

契約番号 13情経第1330号

平成13年度電子政府行政情報化事業（オンライン制度的課題への対応）
「オンライン制度的課題への対応における電子政府関連の諸課題への対応」

第1編：電子政府推進に係る規制緩和関連調査

（その6）電子申請に関するインセンティブの可能性調査

調査報告書

平成14年3月

財団法人 ニューメディア開発協会

はじめに

政府は、2003年度までに世界最高水準の「電子政府」の基盤を構築する「e-Japan 重点計画」(2001年3月)を策定した。さらに、2001年6月には「e-Japan 2002 プログラム」(平成14年度IT重点施策に関する基本方針)においても電子政府・電子自治体の着実な推進を図るため、行政の情報化及び公共分野の情報通信技術の活用を推進するとしている。

電子政府・電子自治体の実現において、行政が電子情報を紙情報と同等に扱うためには、法制度を整備する必要がある。この対応においては、政府・国会等により着実に実現されつつある。一方、行政手続きの電子化・オンライン化においては、様々な技術的課題、制度的課題がなお山積している状況である。すなわち、電子政府推進関連では、電子申請における長大図面や第三者証明書など添付書類の問題の対策及び行政手続きの規制緩和が必要であるが、その費用対効果が見えにくく積極的な推進がしづらい等の問題がある。また、電子自治体推進関連では、地方公共団体は地域住民や地域産業と密着した行政の情報化を推進する必要があるが、その推進を阻む様々な問題が存在する。本報告書は、これらの問題を調査・分析し、解決策を提言することにより、早期に電子政府・電子自治体を実現することに寄与することを目的とする。

本報告書は、(財)ニューメディア開発協会が平成13年度電子政府行政情報化事業(オンライン制度的課題への対応)の一環として、情報処理振興事業協会から委託を受け、「オンライン制度的課題への対応における電子政府関連の諸課題への対応」に係る複数のテーマについて調査分析し、取り纏めたもののうちの1つである。

本報告書が、電子政府・電子自治体の構築等、行政情報化に関係する方々や関心がある方々の一助になれば幸いである。

平成14年3月

財団法人ニューメディア開発協会

本調査報告書は複数のテーマについて、それぞれ独立して調査し、取り纏めている。全体構成は、以下のとおりである。

「オンライン制度的課題への対応における電子政府関連の諸課題への対応」

第1編：電子政府推進に係る規制緩和関連調査

- (その1) ライセンスリポジトリ方式の制度的及び技術的課題に関する調査研究
- (その2) 規制緩和による費用対効果に関する調査研究
- (その3) 北米における電子政府の実態・推進体制に関する調査
- (その4) 北欧の電子政府構築における個人情報保護に関する調査
- (その5) 代理申請のあり方に関する調査研究
- (その6) 電子申請に関するインセンティブの可能性調査

第2編：電子自治体の実現に向けた地方公共団体のアウトソーシングに関する調査研究

- (その1) 地方公共団体の実態調査
- (その2) 地方公共団体のアウトソーシングに関する研究

以上

目 次

1 . 背景	1
2 . 目的	1
3 . 調査指針	1
4 . 調査内容	2
4 . 1 調査内容の展開	2
4 . 2 調査項目の設定	2
5 . 調査方法	3
6 . 電子化済みの申請業務における普及策の事例調査	4
6 . 1 調査内容	4
6 . 2 調査結果	4
6 . 3 分析評価	31
6 . 4 結論	35
7 . 効果が期待できる申請業務及びインセンティブ方式の調査	36
7 . 1 調査内容	36
7 . 2 調査結果	36
7 . 3 分析評価	50
7 . 4 結論	52
8 . インセンティブ措置の実現可能性の検討	53
8 . 1 調査内容	53
8 . 2 調査結果	53
8 . 3 分析評価	69
8 . 4 結論	74
9 . 全体考察（まとめ）	75
9 . 1 成果	75
9 . 2 今後の展開	77
付録	78
参考文献	

1. 背景

政府は、2003年度までに電子情報を紙情報と同等に扱う行政を実現するため、世界最高水準の「電子政府」の基盤を構築する「e-Japan 重点計画」(2001年3月)を策定した。さらに、2001年6月には「e-Japan2002 プログラム」(平成14年度IT重点施策に関する基本方針)においても電子政府・電子自治体の着実な推進を図るため、行政の情報化及び公共分野の情報通信技術の活用を推進するとしている。

各省庁は申請・届出等手続の電子化について新アクションプランを発表し、具体的な取組みを早めている。政府認証基盤も先行省庁から順次構築され、その環境は整いつつある。2002年度には全省庁において申請・届出等手続の共通の基盤システムの整備などが進められ、2003年度には約11,000手続のうち95%をオンライン化する計画となっている。

電子申請導入当初は、紙による申請を併用した運用形態となり、行政サイドにおけるオンライン化による業務効率化は期待できない。電子申請という受付チャネルを追加する分の作業負担が増大することになる。

従って、電子申請化による業務効率化のメリットを行政サイドが享受するためには、紙による申請からオンラインによる申請へと移行を促進する必要がある。このためには、利用者に対し利便性の向上やコスト軽減などを明確にするとともに、利用者に対するオンライン利用促進のために、インセンティブを与えることが検討される。

2. 目的

本調査は、電子化済み申請業務の普及策や民間におけるインセンティブ供与の事例等を踏まえ、課題を明らかにし、その対応策及びインセンティブ供与の可能性を検討することを目的とする。

3. 調査指針

調査においては、以下の指針に基づき作業を行う。

電子化済みの申請・届出業務における普及策の事例調査として、政府及び先進的な自治体において、既に電子化済みの申請・届出業務に関する文献を3件以上調査すること。また、既に申請・届出業務を電子化している都道府県及び市町村を含む3団体以上にヒアリング調査を行う。

効果が期待できる申請・届出業務とインセンティブ方式調査として、海外及び民間の電子商取引の先行事例に関する文献を3件以上調査すること。また、先行事例として、電子化が進んでいる業界から3社以上ヒアリング調査を行う。

インセンティブ措置の実現可能性検討として、経済産業省の所管する法令で規定されている申請・届出手続のうち申請・届出件数の多い50業務以上の申請・届出手続について分析し、

主要な手続について原課にヒアリング調査を行う。

4. 調査内容

4.1 調査内容の展開

電子申請を普及させていくために、電子化済みの申請業務の成功事例及び効果的なインセンティブの方法を調査し、電子申請の実現の可能性を明らかにするものとする。

具体的には、以下の調査を実施するものとする。

(1) 電子化済みの申請業務における普及策の事例調査

政府及び先進的な自治体において、電子化済みの申請業務についての事例を調査し、利用普及にあたっての問題点、対応策及び効果を明らかにするものとする。

(2) 効果が期待できる申請業務及びインセンティブ方式の調査

海外及び民間の電子的な手続及び取引の先事例を調査し、導入しているインセンティブ方式を抽出し、その内容及び特徴を整理し、インセンティブ方式の種類及びその効果を明らかにするものとする。

(3) インセンティブ措置の実現可能性の検討

経済産業省の所管する法令で規定されている申請・届出手続に関する主要な申請業務を対象に、所管課、申請者及び手続内容を含む項目について整理し、申請業務を申請業務タイプに分け、効果及び導入可能性を含む観点から、申請業務タイプ毎にインセンティブ方式の案を明らかにする。また、所管課担当へのヒアリング調査により、インセンティブ方式の実現の可能性を明らかにするものとする。

4.2 調査項目の設定

(1) 電子化済みの申請業務における普及策の事例調査

政府の電子化済み業務については、先行的に電子化に取り組んでいる特許庁所管の特許出願、財務省所管のNACCS（通関情報処理システム）、国土交通省所管の電子入札、道路占用許可、総務省所管の行政相談について事例調査を行った。

先進自治体の電子化済み業務については、さいたま市、富山市の住民票の交付申請、檜原市の情報公開請求、市川市の施設予約、横須賀市の電子入札について事例調査を行った。

事例調査から利用普及にあたっての問題点、対応策及び効果を明らかにし、今後の普及策の示唆を整理した。

(2) 効果が期待できる申請業務及びインセンティブ方式の調査

海外の事例については、電子政府に関連してインセンティブを提供している英国内国歳入庁の電子納税、米国テキサス州の電子納税、メリーランド州の電子調達、カーネギーメロン大学の

受験手続、韓国の通関関連 EDI について事例調査を行った。

民間の電子的な手続及び取引の先行事例については、ホームページから各種業界における電子商取引に関わるインセンティブの事例をできるだけ多く収集するとともに、注目されるインセンティブを供与している企業について事例調査を行った。

事例調査からインセンティブ方式の種類及びその効果を明らかにし、今後の普及策の示唆を整理した。

(3) インセンティブ措置の実現可能性の検討

経済産業省の所管する法令で規定されている申請・届出手続に関する主要な申請業務（ここでは件数の多い上位 50 手続とする）を対象に、所管課、申請者及び手続内容を含む項目について整理し、申請業務を申請業務タイプに分け、効果及び導入可能性を含む観点から、申請業務タイプ毎にインセンティブ方式のメニューを明らかにした。また、代表的な手続である統計、輸出入関連手続、計量士国家試験について、所管課担当へのヒアリング調査により、インセンティブ方式の実現の可能性を明らかにし、今後の推進方策について整理した。

5. 調査方法

調査は、以下の方法によって実施する。

(1) 文献調査

自治体及び政府機関における電子手続、並びに海外及び民間におけるインセンティブ方式の先行事例を含む資料を調査する。

(2) ヒアリング調査

自治体及び政府機関を含む先行的に手続の電子化を行っている都道府県及び市町村を含む団体、並びに先行事例として、電子化が進んでいる業界に対して、利用促進課題及び対策についてヒアリング調査する。

6. 電子化済みの申請業務における普及策の事例調査

6.1 調査内容

政府及び先進的な自治体において、電子化済みの申請業務についての事例を調査し、利用普及にあたっての問題点、対応策及び効果を明らかにするものとする。

6.2 調査結果

1. 国の先行事例の把握・分析

1) e-Japan 重点計画における電子申請への取り組み

2001年3月にIT戦略本部が定めた「e-Japan 重点計画」では、行政の電子化における重点施策のひとつとして、「国民等と行政との間の実質的にすべての申請・届出等手続を、2003年度までのできる限り早期にインターネット等で行えるようにする」ことを挙げている。また公共事業の電子入札、開札に関しても、「2001年10月から一部の直轄事業でインターネットを活用した電子入札・開札を開始、原則として、2004年度までにすべての直轄事業で電子入札・開札を導入する」としている。「e-Japan 重点計画」における電子申請・届出および電子調達に関する施策の概要は以下の表のとおりである。

