

公的個人認証サービスのユースケース

令和4年3月4日（金）

「金融業界における書面・押印・対面手続の見直しに向けた検討会」（第3回）

デジタル庁

JPKI導入に関するアンケート

金融庁によるJPKI導入に関するアンケート調査結果と今後の対応

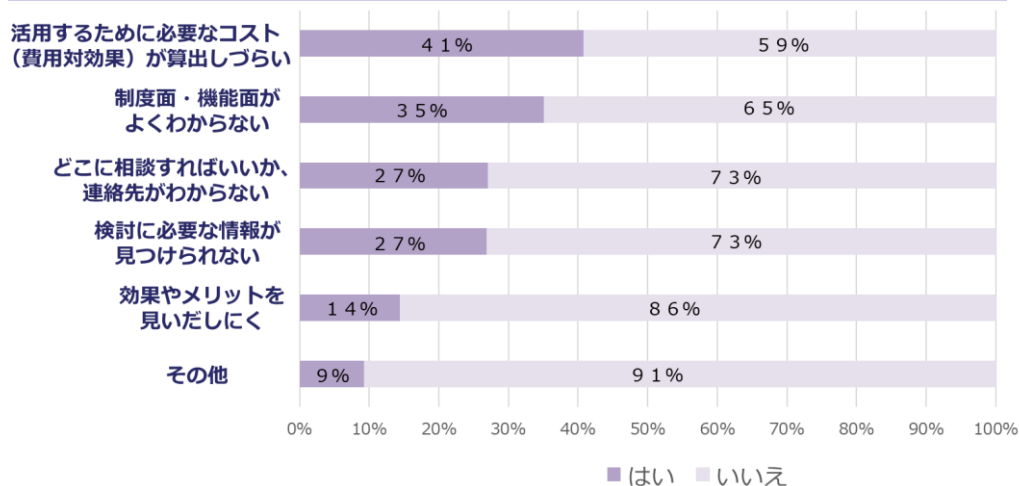
金融庁によるJPKI導入に関するアンケート調査結果と今後の対応

- 検討の状況によって、各事業者が向き合う課題は区々であるが、現状は、活用するための必要コスト（費用対効果）が算出しづらい点、制度面・機能面がよくわからない点を課題に感じている金融事業者が全体の約4割を占める
- まずは、上記2点を優先すべき課題として捉えて、次年度以降の具体的対応策を検討し普及促進活動を継続する

アンケートの調査結果より見えてきたこと

- ・ 現状は、①必要なコスト（費用対効果）が算出しづらい点、②制度面・機能面がよくわからない点に困っている金融事業者が多い
- ・ 上記課題の解決を図ることが、導入による効果やメリットの認識が深まり、関連情報の検索や関係省庁/署名検証者（PF事業者）等への相談につながると考察し、今後の取り組みを検討する

【図表①】JPKI導入を検討する上で困っていること※（複数回答可）



※ 回答数は790（全国銀行協会、全国信用金庫協会、全国信用組合中央協会、生命保険協会、日本損害保険協会、日本証券業協会の各会員企業）

今後の取組について

- ・ 調査結果を踏まえ、公的個人認証サービスに関する公表資料を充実させるとともに、積極的な情報発信を行っていく
- ・ 取り組み案として、既存資料の見直しや新たな資料の公表、説明会に留まらない官民連携したイベントの開催など
- ・ また、マイナンバーカードの普及と利便性の向上に加え、事業者からの意見等を収集し、制度面・機能面の改善に向けた取り組みも継続していく

【参考】マイナンバーカードの普及、利便性向上につながる施策

- ・ マイナポイント第2弾
（マイナンバーカード申請期限：令和4年9月末）
- ・ マイナンバーカード機能（電子証明書）のスマートフォンへの搭載
（令和4年度中）
- ・ 運転免許証との一体化
（令和6年度末）
- ・ マイナンバーカードの国外利用の実現
（令和6年度中）

