

2025年3月26日

各位

会社名 ライフネット生命保険株式会社
代表者名 代表取締役社長 森 亮介
(証券コード:7157 東証グロース市場)

ライフネット生命が聞きました
「マイナンバーカードやマイナポータルに何を期待しますか？」
期待することは「行政手続きのオンライン申請の増加」61.2%
特に利便性を感じた活用方法は「確定申告」や「引っ越しの手続き」など

ライフネット生命保険株式会社（URL：<https://www.lifenet-seimei.co.jp/> 本社：東京都千代田区、代表取締役社長：森亮介）は、この度、20～60代の男女計1,000名を対象に、「マイナンバーカードおよびマイナポータルに関するアンケート調査」をインターネットにて実施しました。その調査結果をお知らせします。

■ 調査概要

- ・調査タイトル:「マイナンバーカードおよびマイナポータルに関するアンケート調査」
- ・調査対象:20～60代男女 各100名(合計1,000名)
- ・調査方法:ウェブアンケート
- ・調査地域:全国
- ・調査実施時期:2025年2月
- ・調査実施機関:マイボイスコム株式会社

■■ 報道関係者さまへのお願い ■■

本リリース内容の転載にあたりましては、「ライフネット生命調べ」という表記をお使いいただけますよう、お願い申し上げます。

調査結果の概要

■ マイナンバーカード・マイナポータルの利用について

マイナンバーカード所有率は9割弱だが、マイナポータル利用経験は5割半ば。利用頻度は「3ヶ月に1回未満」が7割強とまだ低い状態。

- マイナンバーカード所有率は88.9%。申請予定がない人は7.8%
- マイナポータルの認知者は87.2%、利用経験者は56.9%
利用頻度は「月1回以上」が17.0%で「3ヶ月に1回未満」が72.4%を占める
- マイナンバーカード所有のきっかけは
「マイナポイントがもらえたから」57.8%、「本人確認書類になるから」48.8%、
一方、「持っておらず、申請予定もない人」の理由は「セキュリティ面が不安」61.5%、
「必要性を感じない」57.7%
- 特に利便性を感じたのは「確定申告」や「引っ越しの手続き」、「住民票の発行」など

■ 認知しているサービスや期待できることについて

現在実施されている・今後できるようになることで認知していたのは「保険証としての利用」7割強、「オンライン申請の増加」約6割。期待できることは「オンライン申請の増加」で6割強、「必要な行政書類の削減」で5割弱と、行政手続きのオンライン化が上位に挙がる。

- 現在実施されている・今後できるようになることの認知は「保険証としての利用」71.0%、「オンライン申請の増加」60.3%、「コンビニ交付サービスの拡大」50.5%の順に高い
- 期待できることは「オンライン申請の増加」61.2%、「必要な行政書類の削減」47.9%、「行政手続きのワンストップサービス化」39.8%
- 今後期待することは「セキュリティ面の強化」49.5%、「申請手続きをわかりやすく」38.9%、「マイナポイント付与キャンペーン」28.1%