図表6-1 「e-Japan 重点計画」における申請・届出手続の電子化のタイムテーブル

2001年度	<ul style="list-style-type: none">電子申請のためのアクションプランを策定する。省庁横断的に申請・届出手続に関する情報や申請書様式等を入手できる総合窓口システムを整備し、運用を開始する。(総務省)輸出入・港湾諸手続に関して、手続き簡略化のための見直しを行う。NACCSと港湾EDIシステムを接続する。各府省が提供する申請・届出等手続に関する案内情報や申請書の様式等をホームページに掲載したものを横断的に検索・入手できる総合窓口システムを運用開始する。
2002年度	<ul style="list-style-type: none">出来る限りの個別手続のオンラインシステムを整備する。申請・届出手続の電子化に関わる共通の基盤システム(汎用受付等システム)を整備する。NACCSとJETRAS(輸出入許可・承認手続きシステム)を接続する。
2003年度	<ul style="list-style-type: none">総合窓口からの各省庁の行政手続の電子申請・受付システムへのアクセスを可能とする。自動車保有関係手続きについて、電子化によるワンストップサービスシステムの試験運用を行う。各省庁による輸出入に関するシステムを、民間のシステムと接続する。非公共事業においてインターネット技術を活用した電子入札・開札を導入する。
2004年度	<ul style="list-style-type: none">原則としてすべての直轄の公共事業で、電子入札・開札を導入する。公共事業支援統合情報システム(CALS/EC)を構築する。(国土交通省)
2005年度	<ul style="list-style-type: none">自動車保有関係手続きについて、電子化によるワンストップサービスシステムの稼働を開始する。

出所)「e-Japan 重点計画」2001年3月

2) アクションプランによる申請手続の電子化計画

「e-Japan 重点計画」に従い、各中央省庁では、2001年に、「申請・届出等の電子化推進アクションプラン」を策定した。(なお、警察庁、公正取引委員会は、2000年にすでにアクションプランを策定していたが、「e-Japan 重点計画」に合わせるため、2001年にアクションプランの改訂を行っている。)平成13年10月に発表された「電子政府・電子自治体推進プログラム」において、中央省庁全体における申請・届出等の電子化の年次スケジュールは以下の表のようになっている。2003年度には中央省庁における手続数の98%が電子化される計画である。なお、2003年度末の時点で、電子化率が100%となっていない理由は、現物や本人を実際に確認しなければならないなどの理由により、電子化が困難な手続が存在するためである。

図表6-2 中央省庁における申請手続の電子化計画

		2001年度	2002年度	2003年度	総手続数
中央省庁合計	手続数	397	3,895	10,868	11,090
	電子化率	4%	35% 実施率50%を めざし前倒し	98%	
経済産業省	手続数	91	1,009	2,154	2,162
	電子化率	4.2%	46.7%	99.6%	

注) 上記の表の手続数および電子化率は各年度末における累計を示している。なお、常に手続数は見直し、前倒しされている。

(資料) 中央省庁電子化計画全体は、平成13年10月総務省「電子政府・電子自治体推進プログラム」に基づく
 経済産業省電子化計画については、平成13年6月経済産業省「国の行政機関等の申請・届出手続の電子化推進に関するアクションプラン」に基づく

3) 各省庁における電子申請・届出および電子調達の事例

現状における国による電子申請・届出に関する主な事例は次のとおりである。

(1) 特許庁 特許電子出願

特許庁では特許申請手続全体にわたって電子申請を進めている。このうち、出願手続に関する現状は次のとおりであり、96%（2001年現在）という高い電子化率（申請全体の対する電子申請の割合）となっている。紙による申請の場合には電子化手数料を徴収（すなわち、電子申請の場合には無料）という経済的なインセンティブがある。

図表6-3 特許庁 特許電子出願の概要

申請手続名称	パソコン電子出願	
電子申請 HP アドレス	なし（事前に許可を得て特許庁と自宅ないし事業所 PC をオンラインで結ばなければ申請が行えない。）注1	
所管課（企業名）	特許庁	
申請先	特許庁	
申請者	企業および個人。但し企業が96%を占める。	
代理申請者（あれば）	弁理士および指定代理人注2	
年間平均申請件数	約38万件	
電子化率（%）	約96%（2001年現在）	
電子申請の流れ	<p>事前手続</p> <p>電子出願ソフト取得手続</p> <ul style="list-style-type: none"> ・パソコン電子出願ソフトを入手するための手続を取る。（識別番号の付与を受ける。CD-ROMの交付請求をする。） <p>オンライン接続許可手続</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特許庁に対して自宅および事業所のPCをISDNで接続するための手続をとる。（電子情報処理組織利用届および特定通知等の受領希望届を提出する。） <p>予納手続</p> <ul style="list-style-type: none"> ・審査料などの振込みのため、予納手続を取る。（予納届、識別番号の付与願を提出する。）注3 <p>上記の3つの手続は、同時に行うことが出来る。その場合、手続の終了までに3週間程度を要する。注4</p> <p>機器等の設定</p> <p>パソコン設定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特許庁に対して、自宅ないし事業所のPCをISDNで接続する。注5 <p>電子申請</p> <p>申請書作成</p> <ul style="list-style-type: none"> ・まず、自宅および事業所PCで申請書類を作成し、HTML形式の文書にする。 <p>電子出願</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事前に配布されたパソコン出願ソフトを使い、電子出願用のフォーマットに変換したデータを特許庁に送付し、出願を行う。 	
電子申請のメリッ	受付者側	<p>手続時間短縮</p> <ul style="list-style-type: none"> ・審査時間が短縮される。

申請手続名称		パソコン電子出願
ト	申請者側	<p>来庁不要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・郵送申請、電子申請の場合、来庁が不要となる。注6 <p>迅速性</p> <ul style="list-style-type: none"> ・郵送による手続の場合には、消印の日付が出願日として扱われるのに対し、窓口申請及び電子申請の場合には、特許を出願した費が出願日として扱われる。注7 <p>付加サービス(情報)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特許審査情報等の特許庁からの通知をオンラインで受領できるため、郵送による場合よりも、これらの情報を早く得ることが出来る。 <p>申請可能時間の延長</p> <ul style="list-style-type: none"> ・窓口の場合、受付時間は9:00～17:00までであるのに対し、電子申請の場合には、9:00～22:00まで出願が可能となる。注8
電子申請の効果(波及効果)	受付者側	<p>手続時間短縮</p> <ul style="list-style-type: none"> ・審査時間が短縮される。 <p>事務効率化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務手続が効率化される。注9
	申請者側	<p>審査時間短縮</p> <ul style="list-style-type: none"> ・審査時間が短縮される。 <p>付加サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特許検索スピードのアップが図られる。
インセンティブの有無		あり
あり	インセンティブの内容	<p>手数料割引</p> <ul style="list-style-type: none"> ・郵送、窓口での書面申請の場合には、別途、電子化手数料が必要となる。手数料の額は「一件につき1,200円に書面一枚につき700円を加えた額」と定められている。注10 <p>迅速性</p> <ul style="list-style-type: none"> ・郵送申請と比較して、迅速性に優れている。注11 <p>来庁不要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・窓口申請と比較して、来庁が不要となるメリットがある。
	インセンティブの効果	1998年4月の開始以来電子化が進み、現在96%の電子化率に達している。
電子申請に関する今後の改善方策		<ul style="list-style-type: none"> ・今後は2003年に特許の国際出願をオンライン化する予定である。 ・将来はインターネットを利用したオンライン手続を可能とする方向で検討を始めている。そのために必要となるセキュリティ対策や料金徴収等の技術検証として、1998年度よりEC実証実験を行っている。

備考

注1 パソコンを所有しない場合でも、社団法人発明協会支部にある共同利用のパソコンからパソコン電子出願を行うことが出来る(社団法人発明協会支部は全国47都道府県全てに一箇所ずつ設置されている)。

注2 但し、指定代理人の割合は0.2%程度である。本人出願と代理人(弁理士)出願の割合は、特許、実用新案、意匠、商標の申請数の総合計では、本人出願14%に対して弁理士出願85%となっている。(1999年)

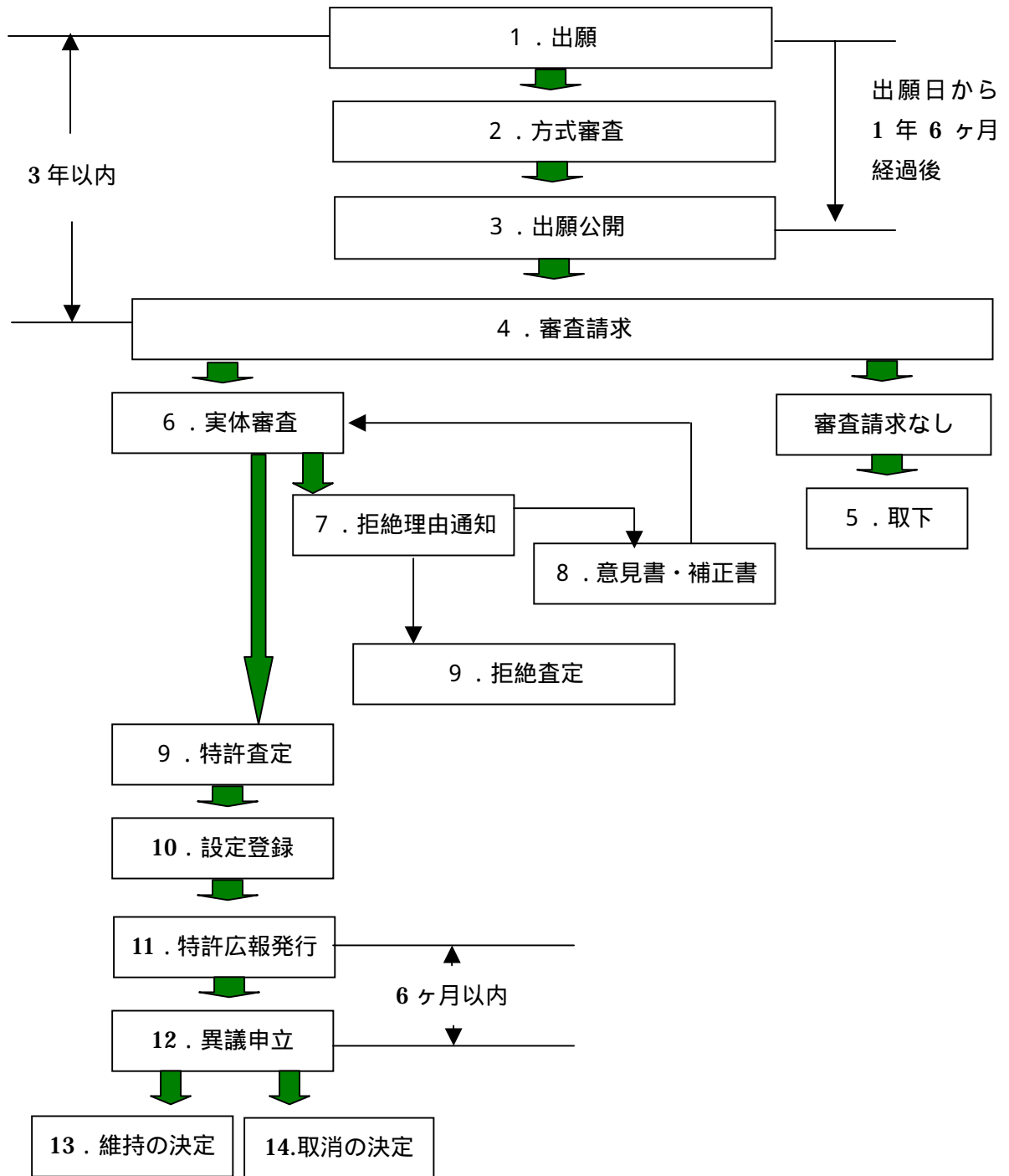
図表6-4 出願人種別/代理人有無別 出願件数(2000年)

