2004－EIP－24　(5)
2004／5／8

住民基本台帳ネットワーク・カードについての オンライン意識調査に関する考察

豊福晋平[1]

要約: 社会経済生産性本部・情報化推進国民会議[2]では、住民基本台帳ネットワークおよびカード普及推進を検討するため、全国 20～60 才代の 2000 名を対象としたオンラインアンケートを 2003 年 10 月 24～27 日実施した。本稿では、アンケート調査の概要と結果考察について述べるものである。

A consideration of the web-based questionnaire survey on Basic Resident Registry Network & Cards

TOYOFUKU Shimpei[1]

Abstract: In October 2003, the National Assembly for Digitization of Japan Productivity Center for Socio-Economic Development (JPC-SED) carried out a web-based questionnaire survey on Basic Resident Registry Network (Juki-net) & Cards. From 20's to over 60's year old, about 2000 people answered the questionnaire. This article report on the brief overview of this survey and discusses issues toward adoption and diffusion of 'Juki-net'.

1. はじめに

財団法人社会経済生産性本部・情報化推進国民会議は、昭和 60 年設置以来、我が国の高度情報化社会の実現に向けた課題に関する、国民的合意の形成、調査研究活動、情報提供活動等を進めてきた。

先端課題を検討する同会議専門委員会では、平成 15 年度「住基ネット／カードの普及に向けた国民の合意形成をめざして」をテーマに設定し、委員会活動の一環として、住民基本台帳ネットワーク（以下、住基ネットと記す）／カードに関する世論動向を把握するためのオンラインアンケート調査を実施した。

本稿では、調査概要の解説と結果考察を通じて、回答者のグルーピングと意識構造の解析を試みる。

2. 調査概要

本調査は、短期間で確実な回答を得るため、全国に 16 万人の登録回答者を擁するリサーチ会社にアンケート調査の実施・データ収集を委託し、2003 年 10 月 24 日～27 日にかけて、オンラインのウェブアンケートとして実施された。

通常の世論調査と同等の条件とするため、目標回答数を 2000 と設定したうえで、平成 14 年度国勢調査の比率に基づき、性別・年齢層・職業の組み合わせセルに対して回答数を割り当てる方法とした。オンラインアンケートは、各セルに該当する登録回答者が任意に応募する形で実施した結果、最終回答数は 2085 件となり、当初の回答目標数との誤差は1割以内に収まった。

調査項目は、主に「住基ネット／カードに対して抱くイメージや認識を問うもの」「住基ネット／カードに関する各種意見への賛否や考え方を問うもの」「住基ネット／カードに関して回答者自身の意見を問うもの」の3点から構成され、大半は 3～4件法の択一回答方式をとる。また、対象の漠然としたイメージをとらえるための SD(Semantic Differential)法、およびテキストマイニング分析を前提とした自由記述項目を設けた。回答者属性と

しては年齢・性別・職業のカテゴリを併せて収集した。

3. 結果と分析

3.1. 住基コード通知と住基カード入手

約3割の人は自治体から発送された住基コードの通知文書を目にしていない。特に、年齢別にみると 20 才代は他年齢層と比べて「分からない・いいえ」の比率が高い(43.2%)。

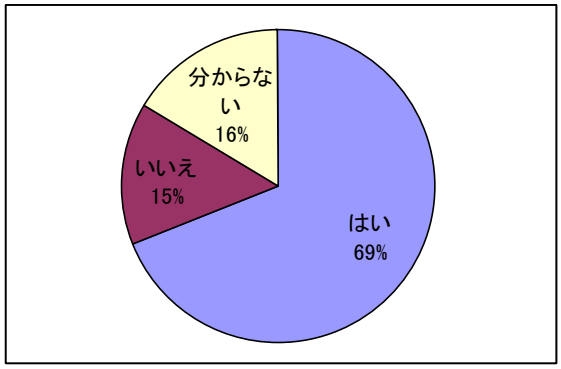


図 1 住基コード通知文書の受け取り

住基カードの入手動向については、「入手済・入手意志あり」と回答したのは 15.4%。ただし、8割近くが写真住所記載なしタイプであることから、本人の公的認証手段として活用する期待は高くないことが分かる。