JPKI導入のユースケース（金融事業者）

公的個人認証サービス導入のユースケース・メリット

公的個人認証サービス導入の目的・経緯・現状の課題等

公的個人認証サービス導入のユースケース・メリット①

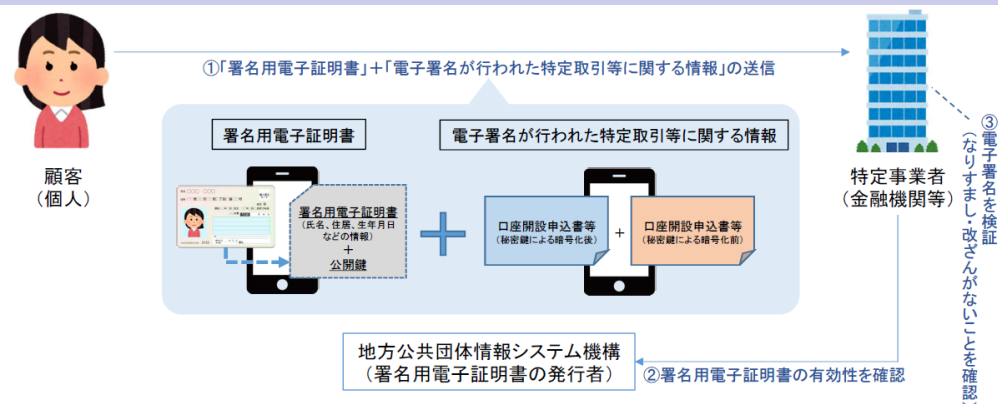
- オンライン口座開設等における本人確認の方法として自撮り方式※1を採用している事業者が多くあるところ、自撮り方式に加えてJPKI方式※1も導入してサービス提供している銀行と資金移動業者のそれぞれにJPKI方式のメリットを取材
- 入力/自撮りレスなどのUX向上のほか、入力内容/本人確認書類の真贋等の確認事務削減による導入効果が大きいとのこと

自撮り方式とJPKI方式による本人確認の概要図※2

【図表②】 自撮り方式 [犯収法規則 6 条 1 項 1 号ホ]



【図表③】 JPKI方式 [犯収法規則 6 条 1 項 1 号フ]



JPKI方式のメリット

お客さまメリット

- 入力/選択する項目が減る（入力レス）
署名用電子証明書の基本 4 情報（氏名/住所/生年月日/性別）を取得できる
- 本人確認書類の提出が容易になる（自撮りレス）
署名用電子証明書の送信により、「写真付き本人確認書類の画像」+「容貌の画像」の送信が不要になる

事業者メリット

- 不備件数が減る
お客さま側の入力項目削減、「写真付き本人確認書類の画像」+「容貌の画像」送信不要により不備を削減できる
- 1 件あたりの事務コストが減る
提出された本人確認書類の真贋性を判定するための目視チェック等を削減できる

※1 本稿では犯収法規則 6 条 1 項 1 号ホによる方法を自撮り方式とする。
また、犯収法規則 6 条 1 項 1 号フによる方法をJPKI方式とする
※2 出所「[犯罪収益移転防止法におけるオンラインで完結可能な本人確認方法に関する金融機関向けQ&A](#)」（2021年11月22日更新版）

公的個人認証サービス導入のユースケース・メリット②

- 取材した事業者によると、JPKI方式の導入により、自撮り方式と比べて簡便で円滑な手続を提供できたとのこと
- また、1取引あたり3倍の事務効率を実現。副次的な効果として、機動的にキャンペーンを実施できるようになったほか、運転免許証等の偽造改竄リスクを低減できたとのこと

