

オンライン手続の利便性向上に向けた改善方針

〔2014年（平成26年）4月1日〕
〔各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定〕

「世界最先端IT国家創造宣言」（平成25年6月14日閣議決定）に基づき、オンライン手続の利便性向上に向けた改善方針を下記のとおり定める。

記

I 基本的考え方

我が国は、世界最先端IT国家創造宣言において、「公共サービスがワンストップで誰でもどこでもいつでも受けられる社会」を目指すべき社会・姿として掲げ、より便利で利用者負担の少ない行政サービスの提供を、徹底したコストカット及び効率的な行政運営を行いつつ実現することとしている。

各種法令に基づく行政手続は、国においては年間4億件を超える件数の申請・届出等が行われており、国民・企業等と行政機関の間でやり取りされる代表的な公共サービスである。そのオンライン利用は、国民・企業等の行政機関とのやり取りにおける負担軽減をもたらし、また、行政機関においても、効率的な事務処理を可能とし、正確で迅速な行政サービスを提供することに寄与するものであり、世界最先端IT国家創造宣言において示された目指すべき社会・姿を実現する上で、行政手続のオンライン利用の普及・定着は、欠かすことができない。

これまで、国の行政手続については、累次の計画に基づき、オンライン利用の促進を進めてきた。「新たなオンライン利用に関する計画」（平成23年8月3日高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部決定）においては、申請・届出等件数の多い手続を中心にオンライン利用を促進し、利便性の向上と行政運営の効率化を目的とした業務プロセス改革に取り組んできたところである。こうした取組を通じ、そのほとんどがオンライン利用となっている手続がある一方で、申請・届出等件数は多いもののオンライン利用が低調な手続もあり、府省や行政分野によって行政手続のオンライン利用の状況に差異が生じてきている。

その背景には、

- ① 利用者の意見や要望が行政手続を所管する府省に届いていない、又は当該府省の取組に十分に反映されていない
- ② オンライン利用の拡大に関し、各手続で抱える課題や取組について、府省を超えた情報共有が図られていない
- ③ 行政手続をオンラインで受け付ける情報システム（以下「受付システム」という。）が仕様を開示していないことやAPIを開発していないため、民間事業者が開発するソフトウェアが受付システムと連携できていない

- ④ 改善に向けた取組の進んでいないオンライン手続を行う場合、手続によっては、利用者本人や第三者の電子署名を求められる等、申請・届出等を窓口・郵送等で行う場合以上の負担を負うことがあるため、士業者等の行政手続を反復継続して行う者がオンライン利用をためらい、士業者等をオンライン利用に十分取り込めていない
- ⑤ オンライン利用による行政側の事務処理の簡素化、効率化が徹底されておらず、プリントアウトした紙による審査を行っている等、窓口や郵送等で受け付けた手続と比べて、かえって行政側の事務が煩雑・非効率で処理が遅くなっている

等、オンライン利用によるメリットを国民・企業等と行政の双方が享受できていない状況がある。行政手続のオンライン利用の普及・定着を図るためには、これらの課題解決を図り、オンライン手続の利便性向上に政府全体として取り組むことが必要である。

世界最先端 I T 国家創造宣言では、目指す社会・姿の実現を、国民と政府の相互協力関係を基軸として進めることにより、持続的に発展可能な新たな電子行政のモデルを構築するとしており、こうした考え方の下、オンライン手続の利便性向上に向け、国民・企業等に理解と協力も求めつつ、行政サービスと事務処理の改善に取り組むものとする。

取組に当たっては、改善効果がより大きいものから効果的・効率的に進めるため、
ア 国民・企業等が広く利用するオンライン手続のうち、利用頻度が高い年間申請等件数が100万件以上のもの及び主として企業等が反復的又は継続的に利用する手続であってオンライン手続の利用率の向上を引き続き図るべきもの

イ 総務省の「申請手続に係る国民負担の軽減等に関する実態調査結果に基づく勧告（一般手続関連）」（平成25年11月）の対象となっている手続のうちオンライン手続の負担軽減に関するもの

として、別表に掲げる手続を、「改善促進手続」と位置付け、社会保障・税番号制度の導入を勧案しつつ、利便性の向上とオンライン利用の拡充・定着に重点的に取り組むものとする。また、改善促進手続以外の手続についても、国民・企業等の意見・要望を踏まえ、改善を要すると判断される手続については、改善促進手続と同様、オンライン利用に関するサービスの品質の向上等を図るものとする。

