあれば一括給付の必要はなくなる。

黒氏はこうも指摘する。

「今の行政サービスの多くは申請しないと受けられない仕組みです。デジタル政府の本質は、支援を受けるべき人に逆に行政からアプローチする『プッシュ型行政』なのです。何のために、誰を救うためにデジタル化が必要なのかを政府は改めて説明し、問題提起をすべきです」

新型コロナウイルスの感染拡大については第2波、第3波も懸念されている。「同じような支援が再び必要になる可能性もある。必要な人に確実に給付できる仕組みの構築を早急に進めてほしい」と、小黒氏は語る。

透明性と人権侵害救済の議論が不可欠

しかし、マイナンバーの利用拡大には、政府に個人情報を一方的に把握され、利用されるのではないかという警戒感が人々の間に根強くある。

「生活保護申請を窓口で拒否するような『水際作戦』が問題になっているように、本当に行政が弱い立場の人に寄り添っているのかという点に国民は懐疑的なのです。政府や行政への信頼感が醸成されなければ、マイナンバー利用に関する議論も進まないでしょう」と、NPO法人「情報公開クリアリングハウス」の三木由希子理事長は語る。

マイナンバー情報の不正利用を規制する仕組みも不十分だ。例えば、行政はマイナンバーやそれにつながる情報を本人の同意なく捜査機関に提供できるが、制度を監視する政府の個人情報保護委員会の権限は捜査機関には及ばない。三木氏はこう続けた。

「給付や支援のために個人情報収集を進めれば、弱い立場の人の情報がより多く行政に集まることになる。行政サービスのデジタル化を進めるのなら、制度全体の透明性をどう確保するかや、人権侵害が起きた時の救済の仕組みなどを同時に議論することが不可欠です」