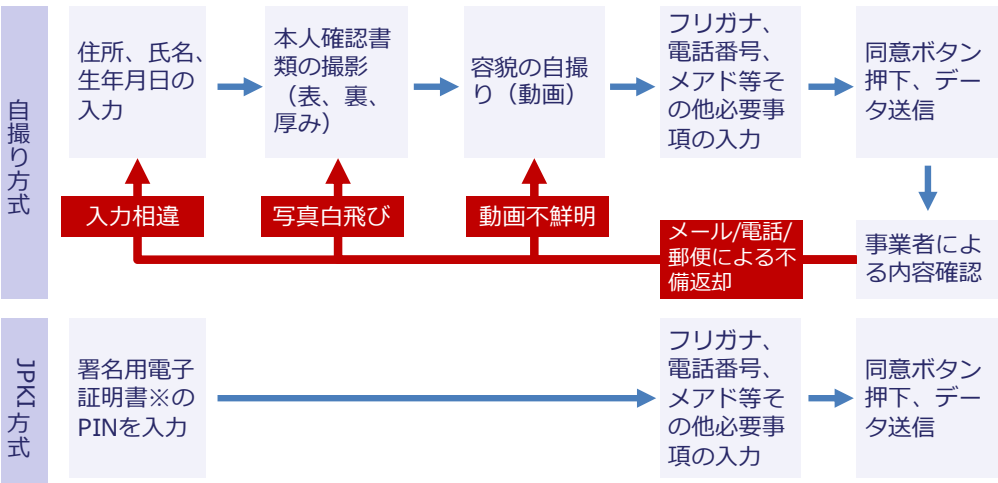
ユースケース（口座・アカウント開設）

- ・ スマホによる口座・アカウント開設時にJPKI方式による本人確認を実施する事例（銀行・資金移動業者）
- ・ お客さまの一部情報の入力レス・自撮りレスによりUXを改善（手続時間の大幅短縮等）
- ・ 事業者は、入力内容（氏名/住所等）と本人確認書類の突合、本人確認書類の真贋および容貌の動画確認、不備連絡や問合せ対応等が不要に

導入により得られた具体的なメリット

- ・ 公的個人認証サービスの導入によって、入力レス・自撮りレスなど、お客さまの手続手順を一部削減できた
- ・ お客さまからは、「手続がすぐ終わってよかった」、「マイナンバーカードの用途の広がりを実感」、「マイナンバーカードが初めて役に立った」など、お褒めの言葉が多く、現時点で不満の声なし

【図表④】 JPKI方式と自撮り方式の事務フロー比較



※ 住所/氏名/生年月日/性別が格納されているためお客さまによる入力不要

【図表⑤】 導入により得られた具体的なメリット

お客さまのメリット	・ 氏名/住所/生年月日/性別の入力が不要となった（入力レスにより、入力漏れ・変換ミス等がなくなった） ・ 本人確認書類の提出、容貌の動画撮影等が不要に。白飛び写真や不鮮明な動画により何度も撮影等を行うストレスがなくなった ・ JPKI方式による署名用電子証明書送信の手続時間は30秒以内（デジタル庁職員による実測値）
事業者のメリット	・ 手続の簡単化で、新しい顧客層を獲得できた ・ 不備による差戻し割合が15%程度あったがほぼ0になった ・ 提出された本人確認書類の真贋確認のための目視チェック等、不正利用口座開設と隣り合わせのストレスから解放された ・ 手続1件あたりの事務効率が約3倍改善できた（事務コストを約3分の1に圧縮できた） ・ システム投資額（イニシャル/ランニング）に対して約2倍の事務コストを削減できた

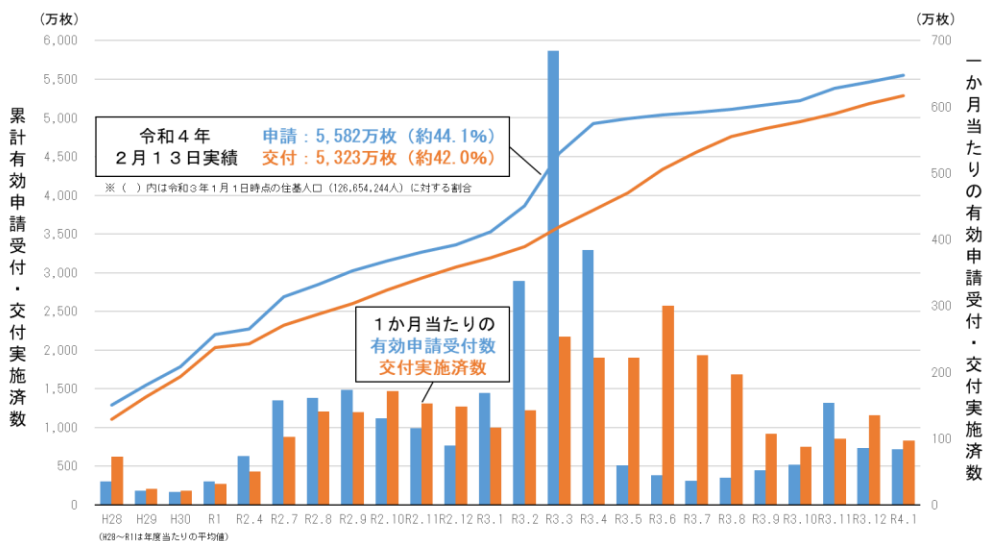
公的個人認証サービス導入の目的・経緯・現状の課題等

- 取材した事業者によると、利便性向上と事務負担削減・効率化を目的として公的個人認証サービス導入の検討を開始。マイナンバーカードの普及もあり、十分な投資対効果が見込めると判断し、導入に至ったとのこと
- また、不必要な個人情報が取得されるとお客さまに誤解を与えないよう、丁寧な説明文となるよう工夫を凝らしたとのこと

