

## 平成 22 年度 各地区電子政府推進員協議会開催結果

平成 22 年 10 月から 11 月の間に、北海道・東北、関東、中部、近畿、中国・四国、九州・沖縄の全国 6 地区において、電子政府推進員協議会を開催しました。

### 平成 22 年度電子政府推進員協議会の開催状況

月日（曜日）	時間	地区（出席者数）	場所	
10 月 18 日（月）	14 時～16 時	関東地区(41 名)	千代田区	<a href="#">概要</a>
10 月 22 日（金）	同上	北海道・東北（27 名）	仙台市	<a href="#">概要</a>
10 月 25 日（月）	同上	近畿地区(23 名)	大阪市	<a href="#">概要</a>
10 月 26 日（火）	同上	九州・沖縄地区(22 名)	福岡市	<a href="#">概要</a>
10 月 27 日（水）	同上	中部地区(21 名)	名古屋市	<a href="#">概要</a>
11 月 2 日（火）	同上	中国・四国地区(32 名)	広島市	<a href="#">概要</a>

協議会では、事務局（総務省 行政管理局）から、最近の電子政府の動向や電子政府推進員の活動状況の報告について説明を行い、質疑応答及び意見交換を行いました。

#### 【議事次第】

- 1 開会
- 2 総務省 管区行政評価局長あいさつ \*関東地区は総務省行政管理局審議官あいさつ
- 3 電子政府の推進に関する動向、電子政府の総合窓口（e-Gov）の障害報告（事務局説明）
- 4 電子政府推進員の活動状況報告等について
- 5 意見交換
  - ・ e-Gov の在り方等を含む情報提供の在り方等について
  - ・ オンライン申請・届出等における負担軽減策について
  - ・ その他
- 6 電子政府推進員協議会会長あいさつ
- 7 閉会

また、参加された電子政府推進員の皆様から、電子政府の在り方や電子申請システムの使い勝手の改善、行政の業務運営の改善等に関して、様々な意見・要望をいただきました。詳細は、「別添」をご覧ください。

これらの意見・要望については、電子政府の推進のための施策に活用するとともに、関係府省にもフィードバックし、改善に向けた取組を進めていくこととしています。

## 関東地区 電子政府推進員協議会

○日 時：平成 22 年 10 月 18 日（月）14:00～16:00

○場 所：九段合同庁舎（東京都千代田区）

○出席者：41 名（司会進行：小尾敏夫 関東地区会長）



関東地区会場の模様

### ○議事概要（主な意見・要望等）

#### （議題 1）e-Gov、各府省 HP での情報提供の在り方等について

##### （1）オピニオンリーダー

- 最近、首相官邸のホームページの更新が遅くなっており、情報量も全体的に少なくなっていると感じる。
- 国による情報提供のガイドラインがあるとのことだが、各省庁で独自のホームページ様式になっており、どこをどう探せば求める情報に行きつけるのか、省庁ごとに区々となっている状況が散見される。
- 経済産業省の統計調査で、政府統計オンライン調査システムを使ってオンラインで回答するよう依頼されることがあるが、郵送であれば本人認証も必要なく書いて送ればいいが、オンラインで回答する場合、ID パスワードを入力する必要があるなど、本人認証も含めて使いにくく、郵送の方が楽という状況がある。

企業の担当者の方は、一層そのように感じるのではないかと思います。

- e-Gov でできることの中に、ヤフーやグーグルでできないようなものがあるか。例えば、出生届を出そうと思ったら、ヤフーで検索し、自分が住む自治体に提出するから、総務省とは関係なくできる。

e-Gov の役割、存在価値を高めるために、利用者が e-Gov のどこを見ているのかをよく調べて、全面的に見直した方がよいのではないかと。

現在の e-Gov は確かに見栄えはよくなっているが、それをかわせる戦略を考え

るべきである。

## (2) 士業関係者

- 税理士の場合、業務に密接に関係のある行政機関は、財務省（国税庁）なので、e-Gov を経由してこれらの行政機関のホームページにアクセスすることはほとんどないのが現状。
- 財務省の HP の対応は非常に早い。実際にシステムの運用を担当している部署の担当者に、分かりやすいサイトマップについて意見を伝える機会があったが、翌日にはもうホームページが修正されていた。  
e-Gov も、分かりやすいサイトマップを作ってほしい。
- 国土交通省の地方運輸局のホームページは、地方運輸局単位で作成されていると思われるが、地方運輸局としてまとめて一つあればよいと思う。  
また、オンライン申請先である地方運輸局の局長名がホームページに掲載されておらず、電話で問い合わせないと分からない。最低限の情報すら得られないホームページは無駄ではないか。