出願人種別	個人	法人	官庁	
	13,367	421,657	1,841	
3.1%	96.5%	0.4%		
代理人の有無別	弁理士	指定代理人	その他	本人
	373,989	954	565	61,357
85.6%	0.2%	0.1%	14.0%	

- ・指定代理人とは、官庁が特許出願を行う際に、特定の役職をあらかじめ出願の代理人として指定するものを指している。この場合特許権をもつのは、その官庁ということになる。もちろん官庁による特許出願において、指定代理人を立てないことも多い。
- ・「その他」とは未成年者など、自分で特許の出願手続をすることが認められていない者の代理として親

- などが出願を行う場合を指している。
- 注3 予納の場合には、特許印紙を特許庁にあらかじめ収めるという方法が取られる。具体的手続としては、予納書に必要事項を記入し、見込み額に相当する特許印紙を貼り付け、特許庁窓口へ直接提出するか、郵送する。窓口へ持参する場合には、霞ヶ関の特許庁に直接出向かなければならず、地方などの窓口は存在しない。また、予納の代わりに現金納付を選択することもできる。現金納付制度を利用した場合には、日本銀行（本店、支店、歳入代理店）から現金での納付を行うことができる。
なおここで送付される手続は、主に出願料（特許権の場合 21,000 円）である。事前手続のための手数料（認証のための手数料）などは全くかからない。
- 注4 事前手続書類（申請を行う前の手続）に要する時間は、仮に全ての事前手続を同時に行った場合、3 週間程度である。
- 注5 この場合に使用するパソコンは、ある程度の仕様を満たしているものであれば、特に指定などはない。また、他の業務と兼用しても構わない。もしも申請者がパソコンをすでに所有していれば、新たに購入する必要は生じない。
- 注6 窓口申請の場合には、霞ヶ関の特許庁に直接出向いて申請を行わなければならない。（各都道府県にある発明協会などで窓口業務を代行することはない。）窓口申請の場合、来庁は基本的に申請時の 1 回である。申請書類の入手は、インターネットからのダウンロードサービスを利用する、特許庁相談所に電話をかけた FAX で申請様式を送付してもらう、の 2 種類の方法がある。
- 注7 日本の特許行政においては、出願日が最も早い出願者に特許を与える「先願主義」を採用しているため、出願者にとっては出来る限り出願日が早くなるのが非常に重要である。
- 注8 電子申請の受付可能時間は、開庁日の 9：00～22：00 である。24 時間いつでも申請を受け付けているわけではない。
- 注9 従来、紙による管理が行われていた時には、類例がないかを調べるために、物理的に文書を探しだす時間がかかっていた。電子化により、この部分が短縮された。
- 注10 申請以外の手続においてオンラインでの手続と郵送および窓口においての手続で手数料が異なるのは以下の手続である。
- ・証明の交付に際しての手料金は、窓口請求の場合には 1,400 円かかるものが、オンライン請求では 1,100 円に割引される。添付される書類の枚数は非常にまちまちで、数枚の場合から百枚程度に達することもある。
 - ・磁気原簿記録事項の交付に際して窓口請求の場合には 1,100 円かかるものが、オンライン請求 800 円に割引される。
 - ・検索の際の情報提供料は、電子化により 1 件あたり 60 円から 1 円に低下した。（電子化以前は、100 件の特許情報が記載された本を 6,000 円で販売していたが、現在は 5,000 件の特許情報を記載した CD-ROM が 5,000 円で販売されている。
- 注11 特に特許の場合には、出願日が早ければ早いほど良いため、迅速性が重視されると考えられる。

図表 6 - 5 特許申請手続のフロー



手続の概要

1. 出願

所定の書類を提出し、特許の出願を行う。パソコン電子出願による出願が行われるのは、この出願に際してである。出願料はいかなる出願方法を用いた場合でも、特許の場合 21,000 円になる。

2. 方式審査

出願書類が所定の書式どおりに作成されているか否かがチェックされる。パソコン電子出願を行う場合、出願時に自動的に書式がチェックされるため、この手続を別途とる必要はない。

3. 出願公開

出願日から 1 年 6 ヶ月経過すると、発明の内容が公開広報によって公開される。

4. 審査請求

出願人もしくは第三者が審査請求料を払い、出願審査を請求した場合には、審査が行われる。この審査請求は、出願から 3 年以内であれば、いつでも誰でも行うことができる。特許の審査請求料は 84,300 円 + (請求項の数 × 2,000 円) となっている。この審査請求も、オンラインで行うことができる。(請求項とは、特許そのものの中心となる発明ではないが、それに付随する周辺的な発明やアイデアのことを指している)。

審査請求がなされない場合もあるが、これは主に「防衛出願」と呼ばれるようなケースにあたる。この「防衛出願」は、自分が特許権を取るためではなく、似た発明をしている競合者に特許をとらせないため、自分が特許を出願するケースのことである(つまり競合者に対する牽制として、自分が特許を出願するのである)。この場合特許権をとる必要はないので、審査請求はなされない。

逆に第三者が審査請求をする場合であるが、この場合の第三者は出願された特許と似た発明の特許権をすでに持っている、もしくは出願しているといった者である。新たに出願された特許が、特許として認められるか否かの結論を早く出すために、審査請求を行うのである。

5. 取下

出願から 3 年以上経過しても審査請求がなされない場合には、その出願は取り下げられたものと見なされる。

6. 実体審査

出願された発明が、特許されるべきかを審査する。審査される主要な要件としては以下のようなものがある。

- ・自然法則を利用した技術思想か
- ・出願前にその技術思想はなかったか
- ・産業上利用できるものか
- ・いわゆる当業者(その技術分野のことを理解している人)が容易に発明できたものではないか
- ・他人よりも早く出願したか
- ・公序良俗に反していないか
- ・明細書の記載は規程どおりか

この審査の際には、遠方の申請者は、テレビ面接のシステムを使い、審査官と話し合うことができる(現在利用は 1 ヶ月に 3 件程度しかなされていない)。現在テレビ面接が利用できるのは、以下の特許室である。

- ・北海道経済産業局特許室(札幌)
- ・東北経済産業局特許室(仙台)
- ・関東経済産業局特許室(さいたま)
- ・中部経済産業局特許室(名古屋)
- ・近畿経済産業局特許室(大阪)
- ・中国経済産業局特許室(広島)
- ・四国経済産業局特許室(高松)
- ・九州経済産業局特許室(福岡)
- ・沖縄総合事務局特許室(那覇)

このように、審査の際に特許の審査者と出願人の間で、発明についての意見交換がなされる場合があるが、この手段としては、対面、テレビ面接、電話、郵送による書面の取り交わしなどがある。基本的には書面で交わされる意見交換のみが正式なもので、その他の手段は補助的なものとして位置付けられている。

7. 拒絶理由通知

審査官が拒絶理由を発見した場合には、出願人に拒絶理由通知書を送付する。パソコン電子出願をした時点で「電子情報処理組織を使用した特定通知等の受領希望届」を提出すると、この拒絶理由通知等も、オンラインで受領することが出来る。

8. 意見書・補正書

出願人は、拒絶理由通知書により示された従来技術と出願した特許技術が相違するという意見書を提出する。もしくは特許請求の範囲を補正すれば拒絶理由が解消するというような場合には補正書を提出する。この意見書・補正書もオンラインで提出することが出来る。

9. 特許査定・拒絶査定

審査の結果、審査官が拒絶理由を発見しなかった場合には、審査段階の最終決定である特許査定を行う。また、意見書や補正書によって拒絶理由が解消した場合にも、特許査定を行う。パソコン電子出願をした時点で「電子情報処理組織を使用した特定通知等の受領希望届」を提出すると、この特許査定通知書をオンラインで受領することが出来る。

一方、意見書や補正書を見ても拒絶理由が解消されておらず、やはり特許できないと審査官が判断した場合には、拒絶査定を行う。パソコン電子出願をした時点で「電子情報処理組織を使用した特定通知等の受領希望届」を提出すると、この場合の拒絶査定通知書をオンラインで受領することが出来る。

10. 設定登録

特許査定がされた出願に対しては、出願人が特許料（第1年から第3年までは8,500円＋1請求項につき5,600円。以降、3年ごとに特許料は上昇する）を納付した場合、特許原簿にその発明が登録され、特許権が発生する。この特許の設定登録後、特許証が出願人に送付される。ただし、証明書等はオンライン発送されず、窓口もしくは郵送での受け取りとなる。

11. 特許広報発行

設定、登録され発生した特許権について、その内容が特許広報に掲載される。この特許広報はCD-ROMもしくはHP上での公開となる。

12. 異議申し立て

特許広報の発効日から6ヶ月以内であれば、特許広報に掲載された特許に対して、意義を申し立てることが出来る。もしも異議申し立てがあった場合には、特許庁は自らの処分の適否を再度審理する。異議申し立てやこれに続く当事者系審判は、オンラインで行うことが出来ない。（基本的には郵送での書面のやり取りとなる）。

13. 維持の決定

異議を受けての審理で、特許処分に瑕疵がないと判断された場合には、特許権の維持の決定が行われる。

14. 取消の決定

異議を受けて審理を行い、特許処分に瑕疵があると判断された場合には、特許権者に取り消し理由を通知して特許権者の意見を聞き、その上でやはり取り消し理由が解消されないと判断された場合には、特許権の取り消しが行われる。

(2) 財務省 NACCS (通関情報処理システム)

