資料１－３

マイナンバー制度の広報
説明会資料

平成28年7月
内閣官房　社会保障改革担当室

マイナンバー広報　基本方針（28年 7月時点）

○ 政府広報等での一般国民向け広報と、民間事業者向け周知・広報を総合的に展開
○ 制度の理解促進を図るとともに、当面、マイナンバーの利用場面、マイナンバーカードの普及、民間事業者における取扱、詐欺対策、マイナポータルの理解促進などに重点
○ 各省庁や個人情報保護委員会、地方公共団体とも連携した広報を実施
○ 様々な対象者の特性に応じ、各種媒体を使ったきめ細やかな広報を実施

《 目標 》

マイナンバー制度の内容を理解している人を増やす

（世論調査実績） マイナンバー制度の内容を知っている人の割合
27年7月　5割弱

一般国民向け広報

◆27年は3月、8月、10月（通知）、12月に集中広報を実施
28年も1月（利用開始）以降、5月まで集中広報を実施

◆ 政府広報等による多様なメディアの活用
・現役世代、高齢者、若者、女性、障害者、外国人など、多様な世代・対象にきめ細かなアプローチ
・テレビ、新聞、ラジオ、雑誌、WEB等の多様なメディアを活用
テレビCM、新聞記事下広告、新聞折込広告、ラジオ、雑誌、WEB広報、動画DVD　等
・全国のイベント・祭りなどでマイナちゃんがPR

民間事業者向け広報

◆ 政府広報等でのメディアの活用（新聞記事下広告、動画DVD、事業者向けパンフレット、ポスター等）に加え、個人情報保護委員会の民間事業者向けガイドラインや、税・社会保障関連情報を周知。また、引き続き、民間事業者向けの説明会等を実施

➡ 各省庁、地方自治体に広報実施・協力依頼
➡ 経済団体、税理士会、社労士会等に広報協力依頼
➡ 経済団体等と連携し、説明会の開催
➡ 各省庁から所管業界への働きかけ
➡ メールマガジンの配信

マイナンバー制度の周知・広報について

1. 交通広告（4月16日～5月31日）

◆車内広告イメージ

◆車体広告イメージ

○関東、関西、中部、福岡、札幌の鉄道・地下鉄

2. テレビCM 「持っているほうが、エエ！」編

- 15秒スポット　（上戸　彩さん、宮川大輔さん出演）
- 放送期間：4/16（土）～5/6（金）　※期間計：全国93局

3. 新聞折込広告

- 「マイナンバーまるわかりガイド」（マイナンバーを使う場面をしっかり解説）
- 実施日：4/24（日）、一部地域は 4/25（月）　※全国80紙（3600万部配付）
  ※「政府広報オンライン」に音声版も掲載

マイナンバー制度の周知・広報について

4　地方公共団体に提供している広報資料

○チラシ「マイナンバーまるわかりガイド」
　⇒　平成28年4月　全自治体に計　約1000万部を配布
　　※ホームページからダウンロード可能

○動画DVD　（6か国語）
「平成27年10月より順次お届けします！1人に1つ。マイナンバー」
　⇒　平成28年4月～5月　49団体に140枚を配布（希望団体のみ）

【字幕・音声　6ヵ国語】
日本語、英語、中国語（繁体字、簡体字）、韓国語、スペイン語、ポルトガル語

○外国語チラシ・QA　（26か国語）
　⇒　平成28年6月更新　ホームページからダウンロード可能

○視覚障害者向け資料「①点字資料、②大活字資料、③音声CD」
　⇒　平成28年3月までに全自治体にそれぞれ計2万部を配布

○聴覚障害者向け手話動画
　⇒　平成28年7月中にホームページで公開し、全自治体や関係団体にDVDを配付予定

（大活字広報誌）

（手話動画）

マイナンバー制度の周知・広報について（案）

○児童・生徒向けのマイナンバー小冊子（特別支援学校を含む）
　①個人番号カードを自分で申請できる15歳以上の生徒
　　（中学3年～高校3年）を対象とする小冊子
　②小学校高学年以上（小学5年～中学2年）を対象とする小冊子
　⇒　平成28年3月までに全児童・生徒分（約1000万部）作成し、
　　全国の学校を通じて4月以降に配布
　　※　要望のある自治体には若干の余部を頒布