## (議題 2) オンライン申請・届出等における負担軽減策について

### (1) オピニオンリーダー

- これまで、「紙媒体からオンラインへの完全移行を個人の申請については、10年後、企業の申請については5年後といった方針で、本気で取り組まないと電子政府の実現はいつまで経っても困難」と発言してきたが、なかなかアクションがない。
- ①国民IDを進めること、②バックオフィスの連携（行政が個人の情報を確認できないことはおかしい）、③紙ベースを前提とした法律体系から電子情報ベースを前提とした法体系への見直しなどが進まないと、今のオンライン申請における閉塞感は打破できないのではないか。
- 新たな情報通信技術戦略の中で、「国民本位の電子行政の実現」が謳われているが、国民IDの導入が進まないと、国民本位の電子行政の実現は進まない。
- 国民IDの更なる議論は必要であるが、個人情報積極的に活用すべきと考えている。また、プライバシーをきちんと守れば、民間企業が手数料を得て、オンライン申請サービスを提供するような方法があってもよいのではないか。例えば、公共料金のコンビニ納付などは非常に活用されている。
- 住基カードが普及しないと公的個人認証は普及しないし、公的個人認証が普及しないと電子申請も普及しないと思う。このことは数年前から指摘されているが、状況を改善しようとする動きがあまり見られない。
- 省庁にとって利用しやすいシステムではなく、利用者の側に立ってシステムを構築しているかという点を、誰かがきちんと検証すべきである。
- クラウドコンピューティング技術を活用した「政府共通プラットフォーム」の

導入が検討されているようだが、これを機に、申請システム等を構築する際には、システムを共有するなど、関係省庁間で調整をして、経費の削減にも努めるべきである。また、行政のワンストップ化も進めて欲しい。

## (2) 士業関係者

- e-Gov を電子申請の機能で見た場合、子供が生まれたとき、税金や保険、引越しをした時など、ワンストップで申請を行うことができるといったことを目指していたが、結局実現しなかった。

現在、社会保険・労働保険の申請窓口は厚生労働省から e-Gov に移ったが、従来のシステムによる手続の方が簡便だったことがあったかもしれない。オンラインの計画を作る中で、オンライン申請は今後こういった方向を目指すのかを示すべきである。

- 国民本位の電子政府というが、これまでに整備された申請システムは、利用主体を一般的な国民としており、代理申請を行う士業をあまり重視していない傾向があった。しかし、実際には士業がオンライン申請において大きな役割を占めており、士業を重要視しなければ利用件数は上がらないと思う。
- 現状では、住基カード（公的個人認証）の普及は進んでいないが、国民IDの確実な整備等を進めていかなければ電子申請の障害となり、添付書類の廃止にもつながらないと思う。
- 地方税ポータルシステム（エルタックス）の推進に携わっているが、東京23区の中で、来年1月になっても電子申請ができない区がある。ある区は電子申請で、ある区は紙で申請ということでは非常に煩わしく、利用者にとって非常に不便である。

電子申請ができない区の担当者に理由を聞くと、システムの問題（システムの安定稼働の確保など）であると説明されたが、納得がいかない。どこかが中心となって指導するなりして、推進をすべきである。

- エルタックスについては、地方税電子化協議会が運用しているが、11月18日から約1週間サーバーが停止し、11月末は、実質的にほぼ3日間しか利用できないことになり、非常に不便を感じている。特に税理士の不満は相当溜まっている。システムのメンテナンスをする際は、もう少し利用者のことを考えるべきである。
- 地方の一般的な行政書士の場合、電子申請というと、ほとんどが地方公共団体（都道府県）の業務に関するものであり、国への申請はほとんどない。オンライン申請においても、国と地方の障壁を取っていくことが必要ではないか。
- 士業の認証局（特定認証局）の運用に当たっては、法制上の問題でがんじがらめになっており、各士業団体ともに相当な財政負担となっている。この点なんとかならないだろうか。

**(その他)**

- 電子政府推進員協議会の開催が今年度で一旦廃止になるのは非常に残念である。  
(来年度以降も) 我々の声に耳を傾け、行政にきちんと反映するよう強く望む。

**(まとめ：小尾会長のあいさつ(要旨))**

電子政府推進員の活動状況を見ると、沢山の方がすばらしい努力をしている。

また、お聞きしている意見・要望も優れたものが多いが、電子政府の推進には、特に士業の方々の声を活用していくことが大切であり、皆さんには、より一層、声を大きくして、利用者の声を伝えていただきたい。

電子政府の推進の目的は大きく分けて、行政の簡素効率化と、国民の利便性の向上が考えられる。

行政の簡素効率化は、人件費の削減という形で表れるはずだが、日本を含め世界各国とも人件費の削減ができていない。この点、我々民間の視点から、まだまだ突き詰める部分があると思われるため、より厳しく意見を申し上げていきたい。

国民の利便性は、まず、所管の問題や行政制度そのものを改善していかなければ、ワンストップ化が進まないように、電子政府の推進も進まない。

また、一般の国民について言えば、未だに電子政府を知らないという方も多い。どうやって電子政府を広報していくかも重要な問題である。

(以上)

## 北海道・東北地区 電子政府推進員協議会

○日 時：平成 22 年 10 月 22 日（金）14:00～16:00

○場 所：仙台第 2 合同庁舎（仙台市）

○出席者：27 名（司会進行：平沢尚毅 北海道地区会長）



北海道・東北地区会場の模様

### ○議事概要（主な意見・要望等）

#### （議題 1）e-Gov、各府省 HP での情報提供の在り方等について

##### （1）オピニオンリーダー

- 外国では、ユーザビリティの議論は終わり、サービス内容が議論の中心に移っている。日本においては、行政側のことよりも、ユーザーの方をきちんと向いて様々なことを考えなければならないと思う。