一方で、「当分入手しない」が 5 割を越えていることから、一般的には、具体的なメリットが明らかになるまで、住基カードの取得を様子見する傾向が強い。

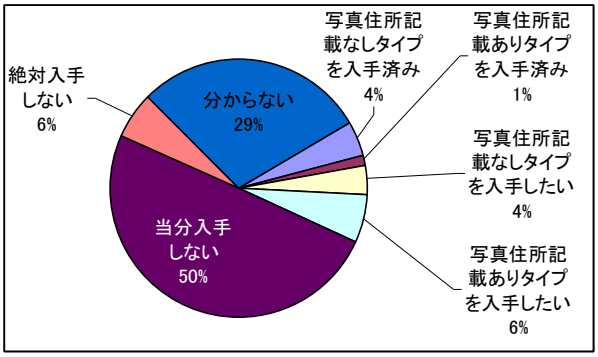


図 2 住基カードの入手有無および入手の意志

3.2. 住基ネット/カードのイメージ分析

SD 法は曖昧なイメージを数値化して把握する方法として用いられており、通常は複数の形容詞対に対して5ないし7件法で回答を求める。

本件では、住基ネット／カードとの比較を行うため、公的本人確認用証明書、クレジットカード等のアイテムと一緒に5件法で回答を得た。各形容詞対の回答者平均をプロフィールとして示す。関心度については、各アイテムに大きな差がないが、住基ネットは他アイテムと比較しても、極端にネガティブである。

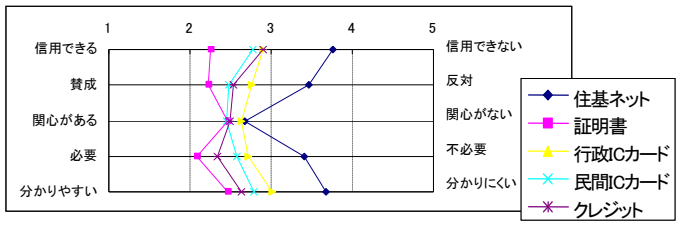


図 3 SD 法アイテムのプロフィール

SD 法の分析では、通常アイテム間の比較は因子分析を元にした尺度に要約して行う。本件では、本来形容詞対を5つに限定したため、因子分析(主因子法)では、強い1因子構造が確認された。

各形容詞対得点を合計した場合の信頼性係数はα＝0.88 である。SD 尺度＝5形容詞対の評定合計(レンジ:5～25)として計算し、一般線形分析(GLM)で、被験者内要因をアイテム、被験者間要因を性別、年齢群(10 歳きざみ)、住基カード入手意志(入手済みもしくは入手意志あり・入手意志なし)、として分析を行った。

結果は、アイテム($F(4,2013)=128.641$ ***)、アイテム×性別($F(4,2013)=3.108$ *)、アイテム×年齢群($F(16,8064)=3.373$ **)、アイテム×住基カード($F(4,2013)=10.433$ ***)、アイテム×職業($F(12,6045)=1.798$ *)、アイテム×職業×住基カード($F(12,6045)=1.818$ *)でいずれも有意差が認められた(***は 0.1%水準、**は 1%水準、*は 5%水準を示す)。これ以外の交互作用にはいずれも有意差は認められなかった。

より細かく考察すると、性別では、女性は男性に比べて住基ネット・カードに対してネガティブであり、かつ本人確認証明書やクレジットカードに対してポジティブな傾向がある。

年齢別では、特に 60 歳代は他の年齢層に比べてポジティブな傾向が強い。20 歳代は、他の年齢層と比べて、特に行政発行 IC カードに対してネガティブで、民間発行 IC カードに対してポジティブである。

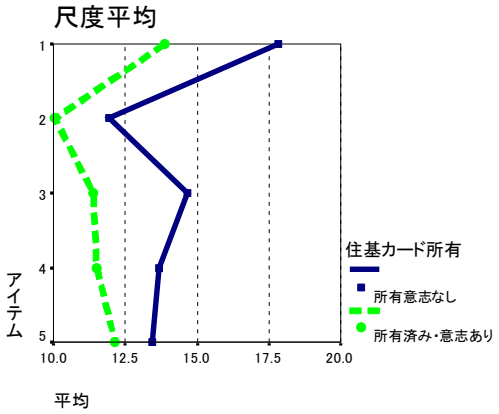


図 4 SD アイテムと住基カード所有別平均
（1は住基ネット、2は公的本人確認証明書、3は行政 IC カード、4は民間 IC カード、5はクレジットカードを示す）

住基カード所有については、「入手済み・入手意志あり」群と「入手意志なし」群とでは、著しい差が見られる。住基カードを「入手済み・入手意志あり」群がいずれも肯定的な回答を示し、公的証明書・行政ICカード・民間ICカード・クレジットカードの評定値には大きな違いがない。これに対して、「入手意志なし」群では、住基ネットに対して非常にネガティブな印象をもっており、公的証明書とそれ以外の行政 IC カード・民間 IC カード・クレジットカードとの間に違いがみられる。