○マイナちゃんの着ぐるみ貸出（貸出時に缶バッジなどのPRグッズも配布）
　⇒平成28年7月1日現在　37都道府県81回

5　当面の予定

○WEBを活用した広報
　⇒　政府広報オンライン、ホームページ、ツイッター、フェイスブック、メルマガで最新情報を発信

○テレビ、新聞などのメディアを活用した広報
　⇒　夏以降の実施に向けて政府広報室等とも調整中

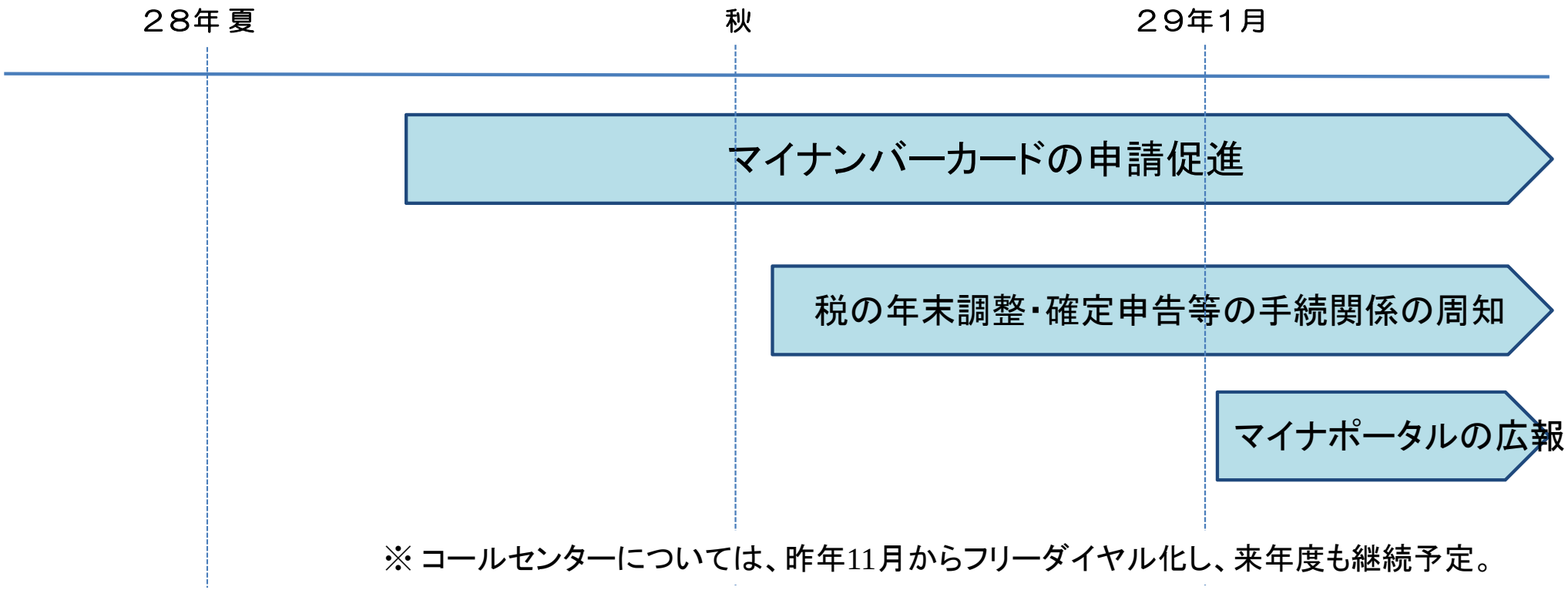
マイナンバー制度（カード関係を含む）の周知・広報

※ 今後の広報スケジュールについては、政府広報室等とも調整中

夏～　カードのメリットなど正しい理解を広め、マイナンバーカードの更なる申請促進を図る。
※　８月末までに9割強の市区町村で滞留が解消する見込み
（５月末時点での申請に対する交付通知書送付　８月末に95%となる見込み）