財務省では輸出入の通関手続について電子申請を進めている。電子化率は約 90%になっている。使用する機器やネットワークが専用であるなど新規加入者には課題がある。

図表 6 - 6 財務省 NACCS (通関情報処理システム) の概要

申請手続名称	通関情報処理システム (NACCS)	
電子申請 HP アドレス	なし 注1	
所管課 (企業名)	通関情報処理センター (管轄の中央省庁は、財務省関税局総務課事務管理室)	
申請先	税関	
申請者	船会社、船舶代理店、保税業者、CY 業務従事者、通関業者、銀行、航空会社、保税蔵業者、混載貨物業者、航空貨物代理店業者、機用品業者	
代理申請者 (あれば)	代理申請は不可である。	
年間平均申請件数	1,980 万件 (2000 年)	
電子化率 (%)	約 86.8% (2000 年) 注2	
電子申請の流れ	<p>輸出入申告の場合 注3</p> <p>電子申請</p> <p>事項登録</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通関業者が端末機から、申告に必要な事項を登録(入力)する。 <p>通貨換算・課税計算</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コンピューターが自動的に通貨換算、課税計算等を行う。 <p>送信</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通関士が と の内容を確認した後、税関へ送信する。これで申請がなされたことになる。 <p>審査区分選定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申告の内容に応じて、自動的に審査区分が選定される。 <p>許可</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ で簡易審査扱いに区分された手続で、税金のかからないものや口座振替手続が選択されたものは、即時に許可される。 <p>書面申告</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ で書類審査および検査扱いになった手続は、NACCS の端末から出力された申告控えに他の書面を添えて税関に提出する。この場合税関は提出された書類を審査および検査し、許可するか否かを決定する。 	
電子申請のメリット	受付者側	<p>手続時間短縮</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通関手続の簡略化および迅速化を図ることが出来る。注4 <p>付加サービス(情報)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・端末から各手続の進捗状況を簡単にチェックすることができる。
	申請者側	<p>手続時間短縮</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通関手続の簡略化および迅速化を図ることが出来る。 <p>来庁不要 注5</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通関に行く必要がなくなる。 <p>常時性</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開庁申告制度が適用されるため、24 時間手続を行うことが出来る。 <p>事務簡略化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申告書の作成が正確かつ簡易に行える。 ・電子申請化により、書面による手続の際よりも、記入(入力)作業が省力化される。注6
電子申請の効果(波及)	受付者側	<p>付加サービス(情報)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・システム化により、貿易関係の統計作成が容易になる。

申請手続名称		通関情報処理システム（NACCS）
及効果	申請者側	<p>手続時間短縮</p> <ul style="list-style-type: none"> ・貨物の早期引取が可能になる。注7 <p>事務効率化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・関税の自動納付が可能になる。 ・あらかじめ銀行に専用口座を設けることにより、関税などを自動的に引き落とすことができる。 ・業者間の電子データを共有による業務効率化が図れる。注8 <p>付加サービス(情報)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報サービスの向上が期待できる。注9
電子申請の問題点および課題		<p>複数システムへの対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・NACCS は民間の貿易手続ネットワークとは接続されていないため、申請者はワンストップで申請を行うことが出来ない。注10
インセンティブの有無		あり
あり	インセンティブの内容	<p>付加サービス(情報)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・為替レート、特惠停止情報や申告の進行状況などを端末機から照会することもできるなどの情報提供サービスを受けることが出来る。 <p>迅速性</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通関手続の簡略化および迅速化を図ることが出来る。 <p>来庁不要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通関に行く必要がなくなる。
	インセンティブの効果	昭和53年の稼働開始より、現在では輸入において84.2%、輸出において91.0%がNACCSによる処理となっている。

備考

- 注1 ゲートウェイ接続、専用線接続、ダイヤルアップ接続のいずれかで接続されているため、登録された業者のみがアクセスできるシステムとなっている。このためインターネット上には申請用のHPは存在しない。
- 注2 電子化率については、Sea-NACCSにおいては、1996年以来処理件数、電子化率ともに上昇しつづけている。一方で、Air-NACCSについては、1996年より、処理件数は上昇を続けているが、電子化率は1996年には95%であったものが、2000年には83%へと減少の傾向にある。
また、NACCSを利用していないものが10%前後程度見受けられるが、これは主に個人輸入等であると考えられる。(通関情報処理センター 京橋本部 総務課よりヒアリング)
- 注3 NACCSで取り扱う手続は460手続にのぼるため、全ての手続に関する電子申告の流れは不明である。一例として輸出入申告を取り上げた場合、電子申告の流れは上記のようなものとなっている。ちなみにNACCSで取り扱われている手続の内訳は、Sea-NACCSの場合、NACCSにより処理される手続数は、輸出で58、輸入で105であり、Air-NACCSの場合、NACCSにより処理される手続数は、輸出で141、輸入で157である。
- 注4 短縮化の効果は各税関及び手続によって異なるが、例えば成田空港の場合、処理時間が4.1日から2.1日へと短縮された。
- 注5 NACCSを利用しない場合には、基本的に各港および空港にある各省庁の機関に出向かなければならない。しかし、特殊な手続の場合には、霞ヶ関の各省庁まで出向いて、手続きを行わなければならない場合もある。
- 注6 一度入力した情報はシステムファイルに蓄積され、必要に応じて相互に利用することができる。利用者間において重複している情報は入力する必要がなくなり、入力作業の簡素化が図られる。また、農林水産省や厚生労働省など他省庁の手続の際に入力したデータをそのまま通関での手続の際に利用することが出来る。
- 注7 通関手続など貨物の引取に必要な一連の業務がシステムにより速やかに処理され、簡易審査扱いになった輸出入申告については即時許可されるなど、貨物の到着から引取までの時間が短縮される。
- 注8 例えば、輸出の際には、通関業者が入力したデータを、商船会社そのまま電子データとして取り込むなど、川上で入力されたデータを活用することにより、川下に位置する業者の業務効率化、迅速化を図ることが可能となる。
- 注9 システム化により、貨物の到着や搭載、通関手続の進行状況など、輸出入貨物に関する情報を即座に、かつ的確に把握することができるようになるため、顧客からの問合せにも迅速に対応することができ、サービスの向上が図れる。
- 注10 NACCSは行政と民間を結び、通関手続のみを目的としたシステムであり、貿易手続を扱う民間のネット

ワーク (POLINET、S.F.NET、S.C.NET) とは接続されていない。そのため、民間業者は複数のネットワークに対応しなければならない。

手数料について

NACCS による電子申請を行う場合には、システム利用料金、回線利用料金、パッケージソフト使用料金が別途必要になる。料金は以下のとおりである。

【Air-NACCS】

- ・ システム利用料金：メールアドレスもしくは一端末につき月額 10,000 円 + 従量料金 + 利用者コードごとに月額 2,000 円(月額)。
- ・ 回線利用料金(専用線接続の場合)： 初期費用としてネットワーク加入料 149,000 円 + 回線工事費(実費)。ランニングコストとして回線使用料 43,000 円 (64kbps の場合) 70,000 円 (128 kbps の場合) + 屋内配線使用料 60 円 + デジタルサービスユニット使用料 1,700 円 + ルータ使用料 5,700 円(月額)。
- ・ 回線利用料金(ダイヤルアップ接続の場合)： 初期費用としてネットワーク加入料 57,000 円 + 回線工事費。ランニングコストとして回線使用量(使用時間に合せて)700 ~ 7,000 円 + 従量料金 + ルーター使用料 5,700 円。
- ・ パッケージソフト使用料： 5,000 円(月額)

図表 6 - 7 Air-NACCS 手数料

単位 (円)

専用線接続		64bps	128bps
初期費用	ネットワーク加入料	149,000	149,000
	回線工事費	実費	実費
ランニングコスト	回線使用料	43,000	70,000
	屋内配線使用料	60	60
	デジタルサービスユニット使用料	1,700	1,700
	ルータ使用料	5,700	5,700
システム利用料金(基本料金のみ)		10,000	10,000
パッケージソフト利用料		50,000	50,000
ランニングコスト合計		110,460	137,460

ダイヤルアップ接続		
初期費用	ネットワーク加入料	57,000
	回線工事費	実費
ランニングコスト	回線使用料	700 ~ 7,000
	従量料金(回線使用料への追加)	
	ルータ使用料	5,700
ランニングコスト合計(月額 最低料金)		62,700
システム利用料金		10,000
パッケージソフト利用料		5,000
ランニングコスト合計		84,100

【Sea-NACCS】

- ・ システム利用料金：メールアドレスもしくは一端末につき月額 10,000 円 + 従量料金 + 利用者コードごとに月額 1,000 円。
- ・ 回線利用料金(専用線接続の場合)： 初期費用としてネットワーク加入料 149,000 円 + 回線工事費(実費)。ランニングコストとして回線使用料 43,000 円 (64kbps の場合) 70,000 円 (128 kbps の場合) + 屋内配線使用料 60 円 + デジタルサービスユニット使用料 1,700 円 + ルータ使用料 3,800 円(月額)。
- ・ 回線利用料金(ダイヤルアップ接続の場合)： 初期費用としてネットワーク加入料 57,000 円 + 回線工事費。ランニングコストとして回線使用料(使用時間に合せて)700~7,000 円 + 従量料金 + ルーター使用料 3,800 円。
- ・ パッケージソフト使用料： 5,000 円(月額)。

図表 6 - 8 Sea-NACCS 手数料

単位 (円)

専用線接続		64bps	128bps
初期費用	ネットワーク加入料	149,000	149,000
	回線工事費	実費	実費
ランニングコスト	回線使用料	43,000	70,000
	屋内配線使用料	60	60
	デジタルサービスユニット使用料	1,700	1,700
	ルータ使用料	3,800	3,800
システム利用料金(基本料金のみ)		10,000	10,000
パッケージソフト利用料		50,000	50,000
ランニングコスト合計		108,560	135,560

ダイヤルアップ接続		
初期費用	ネットワーク加入料	57,000
	回線工事費	実費
ランニングコスト	回線使用料	700~7,000
	従量料金(回線使用料への追加)	
	ルータ使用料	3,800
	ランニングコスト合計(月額 最低料金)	60,800
システム利用料金		10,000
パッケージソフト利用料		5,000
ランニングコスト合計		80,300

つまり、Air-NACCS、Sea - NACCS とともに、電子申請の利用者は、最低でも 15 万円程度の初期費用と、月額 8 万円程度のランニングコストを負担しなければならないのである。

