

# 東京アプリの本人確認機能等導入に向けた 都民参加型の最終検証に関する結果報告

東京都公式アプリ(東京アプリ)は、デジタルの力で、都民一人ひとりがスマホ一つで行政とつながり、より便利になったと実感していただくことを目指しています。東京アプリ一つで、都民が簡単・便利・安全につながる、新たな行政の形を作っていきます。

令和7年12月に、本人確認機能等の技術面・運用面の検証を行うため、都民の皆様にご協力いただき、東京アプリの新規登録からマイナンバーカードを利用した本人確認までの操作や、アクセス集中時間等のデータ収集等を行いましたので、結果を報告します。

ご協力いただきました、都民の皆様に感謝申し上げます。

東京都  
一般財団法人GovTech東京

令和8年1月16日

# 目次

1. 概要	P1
2. 最終検証への参加者数等	P2
3. 検証項目ごとの結果概要	P3
4. 東京アプリへのアクセス数の推移について(日付ごと)	P4
5. 東京アプリへのアクセス数について(時間帯ごと)	P5
6. 本人確認における各画面での離脱率について	P6
7. コールセンターへのお問合せ状況について	P7
8. コールセンターの応答率について	P8
9. アンケート結果	P9
10. 検証結果を踏まえた今後の対応の方向性	P10
11. つながりやすい時期の案内(イメージ)	P11
12. 混雑カレンダー(イメージ)	P12

# 1. 概要

## 【目的】

- ① 技術面での検証:新たに開発した、マイナンバーカードによる本人確認機能(デジタル認証アプリとの連携等)の動作やシステムの処理能力など
- ② 運用面での検証:曜日や時間帯におけるアクセス数等のデータ収集・分析、コールセンターのオペレーションの検証など

## 【実施期間】

- ・令和7年12月15日(月)13時から同年12月26日(金) 18時まで

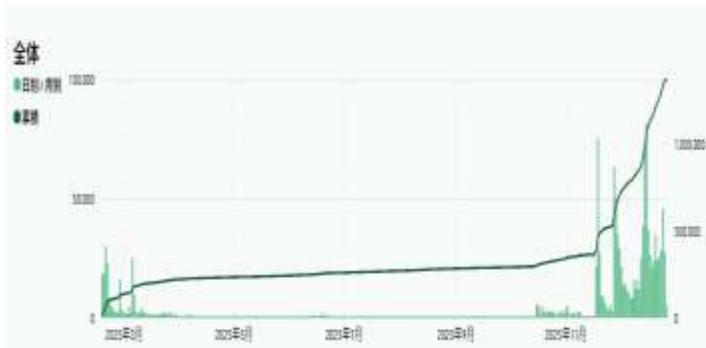
## 【検証対象者】

- ・マイナンバーカードをお持ちの15歳以上で都内在住の方(東京都に住民登録されている方)

## 2. 最終検証への参加者数等

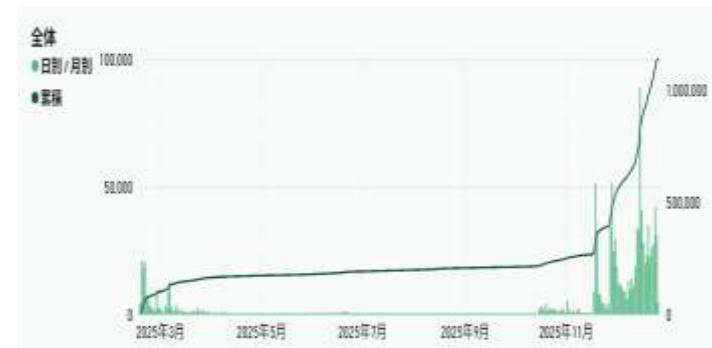
累積ダウンロード数(回)

1,356,076



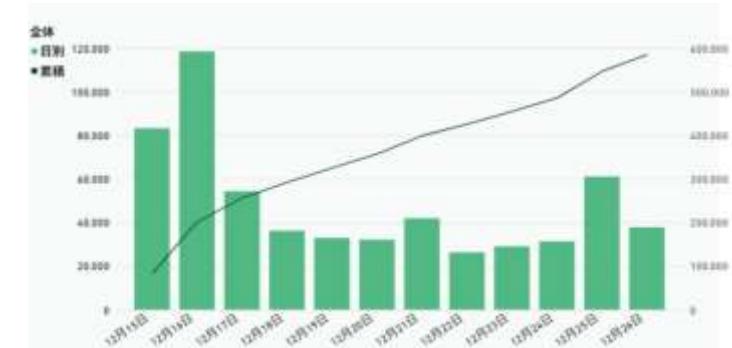
累積ユーザー数(人)