##### （2）士業関係者

- e-Gov については、条件検索、フリー検索ができるようになるなど、ユーザビリティを高める努力は認められるが、「ポータルサイト」としての意識よりも、利用者を直接、知りたい情報に誘導できるような機能を備えるべきと考える。

#### （議題 2）オンライン申請・届出等における負担軽減策について

##### （1）オピニオンリーダー

- 資料の中で「国」の手の続のオンライン利用率についての資料があるが、国ではなく、「国民の」をキーワードにして発想を転換するべきと考える。利用する国民の側にとっては、地方自治体の手の続に比べると国の手の続は大変少ない。

## (2) 士業関係者

- 認証方法、手数料支払方法などを統一すれば、地方自治体も取り組みやすい。また、オンライン申請において、士業を一層活用しようという観点も大事である。
- 住基カード（公的個人認証）は、これからも推進するという方針なのか。推進する方針であれば、住基カードのメリットを生かすよう、例えば免許証に組み込むなど、普及に向けて一層の工夫が必要ではないか。
- 士業による送信代理について、社会保険・雇用保険関係では進んでいるが、行政機関・手続によっては、まだまだ消極的なところがある。
- 士業による代理申請をするために、委任状を郵送で提出を求められることがある。原本でなければ駄目という規定はないと思うので、電子データ（PDF等）のみでも可とするようになればよいと考えている。
- 去年の電子政府推進員協議会で要望したことが、そのとおり改善されて助かっている。社会保険・労働保険関係の手続は一括申請できるようになり、使い勝手がかなりよくなった。添付書類も簡素化され、レスポンスも早くなった。  
ただ、個別の申請について、到達したというメールが段階的に3通届くが、まとめて1通でもよいのではないか。また、到達番号を分かりやすくしたり、添付書類の容量制限を大きくすること、また、添付書類のファイル形式はPDFに統一するなどの改善を今後も検討してほしい。
- 国、県、市町村の申請システムを使って手続をしているが、事前利用者登録をシステムごとにする必要があり、手続をするたびにID、パスワードを求められ、どのIDやパスワードだったかと混乱することがある。  
担当者は、システムごとに管理者が違うことなどを理由に必要と答えるが、役所の立場から見た結果であり、もう少し利用者目線で考えてほしい。
- 登記・供託の申請システムがリニューアルされるが、現在のJ A V Aとは別のものが想定されているとのことであり、2本立てになるのはユーザーとしては使いづらい。事前にユーザーによく聞いて、手間がかからないような改善が必要であったと感じている。
- 委任状の形式について、県と度々折衝しているが、統括するセクションがないので、各原課の自由度が高く、原課によって取り扱いがバラバラであったりする。どこかが標準フォーマットが示せないものかと思う。
- 官公庁からの嘱託登記手続を実施することがあるが、官公庁から、証拠書類を紙でほしいので、オンライン申請をしないしてほしいと言われることがあり、ほとんどオンライン申請をしていない。

## (まとめ：平沢会長のあいさつ（要旨）)

- オンライン申請の目標や効果は、オンライン利用率だけを見るのではなく、国民にとって、いかに便利になったかが重要である。  
例えば、紙の申請の場合、10日かかるところをオンラインにすることにより1日

に短縮されたというように、国民目線でしっかり評価するという発想に変えた方がよいと考える。

(以上)

## 近畿地区 電子政府推進員協議会

○日 時：平成 22 年 10 月 25 日（月）14:00～16:00

○場 所：大阪合同庁舎第 2 号館（大阪市）

○出席者：23 名（司会進行：辻正次 近畿地区会長）



近畿地区会場の模様

### ○議事概要（主な意見・要望等）

#### （議題 1）e-Gov、各府省 HP での情報提供の在り方等について

##### （1）オピニオンリーダー

- 新聞や雑誌に政策についての記事、その記事で使われている用語と実際の政策の用語が異なるため、インターネットで検索してもヒットしないケースが多い。例えば、「記者発表コード」のように、報道機関と政府で共通コードを付与して、報道したことを簡単に政府のホームページで検索できるようにしてはどうか。

##### （2）士業関係者

- e-Gov 上では、健康保険被保険者資格喪失届の受付を行う際、被保険者証（カード）を紛失している場合は別途回収不能届を提出するよう案内されているが、紙で資格喪失届を提出する場合、届出書の備考欄に「回収不能」と書けば、別途の届出の提出は不要となる。e-Gov で掲載している情報の方が、かえって不便というのはおかしい。
- e-Gov は、文字情報が多すぎて、求める情報を見つけにくい。
- e-Gov のホームページ検索は、行政機関の過去の資料を検索する時等に役に立っていた。行政事業レビューを受けて廃止されるということだが、費用のかからない方法を模索し、なんとか続けてほしい。

## (議題2) オンライン申請・届出等における負担軽減策について

### (1) オピニオンリーダー

- 電子入札においては、代表者個人が電子証明書を取得して行わなければならない。個人IDとは別に法人IDも作るべきである。
- 他の業界と比較して、建設関係、建築事務所関係では、オンライン申請を利用しているといった話が出ない。もっと積極的に活用すべきである。