使用する機器類について

- ・ 使用するパソコンについては、ベンダーの動作保証がなされている、特定の機種 of 端末を利用しなければならない。他の機種でも NACCS システムが利用できないわけではないが、新しく NACCS システムに加入する業者などは、指定機種のパソコンに NACCS のソフトをインストールしたものと、動作確認のなされたプリンター等の周辺機器をセットにし、ベンダーによる障害発生時の保証がなされた「NACCS パック」を新しく購入するケースが多い。
- ・ NACCS 業務に使用するパソコンは、実際には NACCS システム専用で使用せざるを得ないようになっていいる。NACCS システムに加入する場合には、ベンダーによる障害発生時の復旧保証がなされた端末しか接続できないことが決められている。しかし、NACCS 業務専用ソフト以外のアプリケーションをインストールしているパソコンに関しては、ベンダーはすべての利用方法に関して、保証を行うことは事実上非常に困難である。そのため、結局 NACCS を利用する場合には、実際には一台のパソコンで NACCS 専用ソフト以外のものを利用することは出来なくなってしまうのである。(接続形態によっては、Sea - NACCS と Air - NACCS の二つのパッケージソフトをひとつのパソコンで利用することは可能である。但し、同時に両方のソフトを起動させることは出来ない。)
- ・ この NACCS 用端末が事実上兼用不可であることによって、業者が他のパソコンやサーバを購入しなければならないことによるコスト負担が、中小企業の EDI 化を促進する上での阻害要因であると指摘されている。(「IT と国際物流に関する懇談会(第 9 回) 2001 年 5 月 24 日」)
- ・ また、接続するプリンターについては、印字の際にずれが生じないように、日本銀行の検証済みのプリンターを使用しなければならない。このプリンターも NACCS パックに含まれている。

(3) 国土交通省 電子入札 (CALS/EC)

国土交通省では、CALS/ EC (commerce at light speed/electronic commerce) の一環として電子入札を進めている。CALS/ EC はこれまで紙でやり取りされていた公共事業に関する情報を、標準に基づいて電子化し、情報機器をネットワークに接続することにより、特定の機器、システムに縛られることなく、組織を越えて情報の伝達、共有、処理、加工、検索、連携を可能とする環境の総称であるとされている。

国直轄事業の電子入札は 2001 年 11 月に開始され、今後急拡大する予定であるが、まだ実績は少ない。

図表 6 - 9 国土交通省 電子入札 (CALS/EC) の概要

申請手続名称	建設 CALS/ EC	
電子申請 HP アドレス	なし 注1	
所管課 (企業名)	国土交通省	
申請先	国土交通省各地方整備局	
申請者	国土交通省の各地方整備局いずれかの一般競争 (指名入札) 参加資格を保有する企業の代表者	
代理申請者 (あれば)	なし	
年間平均申請件数	2001 年 11 月 19 日現在で 1 件の実績がある。 注2 2001 年度中には、94 件が電子入札の対象案件となっている。	
電子化率 (%)	今年 10 月より開始されたため、現時点では実例は 1 件である。	
電子申請の流れ	<p>事前手続</p> <p>参加資格申請</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受注者は、国土交通省に対して、一般競争参加資格申請を行う。 <p>電子認証書取得手続</p> <ul style="list-style-type: none"> ・認定された受注者に対して、国土交通省から一般競争 (指名競争) 参加資格認定書が発行される。受注者は、電子認証局 (この場合には帝国データバンク) に対して、電子認証書の発行を申請する。申請の手段は、窓口 (帝国データバンクの事業所) での提出と郵送のいずれかを選ぶ。 <p>電子認証書の受領</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電子認証局は、電子認証書 (IC カードに格納されている) を発行する (書留郵便で送付される)。 注3 <p>電子認証の設定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電子認証局は、発注者が電子入札システムへアクセスするために必要な電子認証発行情報を電子入札システムに提供する。注4 <p>電子入札</p> <p>入札</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受注者は、電子認証書 (IC カード) により電子入札システムに入り、入札に参加する。 <p>開札及び結果の公示</p> <ul style="list-style-type: none"> ・落札結果が HP 上で通知される。 	
電子申請のメリット	受付者側 (発注者)	<p>事務コスト削減</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電子化により、入札に関連する書類の印刷代、用紙代、保管スペースなどにかかるコストが削減される。 注5 <p>入札参加業者の範囲拡大</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来庁が不要になることで、入札参加業者の範囲が広がる。 注6 <p>入札過程の透明化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・談合の有無をチェックしやすい。(落札までの過程を見ることが出来るため、専門家がみれば談合の形跡を判定できる)

申請手続名称		建設 CALS/ EC
	申請者側 (入札参加者)	来庁不要 ・複数回にわたる来庁が不要となるため、時間的、金銭的な営業費用等のコスト削減を図ることが出来る。注7 ・外国、遠方の業者も入札に参加できる。 移動コストの削減 ・移動に伴う交通費等のコストを削減できる。 付加サービス ・入札に関する情報を HP から取得することが出来る。
電子入札の効果	受付者側	談合の防止 ・談合がおきにくく、入札の透明度が上がる。(業者が他の参加業者をすべて把握しきれないために談合がしにくくなる。)注8 事務効率化 ・入札を含めた業務の電子化により、入札に必要な文書類を電子データという省スペースかつ探しやすい形態で管理、保管出来るようになる。 ・データの電子化により、必要な資料を検索することが容易になる。 住民への説明能力の向上 ・電子データを活用することで、動的シミュレーションなどの多種のプレゼンテーションを行うことが可能になり、住民に対して公共事業の内容や環境への影響などを分かりやすく説明する能力が向上する。 建設コスト縮減 ・申請者側の来庁コスト等が削減されることで、建設コストが削減される。
	申請者側	事務効率化 ・入札を含めた業務の電子化により、入札に必要な文書類を電子データという省スペースかつ探しやすい形態で管理、保管することが出来る。
インセンティブの有無		あり
あり	インセンティブの内容	来庁不要 ・複数回にわたる来庁が不要となるため、時間的、金銭的な営業費用等コストを削減することが出来る。 ・外国、遠方業者も入札に参加できる。
	インセンティブの効果	現段階では不明。
電子申請に関する今後の改善方策		・2003年までに、国土交通省の直轄事業については、100% (年間4万4千件) が電子入札になる予定である。(現在は、電子入札ではない事業についても公示および入札結果の閲覧は電子化されている。) ・電子入札の導入で年間260億円のコスト削減を狙う。

備考

- 注1 電子認証書(ICカード)の付与を受けないと入札システムに入れず、また閲覧も出来ない仕組みになっているため、一般の人が見られるHPはない。
入札公告はHP上で検索および閲覧が可能である。(アドレスは<http://www.ppi.go.jp/>)
- 注2 11/13に中部地方整備局が岐阜県美濃加茂市につくる高架橋を対象にした初の電子入札が行われた。中部地方整備局では、この他7件の案件についてインターネットを利用した電子入札を行うと発表している。
- 注3 電子認証書の価格は新規で45,000円、再発行及び追加一枚あたり35,000円がかかる。
また、このときICカードリーダ接続キットの購入も必要となる。このキットはICカードリーダ、ICカード設定CD-ROM、電子入札専用ソフトがセットされたもので、帝国データバンクへ郵送するか窓口に出向くかして、申し込む。ICカードリーダセットは20,000円で購入する。
- 注4 開発時におけるCALS/ECのコンセプトは、電子化により文書類を電子データという省スペースかつ探しやすい形態で管理、保管することを目的としていた。はじめに導入したのは米国の軍事産業の分野である。数万ページにわたる兵器の操作マニュアルを、膨大な紙という形で世界に展開する部隊に仕様変更に伴って数年おきに配布するには、大きなコストと手間がかかっていた。この手間とコストを削減したいという目的で、電子化が行われたのである。
- 注5 CALS/ECでは、インターネットを介して入札に参加できるが、PCをインターネットに接続する場合、ISDNもしくはADSLに加入することが求められる。(アナログ回線は不可)
- 注6 物理的な距離による交通費や移動時間などの入札参加に至るまでの金銭的、時間的コストの差が生じな

いので、例えば外国からでも入札に参加できる。

注7 複数回にわたる業者の来庁が不要となるもしくは減少する回数であるが、現在の国土交通省における手続のである。参考としては、同じ電子入札の先行例である横須賀市では4回から0回へと来庁回数が減少している。

注8 先進事例の横須賀市では、予定価格に対する落札価格が95.7%から85.7%へと低下した実績がある。但しこれは参加業者に対するインセンティブではなく、行政側のインセンティブである。

CALS/ EC システム全体について

- ・ CALS/ EC は、単なる電子入札のことではない。定義は「これまで紙でやり取りされていた公共事業に関する情報を、標準に基づいて電子化し、情報機器をネットワークに接続することにより、特定の機器、システムに縛られることなく、組織を越えて情報の伝達、共有、処理、加工、検索、連携を可能とする環境の総称」とされている。つまり、電子入札システムは、この CALS/ EC の一部を構成するものであるといえる。
- ・ CALS/ EC では、電子入札などの調達を含めた業務全体での電子化とネットワーク化を目的としている。全体が電子化されることによって、情報交換がしやすくなり、業務の効率化とコストの削減が行われることを目的としている。その一部である入札の電子化がなされないと、CALS/ EC 全体が完全には機能しない。

(4) 国土交通省 道路占用許可

国土交通省では道路占用許可について電子申請を進めているが、中小企業のパソコン普及が進んでいないなどの理由で対象案件を限定している。

図表 6 - 10 国土交通省 道路占用許可の概要

申請手続名称		道路占用許可申請 注1
電子申請 HP アドレス		https://www.shinsei.roadic.or.jp/uoad1/plsql/PU0100
所管課(企業名)		国土交通省道路局
申請先		道路管理者(国土交通省各地方整備局国道工事事務所など)
申請者		占用事業者(通信、電力、ガス、水道、下水道)
年間平均申請件数		全体では不明。例えば関東整備局相武国道工事事務所の場合、注1に当てはまるすべての案件が電子申請の対象となっているが、4月から12月12日現在までで400件中20件が電子申請での申請となっている。注2
電子化率(%)		0~5%程度(2001年4月から本格稼働している)
電子申請の流れ		<p>事前手続 注3</p> <p>電子申請申込書ダウンロード</p> <ul style="list-style-type: none"> 申請者は、HPから電子申請システムの利用申込書をダウンロードする。 <p>申請書の郵送</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用申込書に記入し、事業免許証のコピー等を添付して、電子申請受付センターに郵送する。 <p>ID等の受領</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者ID、パスワードを郵送で受領する。 <p>申請書類作成ソフトダウンロード</p> <ul style="list-style-type: none"> 電子申請受付センターのHPにアクセスし、申請書類作成ソフトをダウンロードし、PCにインストールする。 <p>電子申請</p> <p>申請書作成</p> <ul style="list-style-type: none"> 申請者はPC上で申請書類作成ソフトを起動して、申請書を作成する。 <p>送信</p> <ul style="list-style-type: none"> インターネットを通じて、電子申請受付センターのHPにアクセスし、IDとパスワードでログイン後、申請書類を送信し、申請を行う。送信された文書は暗号化され、セキュリティが確保される。
電子申請のメリット	受付者側	<p>事務効率化</p> <ul style="list-style-type: none"> 電子化率が向上すれば、申請窓口業務の効率化を図ることが出来る。
	申請者側	<p>来庁不要</p> <ul style="list-style-type: none"> 申請書提出の都度、道路管理者の窓口まで行く必要がなくなる。 <p>ワンストップ</p> <ul style="list-style-type: none"> 占用事業者内の当該関係システムとの連動が可能となる。 <p>常時性</p> <ul style="list-style-type: none"> 24時間いつでも申請が可能となる。
電子申請の効果	受付者側	<p>事務効率化</p> <ul style="list-style-type: none"> 申請データを利用した占用料計算が可能となり、事務効率化が図られる。 占用事業者からの電子申請による諸届に連動し、進捗管理が容易に行えるようになる。
	申請者側	<p>事務効率化</p> <ul style="list-style-type: none"> 申請データの保存、再利用の促進により、同種申請の申請書作成が容易になる。
インセンティブの有無		あり
あり	インセンティブの内容	<p>来庁不要・来庁回数の減少</p> <ul style="list-style-type: none"> 申請書提出の都度、道路管理者の窓口まで行く必要がなくなる。 <p>ワンストップ</p> <ul style="list-style-type: none"> 占用事業者内の当該関係システムとの連動が可能となる。 <p>常時性</p> <ul style="list-style-type: none"> 24時間申請が可能となる。

