



令和7年12月15日

くみん窓口・出張所の混雑期に向けた取組みについて

世田谷区では、例年3月・4月に混雑期を迎えるくみん窓口・出張所について、混雑解消を図り、区民の利便性を向上させるため、コンビニ交付手数料の減額等の取組みを実施します。

1 令和7年までの取組み状況と効果など

例年3月・4月に混雑期を迎えるくみん窓口・出張所における窓口改善について、混雑解消を図り、区民の利便性を向上させるため、コンビニ交付手数料（区施設に設置のマイナンバーカード専用証明書自動交付機を含む）のうち、住民票の写し、印鑑登録証明書、納・課税証明書を通常200円／1通について、令和7年2月～5月の間、10円に減額した。その結果、同時期のコンビニ交付の実績は全体の6割を超える一方、窓口での交付は3割を切る状況となり、窓口混雑の緩和に寄与することとなった。

また、マイナンバーカードの保有率は令和7年4月末時点で74.8%（直近の10月末時点では75.8%）まで上昇している。そのため、転入時にカードを保有する世帯員ごとに必要となる継続利用、電子証明書の手続き数が増加するとともに、カードを紛失する方や暗証番号をお忘れの方も相対的に増加している。また、5年ごとの電子証明書更新の対象者も増加しており、窓口混雑に拍車をかけている。それらに対応するため、令和6年7月にマイナンバーカードセンターを開設したほか、電子証明書更新・暗証番号再設定などの業務に対応できるまちづくりセンターに設置の「電子証明書手続きコーナー」を12か所から20か所に拡充した。

2 令和8年の混雑期に向けた取組み

令和7年の混雑期の取組みを継続し、混雑緩和を図る。

(1) コンビニ手数料の減額

令和8年は令和7年の混雑期の対応を継続し、住民票の写し、印鑑登録証明書、納・課税証明書を通常200円／1通について、令和8年2月～5月の間、10円に減額する。

(2) マイナンバーカード電子証明書手続きコーナー利用促進等

20か所に整備が完了したまちづくりセンター「電子証明書手続きコーナー」のうち、利用率の低い地区の活用を促進するため、ちらしを該当地区の区広報板に重点的に掲示するほか、区コールセンターでの問い合わせ時に身近なまちづくりセンターをご案内するなどの対応で底上げを行う。

また、マイナンバーカードセンターにおいては、業務委託をこれまでの窓口受付中心だったものからバックヤード業務までさらに業務範囲を広げ、効率化を図る。

◎問合せ (1) 住民記録・戸籍課
(2) マイナンバー担当課

電話03-5432-2236
電話03-6413-9481