■ 生命保険関連のマイナンバーカードの活用について

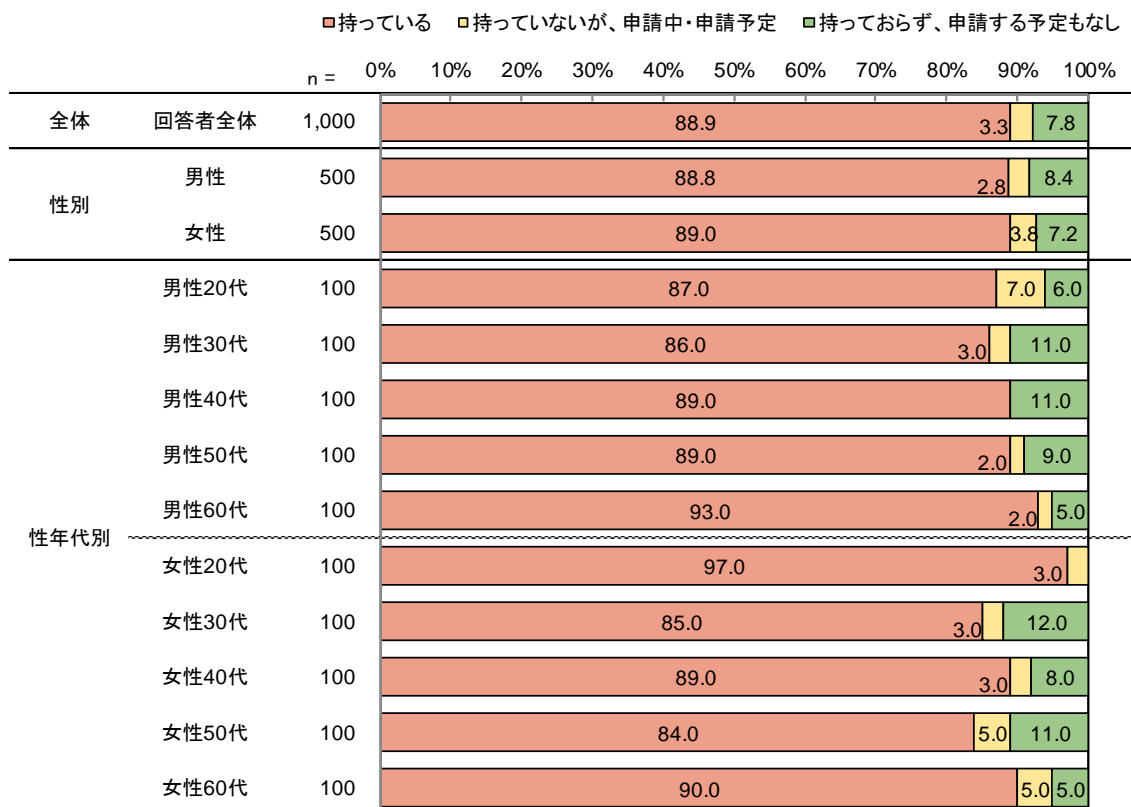
生命保険関連の活用で期待できることとして「本人確認用の書類としての利用」が5割強、「入院等の情報の活用」3割弱が挙がる。マイナンバーカードによる本人確認の手間や書類作成が減ることが期待の理由。

- すでに知られている生命保険関連手続きでのマイナンバーカード活用は「本人確認用の書類としての利用」49.8%、「公金受取口座情報の活用による口座登録手続きの簡略化」14.9%。いずれの内容も知らなかった人も45.1%と半数近くを占めた
- 期待できることは「本人確認用の書類としての利用」52.5%、「入院等の情報の活用による給付金手続きの簡略化」29.2%、「入院等の情報の自動取得による請求案内（給付金手続き忘れの防止）」26.2%

