

本人確認方法の見直しに関する意見

2024年5月15日
イオンリテール株式会社
イオンモバイル事業部

イオンリテール株式会社 イオンモバイル事業部について

■ イオンモバイル事業部について：

総合小売業イオンリテール株式会社の携帯電話販売部門
1994年より携帯電話の販売代理店として事業を開始

■ 業務内容：

- ・大手通信事業者（3社）及び一部MVNOの販売代理店
- ・2016年2月よりMVNO「イオンモバイル通信サービス」を運営

■ 特徴：

- 全国のイオンで携帯電話の販売代理店及び通信事業者（MVNO）として、適合性原則に基づき、お客さまのご利用状況やニーズに合わせ、通信事業者や通信サービスを提案し、サービスを提供
- 令和3年度に実施された乗換え相談所の実証実験に参加し、令和4年に策定された「乗換え相談事業の実施に関する手引き」に基づき、乗換え相談所を全国で展開
- 本人確認において、050IP電話に関し、2016年のサービス開始当初より、音声サービスと同様の本人確認手続きを実施。また、データ通信サービスについても、2021年より、音声サービスと同様の本人確認手続きを実施

本人確認方法の見直しの方向性について

本人確認の厳格化により、不適正利用を防止できるため、本人確認手法に関し、マイナンバーカードによる公的個人認証を一本化するという方向性に関し、賛同致します。

ただし、実施にあたっては、課題も多いと考えますので、丁寧な議論の程、宜しくお願い致します。

弊社が考えている課題

➤ **対象範囲について**

本人確認手段であるため、原則、非対面だけでなく、対面においても、同じ時期に開始されるべきであると考えます。

➤ **利用者課題**

非対面の場合、利用者側がマイナンバーカードを読み取るための環境が必要であるため、環境を「誰」が用意するかについて検討する必要があると考えます。

➤ **事業者課題及び意見**

- ・公的個人認証に対応するための開発期間の確保
- ・開発投資に必要なコストに対しての支援
- ・事業者側が用意するマイナンバーカードを読み取るための環境のルール

対象範囲について

マイナンバーカードによる公的個人認証を一本化については、非対面だけでなく、対面についても、同時期に開始いただくことを希望します。

理由について

➤ **対面での不正契約リスクの拡大**

対面を抜け穴とした不正契約が増加する可能性が高い。

➤ **ルールが異なることによる混乱**

契約チャネルによって、ルールが異なることで、利用者側の混乱を招く可能性がある。

➤ **課題が正しく整理されない**

対面も対象とすることで、全ての利用者を対象として検討することとなり、中長期的に、利用者課題及び事業者課題を正しく整理できると考えます。

※参考：MNPワンストップの問題

昨年5月より開始されたMNPワンストップは、非対面を対象として要件が整理されたため、現在の仕様のままでは、対面での実施することは困難となっております。

利用者課題について

公的個人認証の一本化の実現にあたり、利用者側がマイナンバーカードを読み取るための環境を準備する必要があると考えます。

利用者側の環境について、課題や検討案を以下の通りまとめております。

➤ 利用者側のハードウェアの課題

- ・読み取りに対応したスマートフォンを用意できない利用者の対応
⇒読み取り対応のスマートフォンは限定されており、全ての利用者が公的個人認証による契約手続きを行える環境ではない。
- ・他人のスマートフォンを利用した場合のセキュリティの問題
⇒マイナンバーカードの情報を他人のスマートフォンで読み取ることの危険性

➤ 利用者のリテラシーの問題

- 公的個人認証の利用で必要となるパスワード（署名用パスワード、券面事項入力補助用パスワード）について、失念されている可能性が高い。
⇒失念及びロックされた場合のパスワードリセットの手続きが面倒であるため、運用の見直しが必要ではないか。

➤ その他の環境について

- コンビニのキオスク端末などを利用した公的個人認証による契約手続きの実現により、幅広い利用者での利用が可能と考えます。

事業者課題及び意見について

公的個人認証の一本化にあたり、当社が考える事業者課題及び要望について、以下の通りとなっております。

課題及び要望

➤ システム開発の期間の確保：

要件整理、設計及び開発などの期間については、事業者の環境によって大きく異なると思われるため、施行にあたっては、多くの事業者の意見をヒアリングいただくとともに、事業者が対応できるための十分な期間の確保をお願いします。

➤ 開発コストの問題：

公的個人認証による本人確認は、現在の本人確認システムとは別の新たに開発が必要となり、多大な開発コストが必要となります。
つきましては、開発に関する支援の検討をお願いします。

➤ 公的個人認証サービス利用料の引き下げ：

公的個人認証を活用することで、本人確認の厳格化を図ることができ、現在発生している不適正利用の防止が徹底できるため、契約手続きだけでなく、その他本人確認が必要な業務においても、積極的に公的個人認証を活用することが望ましいと思われます。つきましては、通信サービスにおける公的個人認証サービス利用料の引き下げについて検討をお願いします。

その他：公的個人認証の活用について

公的個人認証を活用することで、本人確認の厳格化を図ることができ、現在発生している不適正利用の防止が徹底できるため、契約手続きだけでなく、その他本人確認が必要な業務においても、積極的に公的個人認証を活用することが望ましいと思われますので、ルールの策定など、検討の程、宜しくお願いします。

公的個人認証の活用例（案）

➤ 既存利用者の本人確認としての活用

SIMスワップによるトラブルが発生しており、SIMカードの再発行時の本人確認等、契約時以外でも、公的個人認証の活用は有効な手段と考えます。

➤ MNPワンストップでの利用の可能性

携帯電話番号に、利用者の任意でマイナンバーカード情報を紐づけることを可能とすることで、MNP手続きの際に、公的個人認証による本人確認と同時に、引き続き利用する携帯電話番号も確認することができ、結果、簡便にMNP手続き（ワンストップ手続き）が実現できると考えます。

参考：イオンモバイルでの本人確認書類の利用状況（3～4月の状況）

直近2カ月の新規契約における本人確認書類について、マイナンバーカードの利用状況は全体の約18%。

免許証返納の影響と思われるが70代以上はマイナンバーカードの利用率が高い、また、非対面の方が、マイナンバーカードの利用率が高いという状況。

全契約	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	総計
運転免許証	24.7%	62.4%	80.3%	84.7%	86.0%	84.1%	67.7%	78.8%
マイナンバーカード	68.7%	21.2%	16.6%	13.9%	12.8%	14.9%	31.1%	17.9%
在留カード	4.7%	15.1%	2.4%	0.9%	0.5%	0.2%	0.0%	2.5%
その他	2.0%	1.3%	0.8%	0.5%	0.7%	0.8%	1.1%	0.8%

対面契約	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	総計
運転免許証	27.0%	72.8%	83.4%	87.3%	88.1%	85.4%	69.3%	82.0%
マイナンバーカード	68.7%	15.4%	12.9%	11.3%	10.8%	13.7%	29.7%	15.7%
在留カード	1.7%	9.6%	2.8%	1.0%	0.6%	0.2%	0.1%	1.5%
その他	2.6%	2.2%	0.9%	0.4%	0.6%	0.7%	1.0%	0.8%

非対面契約	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	総計
運転免許証	17.1%	53.8%	75.3%	77.8%	80.0%	77.9%	55.3%	71.0%
マイナンバーカード	68.6%	26.1%	22.4%	20.7%	18.7%	20.7%	42.6%	23.4%
在留カード	14.3%	19.6%	1.7%	0.8%	0.2%	0.0%	0.0%	4.9%
その他	0.0%	0.5%	0.6%	0.7%	1.0%	1.4%	2.0%	0.8%