### (2) 士業関係者

- 現状の紙申請と電子申請が混在している状況は、非効率であり、手間もかかる。例えば、期限を定めて段階的に紙申請を廃止する等、政府がはっきりとした方針を打ち出さなくては、いつまでたっても非効率である。
- 電子政府を推進するためには、代理申請を考えることが必要不可欠であり、もっと士業を活用してほしい。新オンライン計画の策定に当たり、是非この点を盛り込んでほしい。
- 納税証明書の交付請求等、本人確認が必ず必要で代理申請ができないものがある。
- オンライン申請の経済的なインセンティブ措置が、申請者の側にしかなく、代理人には認証システムの整備等、コスト負担のみ求められている。代理人にも経済的なインセンティブを付与すべきである。
- 労働保険の年度更新のオンライン申請では、電子納付しか認められていない。実際には現金納付が一般的であり、実際の利用者の視点を欠いている。
- 各種の証明書の発行も電子的に行うことができないか検討してほしい。紙媒体で証明書が発行されると、その証明書が必要な手続は郵送の必要があり、オンライン申請できないことになる。
- 商業登記で言えば、会社の印鑑証明等、法務局が保有している情報を新たに何度も求められる。バックオフィス連携により、情報の再利用を図り、このような非効率を解消してほしい。
- 納税証明書の交付請求等、本人確認が必ず必要で代理申請ができないものがある。
- システムの使い勝手の向上のため、「電子政府ユーザビリティガイドライン」が策定されていると思うが、未だに各省のシステムの使い勝手がよくなっているとは思えない。ガイドラインを守って、利用者の視点を取り入れてほしい。
- 例えば登記事項証明書の申請等、オンライン申請を行うためには、専用のプラグインが必要となる等、非常に手間がかかり、これがオンライン申請の普及を妨げている。ネットショッピング程度のセキュリティでも問題ないため、ウェブブラウザや携帯端末からも操作ができるよう考えてほしい。
- 例えば、法務省のオンライン申請システムと電子入札のシステム等、各省のシステムの利用環境が異なるため、JAVAのバージョンが異なるというだけで、異な

る申請の際、パソコンを変えなくてはならない現状である。

- パブコメを実施するのは良いが、行政の都合を優先して、意見を提出しても全く反映されておらず、形だけになっている。システムの体験版があれば、事前に改善意見を出すこともできるので、利用者の意見を反映できる仕組みを作してほしい。
- 社会保険に関する手続の添付資料と労働に関する手続の添付資料のファイル形式が異なる。同じ府省で統一すべきである。
- e-Gov の電子申請体験システムは存続してほしい。いきなり本物のデータで申請するのは間違いのもとである。体験システムは研修会でも活用している。体験することで、課題なども明らかになる。
- 健康保険被保険者の資格取得届の手続等、同じ手続の中で、複数回電子署名を求められることがあるが、手続の最後に1回で済むようにできないか。
- 社会保険関係の手続では「CSV ファイル添付方式」、雇用保険関係の手続では「連記式」となっており、事務の流れも若干異なる。実際はほとんど同じものなので統一した呼称と事務処理にしてほしい。
- e-Gov では、社会保険の手続について、一括申請の仕様が公開されたが、専門のソフトウェアを購入しなくてはならない。e-Gov の機能を工夫してほしい。
- オンライン申請に管轄区域という概念があるのは不合理である。申請先である地方の行政機関や自治体間とも連携を図り、どこからでも申請ができるようにすべきである。
- 中小企業が社会保険関連の手続を行う場合は、健康保険組合を経由して行っているが、企業と健康保険組合間の手続は紙ベースで行っている。電子申請の窓口がありながら、これを簡単に利用できない状況は改善すべきである。
- 制度を所管している地方行政機関の窓口で、オンライン利用率の算出方法等、オンライン申請に関する基本的な質問をしても、職員は答えられない。現場の窓口がオンライン申請を十分理解していない。
- 健康保険の被保険者証（カード）の発行には、10日から2週間かかる場合がある。これは事務処理を行う組織が、全国健康保険協会と年金機構に別れており、事務処理に時間がかかっているからと聞いているが、もっと短縮してほしい。
- 法務省のオンラインシステムの説明会が全国9箇所で行われる予定だが、参加者の定員が少なく、申込みをしても定員オーバーで断られた。また、現在、動画等の情報配信もない。利用者に使ってもらおうという姿勢がないのではないか。
- 21年度の自動車登録に関する手続のオンライン利用率は、50%を超えているが、関連手続全体としては3%程度。一面だけを切り取り、オンライン利用が進んでいるように見せかけているだけである。実際はオンライン化されていても、別途書類の提出が必要であったり、システムの使い勝手も悪く、これらを抜本的に改善しなければ利用は進まない。

### (その他)

- 各地区の電子政府推進員が一同に会しての協議会はなくなるということだが、政府や行政上層部に意見・要望をしっかりと伝えられる体制・仕組みを作ってほしい。
- 事業仕分けを見ていると、事業の廃止や縮小することばかりに議論が集中しており、国民の本当の要望を汲んでいるとは思えない。利用者の意見を適切に反映させる体制・仕組みを整えてほしい。