なお、行政手続には、反復的又は継続的に利用されるものや利用者が窓口等で相談しながら手続を行うことを望むもの、高齢者等を対象とするもの、複数の関係者が関与するもの等があることから、行政手続の利便性については、オンライン利用の促進と並行し、行政手続の特性、利用者の属性を踏まえ、行政機関の窓口におけるサービスの充実等も考慮する等、オンライン利用以外の方法も含めたきめ細かい対応を図ることが重要である。

II 実施事項

1 利用者の意見・要望の把握

行政手続の利用者の意見・要望を当該手続の所管府省の取組に適切に反映するため、各府省（地方支分部局等を含む。）で行う意見・要望の把握に加え、総務省において、毎年度、国民・企業等からオンライン手続の利用に関する意見・要望を広く募り、その把握を行う。また、総務省は、把握した意見・要望について、当該意見・要望の対象となる手続の所管府省に伝え、対処の是非の検討を求めるほか、事務処理、情報システム等の見直しを要すると認められるものについては、オンライン手続の改善に向けた計画的な取組を要請するものとする。

2 改善取組計画の策定

各府省は、改善促進手続の利便性向上に向け、別紙の「オンライン手続の利便性向上に向けた共通取組事項」を踏まえ、行政サービスの改善を検討するとともに、国民・企業等から意見・要望があった手続等について対処の是非及び改善に向けた事務処理、情報システム等の見直しを検討し、オンライン手続の利便性向上に向けた改善取組計画（以下「改善取組計画」という。）を策定し、オンライン手続の利便性向上に計画的に取り組むものとする。

改善取組計画では、オンライン手続の利便性向上に関し各年度において措置予定又は措置することを検討する改善事項を明記するとともに、改善促進手続に関し、利用者の満足度やオンライン利用率等の目標その他評価指標等を明記するものとする。

改善取組計画の策定等に当たっては、あらかじめ内閣官房及び総務省と調整するものとし、改善取組計画について、インターネットの利用その他の方法により公表するものとする。なお、各府省は、改善取組計画の毎年度の実施状況の検証を行った上で、その他、必要に応じて改善取組計画を改定するものとする。

各府省は、改善促進手続以外の手続については、国民・企業等の意見・要望への対応について検討を行うものとする。

3 新戦略推進専門調査会電子行政分科会の意見の聴取

各府省は、改善取組計画の案並びに毎年度の実施状況及びこれを踏まえた改善取組計画の改定案について、新戦略推進専門調査会電子行政分科会（以下「分科会」という。）の意見を聴くものとし、策定又は改定する改善取組計画に、その意見を適切に反映するものとする。

4 オンライン利用の停止

各府省は、国の行政手続に係るオンライン利用を停止しようとするときは、当該

手続に係る国民等の意見及び要望を把握するとともに、あらかじめ内閣官房及び総務省と調整するものとする。

各府省は、国の行政手続に係るオンライン利用を停止するときは、当該手続の名称、停止する時期及び停止後に手続を行う方法その他の事項について、あらかじめ国民・企業等に周知するものとする。

5 課題解決に向けた府省横断的な情報共有・検討

政府情報システム刷新等ワーキンググループの下に、改善促進手続を所管する主要府省等の実務担当者によって構成する検討等の場を設け、オンライン手続の利便性向上に関し、原本提示や添付書類提出の省略等の負担軽減の方法、認証方法等の各手続で隘路になっている課題、オンライン利用率や利用者満足度の向上につながった措置や取組事例等を府省間で共有し、個々の手続及び手続全体における課題解決に向けた検討等を行うものとする。

6 国が申請主体となる手続分野におけるオンライン申請の積極的な利用

各府省は、自らが国の行政手続の当事者となる場合は、政府全体としての国の行政手続のオンライン利用の促進や業務の効率化を図る観点から、率先してオンライン利用を行うものとする。

内閣官房及び関係府省は、各府省（地方支分部局等を含む。）における国の行政手続のオンライン利用の周知を徹底するとともに、所管する独立行政法人及び特殊法人等並びに地方公共団体に対しても、積極的に国の行政手続のオンライン利用を行うよう働きかけるものとする。

オンライン手続の利便性向上に向けた共通取組事項

各府省は、改善取組計画を策定する際、次に掲げるオンライン手続の利便性向上に向けた事項を踏まえ、必要かつ適切な行政サービスの改善に取り組む。なお、各府省は、次に掲げる事項に限らず、国民・企業等から意見・要望のあった事項に取り組む必要がある。