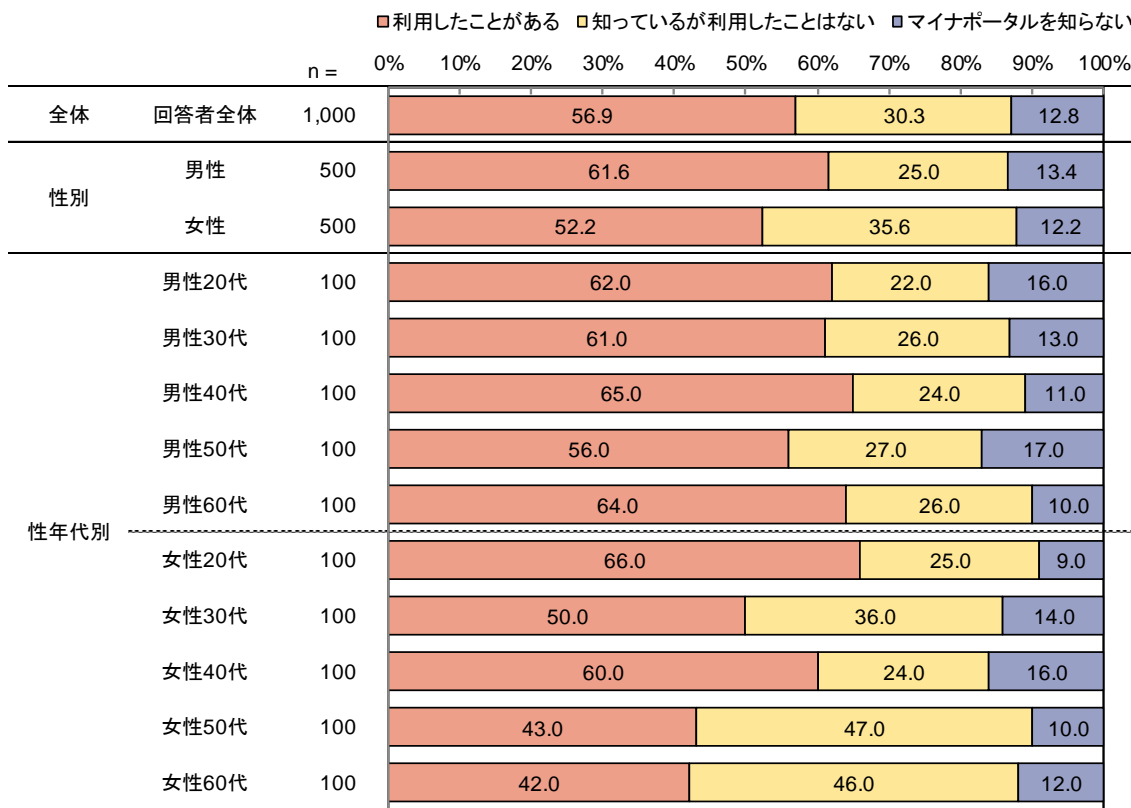
■ マイナンバーカード・マイナポータルの利用について

- マイナンバーカード所有率は 88.9%、女性 20 代で所有率が高く 97.0%
所有しておらず、申請予定がない人は 7.8%
- マイナポータルの認知者は 87.2%、利用経験者は 56.9%
女性 50~60 代では利用経験が 4 割台にとどまる
利用頻度は「3 ヶ月に 1 回未満」が 72.4%、「月 1 回以上」が 17.0%
- 所有のきっかけは「マイナポイントがもらえたから」57.8%、
「本人確認書類になるから」48.8%
- 持たない人の理由は「セキュリティ面が不安」61.5%、「必要性を感じない」57.7%
- 今後の利用意向がある人は 73%
利用経験がある人の約 8 割は今後も利用したいと回答
- 特に利便性を感じたのは「確定申告」や「引っ越しの手続き」、「住民票の発行」など

Q.あなたはマイナンバーカードを持っていますか。(単一回答)

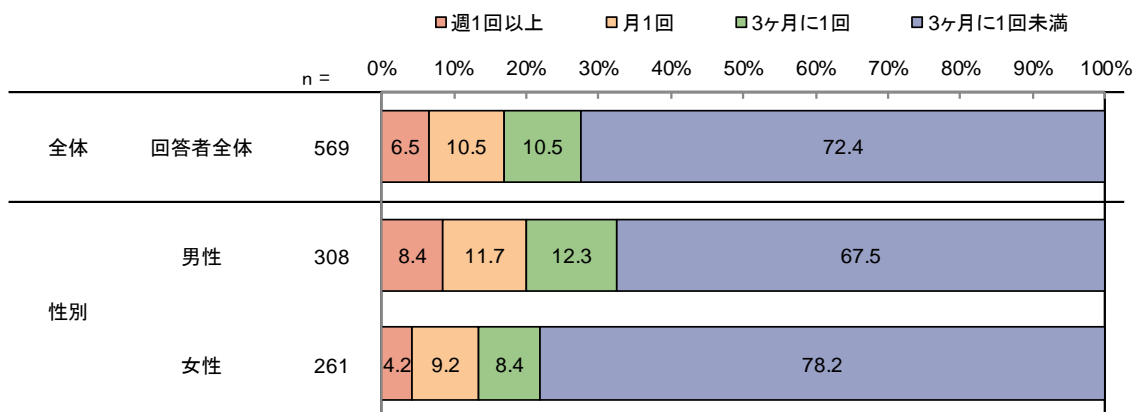


Q.あなたはマイナポータルを利用したことはありますか。(単一回答)