「入手済み・意志あり」群は民間 IC カード・クレジットカードよりも行政 IC カードに対する印象がポジティブであるのに対して、「入手意志なし」群は行政 IC カードに対する評価の方が著しくネガティブである点も特徴的である。

3.3. 個人情報流出漏えいの経験

直接個人情報が流出漏えいする場面に遭遇した、あるいは疑わしい事態に遭遇したとの回答が約4割、遭遇したことはないとの回答が約6割となった。疑わしい事態の3割は「はっきりとは分からないがどこかで漏れているような気がする」といった漠然とした不安感につながっているとみられ、こうした認識が少なからず世論形成にも影響していると考察できる。

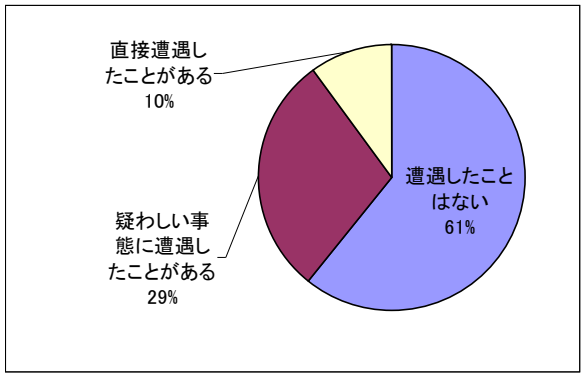


図 5 個人情報流出漏えい経験

3.4. プライバシーの認識

各種個人に関係する情報に対して、プライバシーに属するか、属さないかについて尋ねた。いずれの項目も5割以上がプライバシーに属すると回答しているが、回答傾向をクラスタ分析（平方ユークリッド距離・Ward 法）に投入すると、比較的プライバシーに属さないと判断される項目（氏名・性別・本籍国籍・趣味趣向）と、それ以外のプライバシーに属すると判断される項目に分類された。

特に、お金にからむ情報、電話番号、バイオメトリクスデータについても、プライバシー情報と考える人が多い。

女性の方が男性に比べプライバシーに属すると判断する傾向が強い。年齢群別では特に 30 才代はプライバシーに属すると判断する傾向が強く、60 才代はそれとは反対の傾向が見られる。

3.5. 因子分析による質問項目の要約

これら以外の質問 21 項目については、回答傾向に共通性が見られたので、因子分析（主因子法）から3因子を抽出し、それぞれの因子負荷から、1）慎重態度を問う項目の尺度　2）積極態度を問う項目の尺度　3）経済波及効果を問う項目の尺度の3つ（単純加算）を構成した。

構成された3尺度について性別、年齢層、職業、住基カード所有による分散分析を行った。図に結果得られた有意差を示す（*は 5%水準、**は 1%水準、***は 0.1%水準、- は有意差なし）。表記のないものについては有意差が認められなかった。それぞれの傾向は以下の通りである。

表 1　3尺度と各要因との有意差

	性別	年齢	職業	住基カード	住基カード×年齢	住基カード×性別	住基カード×職業×性別
慎重態度	–	**	–	**	**	–	–
積極的態度	**	**	–	***	–	–	–
経済波及効果	–	*	–	***	–	*	*

1）慎重態度を問う項目では、全体として非常に慎重傾向が強い。

年齢群別では他年齢群に比べ 60 才代が慎重ではない傾向が見られ、「住基カード入手意志なし」群のほうがより慎重である。住基カードと年齢の関係では、「入手意志なし」の回答平均がほぼ同じなのに対し、「入手済み・入手意志あり」群は、年齢層によって平均値に大きなばらつきがある。

2）積極態度を問う項目では、中立的立場を取る回答者が多い。

女性に比べ男性がより積極的である。年齢群別では特に60才代がより積極的な傾向にある。住基カード「入手済み・入手意志あり」群のほうが「入手意志なし」群よりも積極的である。

3）経済波及効果を問う項目では、経済波及効果に対してややネガティブな傾向がみられる。

年齢別では 50 歳代が最もネガティブであり、住基カード別では、「入手済み・入手意志あり」群の方がポジティブな回答傾向にある。

3.6. 回答者のグルーピング

次に回答者の傾向をグルーピングするため、先の3尺度を用いて回答者のクラスタ分析（2ステップクラスタ）を行い3つのクラスタを得た。クラスタ毎の尺度平均から各クラスタの特徴をまとめると次の通りである。