### (まとめ：辻会長のあいさつ（要旨）)

本日の意見交換を聞いていて、まず、電子政府の推進という点、一見、国民が直接申請を行い代理申請は必要ないように聞こえるが、現状では、士業の関与がなければオンライン申請はなかなかできない状況であると分かった。

韓国では、運転免許証が国民 ID の役割を果たしており、オンラインであれば、コピーを添付するだけでどこからでもパスポートを取得できる。日本ではこのような制度になっていないため、手続も複雑になっている。

申請システムについても、政府で統一しようとしていないため、ある手続では専用ソフトがいる、ある手続では他のシステムでできたことができないといったように、余計に手間がかかる状況になってしまっている。

このような問題を解決するには、電子申請のシステムを常に使っている士業者等の意見・要望を積極的に取り入れる仕組みが必要である。

(以上)

## 九州・沖縄地区 電子政府推進員協議会

- 日 時：平成 22 年 10 月 26 日（火）14:00～16:00
- 場 所：福岡合同庁舎（福岡市）
- 出席者：22 名（司会進行：横山正人 九州地区会長）



九州・沖縄地区会場の模様

### ○議事概要（主な意見・要望等）

#### （議題 1）e-Gov、各府省 HP での情報提供の在り方等について

##### （1）オピニオンリーダー

- 各省庁の HP のデザインがバラバラなので、同じことを調べるため、複数の省庁の HP を同時に見ていると、ある省庁の HP でできたことが、他の省庁の HP ではどうすればよいかわからない。政府として統一したデザインを考えられないだろうか。
- 関東では、Yahoo、Google でできることは、e-Gov ですべきでないという意見があったようだが、逆に e-Gov をこれら大手検索サイトの便利さを見習ってデザインし、アクセス分析のやり方等も取り入れてみてはどうか。
- 以前に比べて e-Gov は良くなってきているが、まだ欲しい情報を素早く見つけるまでにはなっていない。もう少し見やすくできないか。
- 政府の HP では、キーワード検索ができないため、文書の名前を正確に知っていなければ到達できない情報が多い。新聞の電子書籍版でさえできるので、政府の HP でもできるようにしてほしい。
- 地方自治体の職員は、例えば総務省の報道発表等、政府の HP、情報発信に対し無関心で、そのことに疑問を感じていない。国と自治体の間で情報共有を進めるための仕組みを考えてほしい。

## (2) 士業関係者

- 一般国民が利用する自治体への申請等について、e-Gov で情報提供をすることが必要なのではないか。例えば、専門家がよく見る情報と、一般国民向けの情報とを分けて提供してはどうか。

## (議題2) オンライン申請・届出等における負担軽減策について

- 登記関係手続のオンライン利用では、オンラインで行う者はすべてオンライン、オンラインで行わない者はすべて紙で行っている状況である。これは、オンライン申請はやってみれば便利とわかるが、始めるきっかけがないことによる。経済的なインセンティブ措置はこれを解決する有効な手段であるので、今後とも続けていただきたい。
- 各種申請では、添付書類が必要なことが多いが、これらのほとんどは行政機関が持っている。電子政府を活用して、バックオフィス連携を行い、利用者からすでに入手している情報を添付書類として提出させるのはやめてほしい。
- 個人的に e-Tax を使ったことがあるが、入力の際の文字のフォントがあまりにも小さく、わざわざ印刷して確かめねばならない状況だった。税理士の方に話を聞いてみると、専門家は別のソフトを使っており、このような不便はないという。一般国民の視点から、個人には使えないオンライン申請であってはならない。
- 国税の確定申告を例にすると、前回、紙で申請していると年末に申請書類が郵送されてくるが、オンラインで申請していると、通知が e-mail で行われてしまい、申請書類も送ってこないため、申告漏れになる可能性がある。このように、電子の方がかえって情報が入りにくくなったという面もある。
- 登記情報の提供は、夜8時以降には受けられず、オンラインのメリットをまったく活かしていない。24時間365日できるように改善してほしい。
- 本年6月から、e-Gov で社会保険関係手続の一括申請ができるようになり、本当に業務負担が減った。
- 行政書士は、地方行政についての業務が多く、他県の情報についても提供・交換等する必要があるが、管轄の関係で県をまたぐオンラインの利用ができない。また、それぞれの県がそれぞれのやり方での電子申請であるため、自治体間で、利便性に大きな差がある。例えば良質なソフトを開発したら、全国でシェアして利便性を上げ、コストを下げるようなことはできないだろうか。
- オンラインの利用については、国と自治体の意識の差、あるいは自治体間の意識の差が大きい。紙で申請すれば即対応するが、オンラインでは申請に気づかなかったという例、極端なところではオンラインはやめてほしいと言われた例もあると聞いている。

## (その他)

- 政府の、特にトップに電子政府を推進しようとする姿勢が見えない。もう一度

電子政府の方向性について検討し、大きく方針を打ち出して欲しい。

- 世界の電子政府のランキングでは、10年前から電子政府の推進に取り組んできたはずの日本の順位が下がっている。これは、国民の認知度の低さも大きな原因ではないか。例えば地デジについては、CM、雑誌まで作って、広報に力を入れてきたが、e-Gov は、名前を知っている人すらなかなかいない。利便性以前の問題である。電子申請について認知度が低いため、その結果、紙とオンラインの申請が混在し、紙の情報をデータ化する手間が増えているという現状である。