1,127,256

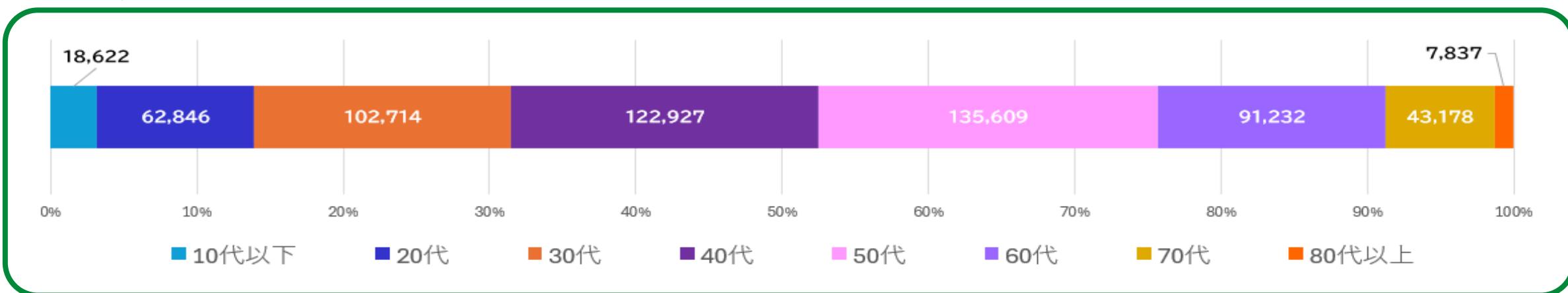


累積マイナ連携者数(人)

584,965



年代別参加者数(人)