第1群（39.7%）は、住基ネットに慎重で、経済波及効果にも期待していない。いわば「拒絶反応を示す人々」である。

第2群（18.0%）は、住基ネットに積極的で、経済波及効果への期待は中立的である。つまり、住基ネットの先導的役割というよりは「現状追認的な人々」が多く含まれていると解釈できる。

第3群（34.1%）は、住基ネットに慎重かつ積極的で、経済波及効果への期待が高い。いわば「課題解決を志向する人々」である。

なお、クラスタ構成の内訳では、特に年齢群や性別でのばらつきは見られなかった。

3.7. テキストマイニング分析

テキストマイニングでは、名詞・形容詞・動詞の出現傾向についての共通性から因子分析と同様の因子と因子負荷量を割り出し、これをプロットすることが可能である。以下、3つの自由記述項目に対して分析を行った。

> 質問　あなたは住基ネット（以下、住基カードを含む）に対する各種報道やホームページ等での個人の意見表明をどのように感じていますか。

住基ネット報道・意見表明等に対する意識を、先に得た3つの回答者群と、単語の出現傾向の関係をグラフ上にプロットした。

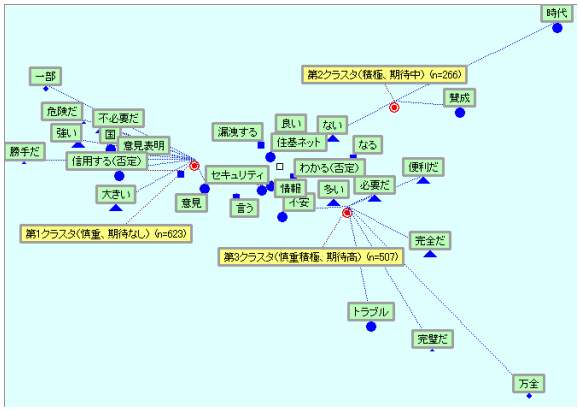


図 6 住基ネット報道・意識表明に対する意識 回答者群別プロット

各回答者群の重心◎と線で結ばれた項目は、特に回答者群と関連性の高いものを示している。各回答者群重心の内側にプロットされる項目は、共通性の高いものと考えることができる。

このグラフから読み取れる傾向として、第1群の回答者は、危険だ、信用できない、勝手だ、不必要だ、など漠然とした、あるいは情緒的な回答、国に対するネガティブな印象が目立つ。一部、意見表明、では、「一部が騒いでいる」、「意見表明自体は良いこと」、「別になんとも思わない」など、関心があまり高くなく議論とは距離を置こうとする回答も多い。

第2群の回答者は、時代、賛成、との関連性が高い。「時代」は特徴的な単語であり、賛否以前に「時代の趨勢」であるとして受容する意見が多い。「賛成」では、文意として賛成のものが割合としては多いが、賛成反対両方ある、賛成できない、とする回答も含まれている。

第3群の回答者は、万全、完璧だ、トラブル、便利だ、との関連性が高いが、文意は肯定的であるとは限らない。むしろ、運用上の問題解決を志向する傾向が強いと言える。

質問 (個人情報の流出・漏えいに関して)どのような事を経験しましたか？

この設問では、個人情報漏洩の経験について年齢群別と性別で単語をプロットした。

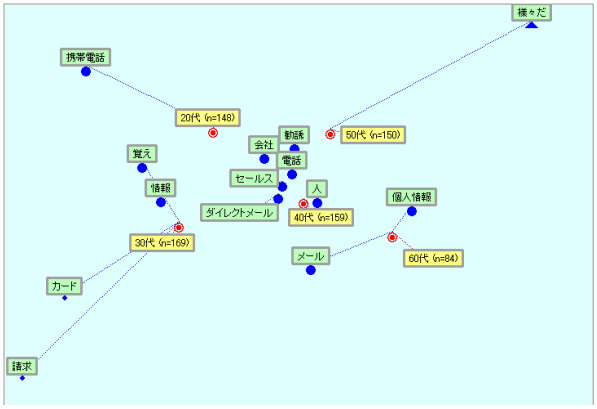


図 7 年齢別個人情報漏洩経験のプロット

年齢群別としては、各年齢層に共通しているのは、会社、勧誘、電話、セールス、ダイレクトメールなどである。特に 20 才代は携帯電話、30 才代はカードや請求など対象が明確であるのに対して、40 才代以上の場合は、あまり具体的でないのが特徴である。