#### (まとめ：横山会長のあいさつ(要旨))

今回の電子政府推進員協議会において、電子政府推進員制度の必要性を強く感じた。このように意見をぶつけ合うことで、より一層洗練された改善意見が出ているように思う。

電子政府だけでなく、電子自治体を含めた電子行政の推進がより重要である。

これは国と地方がよく連携し、国民IDをしっかりと整備していくこと、そしてその前提となる法整備が要であると考えます。

国民IDが整備されれば、住民票の取得だけで一日かかるような条件不利地域の問題も解消できる。

政府は、この点を踏まえて、是非、中身のある、本質的な議論をしていただきたく、また、電子政府推進員の皆様と事務局には、それぞれの形でより一層、電子政府の推進活動に邁進してもらいたい。

(以上)

## 中部地区 電子政府推進員協議会

○日 時：平成 22 年 10 月 27 日（水）14:00～16:00

○場 所：KKRホテル名古屋（名古屋市）

○出席者：21 名（司会進行：岩田彰 中部地区会長）



中部地区会場の模様

### ○議事概要（主な意見・要望等）

#### （議題 1）e-Gov、各府省 HP での情報提供の在り方等について

##### （1）オピニオンリーダー

- 大手検索サイトにおいて行政情報のキーワードで検索すると、個人のブログ等が上位に表示されて、本当に欲しい政府機関の情報がなかなか見つからない場合が多い。この点、e-Gov で、政府関係の情報を簡単に検索できる仕組みを作れば、e-Gov の存在意義が出てくるように思う。

##### （2）士業関係者

- エルタックスの導入を地方自治体に勧奨する際、地方自治体から、明確なメリットがないなら勧めるなどお叱りを受ける。公開されている資料は、当たり障りのない一般的な内容で、経費削減の試算値等の具体的なメリットが記載されていない。もっと具体性のある、説得力のある資料を情報提供してほしい。

#### （議題 2）オンライン申請・届出等における負担軽減策について

##### （1）オピニオンリーダー

- 「オンライン利用拡大行動計画」で定められた重点 71 手続の中から、オンライ

ン利用率を 100%にできるものを選んで、地デジのように、期限を決めて、申請はオンラインのみとして進めてはどうか。

- 紙とオンラインを比べて、オンラインの方が十分に便利でコスト的にも優位であれば、原則オンラインとし、例外的な措置として、紙も残すこととしてはどうか。
- オンライン利用を始めるきっかけとして、経済的インセンティブ措置は重要である。エコポイント制度のように、電子申請ポイント制度を作ってみてはどうか。
- 政府の国民 ID の検討状況について見ると、どうも及び腰になっているように思う。住基ネットをもっと活用してはどうか。
- オンライン申請を推進するには、国民 ID の整備が鍵になると考える。住基カード（公的個人認証）も、今のところ普及しているとは言えない。追い風が吹いているうちにしっかりと国民 ID の導入を進めてほしい。

## （2）士業関係者

- 現行法令では、紙申請とオンライン申請は同等のものとなっている認識しているが、例えば、ドイツのように、段階的にオンラインを中心にしていき、紙は補助という制度を設計してはどうか。
- 省庁間の情報のやりとりで時間がかかりすぎている。バックオフィス連携を進めるべきである。
- 社会保険の手続において代理申請する場合、個人の委任状と企業の委任状両方が必要となっており手間がかかる。
- 公的個人認証の有効期限が 3 年なのは短すぎる。5 年にすべき。
- 住基カード（公的個人認証）のメリットについて、どの行政機関も一覧のような形で情報提供していない。メリットを具体的に列挙したページを作ってはどうか。運転免許証やパスポートを持たない人の本人確認の手段としては有効なので、この点を強調してはどうか。
- 住基カード（公的個人認証）を取得する人は、どのような人かと自治体の職員に尋ねると、免許証もパスポートもない人が多いという。国税関係の手続では 5,000 円の税額控除もあるので、もっと強力にアピールすべきだ。
- 住基カード（公的個人認証）の取得について、ある市では、カード発行を外注化しており相当の期間が必要になるが、ある市では即日発行できる。郵便を受け取る際の本人確認に必要な等、必要な状況もあるので、統一してなるべく早く発行してほしい。
- 資格ごとに電子署名に必要なカードが複数あり、手続ごとにも使用ソフトが違う等、手間と費用がかかりすぎる。システムの統一やカードを 1 枚にする等して、もっと簡便にしなければ、面倒で誰も使わない。
- 雇用保険資格喪失届のオンライン申請は誰も使っていない。離職票が現物によるものしか認められていないからである。なんとかしてほしい。