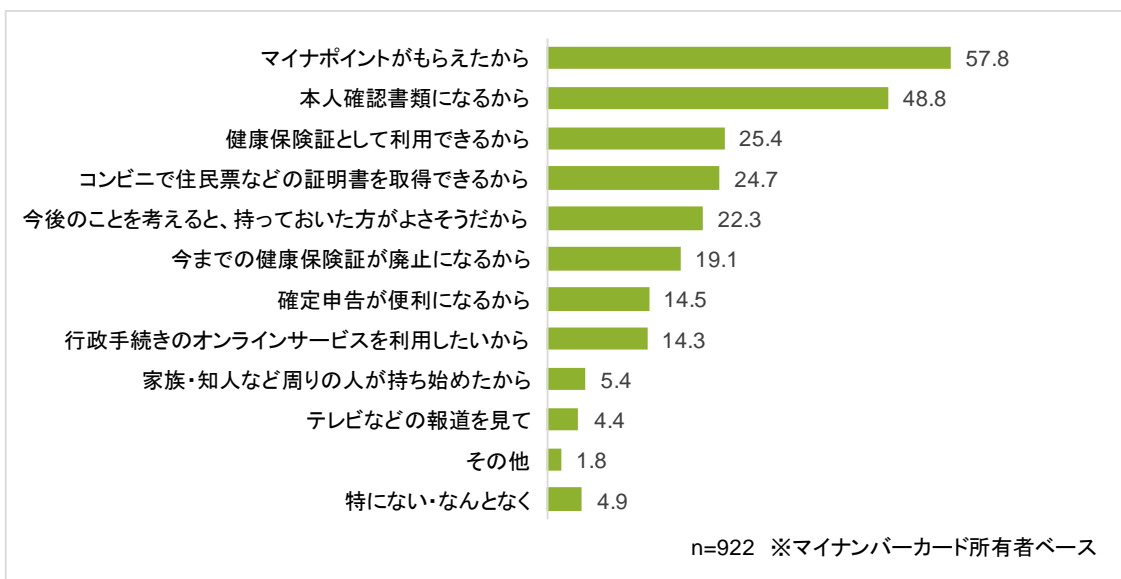


Q.マイナポータルを「利用したことがある」と回答された方にお聞きします。 マイナンバーカード・マイナポータルの利用頻度を教えてください。(単一回答)