申請手続名称	道路占用許可申請 注1
インセンティブの効果	工事の管轄事務所により対応はまちまちであるが、電子化率 5%程度を達した事務所もある。

備考

注1 対象となる物件は以下の条件を満たすものに限られている。

- ・対象物件：道路法第32条第1項第1号及び第2号に掲げるもののうち、電柱、電線、変圧塔、公衆電話所その他これらに類する工作物 ならびに上水管、下水道管、ガス管その他これらに類する物件
- ・対象道路：国土交通省の直轄国道（但し、北海道、沖縄、政令指定都市内の国道を除く）
- ・対象業務範囲：道路占用許可申請から工事完了までのうち、道路管理者内の審査手続及び占用料の納付に係る業務を除いた範囲

注2 電子申請の導入に際して、PC やスキャナなどの設備投資面で対応できない業者がいることに配慮し、現時点では一部の案件のみにしか電子申請システムを導入していない工事事務所や、全く電子申請を導入していない事務所もある。例えば関東整備局大宮国道工事事務所の場合には、4月からの道路占用許可 600 超件のうち、電子申請対象の案件となっているのは5件である。

注3 ID取得ならびにパスワード取得等に関して申請者側が負担する費用は特に発生しない。申請書類作成用のソフト「RoadApp.exe」も無償でインターネットからダウンロードできる。IDおよびパスワードの取得には2週間程度かかる。但し、場合により数値地図 1/25,000（地図画像）国土地理院発行が必要となる場合があり、この場合国土地理院から別途購入することが必要となる。

占用料の納付について

道路を占用する場合、占用料を納付しなければならないが、この納付は書面申請においても、電子申請においても、工事事務所が占有事業者に書面で納入通知書を郵送で送付し、振込により納付するという方法がとられている。

(5) 総務省 行政相談

総務省では国民からの苦情や相談などを電子メールで受け付けている。

図表 6 - 11 総務省 行政相談の概要

申請手続名称	インターネットによる行政相談	
電子申請 HP アドレス	電子メールで申請を行う。 説明は http://www.soumu.go.jp/kansatu/tizu.htm	
所管課(企業名)	総務省行政評価局	
申請先	総務省 各管区行政評価局・行政評価事務所の行政相談課	
申請者	個人、団体等	
年間平均申請件数	不明(申請全体で約 23 万件)	
電子化率(%)	不明(1998 年度に電子化を開始している。)	
電子申請の流れ	申請 苦情等の申請 注1 ・電子メールで総務省の管区局もしくは行政評価事務所に対して苦情の提言、相談をする。 注2 行政側の回答 行政からの回答 ・苦情の場合(例えば道路の維持管理に関する苦情など)は適宜関係機関が解決する。相談や対応できない苦情等については、行政評価局、事務所が申請者に対して説明や助言等を行う。	
電子申請のメリットおよび効果	受付者側	不明
	申請者側	来庁不要 ・窓口足を運ばなくとも、行政に対して、苦情や相談を持ちかけることが出来る。 常時性 ・24 時間、行政相談を行うことが出来る。
インセンティブの有無	あり	
あり	インセンティブの内容	来庁不要 ・窓口足を運ばなくとも、行政に対して、苦情や相談を持ちかけることが出来る。 常時性 ・24 時間、行政相談を行うことが出来る。
	インセンティブの効果	不明

備考

注1 苦情等を受け付ける範囲は、各省庁、特殊法人の業務や地方公共団体の業務のうち法定受託事務に該当するものおよび補助を受けているものであり、国の行政全般に及んでいる。

注2 FAX、郵便、直接窓口へ行くなど、他の方法もある。

2. 先進自治体における検討状況

1) 電子政府・電子自治体推進プログラムによる電子申請への取り組み

総務省では、2001年10月に「電子政府・電子自治体推進プログラム」を作成した。これは、「e-Japan 重点計画」に基づき、電子政府・電子自治体構築のためのスケジュールを整理したもので、自治体の電子化の指針となるものである。「電子政府・電子自治体推進プログラム」における電子申請・届出および電子調達に関する施策の概要および各地方自治体における申請・届出等の電子化の年次スケジュールは、以下のとおりである。

図表6-12 自治体における申請・届出手続の電子化のタイムテーブル

2001年度	<ul style="list-style-type: none"> ・地方税の電子申告モデルシステムの実証実験を行う。 ・先行団体(主に都道府県)の電子申請システムのモデル実験を行う。 ・電子調達の実証実験を行う。
2002年度	<ul style="list-style-type: none"> ・先行団体(主に都道府県)の電子申請システムの構築、運用の開始等を順次行う。 ・パイロット事業として電子申請システムと認証基盤との接続実験を行う。 ・電子調達の試行実施を順次開始する。
2003年度	<ul style="list-style-type: none"> ・パイロット事業として電子申請システムと決済基盤との接続実験を行う。 ・その他地方自治体(主に市町村)の電子申請システムの構築、運用開始等を順次行う。 ・地方税の電子申告が可能な団体から順次システム構築と運用を開始する。

出所) 総務省 「電子政府・電子自治体推進プログラム」 2001年10月

図表6-13 地方自治体における申請手続の電子化計画

		2001年度	2002年度	2003年度	総手続数
地方自治体合計	手続数	55	3,055	4,914	5,173
	電子化率	1.0%	59.0%	95.0%	

出所) 総務省 「電子政府・電子自治体推進プログラム」 2001年10月

2) 地方自治体における電子申請・届出および電子調達の事例

現状における地方自治体による電子申請・届出に関する主な事例は次のとおりである。

(1) 埼玉県さいたま市 住民票等の交付申請

さいたま市では「さいたま市民カード」と自動交付機を用いて印鑑証明書、住民票、納税証明書の交付を自動化している。

図表 6 - 14 埼玉県さいたま市 住民票等の交付申請の概要

申請手続名称	印鑑証明書の交付 住民票の交付 納税証明書の交付	
電子申請 HP アドレス	なし 注1	
所管課(企業名)	さいたま市 浦和総合行政センター市民課、大宮総合行政センター市民課、与野総合行政センター市民課	
申請先	さいたま市 浦和総合行政センター市民課、大宮総合行政センター市民課、与野総合行政センター市民課	
申請者	さいたま市に住民登録をしている 15 歳以上の者	
代理申請者(あれば)	暗証番号登録時には代理申請は不可	
年間平均申請件数	不明	
電子申請の流れ	<p>事前申請</p> <p>ID カード交付申請</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「さいたま市民カード」の交付申請を行う。申請先は、浦和、大宮、与野の各行政センター市民課ならびに支所、出張所、市民センターの窓口および連絡所の窓口である。注2 <p>暗証番号の登録</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「さいたま市民カード」交付時に、暗証番号を登録する。 <p>電子申請</p> <p>専用端末での申請、証明書等の交付</p> <ul style="list-style-type: none"> ・専用の自動交付機で印鑑証明書、住民票、納税証明書の交付を受ける。この場合の個人認証の鍵となるのが「さいたま市民カード」と暗証番号である。注3 	
電子申請のメリット	申請者側	<p>常時性</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市役所窓口が空いていない時間帯にも印鑑証明書、住民票、納税証明書の交付を受けることができる。注4 <p>その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市役所および各行政センター等の行政機関ではない大宮西郵便局においても手続が可能である。
インセンティブの有無	あり	
あり	インセンティブの効果	<p>常時性(部分的)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市役所窓口が空いていない休日等にも交付が受けられる。

備考

注1 専用の自動交付機による交付のため、HP はない。

注2 この「さいたま市民カード」は、印鑑登録証を兼ねており、印鑑登録を行った際に同時に発行されることになっている。

注3 暗証番号を併用しない場合、「さいたま市民カード」を持っていても、自動交付機は利用できない。

注4 自動交付機の利用可能時間は、大宮総合行政センターは平日 8:30~21:00、土日、祝日 8:30~19:00 大宮西郵便局は 9:00~21:00 土日 9:00~19:00。

また、新宿にある埼玉県情報センターでは、窓口で住民票、戸籍謄本および抄本の交付のほか、パスポート申請や情報検索等も出来るワンストップサービスを提供しているため、電子申請よりもそちらの利便性が高いと考える県民もいると考えられる。

(2) 富山県富山市 住民票の交付申請

富山県において「とやま市民カード」と自動交付機を用いて印鑑証明書、住民票の交付を自動化している。

図表 6 - 15 富山県富山市 住民票の交付申請

申請手続名称	印鑑登録、住民票の自動交付	
電子申請 HP アドレス	専用の自動交付機による交付のため、HP はない	
所管課(企業名)	富山市役所市民課	
申請先	富山市役所市民課	
申請者	「とやま市民カード」登録者 (「とやま市民カード」登録可能である者は、15 歳以上の富山市民。)	
代理申請者(あれば)	住民票等の交付時には代理人申請も可能 注1	
電子申請の流れ	事前申請 注2 ID カード登録 ・「とやま市民カード」を前もって登録しておく。このときに暗証番号も同時に登録する。 注3 電子申請 専用端末での申請 ・「とやま市民カード」を使用して認証を受け、自動交付機で印鑑登録、住民票の交付を受ける。	
電子申請のメリット	申請者側	常時性 ・祝日や休日にも住民票等の交付を受けることができる。
電子申請の問題点および課題	アクセスポイント ・窓口申請の場合各地区センターでの申請が可能であるのに対して、自動交付機は市庁舎の一箇所でしか利用できない。 注4	
インセンティブの有無	あり	
あり	インセンティブの内容	常時性 ・祝日や休日にも印鑑登録や住民票の交付を受けることができる。 注5

備考

注1 「とやま市民カード」の登録時には代理人申請は不可。(暗証番号の登録を伴うため。) これは従来の印鑑証明からの切り替えであっても同様である。

注2 日本の自治体でこのような ID カードを発行する場合、現在は行政機関の窓口で直接足を運ぶことが必要である。その個人の基本的な身分を証明するものであるため、パスポートと同様に本人確認が必要となってくると考えられるからである。現在のところ、日本においては上記のような理由から、個人認証カードを HP 上から直接登録できる例はないとのことである。(ITベンダーよりヒアリング)