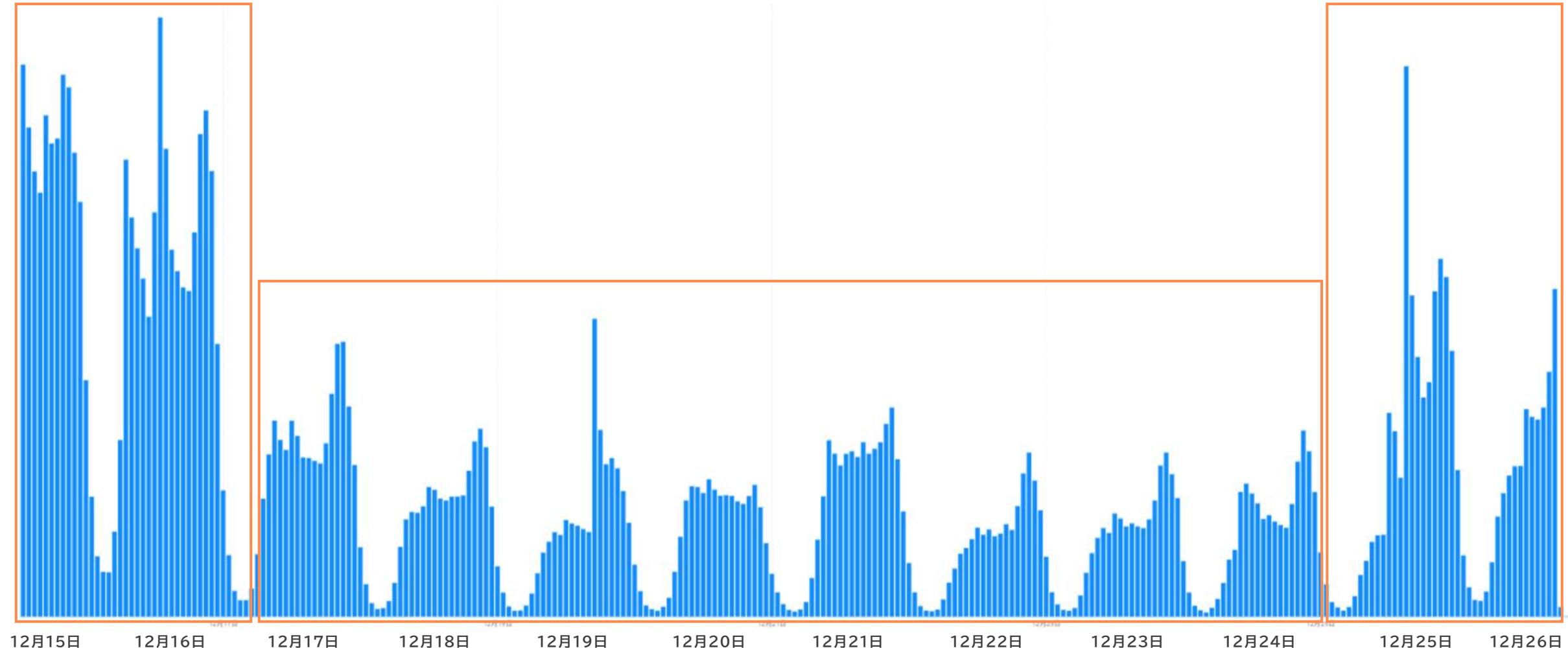
※数値は令和7年12月26日時点

### 3. 検証項目ごとの結果概要

#	項目	検証内容	結果概要
1	通常の動作 ／想定外の動作	<ul style="list-style-type: none"> <li>本人確認からポイント付与までの動作確認</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>開始後2日間はアクセス集中につき、つながりにくい状況や操作の待ち状態が発生</li> <li>混雑していない時間帯では、一連の操作が円滑に動作したことを確認</li> </ul>
2	時間毎の処理件数等	<ul style="list-style-type: none"> <li>アクセス数と処理性能の実測</li> <li>画面毎の離脱率の測定 ※離脱率：各画面で操作を止めてしまった割合</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>開始後2日間と終了前2日間にアクセスが集中</li> <li>時間帯では、20時から22時台にアクセスが集中</li> <li>開始直後、ポイント付与に時間を要した</li> <li>東京アプリからデジタル認証アプリの画面に切り替わるところで、操作を中断する方が多かった</li> </ul>
3	ピーク時の対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>アクセス集中時のつながりやすさを確認</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>開始後2日間はアクセス集中につき、つながりにくい状況や操作の待ち状態が発生</li> <li>つながりにくい原因の特定と修正を行うことで、終了前2日間のピークについてはつながりにくさを改善</li> </ul>
4	コールセンターの運用 (9時～19時)	<ul style="list-style-type: none"> <li>問合せの集中時間帯の把握</li> <li>問合せに対し的確に対応できるかの確認</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>開始後2日間に、電話問合せ件数全体の約40%が集中し、応答率は40%から50%で推移</li> <li>「よくある質問一覧」の充実や操作動画の追加などにより、問合せ件数が減少し、3日目以降は90%以上で推移</li> </ul>

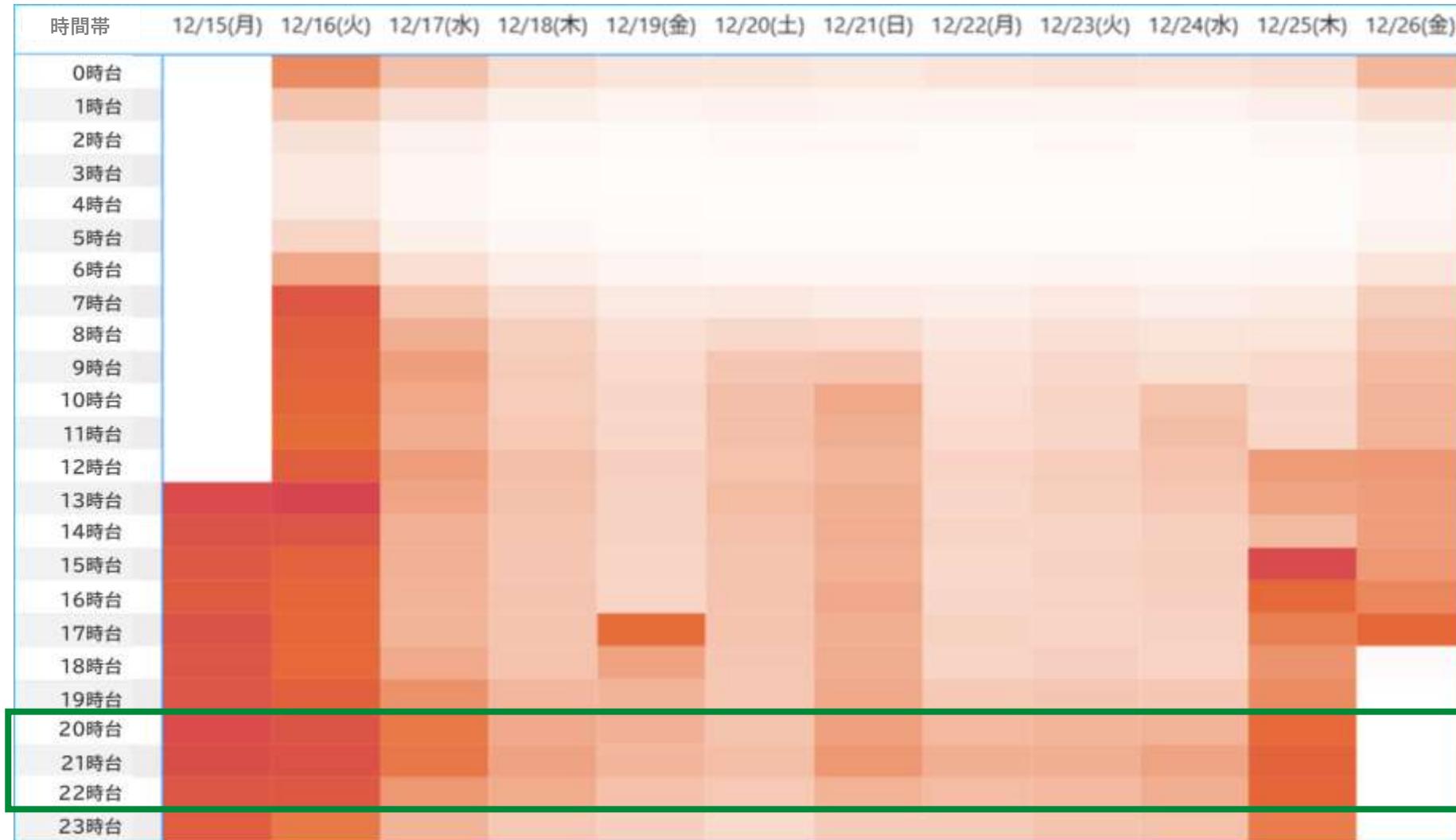
## 4. 東京アプリへのアクセス数の推移について(日付ごと)