秋～　税の年末調整・確定申告等の手続でのマイナンバーの扱いについて、周知広報を行う。
※　年末に向け、年末調整の手続が始まり、来年の確定申告からマイナンバー記載が必要。
調書作成やe-taxの取扱等について混乱が生じないよう、国税庁と連携した広報を展開

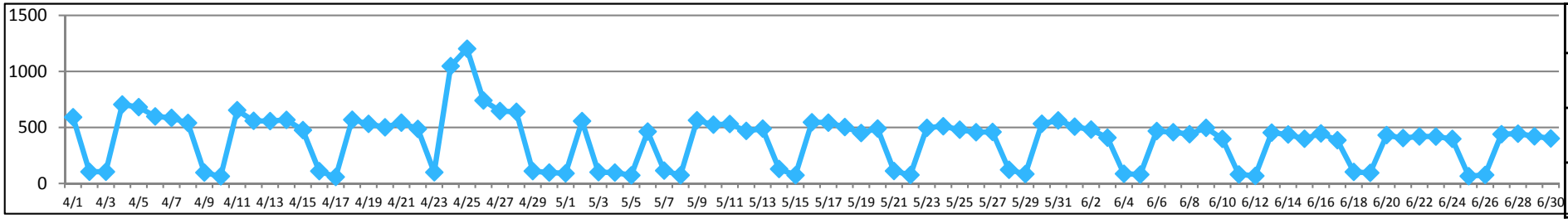
29年～ マイナポータルの利便性（子育てワンストップサービスなど）について、周知広報を行う。
※　利便性の周知に加え、デモ画面などを活用し、操作方法など、わかりやすい広報を展開



※ コールセンターについては、昨年11月からフリーダイヤル化し、来年度も継続予定。

● マイナンバーコールセンター　2016年4月－2016年6月度お問い合わせ内容概要

❖ 応答件数の推移



平日平均件数	
6月	435
5月	507
4月	616

❖ お問合せ種別

	4月		5月		6月		合計	
属性	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率
個人	8,410	60.8%	6,115	56.7%	4,970	48.6%	19,496	56.0%
法人	5,090	36.8%	4,192	38.9%	4,574	44.8%	13,857	39.8%
自治体	88	0.6%	82	0.8%	101	1.0%	271	0.8%
官公庁	23	0.2%	16	0.1%	16	0.2%	55	0.2%
その他	217	1.6%	382	3.5%	558	5.5%	1,157	3.3%
合計	13,828	100.0%	10,787	100.0%	10,219	100.0%	34,836	100.0%

❖ よくあるご質問（6月度）

・法人番号指定通知書が届いたが紛失した。再発行してもらうことはできないか。（届いていないので、再度送付して欲しい）
・金融機関や保険会社にマイナンバーの提供を求められることはありますか。
・従業員は会社に個人番号を教えないといけないのですか。
・マイナンバーカードを申請したが、まだ交付通知書が来ない。
・金融機関や年金機構から法人番号指定通知書の提示を求められることがあるが、その場合は通知書を提示しないといけないのか。また通知書を用意するのが難しい場合は他の提示方法はないのか。

❖ センターに寄せられた主なご意見（6月度）

・土日しか区役所に行けないが、土日ではマイナンバーカード受取予約ができない。予約について何か対策を立てるべき。
・テレビ等でマイナンバーカードが身分証明書として使用できることはもっと周知させるべき。
・選挙のお知らせにマイナンバーをなぜ使わないのか。使えるようにすばやく対応すべきだ。
・法人番号もカードにして欲しい。
・制度に協力したい人も多いはずだが情報があまりにも少ないので、国民的な議論もできない。