注3 この「とやま市民カード」は、印鑑登録証、住民票をカード化したものである。従来の印鑑登録証からの切り替え手続により取得することも可能である。新規登録、切り替えいずれの場合にも、登録は市役所市民課および各地区センターに直接出向いて行う。

注4 住民票の交付に関しては、申請書を HP よりダウンロードするか、もしくは便箋に必要事項を記入して、郵送で住民票の交付を受けることができる。

注5 自動交付機の利用可能時間は、平日 9:00~18:00、土日祝日 9:00~17:00。窓口は平日 8:30~17:15 のみである。

(3) 奈良県橿原市 情報公開請求

橿原市においてはオンライン上で情報公開請求を行えるようにしている。しかしながら、電子化率は低い状況にある。

図表 6 - 16 奈良県橿原市 情報公開請求の概要

申請手続名称	電子メールによる情報公開の請求および公開	
電子申請 HP アドレス	http://www.city.kashihara.nara.jp/jyoho/towa1.html	
所管課(企業名)	橿原市情報公開室	
申請先	橿原市情報公開室	
申請者	個人、企業、団体等 注1	
年間平均申請件数	5件(1999年度)	
電子化率(%)	3.3%(1999年度情報公開請求153件のうち5件が電子請求である。)	
電子申請の流れ	公開請求 ・E-mailで行政文書公開請求を行う。 審査 ・行政側が公開可能か否かを審査する。 情報公開 ・当該要求にかかる行政文書をメール、もしくは郵送にて受け取る。	
電子申請のメリット	申請者側	来庁不要 ・市役所に行く必要がない。 常時性 ・24時間自宅PCと郵送の併用で申請が可能になる。 注2 ・市外からも情報公開請求がしやすい。注3
電子申請の問題点および課題	・審査の時間がかかるため、アクセスは24時間可能であるが、公開そのものには即時性はない。注4	
インセンティブの有無	あり	
あり	インセンティブの内容	来庁不要 ・市役所に行く必要がない。 常時性 ・24時間自宅PCと郵送の併用で申請が可能になる。 ・市外からも情報公開請求がしやすい。

備考

注1 申請者は、橿原市民でなくとも良い。

注2 窓口は8:30~17:15まで申請可能である。

注3 市外からの請求は、1999年度メールによる請求5件のうち3件で、60%を占める。電子請求以外も含めた全請求では、市外からの請求者は60人中23人で38%であった。

注4 開示請求のなされた時間は市役所職員がメールを開いた時間であるとされる。

手数料について

・手数料について、閲覧手数料は市民である場合は、窓口、電子請求ともに無料である。市民以外は窓口、電子請求ともに1文書200円となる。いずれの場合にも、電子請求が否かで手数料は変わらない。

(5) 千葉縣市川市 施設予約

市川市ではホームページ、携帯電話またコンビニに設置されている情報端末から市の公共施設予約を可能としている。電子化率は約 20%になっている。

図表 6 - 17 千葉縣市川市 施設予約の概要

申請手続名称		市川市 360+5 情報サポート
電子申請 HP アドレス		http://www.city.ichikawa.chiba.jp/home/365info/manual.htm 注1 HP のほか、専用端末からも施設予約を行うことができる。注2
所管課(企業名)		市川市役所企画政策部情報システム課 管理千葉縣市川市 360+5 情報サポートセンター
申請先		各施設(公民館等の市内 30 箇所の施設)
申請者		市川市民
年間平均申請件数		不明。うち 2 割程度が自宅 PC やモバイルからの申請である。
電子化率(%)		約 21%(公民館の 2000 年 6 月の利用の場合)
電子申請の流れ		事前手続 利用者登録 ・市民で市の公共施設(体育館、公民館等)の利用を希望する者は、あらかじめ利用者登録を行う。注3 電子申請 施設予約 ・自宅 PC やモバイル、コンビニエンスストアに置かれた情報端末から施設予約を行う。 申請結果確認 申請結果確認 ・抽選になった場合、後に自宅 PC や情報端末から抽選結果を確認する。
電子申請のメリット	申請者側	来庁不要 ・公民館等各施設に足を運ばなくとも、施設予約ができる。 常時性 ・各施設の閉館時間にも予約が可能となる。
インセンティブの有無		あり
あり	インセンティブの内容	常時性 ・24 時間 PC およびコンビニ端末から施設予約が可能となる。注4 その他(空間的利便性の高さ) ・市川市内だけではなく、市川市からの通勤、通学者が多い都内のコンビニにも端末を設置し、アクセシビリティを高めている。注5 その他(情報バリアフリー) ・PC を所有していない市民も、コンビニという身近なチャネルの情報端末からアクセスが可能となる。注6 ・タッチパネル式で、コンピューターが苦手な層にとっても使い易いようにしている。注7
	インセンティブの効果	・2000 年 4 月開始から 2001 年 6 月までで電子化率 21%を達成している。

備考

注 1 施設予約は厳密な個人認証が必要な手続ではないため、自宅 PC からの申請が可能になっていると考えられる。

注 2 同端末から、ボランティア情報、子育て、福祉施設や介護に関する情報を得ることも出来る。

注 3 登録は各施設の窓口に出向いて行わなければならない。

注 4 窓口申請の可能な時間は 9:00~17:00 のみである。

注 5 アンケートでは、回答者の 86%が、市外のコンビニエンスストアに端末を設置していることをプラスに評価している。

注 6 関東圏の約 1,500 以上のコンビニエンスストアに端末が設置されている。

注 7 バリアフリー施策としては、以下のようなものが挙げられる。アンケートで端末が使いにくいとの回答があったため、操作性を向上させるために、改善を行っている。市内 2 箇所には、バリアフリー対応端

末が設置されている。バリアフリー対応端末とは、高齢者や障害者にも利用し易いよう、点字ディスプレイ、音声入力ソフト、簡易ボタン式などの入力補助装置がつけられた端末のことである。

施設使用料の支払い方法について

- ・施設の使用料は、施設利用時に現金で支払う方法と、銀行口座から引き落とす方法から選ぶことが出来る。

(6) 神奈川県横須賀市 電子入札

横須賀市では全国の自治体に先行して電子入札を進めている。対象工事の案件も拡大しており、対象案件についてはすべて電子化されている。

図表6-18 神奈川県横須賀市 電子入札の概要

申請手続名称	横須賀市電子入札システム
電子申請 HP アドレス	<p>http://keiyaku.machi.city.yokosuka.kanagawa.jp/keiyaku/kouzi/n011019/doboku.html (土木工事)</p> <p>http://keiyaku.machi.city.yokosuka.kanagawa.jp/keiyaku/kouzi/n011019/keintiku.html (建築工事)</p> <p>電子入札に参加するためには参加者認証のためのフロッピーディスクが必要なため、入札用の HP はインターネット上に存在しているが、一般の人は閲覧することが出来ない。</p>
所管課(企業名)	横須賀市役所財務部契約課
申請先	横須賀市役所財務部契約課
申請者	事前の入札参加申請で入札資格を認められた参加者(企業等)
代理申請者(あれば)	なし
年間平均申請件数	約 600 件 注1
電子化率(%)	現在電子入札の対象案件となっているものに関しては 100% 注2
電子申請の流れ	<p>横須賀市で現在採用している電子申請には 2 種類の方式がある。</p> <p>a) インターネットと郵送を併用する方法</p> <p>b) インターネット上で入札に関する全手続が完結する方法 注3</p> <p>a) インターネットと郵送を併用する方法</p> <p>発注の公示</p> <p>発注の公示</p> <ul style="list-style-type: none"> 横須賀市 HP 上に、発注公示が発表される。 <p>入札参加申請</p> <p>入札への参加申請</p> <ul style="list-style-type: none"> 各工事の発注内容を確認した上で、条件を満たしている場合には入札への参加申請をする。注4 この事前に、横須賀市に業者登録をしておくことが必要になるが、この手続は市役所で 400 円の登録申請書を購入し、これに記入し、提出する。注5 <p>入札への参加申請</p> <ul style="list-style-type: none"> HP から「電子入札システム」を利用し、参加申請を行う。現在は試行期間中であるため、参加申請を FAX で行うことも出来る。 <p>参加資格の審査</p> <ul style="list-style-type: none"> 自動的に入札参加資格があるか否かが判定される。 <p>電子入札</p> <p>入札</p> <ul style="list-style-type: none"> 参加資格を得た企業等は、郵便による入札を行う。入札書を HP からダウンロードし、記入して郵送で送付する。注6 <p>開札</p> <p>開札</p> <ul style="list-style-type: none"> 事業者の立会いのもとで開札を行う。 <p>開札の公示</p> <ul style="list-style-type: none"> 開札の結果については HP 上に公示される。 <p>b) インターネット上で全手続が完結する方法 注7</p> <p>事前手続</p> <p>事前手続</p> <ul style="list-style-type: none"> から までの手続は、1) と同様である。 <p>電子入札</p> <p>暗号化ソフト受領</p>

申請手続名称		横須賀市電子入札システム <ul style="list-style-type: none"> 横須賀市がインターネット経由で送る文書を暗号化するソフトを送付する。入札 インターネットで入札を行う。 開札 開札 <ul style="list-style-type: none"> 市役所の PC で開札を行う。コンピューターが自動的に開札を行い、5分から10分で、開札結果が自動的に HP に掲載される。
電子申請のメリット	受付者側	その他 <ul style="list-style-type: none"> 談合をチェックしやすい。(入札に至る過程が分かるため) 入札参加業者の範囲が広がる。注8
	申請者側	来庁不要 <ul style="list-style-type: none"> 複数回にわたり、市役所に行く必要がなくなるため、時間的、金銭的な営業費用等のコスト削減を図ることが出来る。注9 外国、遠方の業者も入札に参加できる。 付加サービス <ul style="list-style-type: none"> 入札に関する情報を HP から取得することが出来る。
電子申請の効果	受付者側	その他 <ul style="list-style-type: none"> 談合を防ぎやすい。注10 談合がしにくくなるため、落札の価格が下がりやすい。注11 事務効率化、手続時間短縮 <ul style="list-style-type: none"> ペーパーレス化で事務処理効率が上がる。注11 入札を含めた業務の電子化により、入札に必要な文書類を電子データという省スペースかつ探しやすい形態で管理、保管出来るようになる。
	申請者側	事務効率化 <ul style="list-style-type: none"> 入札を含めた業務の電子化により、入札に必要な文書類を電子データという省スペースかつ探しやすい形態で管理、保管出来るようになる。
インセンティブの有無		あり
あり	インセンティブの内容	常時性 <ul style="list-style-type: none"> 24時間いつでも事務所 PC から入札への参加が可能となる。 その他 <ul style="list-style-type: none"> 郵送料等が不要になる。 付加サービス(情報) <ul style="list-style-type: none"> 改札結果も HP 上に即時に掲載されるので、入札結果を知るために役所に足を運ぶ必要がなくなる。 来庁不要 <ul style="list-style-type: none"> 複数回にわたり、市役所に行く必要がなくなるため、時間的、金銭的な営業費用等のコスト削減を図ることが出来る。
	インセンティブの効果	1999年4月に電子入札(郵送との併用)を導入して以来、2000年度では電子申請対象案件に限っては、100%の電子化率を達成した。