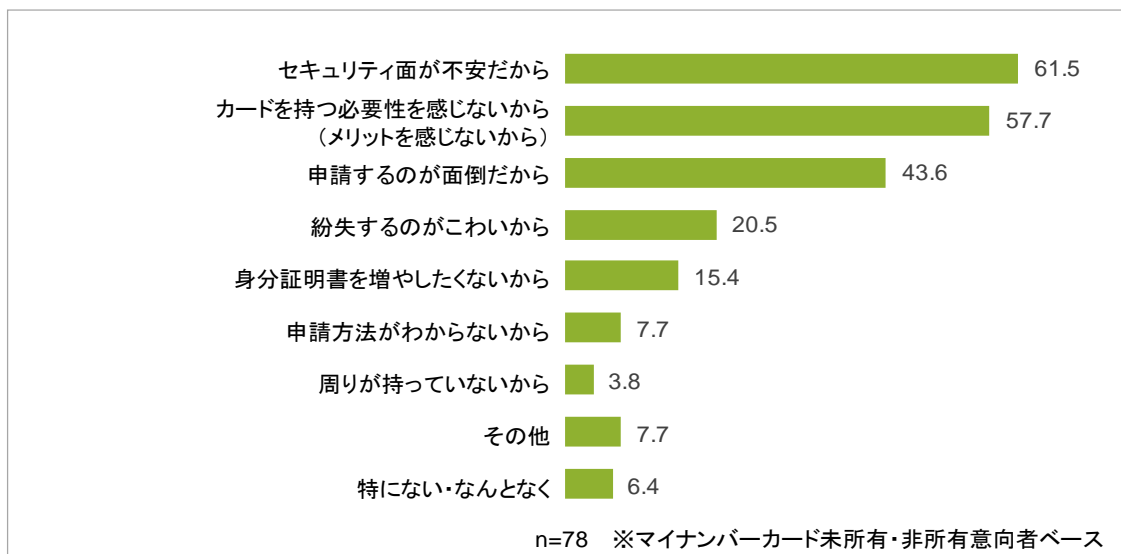
※マイナポータル利用経験者のみ



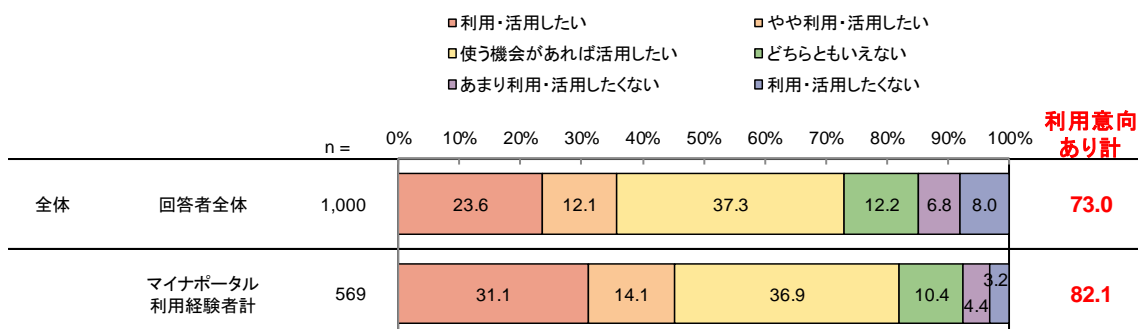
**Q.マイナンバーカードを持っている・持とうと思ったきっかけについて、
当てはまるものをすべてお答えください。(複数回答)**



**Q.マイナンバーカードを「持っておらず、申請する予定もない」理由として、
当てはまるものをすべてお答えください。(複数回答)**



Q.あなたはマイナンバーカードを、今後利用・活用したいと思いますか。(単一回答)



**Q. マイナポータルを「利用したことがある」と回答された方にお聞きします。
 特に利便性を感じたことや周りの方におすすめしたい活用法をお答えください。**

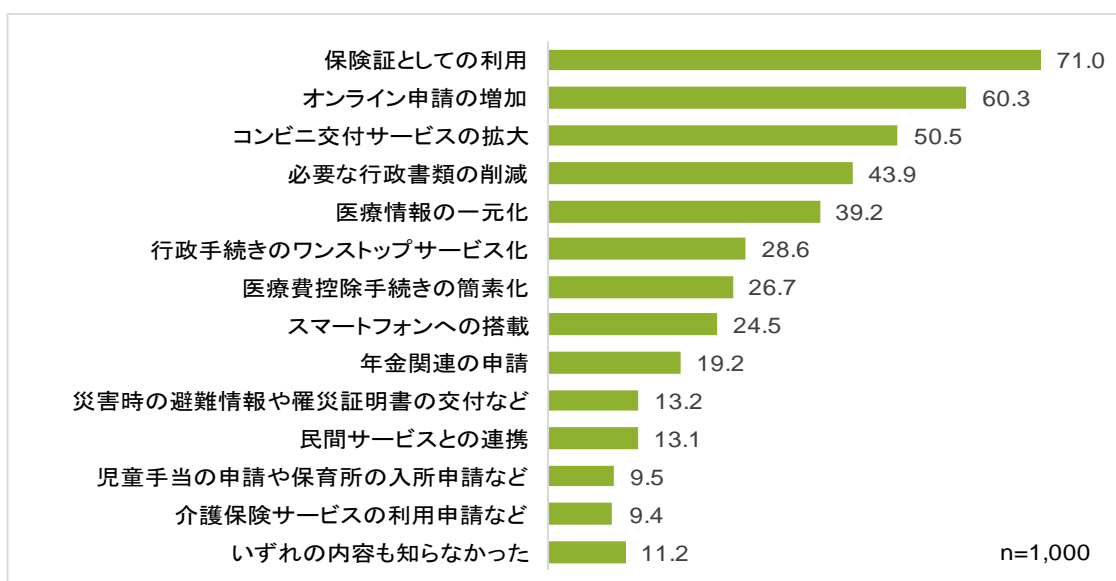
※マイナポータル利用経験者のみ

- ◇ 確定申告の手続きが想像以上に簡単になっていた(男性 47 歳)
- ◇ 引っ越しの際に住所変更が必要だったが、マイナポータルを利用することにより、市役所へ出向くことなく手続きを終えることができたのは便利だと感じた(男性 54 歳)
- ◇ 住民票がコンビニで受け取れる(女性 22 歳)
- ◇ 高額療養費の自動適用が便利(男性 64 歳)
- ◇ 年金見込額が簡単に確認ができること(男性 48 歳)
- ◇ お薬手帳の内容が見られることは便利だった(女性 33 歳)
- ◇ 運転免許証を持っていないので本人確認に使えるのがとても便利(女性 23 歳)