➤ 開始後2日間と終了前2日間にアクセスが集中



## 5. 東京アプリへのアクセス数について(時間帯ごと)

▶ 時間帯では、平日20時から22時台にアクセスが多い傾向



凡例

↑ 多い  
（アクセス数）  
每時8,000以上

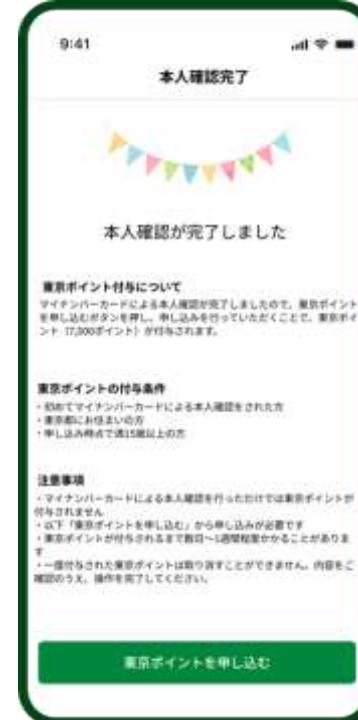
每時3,000程度

每時1,000未満

↓ 少ない

## 6. 本人確認における各画面での離脱率(※)について

▶ 東京アプリからデジタル認証アプリの画面に切り替わるところで、操作を中断する方が多かった

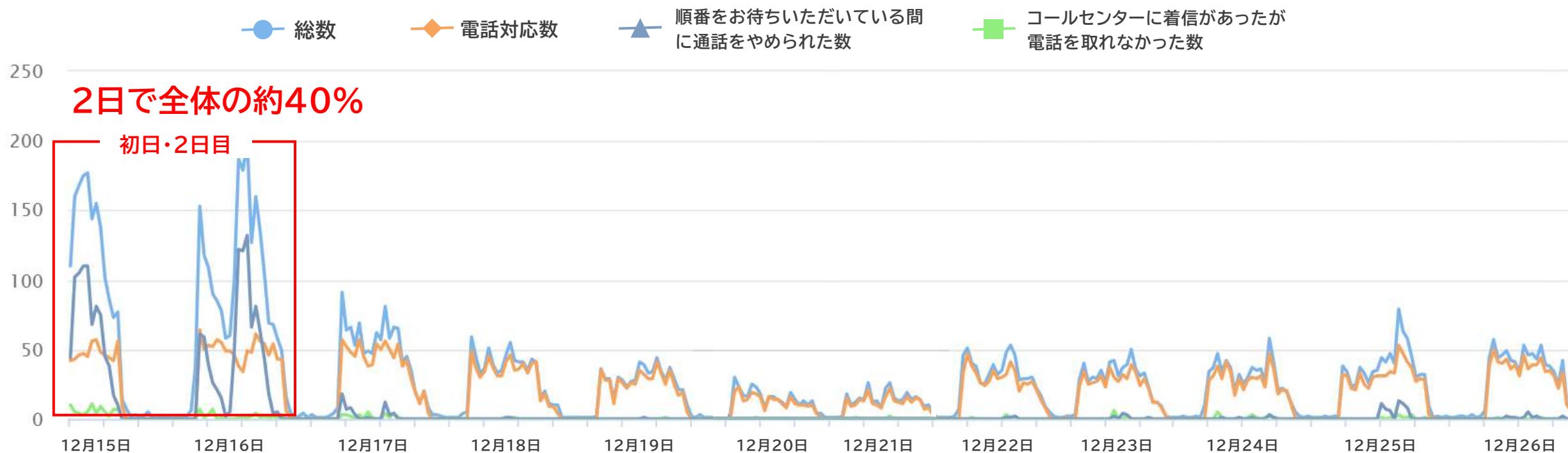
本人確認の同意	本人確認の手順説明	本人確認の意思表示	本人確認 (デジタル認証アプリ)	本人確認完了
7%	3%	1%	21%	1%
				