- 抵当権の債務登記等の登記関係のオンライン申請では、申請内容と違った結果になっていることがある。データを見ながら職員が打ち込んでいるようで、データによる申請のメリットが活かせていない。  
その理由については、申請情報を送信しても、たとえばスペースの入力の場合にエラーとなる等、申請情報が少なければ打ち込んだ方がかえって速いといった理由があると聞いている。
- 関連手続の一部でオンライン申請ができないと、全体のオンライン利用率も低くなる。たとえば自動車登録関係の手続全体では、10%程度と聞いているが、これは、別途資料を提出する必要がある、中古車はオンライン申請できない等の問題から、オンライン申請のメリットが活かされていないためである。
- 特定認証局のメーカー同士がそれぞれの権利を保持しており、一元化してコスト負担を軽減しようとしても手をつけられない状況である。政府に主導してもらえれば、早く土業の認証局が一括できると考える。
- 司法書士会では、高額な費用をかけて認証局の更改をすると聞いている。この費用は、会員から捻出されており、土業が認証局を持つメリットがあるのかという疑問がある。また、認証局の更改時期に、システムが何日か停止することになった場合、その間のオンライン申請ができないのではないかと心配もある。
- 土業認証局については、税理士会の中でも問題になっている。医師会が認証局を立ち上げる動きもあり、この際、国家の認証局として1つにすべきである。

#### (その他)

- 国民全員のための電子政府は必要だが、まず利用促進の対象を、大企業と土業に絞って、段階的に全体の利用促進を進めるべき。
- 世界の電子政府ランキングでは、日本の順位が年々下がってきている。我々電子政府推進員協議会が中心となって、電子政府の推進に当たるべきではないか。
- 韓国は、電子政府ランキングは高いが、これはメッセージがはっきりしているためである。e-Gov も含めて、電子政府はもっとはっきりしたメッセージを打っていくべきである。

#### (まとめ：岩田会長のあいさつ（要旨）)

電子政府を進めるにあたり、生産性を高めるという考え方がポイントとなるように思う。紙申請が残っていればそれだけで行政コストになり、国家の体力たる財政を圧迫することとなる。

また、国民 ID という基本的な部分からつまづくようでは、各国に遅れをとるのは明らかである。

電子政府の推進は、国家の根幹の問題であるという認識が必要であるが、政府の危機感がまだまだ足りないように思う。

電子政府推進員が一同に会しての協議会はこれで最後ということであるが、引き続

き意見を吸い上げ、電子政府を推進してほしい。

(以上)

## 中国・四国地区 電子政府推進員協議会

○日 時：平成 22 年 11 月 2 日（火）14:00～16:00

○場 所：広島合同庁舎 4 号館（広島市）

○出席者：32 名（司会進行：本田道夫 四国地区会長）



中国・四国地区会場の模様

### （議題 1）e-Gov、各府省 HP での情報提供の在り方等について

#### （1）オピニオンリーダー

- e-Gov はほとんど使っていない。目的を持って用語検索をするので、グーグルの検索で十分である。

#### （2）士業関係者

- グーグル、e-Gov も含め、行政情報について検索する場合、その事が何の分野に入っているのか、困り事なのか、環境なのか、暮らしのページなのかわからないので、なかなかたどり着けない。単語で検索すると、PDF の会議資料が大量にヒットしたりする。最初に単語や分野で分ける前に手順のやり方のページなのか、統計資料なのか、会議資料なのか等区別して、その中で用語検索できるようになると探しやすいのではないかと。

### （議題 2）オンライン申請・届出等における負担軽減策について

#### （1）オピニオンリーダー

- 本人確認については、住基カードが必要であるなど、我々でも面倒な面があるので、一般の方から見るともっと大変でネックとなっているのではないかと。ID やパスワードぐらいで本人確認とするなど簡便で使いやすいシステムにするべき。

- 個人的に確定申告を行った際、医療費の領収書について、税務署からは明細書を求められるが、領収書が年々多くなってきており、面倒なので、e-Tax の申請様式に必要事項を記入し、プリントアウトして郵送した。

## (2) 士業関係者

- 紙でやる申請手続をそのままオンラインでということなら、利用率を上げるということは困難ではないか。例えば、紙申請のとき、印鑑証明が必要とされているものについて、電子申請では、電子署名が必要とされる。ところが住基カードが浸透していない中では難しい。オンライン利用率を劇的に上げようと思うのであれば、代理人が関与する場合と本人が関与する場合とでは手続のやり方が分かれても仕方ないのではないか。一般の人に対しては簡略化するという取組も考えられる。
- オンライン申請のインセンティブについて、誰のためのものか明確でない。国民のインセンティブであれば、代理人はめんどくさいので紙でやればよいと思ってしまうし、利用率を上げるために、代理人に直接のインセンティブを与えれば代理人は必ずオンラインで申請すると思う。
- 政府の申請システムは一体誰が使うことを想定して構築されたのか疑問に思うことがある。一般の人にとっては分かりにくい、専門家にとっては使いにくい。今般の登記等の新システムについて、士業団体を通じ、設計段階から関わらせてほしいと言っていたが、実現できなかった。  
今後のシステムの更新に当たっては、是非使う側が中に入って、使いやすいシステムが構築できるようにしてもらいたい。
- 社会保険の手続について、添付書類の容量制限（300KB）をもっと大きくしてほしい。スキャンをすると、容量制限オーバーになることが頻繁にある。雇用保険の手続は、比較的容量制限が大きい（総量 20MB）。同じ厚生労働省の手続でも区々となっている。
- e-Gov の一括送信の仕組みは非常によいが、当方のソフトの問題なのかもしれないが、一括送信を使用すると、最終的な通知書を紙でもらうことができない。以前の送信形式であれば、途中段階の電子の総括表の中で紙での通知書を希望するようチェックを入れれば、押印された通知書がもらえていた。現在はチェックを入れる画面が出ない。処理が済んだことを紙の通知で見せないと依頼主に納得してもらえないことがあるので、改善してもらいたい。
- CSV形式のデータで提出する方が行政側にとっては簡単に処理ができてよいのかもしれないが、小規模な会社で数人しかいない場合は、提出する方からしてみれば、ファイルをいくつも作成しなければならず、相当手間がかかるので、紙の方が早い。
- e-Gov でオンライン申請をした後、「連絡事項確認」、「手続終了」、「審査終了」あるいは「公文書確認」といった表題の各種のメールが届く。手続によっては、