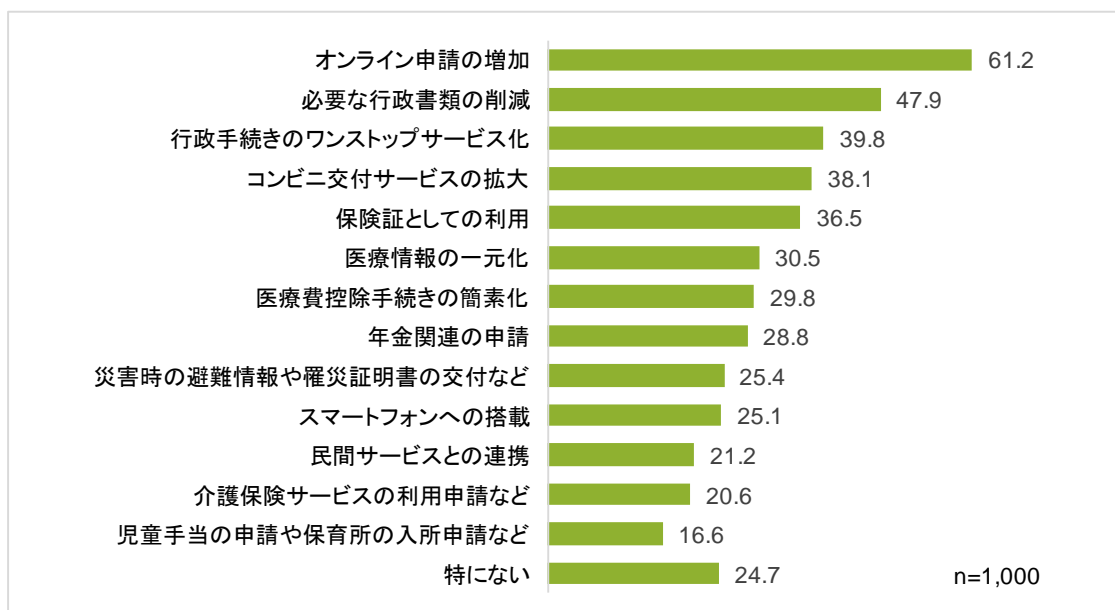
■ マイナンバーカードで今後できるようになること・期待できることについて

- 現在実施されている・今後できるようになることで認知していたのは「保険証としての利用」71.0%、
 「オンライン申請の増加」60.3%、「コンビニ交付サービスの拡大」50.5%
- 期待できることは「オンライン申請の増加」61.2%、「必要な行政書類の削減」47.9%、
 「行政手続きのワンストップサービス化」39.8%、「コンビニ交付サービスの拡大」38.1%。
 「オンライン申請の増加」への期待の理由は、「時間に関係なく申請できる」ことや、
 「役所にわざわざ行かなくていい」といった意見が挙がる
- 今後期待することは「セキュリティ面の強化」49.5%、
 「申請手続きをわかりやすく」38.9%、「マイナポイント付与キャンペーン」28.1%など

**Q. マイナンバーカードを利用してマイナポータルや行政手続きで実施されている・
 今後できるようになるサービス等で、ご存じだった内容をすべてお答えください。(複数回答)**



Q.マイナンバーカードを利用してマイナポータルや行政手続きで実施されている・今後できるようになるサービス等について、期待できることは何ですか。(複数回答)



Q.特に期待できることを選んだ理由を具体的にお聞かせください。

オンライン申請の増加

- ◇ 24時間いつでもできる(男性 41歳)
- ◇ 税金の種類によって、手続きの管轄が異なり、そろえる書類も多岐にわたり、官公庁の待ち時間が長くて、非効率だから(女性 48歳)
- ◇ 役所の申請が目的別に窓口が別々になっていて、とても手間に感じているから(男性 57歳)

必要な行政書類の削減

- ◇ 運転免許証の更新や年金受給手続きの際に添付書類を省略できたのが、とても助かった(女性 63歳)
- ◇ 市役所で手続きするときの書類のコピー代などが高すぎると思うから(男性 68歳)
- ◇ 利用者にも行政側にもメリットが大きそうだったから(女性 29歳)