※離脱率：各画面で操作を止めてしまったユーザの割合

## 7. コールセンターへのお問合せ状況について

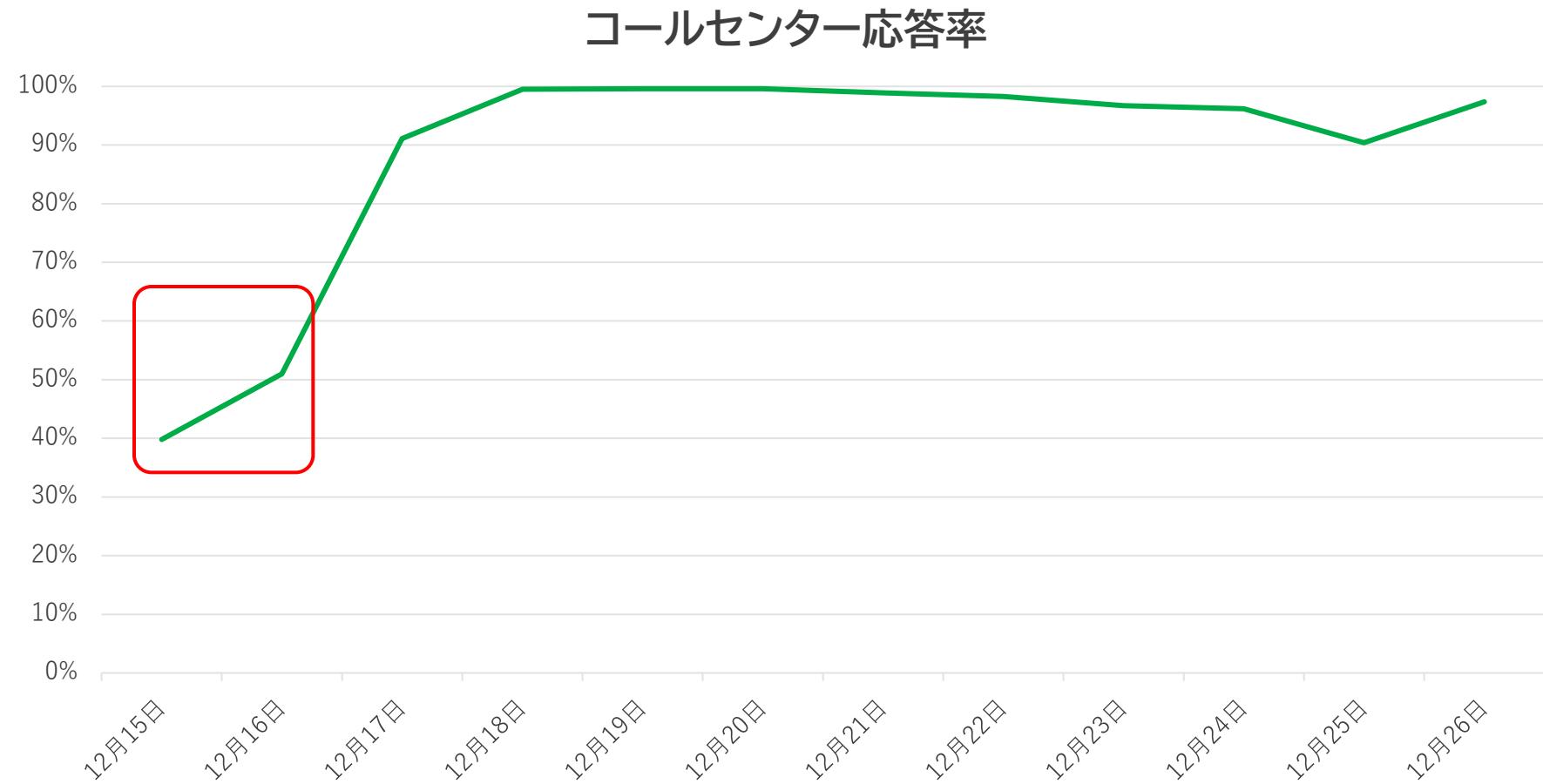
- 開始後2日間は混雑し、問合せ件数全体の40%が集中
- 平日は、9:00～10:00と13:00～17:00頃までが混雑