❖ お問合せ内容

	4月		5月		6月		合計	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率
民間事業者における取扱い	4,063	29.4%	3,268	30.3%	3387	33.1%	10,718	30.8%
総論	1,525	11.0%	1,120	10.4%	973	9.5%	3,618	10.4%
その他	543	3.9%	639	5.9%	733	7.2%	1,915	5.5%
カード関連	3,967	28.7%	2,797	25.9%	2232	21.8%	8,996	25.8%
個人番号関連	1,537	11.1%	1,118	10.4%	902	8.8%	3,557	10.2%
個人情報の保護	117	0.8%	95	0.9%	100	1.0%	312	0.9%
条例関連	12	0.1%	9	0.1%	6	0.1%	27	0.1%
広報関連	28	0.2%	22	0.2%	17	0.2%	67	0.2%
今後のスケジュール等	36	0.3%	37	0.3%	22	0.2%	95	0.3%
システム関連	7	0.1%	5	0.0%	11	0.1%	23	0.1%
法人番号関連	1,977	14.3%	1,663	15.4%	1816	17.8%	5,456	15.7%
マイナ・ポータル関連	11	0.1%	13	0.1%	19	0.2%	43	0.1%
詐欺関連	5	0.0%	1	0.0%	1	0.0%	7	0.0%

マイナンバーに便乗した詐欺への対応

○内閣官房、国民生活センター等のホームページで9月から注意喚起
○内閣府・個人情報保護委員会・消費者庁・総務省連名で具体的な相談事例を踏まえた注意事項と相談窓口一覧を整理し、10月1日に公表（警察庁・国税庁の追加や事例の追加など随時更新）
○平成27年10月にテレビCMのテロップや全国各紙にマイナンバー便乗詐欺注意広告を実施、12月には高齢者詐欺の観点からテレビCM、新聞記事下広告を実施、平成28年2月には再度テレビCMを実施。

《これまでの主な相談事例》

○行政機関を名乗り、「マイナンバー制度が始まると手続が面倒になる。至急、振込先の口座番号を教えてほしい」との電話

○「マイナンバー制度の導入に伴い、個人情報を調査中」と言って、女性が来訪し、資産や保険の契約状況などを聞かれた。

○「マイナンバーが順次届き、みんな手続をしているが、あなたはしているか」「早くしないと刑事問題になるかもしれない」と言われた。

○対応しないと高額な罰金が科されると過度に誇張して商品販売や業務契約を強引に取り付けようとする電話

○行政機関の職員を名のる者が訪問し、「役所から来た。マイナンバーカードにお金が掛かる」などと言われ、マイナンバーカードの登録手数料名目にお金をだまし取られた。

○公的機関を名乗る者から電話で偽のマイナンバーを教えられた。その後、別の者から公的機関に寄付するのにマイナンバーを貸してほしいと言われ、教えた。
翌日、寄付を受けたとする機関を名乗る者から電話で「マイナンバーを教えたことは犯罪」と言われ、記録改ざんのために金銭を要求され、現金を渡してしまった。　など

《相談窓口》

○マイナンバー
総合フリーダイヤル
０１２０－９５－０１７８

○消費者ホットライン
１８８（いやや！）

○警察 相談専用窓口
＃９１１０
又は　最寄りの警察署まで

○マイナンバー
苦情あっせん相談窓口
０３－６４５７－９５８５

※ 市区町村でもマイナンバーに関する問合せに対応

「マイナちゃん」着ぐるみを貸出しています！

◆地元のイベント、役所の窓口、証明書コンビニ交付イベントなどで、マイナちゃん着ぐるみを使ってマイナンバー制度をPRしてくださる自治体を探しています！

※　着ぐるみの貸出料は無料ですが、着ぐるみの運搬費については、貸出先にてお願いすることとなっています。

詳細は、

デジタルPMOにて「**着ぐるみ貸出**」で検索してください。

内閣官房　社会保障改革担当室