また、改善促進手続以外の国の行政手続についても、共通的な取組事項を踏まえ、オンライン手続の利便性向上に努めるものとする。

1 オンライン手続に係る負担軽減

- (1) 各府省は、オンライン手続のうち、原本の提示又は書面若しくは電子媒体による添付書類の提出を求めているものについては、次に掲げる措置等により、原本の提示若しくは添付書類の提出の省略を可能とし、又はオンライン利用により提出させることを検討の上、実施するものとする。
 - ① 士業者が手続を代理する場合において、士業者が原本や添付書類を確認することにより、当該原本の提示や当該添付書類の提出を省略する。
 - ② オンライン手続の利用者に対して添付書類の保管を義務付けること等により、当該添付書類の提出を省略する。
 - ③ 添付書類が他の行政機関等から発行されるものである場合には、個人情報取扱いに留意した上で、当該他の行政機関等から必要な情報の提供を受けることにより、当該添付書類の提出を省略する。
 - ④ オンラインでの提出を認めている添付書類のファイル形式は、利用者の利便性やニーズ等を踏まえるとともに、関連する他の行政手続において指定するファイル形式と整合的なものとする。
- (2) 各府省は、次に掲げる措置等により、電子署名を省略し、又は認証方式を見直すことによる本人確認方法の簡略化について検討の上、実施するものとする。
 - ① 士業者が手続を代理する場合において、士業者以外の者が作成する添付書類を含め、当該士業者以外の者の電子署名を求めない。
 - ② 利用者の利便性の向上を図りつつ、オンライン手続における脅威に対するリスクの影響度に対応する合理的なものとするべく、「オンライン手続におけるリスク評価及び電子署名・認証ガイドライン」（平成22年8月31日各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）に基づき、認証方式の見直しを検討する。
- (3) 各府省は、オンライン手続の方法について、インターネットにより利用者に分かりやすく周知するものとする。当該手続の改正に伴い受付システムを改

修する場合には、国民・企業等が当該受付システム改修に対応するための時間を十分に確保するため、周知に合理的な期間を置くとともに、当該改正内容の周知を徹底するものとする。

2 オンラインによる処理の見直し

各府省は、オンライン手続について、次に掲げる措置等により、各府省における事務処理の見直しを検討の上、実施するものとする。

- ① オンライン手続を一元的、専門的に取り扱うことで事務処理を効率化する等、オンライン手続の処理を迅速化する。
- ② 利用者からの申請・届出等に対して、行政機関が応答する必要があるオンライン手続について、オンライン手続の場合に要する標準的な事務処理期間をあらかじめ公表する。
- ③ 電子決裁の活用等により、申請・届出等の受付から事務処理の完了までの一連の事務処理を電子的に行う。
- ④ オンライン手続に必要な添付書類が提出先により異なる等、オンライン手続の方法が、地方支分部局等ごとに異なることがないようにする。

3 受付システムの利便性の向上

各府省は、費用対効果を精査した上で、次に掲げる措置等により、受付システムの利便性を向上させることを検討の上、実施するものとする。

- ① 利用者が、受付システムを利用するために必要となるパソコンの環境設定を容易に行えるようにする。
- ② 利用者からの要望や受付システムの利用実態等を踏まえ、利用者が受付システムに送信できる容量の制限を緩和する。
- ③ 利用者からの要望や受付システムの利用実態等を踏まえ、システムの運用時間を拡充する。
- ④ 情報セキュリティを確保した上で、受付システムの仕様を開示し、又はAPIの開発を行う。
- ⑤ ヘルプデスク等のシステムの利用者をサポートする機能を充実させる。
- ⑥ 主要なOS及びブラウザのバージョンアップ等への適時適切な対応に努めるとともに、利用者からの要望や国民・企業等のモバイル端末の利用状況に応じて対応する。
- ⑦ 「電子政府ユーザビリティガイドライン」（平成21年7月1日各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）を踏まえ、手続の特性、利用者の属性・ニーズ等に応じたシステムの利便性の向上に取り組む。

4 経済的インセンティブの付与

各府省は、オンライン手続に係る手数料を無料とし、又は割り引くことにより、国民・企業等に対してオンライン利用に係る経済的インセンティブを設けるものとする。

5 普及啓発等

各府省は、国の行政手続のオンライン利用促進に関し、手続の特性及び利用者属性に応じて、広報活動等を通じた効果的な普及啓発を行うものとする。特に、実務を担当する地方支分部局等の窓口においてオンライン手続の利用の勧奨に努めるものとする。また、職員に対し、オンライン利用に関する理解を促進させるものとする。