※コールセンター稼働時間:9:00～19:00



## 8. コールセンターの応答率について

- 開始後2日間に、電話問合せ件数全体の約40%が集中し、応答率は40%から50%で推移
- 「よくある質問一覧」の充実や操作動画の追加などにより、問合せ件数が減少し、3日以降は応答率90%以上で推移

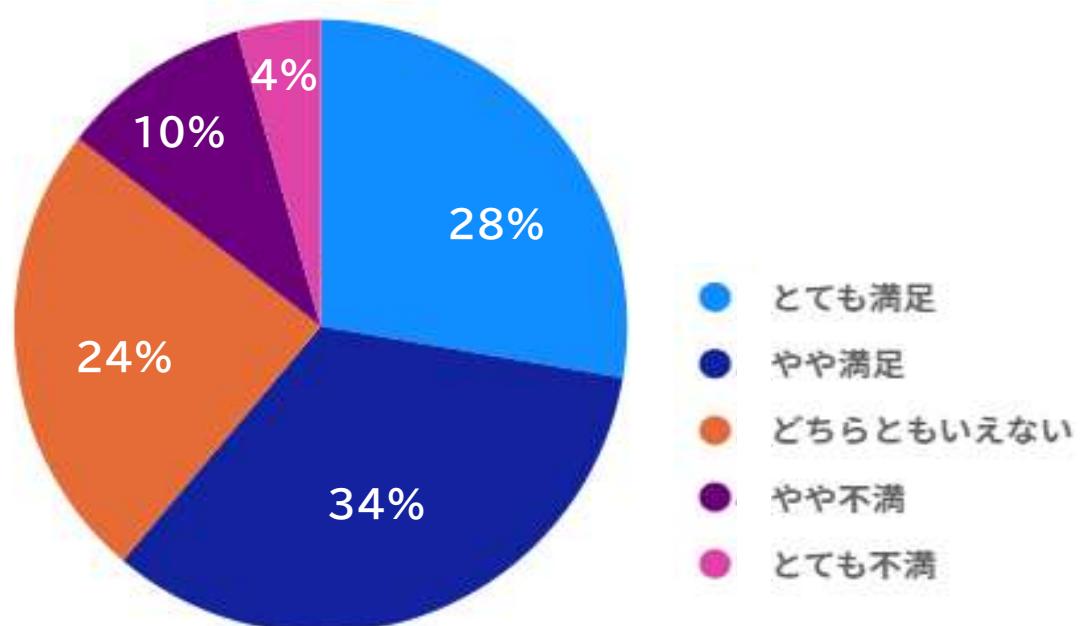


## 9. アンケート結果

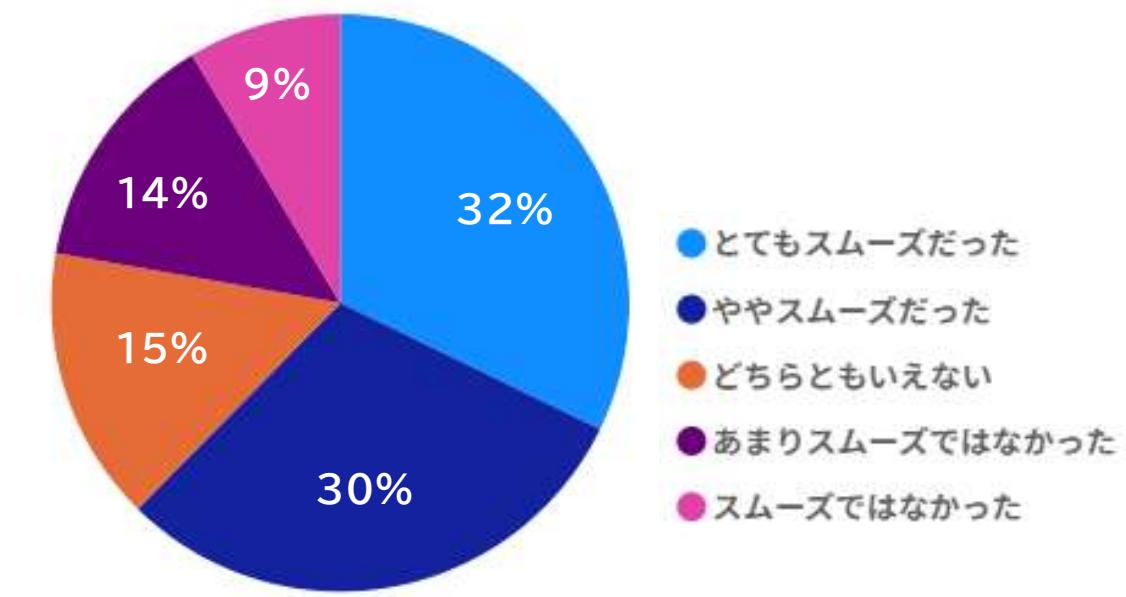
- 操作に関する総合満足度:「とても満足」+「やや満足」が62%、「やや不満」+「とても不満」が14%
- 本人確認からポイント申込までの操作:「とてもスムーズだった」+「ややスムーズだった」が62%  
「あまりスムーズではなかった」+「スムーズではなかった」が23%