行政手続きのワンストップサービス化

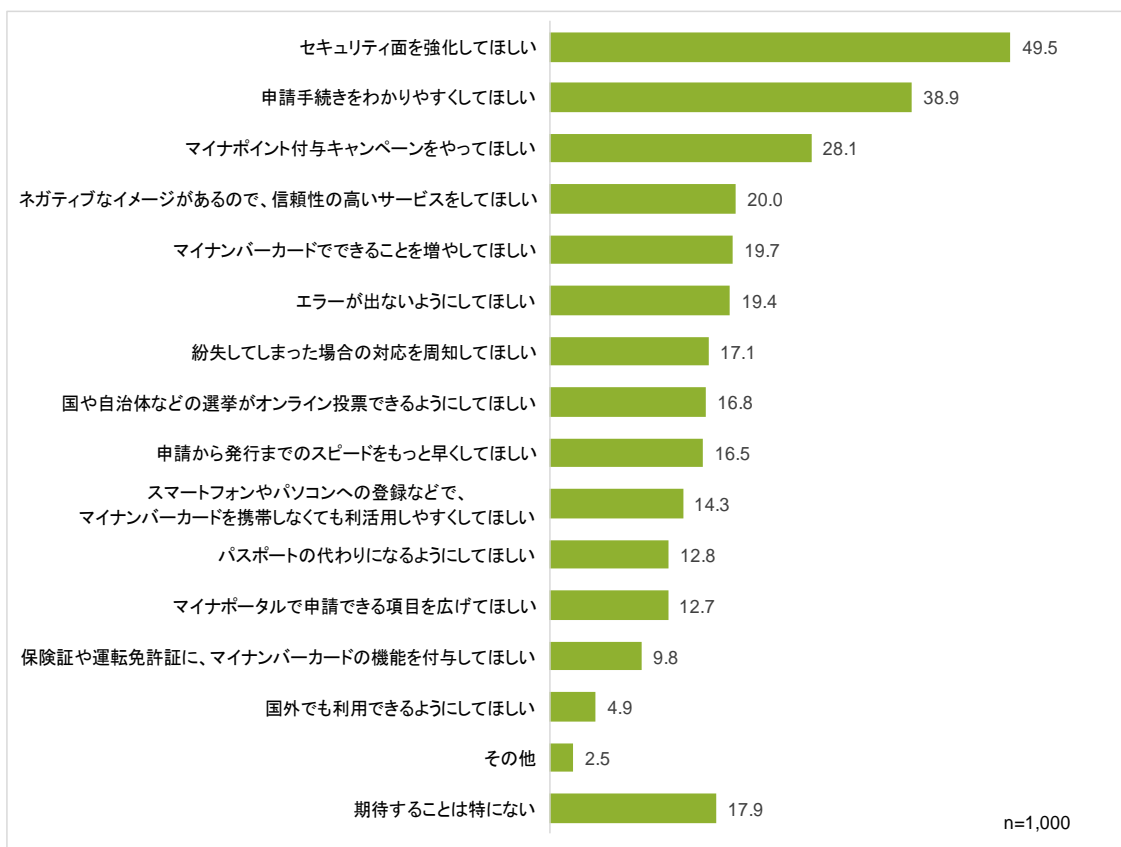
- ◇ 一度の手続きで様々な官公庁への手続きを済ませたい(男性 38歳)
- ◇ 引っ越すことが仕事柄多く、毎度手続きが面倒で苦労していたから(女性 28歳)
- ◇ 窓口を行き来することがなくなれば便利だと思う(男性 58歳)

コンビニ交付サービスの拡大

- ◇ 曜日や時間にとらわれず、いつでも利用できそうだから(男性 46歳)
- ◇ 今までは住民票のコピーが必要な時は区役所まで足を運んでいたが、コンビニで済ますことができるというのはすごく便利だから(男性 45歳)

Q.マイナンバーカード、マイナポータルに関して、今後期待することは何ですか。

当てはまるものをすべてお答えください。(複数回答)



■ 生命保険関連のマイナンバーカードの活用について

- 生命保険関連のマイナンバーカードの活用として知っていたことは「本人確認用の書類としての利用」49.8%、「公金受取口座情報の活用による口座登録手続きの簡略化」14.9%。いずれの内容も知らなかった人も45.1%と半数近くを占めた
- 期待できることは「本人確認用の書類としての利用」52.5%、「入院等の情報の活用による給付金手続きの簡略化」29.2%、「入院等の情報の自動取得による請求案内(給付金手続き忘れの防止)」26.2%。自由回答で挙げたのは「本人確認の簡易化」「書類・手続きを少なくできること」など