(別表) 改善促進手続

<p>1 登記 (計 5 手続)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・不動産登記の申請 ・不動産登記に係る登記事項証明書等の交付請求等 ・商業・法人登記の申請 ・商業・法人登記に係る登記事項証明書等の交付請求等 ・成年後見登記に係る登記事項証明書の交付請求 	<ul style="list-style-type: none"> ・健康保険被扶養者(異動)届、船員保険被扶養者(異動)届 ・健康保険・厚生年金保険賞与支払届、厚生年金保険(船員)賞与支払届 ・厚生年金保険被保険者住所変更届、厚生年金保険(船員)被保険者住所変更届 ・国民年金・厚生年金保険老齢給付裁定請求書 ・国民年金・厚生年金保険老齢給付裁定請求書(ハガキ形式) ・年金受給権者現況届 ・年金受給権者住所・支払機関変更届 ・年金手帳再交付申請書※ ・国民年金第3号被保険者資格取得・種別変更・種別確認・資格喪失・死亡・住所・氏名変更・生年月日変更・性別変更届 ・国民年金保険料還付請求書 ・国民年金・厚生年金保険年金受給権者死亡届 ・1年単位の変形労働時間制に関する協定届※ ・時間外労働・休日労働に関する協定届※ ・就業規則(変更)届※ ・健康診断結果報告※ ・労働者死傷病報告※ ・労働保険の保険関係成立届※ ・新規適用届※ ・適用事業所所在地・名称変更(訂正)届※ ・適用事業所全喪届※ ・70歳以上被用者該当・不該当届※ ・70歳以上被用者算定基礎・月額変更・賞与支払届※
<p>2 国税 (計 15 手続)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国税申告手続(所得税) ・国税申告手続(法人税) ・国税申告手続(消費税(個人)) ・国税申告手続(消費税(法人)) ・国税申告手続(酒税) ・国税申告手続(印紙税) ・不動産の使用料等の支払調書(及び同合計表) ・不動産等の譲受けの対価の支払調書(及び同合計表) ・不動産等の売買又は貸付けのあっせん手数料の支払調書(及び同合計表) ・報酬、料金、契約金及び賞金の支払調書(及び同合計表) ・給与所得の源泉徴収票(及び同合計表) ・退職所得の源泉徴収票(及び同合計表) ・利子等の支払調書(及び同合計表) ・納税証明書の交付請求 ・電子申告・納税等開始(変更等)届出 	<ul style="list-style-type: none"> ・健康診断結果報告※ ・労働者死傷病報告※ ・労働保険の保険関係成立届※ ・新規適用届※ ・適用事業所所在地・名称変更(訂正)届※ ・適用事業所全喪届※ ・70歳以上被用者該当・不該当届※ ・70歳以上被用者算定基礎・月額変更・賞与支払届※
<p>3 社会保険・労働保険 (計 32 手続)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・概算・増加概算・確定保険料申告書 ・概算保険料の延納の申請 ・雇用保険被保険者資格取得届 ・雇用保険被保険者資格喪失届※ ・高年齢雇用継続基本給付金の申請 ・健康保険・厚生年金保険被保険者報酬月額算定基礎届※ ・健康保険・厚生年金保険被保険者報酬月額変更届※ ・健康保険・厚生年金保険被保険者資格取得届、船員保険・厚生年金保険被保険者資格取得届※ ・健康保険・厚生年金保険被保険者資格喪失届、船員保険・厚生年金保険被保険者資格喪失届※ ・健康保険・厚生年金保険被保険者氏名変更(訂正)届、船員保険・厚生年金保険被保険者氏名変更訂正届 	<p>4 自動車登録 (計 1 手続)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自動車の新車新規登録等 <p>5 その他</p> <p>(1) 無線局 (計 2 手続)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・無線局免許申請等 ・無線局再免許申請等 <p>(2) 特殊車両通行許可 (計 1 手続)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特殊車両通行許可申請 <p>(3) 公認会計士試験関係 (計 1 手続)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公認会計士試験受験願書の提出及び公認会計士試験免除申請書の提出※

※ 「申請手続に係る国民負担の軽減等に関する実態調査結果に基づく勧告(一般手続関連)」(総務省(平成25年11月))の対象となっている手続(オンライン手続の負担軽減に関するものに限る。)