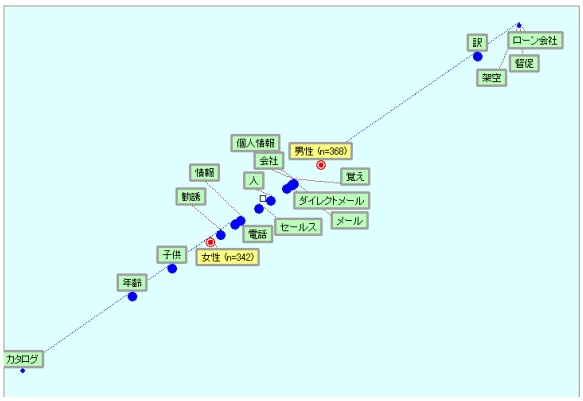


図 8 男女別個人情報漏洩経験のプロット

性別としては、勧誘、電話、セールス、ダイレクトメール、覚え(がない)、会社などが共通要素として挙げられており、男性は特に、ローン会社、催促、架空、訳(が分からない)など金融関連のトラブルに遭遇する機会が多いことがうかがえる。一方、女性の場合は、カタログ、年齢、子供など、センシティブな項目についての回答が多い。

質問　あなたは、住基ネットの今後の展開について、行政・民間企業・国民などに、どのようなことが求められると思いますか。

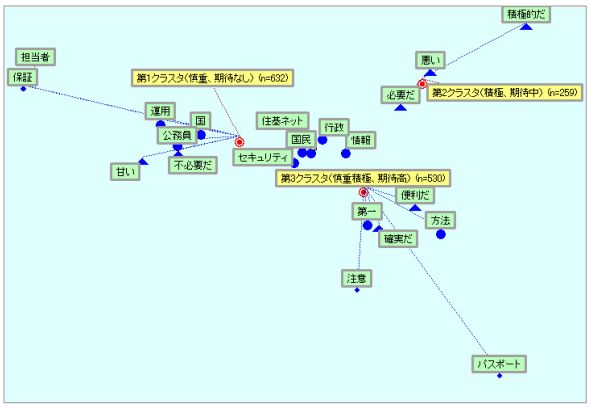


図 9　回答者群別住基ネットの今後の展開

この設問では、回答者群別に住基ネットの展開に求められることをプロットした。

第1群では、不要であるとする意見が繰り返し述べられているほか、保証、担当者、公務員、国など、運用する行政側に対する注文と確実性を求める傾向が強い。

第2群では、必要だ（必要ないも含まれる）、悪い（デメリットも含まれる）、積極的だ、の関連が高く、前向きに問題解決を進めるべきとの姿勢がうかがえる。

第3群では、便利、確実、方法、パスポート（のように）など、利便性に着目した回答が目立つ。

4.　考察とまとめ

これらの結果をもとに、住基ネット／カードの普及に関して次の点が指摘できる。

第1群「拒絶反応を示す人々」は、強い情緒的反応が合理的検討を阻害していると推測できる。これらの人々が要求しているのは、行政に対する信頼感と確実性であり、これらが満たされれば、第2群もしくは第3群へと移行すると予想される。

第2群「現状追認する人々」は、強い不満を持っているわけではないが、住基ネットの普及については、先導的役割を担う立場にもないものと考えられる。しかしながら、この姿勢を支える安心・信頼に対して、必要な情報を届け、意識啓発を行うことはやはり必要とされるであろう。

第3群「課題解決を志向する人々」は、将来展望として経済的効果に高い期待を持ちつつ、慎重論と積極論を冷静に見極めようとしており、住基ネットの普及について先導的立場を担いうる。これらの人々が要求しているのは、強い情緒的反応に対する合理的な説明、対象に関する正確かつ十分な情報、および、問題解決の具体的方略である。

これらに付け加えるとすれば、情報社会特有の課題に対する理解のねじれについて、積極的なフォローが必要であろう。

強い情緒的反応（反対論）と絡み合うことで、一般的には理解が難しい点ではあるが、インターネット特有の「ベストエフォート」や「ラフコンセンサスとランニングコード」のような、これまでの常識とは異なった概念の上に成立するネットワークサービスの「確実性」、あるいは、個人情報、プライバシー漏洩に関わる話題などについての啓蒙活動が望まれる。

---

[1] 国際大学グローバル・コミュニケーション・センター
Center for Global Communications, International University of Japan

[2] 社会経済生産性本部・情報化推進国民会議　http://www.jpc-sed.or.jp/cisi/