非常にたくさんのメールが来るため、申請者としては、データが返戻されるなどの異常がある場合は表題を見ただけで、それが明確に分かるような表題にしたメールにしてほしい。

特に、異常がある場合、「公文書確認」で通知できればよいが、例えば返戻の際に、「返戻したこと」が「手続き終了」として「手続き終了」メールで通知された場合、見逃しやすいので、明確な表題にしてもらいたい。

また、複数の事業所に関する手続きをするので、手続き名に加えて、事業所名を本文に記載してもらおうと、なおありがたい。

(他の推進員からもコメントを入れるとか、階層化するとか使い勝手がよいものにしてほしいとの意見あり。)

- e-Gov のオンライン申請で「基本情報」は、代表者の氏名と士業者の氏名が必要である。最近、年金事務所から言われ、代表者の氏名も記入するようになったが、記載する必要はあるのか。提出者が分かれば、申請情報記録から必要な情報は分かるはずである。また、申請情報の画面から基本情報の画面に戻れなかったりするため、保存ファイルを利用する際には、結構な作業になる。記載の簡素化を望む。
- 社会保険手続の算定基礎等の手続では、紙で申請すると、翌年は、紙で既に個人のデータが記載された様式が送付される。一方、電子申請の場合には何も来ない。去年のデータがほしい場合、別途申し込みが求められるのが現状である。
- 税理士会の認証局の維持のために年間数億円が必要となっているなど、その維持に苦慮していると聞いている。住基カードでは、税理士であることが証明できないので、e-Tax の代理申請はできるものの、やはり税理士としてのカードを持つという方針で頑張っている。士業の名簿に基づいて、カードを発行しているにもかかわらず、印鑑証明や住民票が求められ、さらには受け取りも本人が郵便局まで行かなければならない。カードが壊れたときも同様の手続になり、急ぐ場合には大変であり、簡便にならないかと思っている。また、できれば、士業用にまとまった代理申請用の認証局を設けて、カードを配布するような仕組みができることを望む。
- エルタックスについて、まだどうしても導入できない市町村がある。できるところとできないところがあるというのは非常に不便なので、できない市町村をなんとか助けていただき、全国一律にできるようになることを希望する。
- 電子申告によって、確実に省力化につながっており喜んでいるが、個人の確定申告を電子申請でした場合、翌年にお知らせ等がこない。電子申請をしようと精一杯の努力をした者に対するサービスは低下させるべきではないと思う。
- 電子申請をしたら翌年に際してお知らせが来ない等のサービスが低下するということ、システムが誰を対象にしているのかということも同感である。代理申請をする人のために作っているのか、一般の人が申請できるように作っているのか、よく分からない。非常に専門的な知識が必要だと感じることもある。

電気製品のマニュアルは、高校を卒業して、少し勤め、結婚し幼児を育てている母親が理解できるようなレベルを対象にして作っていると聞いているが、電子申請のマニュアルは、どのようなレベルの人を対象にしているのか、またニーズがあるのかその辺りに見直すヒントがあると考ええる。

- 電子申請の開始の届出について、届出先によってフォーマットやソフトの操作性が違うので統一させるべきである。
- 社会保険手続の添付書類の容量制限を知らないで、時間をかけて何件も作業をしたものが最後にすべてエラーとなり、苦労したことがある。システムにあまり詳しくない一般の人が手続を行った場合、なぜエラーとなったか分からないおそれもあるので、容量を拡大することが必要である。
- 司法書士会の認証局の維持が大変であると聞いている。広島県の会員の場合、カードの保有率は当初の40%から約80%に上がっているが、国として、士業全体の認証局を作れば、全員にカードを渡すことができるし、カードを持っていれば使おうかという気にもなり、そこにインセンティブがあれば必ず使うと考える。オンライン利用率を上げるためにはそのような戦略が必要と考える。

#### (その他)

- これまで電子政府推進員が当該協議会やいろいろな機会に提出した意見・要望等について、どのような対応がされたか、できないことについて、どういう理由からできないのかといった状況も含め、丁寧な回答を望む。
- オンライン利用率について、磁気媒体での申請を含めて算出しているのは数字のトリックのようなものであり、目標達成のための辻褄合わせとも考えられ、やめるべき。使用者側が入力して遠隔地からオンラインで送るものというようにオンライン申請の定義付けが必要だと思う。

#### (まとめ：本田会長のあいさつ(要旨))

一度使ったらやめられないようなよいシステムを作っていただくよう希望する。そうすれば自然に利用率も上がると考える。

(以上)