Q.マイナンバーカードとの連動で、今後可能になるといわれている生命保険の手続きやサービスについて、ご存じだった内容をすべてお答えください。(複数回答)



**Q.マイナンバーカードとの連動で、今後可能になるといわれている生命保険の
手続きやサービスについて、期待できることは何ですか。(複数回答)**



**Q.マイナンバーカードとの連動で、
生命保険関連で特に期待できることを選んだ理由を具体的にお聞かせください。**

本人確認用の書類としての利用

- ◇ IC カード読み取りができ、本人確認書類としては最も使いやすいので生保分野でも期待したいから(男性 21 歳)
- ◇ 自動車免許を持っていないので、本人確認ができるマイナンバーカードはすごく助かるから(男性 45 歳)
- ◇ 役所での書類集めなどを簡略化できるから(女性 62 歳)

入院・手術・介護認定の情報の活用による給付金手続きの簡略化

- ◇ もしもの時、体が大変なときにも負担が少なく手続きできるのは安心感があるから(男性 29 歳)
- ◇ 給付金は少しでも早く受け取りたいので、オンラインですぐに手続きできるのはとても助かるから(女性 49 歳)
- ◇ 従来は役所に何度も足を運んだり、査定のために応対したりで日数がとられていた。それがなくなるので無駄な労力を割かなくて済むため(女性 38 歳)

入院・手術・介護認定の情報の自動取得による請求案内

- ◇ 申告制ではなく、受動的に案内してもらうことで契約の安心感につながる(女性 28 歳)
- ◇ 意外と分からない、もらえないと思っていた給付金などの案内が来ることにより助かり、とても期待できるので希望になります(女性 65 歳)
- ◇ 入院や手術の時は心身共に疲弊していると思うので、給付金手続き忘れの防止の機能があれば、忘れずに済むから(男性 25 歳)

■ 最後に

今回の調査では、マイナンバーカードは多くの方が所有しているものの、マイナポータルの利用経験は5割半ばで、利用頻度が「3ヶ月に1回未満」の人が7割強を占める等、マイナンバー制度の利活用は道半ばであることが明らかになりました。

一方で、使う機会があれば活用したい人が4割近くとなり、マイナンバーカードおよびマイナポータルでできることが増えれば、利活用したい人も多いことがうかがえました。

認知度が高いサービスを除き、「知っている」よりも「期待できる」の数値が高い項目が多いことから、「知れば便利」と感じるサービスも多いのではないのでしょうか。3月24日から「マイナ免許証」の運用が開始されるなど、より利用シーンは拡大していくと思われます。

当社は、ライフネットの生命保険マニフェストにおいて、「ご契約の検討から保険金・給付金の受け取りまで、あらゆる場面で、お客さまの利便性を追求する」ことを掲げ、時代に合った生命保険商品・サービスをオンラインで提供してきました。

昨今総務省が推進しているマイナンバーカードおよびマイナポータルの普及に伴い、将来的にはマイナポータルとのデータ連携により、お客さまが保険商品をご契約される際の告知等の手続き負担の軽減と、引受査定業務のさらなる効率化を目指します。

今後もライフネット生命は、正直に経営し、わかりやすく、安くて便利な商品・サービスを提供することで、お客さま一人ひとりの生き方を応援する、という経営理念に則り、多角的な情報発信に努めてまいります。

ライフネット生命について URL: <https://www.lifenet-seimei.co.jp/>

ライフネット生命は「正直に経営し、わかりやすく、安くて便利な商品・サービスを提供することで、お客さま一人ひとりの生き方を応援する」という経営理念を、「ライフネットの生命保険マニフェスト」にまとめ、営業開始から一貫してお客さま視点に立った生命保険をお届けしています。オンライン生保のリーディングカンパニーとして、デジタルテクノロジーを活用しながら、「安心して、未来世代を育てられる社会」の実現を目指します。

会社及び商品の詳細は <https://www.lifenet-seimei.co.jp/> をご覧ください。
株主・投資家向けの情報は <https://ir.lifenet-seimei.co.jp/ja/> をご覧ください。

本件に関するお問い合わせ先
広報／IR 03-5216-7900