公的個人認証サービス導入の目的・経緯

- ・ 入力や容貌の撮影負担等の削減など顧客利便性の向上と住所・氏名・生年月日について運転免許証等の記載事項と入力内容等のチェック不要になることや不備返却が削減できること等の事務負担削減・効率化が導入の目的
- ・ マイナンバーカードは普及しつつあり、十分な投資対効果が見込めると判断した

【図表⑥】マイナンバーカードの申請数・交付枚数



サービス実装にあたって工夫を要したこと

- ・ 署名用電子証明書の有効性確認画面をシームレスに表示させるよう工夫した。署名用電子証明書から読み取る情報について、お客さまに安心してご利用いただけるよう説明文を工夫した
- ・ 署名用電子証明書のPINを自宅のメモ帳に控えていること等も想定。移動時間などの隙間時間に手続きするお客さまが手続途中でJPKI方式から自撮り方式へ変更しやすい画面導線とした
- ・ 署名用電子証明書の住所や氏名はひとつながりで保存されている。顧客DBでは都道府県・市区町村・丁目・番地・姓・ミドルネーム・名ごとに分割して管理しているので、適切に区切る必要があった

認識している課題

- ・ 公的個人認証サービスの利用にあたり、マイナンバーが事業者に提供されてしまう、との思い込みがあるお客さまがいらっしゃる
- ・ マイナンバーカードを使い慣れていないこともあるのか、途中で手続を離脱する割合が高い（スマホの機種によりNFCの読取規格が異なり、スムーズに読み取れないといった問合せが多い）
- ・ 郵便番号、氏名のフリガナや在留資格の有無を連携することにより、公的個人認証サービスを利用した不正利用対策のさらなる強化が実現できると考える

マイナンバーカードの暗証番号再設定が コンビニでできます

e-Taxなどのインターネットを使用した電子申請の際に使用する
英数字【6文字以上16文字以下】のパスワード(※)が、
市区町村窓口に行かなくても**コンビニで再設定**できるようになりました。

(※)署名用電子証明書のパスワード

(注意)証明書のコンビニ交付サービスやワクチンパスポートで使用する**数字4桁の暗証番号の再設定はできません**。お住まいの市区町村窓口にてお手続きをお願いします。

手続き方法

このサービスは無料でご利用いただけます。

(手順1)

スマートフォン専用アプリをダウンロードして
スマホから事前予約を行う。事前予約はメンテ
ナンス時を除き24時間可能です。

◆アプリのダウンロードはこちらから

iPhone



Android



(手順2)

マイナンバーカードを持参して対象のコンビニ
等のキオスク端末(マルチコピー機)で初
期化を行う。

キオスク端末で手続可能な時間は
6:30~23:00です。



※(手順1)を行わないと、コンビニ等店舗での(手順2)の操作はできません

※(手順1)完了後、24時間以内に(手順2)の操作をしてください

◆ サービスの詳細な内容や対象のコンビニ等についての情報はこちら

<https://www.jpki.go.jp/jpkiidreset/howto/index.html>

◆ コンビニ等のキオスク端末の操作手順についての動画はこちら

<https://youtu.be/IBQsgw0sLww>



ご不明な点はコールセンターにお問い合わせください

マイナンバー総合フリーダイヤル **0120-95-0178**

(平日: 9時30分~20時、土日祝日: 9時30分~17時30分(年末年始12/29~1/3を除く))

※ 音声ガイダンス後にプッシュダイヤルで、次の番号を選択してください。

「1番 通知カード・マイナンバーカードに関するお問い合わせ」

→ 「1番 コンビニでの暗証番号のリセット方法等についてお聞きになりたい方」

従来どおり、お住まいの市区町村でも暗証番号の再設定は可能です。

コールセンターに問合せするなどしてもご自身で再設定ができない場合は、お手数ですがお住まいの市区町村の窓口でお手続きをお願いします。