・回答数:306,366件

操作に関する総合満足度



本人確認からポイント申込までの操作



## 10. 検証結果を踏まえた今後の対応の方向性

### 検証で得られた知見

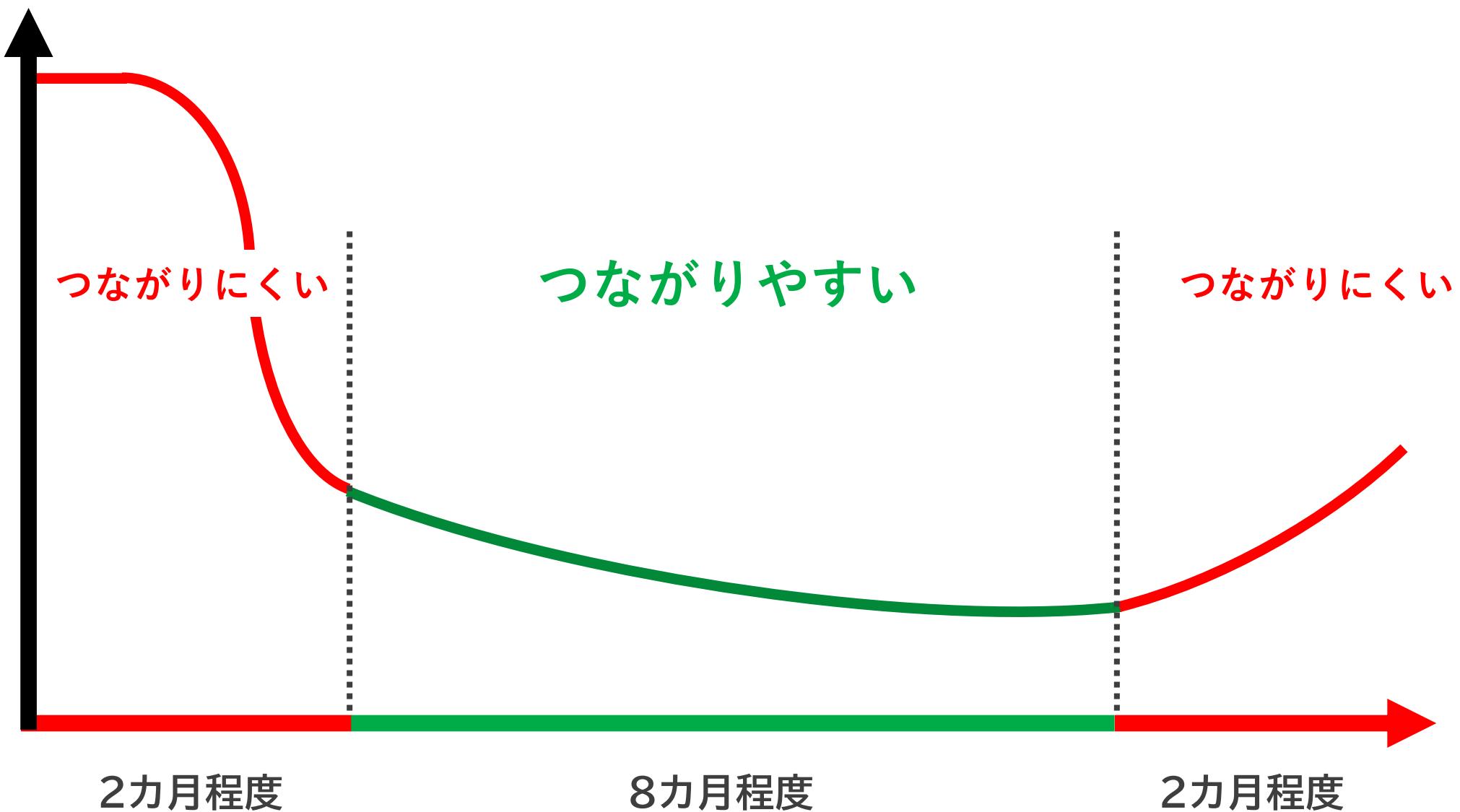
- 今回開発した本人確認機能等について、正しく動作することを確認できた
- 一方、開始直後などにアクセス集中が発生した場合、操作に時間を使ったり、問合せへの対応など、一時的にサービスが低下してしまう事象も確認できた

### 東京アプリ生活応援事業に向けて

生活応援事業では、今回の検証を上回るアクセス集中も予想されることから、円滑な事業の実施に向け、まずは検証結果を都民の皆様と共有し、アクセス集中の緩和策など必要な手立てを講じていく

- ✓ 実施期間は令和8年2月2日から令和9年4月1日までの1年間程度を予定しており、開始直後のアクセス集中の緩和に向けて、都民の皆様につながりやすい時期等をお知らせ
- ✓ 「混雑カレンダー」の作成により、すいている日時等を分かりやすく案内
- ✓ 「よくある質問一覧」や動画コンテンツを充実することで、操作方法を丁寧に案内
- ✓ 操作がスムーズに進むよう、東京アプリやデジタル認証アプリの事前のダウンロードなど、事前の準備を案内

## 11. つながりやすい時期の案内(イメージ)



## 12. 混雑カレンダー(イメージ)

### ・1年カレンダー(イメージ)

	1か月目 (開始直後)	2か月目 (初期ピーク)	3~4か月目 (定期移行)	5~8か月目 (通常期)	9~10か月目 (通常期後半)	11か月目 (締切前期)	12か月目 (締切月)
7:00-12:00	 大変混雑	 混雑	 順調	 順調	 順調	 混雑	 大変混雑
12:00-20:00	 大変混雑	 混雑	 順調	 順調	 順調	 混雑	 大変混雑
20:00-1:00	 大変混雑	 混雑	 順調	 順調	 順調	 混雑	 大変混雑
1:00-7:00	 順調	 順調	 順調	 順調	 順調	 順調	 順調

・4週間カレンダー(時間帯別)(イメージ)

	2月2日	2月3日	2月4日	2月5日	2月6日	2月7日	2月8日	2月9日	2月10日	2月11日	2月12日	2月13日	2月14日	2月15日
	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日
7:00~12:00	●	●	●	●	●	●	●	○	○	●	○	○	●	●
	大変混雑	混雑	混雑	大変混雑	混雑	混雑	大変混雑	大変混雑						
12:00~20:00	●	●	●	●	●	●	●	○	○	●	○	○	●	●
	大変混雑	混雑	混雑	大変混雑	混雑	混雑	大変混雑	大変混雑						
20:00~1:00	●	●	●	●	●	●	●	○	○	●	○	○	●	●
	大変混雑	混雑	混雑	大変混雑	混雑	混雑	大変混雑	大変混雑						
1:00~7:00	○	○	○	○	○	○	○	●	●	●	●	●	●	●
	混雑	順調	混雑	順調	順調	混雑	混雑	順調						

	2月16日	2月17日	2月18日	2月19日	2月20日	2月21日	2月22日	2月23日	2月24日	2月25日	2月26日	2月27日	2月28日	3月1日
	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日
7:00~12:00	○	○	○	○	○	●	●	●	○	○	○	○	●	●
	混雑	混雑	混雑	混雑	混雑	大変混雑	大変混雑	大変混雑	混雑	混雑	混雑	混雑	大変混雑	大変混雑
12:00~20:00	○	○	○	○	○	●	●	●	○	○	○	○	●	●
	混雑	混雑	混雑	混雑	混雑	大変混雑	大変混雑	大変混雑	混雑	混雑	混雑	混雑	大変混雑	大変混雑
20:00~1:00	○	○	○	○	○	●	●	●	○	○	○	○	●	●
	混雑	混雑	混雑	混雑	混雑	大変混雑	大変混雑	大変混雑	混雑	混雑	混雑	混雑	大変混雑	大変混雑
1:00~7:00	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	順調	順調	順調	順調	順調	混雑	混雑	混雑	順調	順調	順調	混雑	混雑	順調