備考

- 注1 2000年度に発注された1,230件の約半数。基本的に大型案件から電子化の対象となるため、金額では8割を占めている。
- 注2 2001年10月までは電子入札の案件にFAXでも参加できたが、10月以降は電子入札のみへと移行する。
- 注3 このうちb)は2001年10月11日に初めての案件の開札が行われたもので、実績は非常に少ない。
- 注4 ただし現時点では、試行段階であるため、参加申請の時点で、認証のためのフロッピーが必要となっている。
- 注5 ただし現時点では、試行段階であるため、参加申請の時点で、認証のためのフロッピーが必要となっている。この認証用のフロッピーは、説明会で直接受領する。郵送による受け取りは不可である。この認証を受けるためには、費用は特にかからない。
- 注6 この場合使用する封筒は、市役所契約課で配布している指定のものを使用しなければならない。
- 注7 この際に使用するパソコンは、他の業務と兼用することができる。また特に専用線等を敷設する必要もない。
- 注8 物理的な距離による交通費などの入札参加に至るまでのコストの差が生じないので、例えば外国からでも入札に参加できる。

- 注 9 来庁回数が、電子入札の導入前には4回であったものが、導入後には0回へと減少した。
- 注 10 業者同士が同時に入札に参加する他業者を把握しきれないため、事前の談合が難しくなる。
- 注 11 2000年ではトータル42億円の受注額低下となった。予定価格に対する落札率は95.7%から85%に下がった。
- 注 12 たとえば開札作業のみに限った場合にも、郵送によるものの開札の場合に、1時間程度かかることも珍しくなかったが、完全に電子化されてから5~10分程度に短縮された。

6.3. 分析評価

1. 電子化済み申請業務の特色

電子申請の高い手続と低い手続を比較した場合、いかなる相違が見られるのであろうか。前述の国および自治体の電子申請について、手続そのものの属性(申請者の属性や手続の過程など)、電子申請の属性、電子申請以外の申請方法の属性によって整理したものが次表である。

図表 6 - 19 電子化率の高低による各申請手続の特色比較

手続名称			特許電子出願	NACCS	檀原市情報公開	市川市施設予約	横須賀市電子入札	
電子化率			96%	87%	3%	21%	50%	
手続の属性	電子化可能性・容易性要件	申請者分析	申請者の種類	法人	法人	個人	個人	法人
			申請者の特性	特定	特定	不特定	不特定	特定
			本人認証	あり	あり	なし	あり	あり
		申請手続	押印の有無			なし	なし	
			手数料納付	あり	あり	なし(市外からの請求の場合にはあり)	あり(利用時に支払い)	なし
			添付書類	あり	あり	なし	なし	あり
			証明書類の発行	基本的になし	基本的になし	なし	なし	基本的になし
			手続における到着時間の重要性	あり	なし	なし	なし	あり
	他の手続きとの連続性	なし	あり	なし	なし	なし		
	行政処理	現地調査	なし	なし	なし	なし	なし	
		経由機関	なし	あり(電子化済み)	なし		なし	
	電子化効果要件	申請者分析	申請頻度	反復継続	反復継続	単発	単発	反復継続
			申請件数	年間 38 万件	年間約 2000 万件	年間 153 件	不明	年間 1230 件
			来庁回数	1 回以上	最多で数十回	1 回以上	1 回以上	4 回
		行政処理	申請時期	随時処理	一時集中	随時処理	随時処理	一時集中
処理期間			長い	長い	短い	短い	短い	
電子申請の属性	電子化可能・容易性要件	申請手続	電子申請導入からの経過時間	現在で約 11 年間	現在で約 22 年	現在で約 2 年間	現在で約 1 年半	現在で約 1 年半
			アクセスの種類	専用の ISDN	イントラネット	インターネットと電子メール	インターネットおよび専用端末	インターネット(事前の電子認証)
	電子化効果要件	申請手続	申請可能時間	9:00 ~ 22:00	常時可能	常時可能	常時可能	常時可能
電子申請以外の申請の属性	電子化効果要件	申請手続	申請場所	特許庁窓口もしくは郵送での申請	税関および各関係省庁機関(各港及び空港)	檀原市役所	各公共施設	横須賀市役所
			申請可能時間	平日 9:00 ~ 17:00	各行政機関による	8:30 ~ 17:15	9:00 ~ 17:00	Fax と郵送の併用なので常時受付

2. 電子化の促進に影響が大きい属性

手続の属性と行政手続の電子化の進捗との関係において、特に影響が大きいと考えられるのは、以下の属性である。

利用者の種類

利用者が個人である場合には電子化率が低く、逆に法人である手続の場合には、電子化率が高まる傾向が見られる。

利用者の特性

利用者が不特定多数である場合には電子化率が低く、逆に限られた特定の利用者のみが利用する手続の場合には、電子化率が高まる傾向が見られる。

申請頻度

利用者にとって手続の利用頻度が低い場合、電子化率が低く、逆に利用頻度が高い場合には電子化率が高まる傾向が見られる。

申請件数

同様に、手続の利用量が少ない場合には電子化率が低く、利用量が多い場合には電子化率が高まる傾向が見られる。

来庁回数

来庁回数が多い手続の場合、電子化率が高まる傾向が見られる

以上の手続属性が以下の手続属性にも影響を及ぼすと考えられるため、一見論理的には電子化率に対して逆の影響を与えると考えられる要素と電子化率の間に次のような相関が見られる。

本人認証

厳格な申請者の認証が必要ない手続においては、電子化率は低い傾向にある。逆に、厳格な申請者認証が必要な手続においては、電子化率が高まる傾向が見られる。

添付書類

多くの添付書類が必要ない手続の場合には電子化率は低い、添付書類が多い場合、電子化率が高まる傾向がある。

図表 6 - 20 電子化の促進に影響が大きい属性

手続名称				高いグループ	低いグループ
電子化率				50%以上	50%未満
手続の属性	電子化可能性・容易性要件	申請者分析	申請者の種類	法人	個人
			申請者の特性	特定	不特定
			本人認証	あり	なし/あり
		申請手続	押印の有無	なし/あり	なし/あり
			手数料納付	なし/あり	なし/あり
			添付書類	あり	なし
			証明書類の発行	なし	なし
			手続における到着時間の重要性	なし/あり	なし
		行政処理	他の手続きとの連続性	なし/あり	なし
			現地調査	なし	なし
	電子化効果要件	申請者分析	経由機関	なしもしくは電子化済み	なし
			申請頻度	反復継続	単発
			申請件数	年間 1000 件以上	不明
		行政処理	来庁回数	1 回 ~ 数十回	1 回以上
			申請時期	随時処理 / 一時集中	随時処理
処理期間			短い / 長い	短い	
電子申請の属性	電子化可能・容易性要件	申請手続	電子申請導入からの経過時間	1 ~ 22 年	1 ~ 2 年
			アクセスの種類	専用 ISDN、イントラネット、事前認証を伴うインターネット	インターネット / 専用端末
	電子化効果要件	申請手続	申請可能時間	常時可能 / 9:00 ~ 22:00	常時可能
電子申請以外の申請の属性	電子化効果要件	申請手続	申請場所	関係行政機関窓口	市役所 / 公共施設等
			申請可能時間	開庁時 (9:00 ~ 17:00 前後) / 常時受付	開庁時 (9:00 ~ 17:00 前後)

3. インセンティブの電子化率への影響

インセンティブの手法別に比較を行った場合、電子化率の高低を比較したものが以下の表である。経済的及び時間的インセンティブの効果が大きいことが伺える。

図表6-21 国および地方自治体事例におけるインセンティブ

	電子化率	経済的	来庁不要		時間的利便性		手続的利便性	付加サービス	事前手続
		手数料割引	来庁不要	来庁回数減少	迅速性	常時性	ワンストップ	情報提供	
特許庁 特許電子出願	96%			-			×	×	あり
財務省 NACCS	87%	×		-					あり
横須賀市 入札	50%	×		-	×		×	×	なし
市川市 施設予約	21%	×		-	×		×	×	あり
檀原市 情報公開	3%	×		-	×		×	×	なし
国土交通省 入札	不明	×		-	×		×	×	あり
国土交通省 道路占用許可	不明	×		-	×		×	×	あり
総務省 行政相談	不明	×		-	×		×	×	なし
さいたま市 住民票交付	不明	×		-	×		×	×	あり
富山市 住民票交付	不明	×		-	×		×	×	あり

また、各々の手続にかかる機器や認証手数料等などの初期費用を比較したものが表である。電子化率が高い手続では専用PCが必要である、認証に費用がかかるなどの費用がかかる傾向があるのに対して、電子化率が低い手続では、専用の機器や専用線接続が不要で、事前認証にも費用がかからない傾向が見られる。

図表6-22 国および地方自治体における事例における各手続の初期費用

	PC等機器類	接続形態	認証手続等手数料
特許出願	専用PC等は不要	ISDNに加入	事前登録には費用はかからない
NACCS	専用PCおよびプリンタ等が必要	ゲートウェイ接続、ダイヤルアップ接続、専用線接続のいずれか	以下の通り、ネットワーク加入料がかかる。 【Sea-NACCS】 専用線接続 149,000 円。 ダイヤルアップ接続：57,000 円 【Air-NACCS】 専用線接続 149,000 円。 ダイヤルアップ接続：57,000 円
市川市施設予約	専用PC等は不要	インターネット	事前登録には費用はかからない
檀原市情報公開	専用PC等は不要	インターネットでEメール利用	事前認証の必要なし
横須賀市電子入札	専用PC等は不要	インターネット	業者登録 400 円。認証用フロッピーは無料

6.4 結論

電子化済み申請業務の事例からみた今後の電子化普及策に関する示唆をまとめると、次のとおりである。

企業の日常的なビジネスに必須で時間が大きな価値を持つ申請・手続業務については、オンライン化すれば利用は高まる

特許、輸出入申請、入札など企業が日常的なビジネス活動でルーティンワーク的に行われる必須業務については、到達時間の早さ、夜間休日での受付、来庁回数の削減、処理時間の迅速化というオンライン化に伴う時間価値の向上が強いインセンティブとなり、オンライン化すれば利用が高まる。この場合、専用機器や専用線接続が必要であるなど、初期費用がかかっても、オンライン申請の利用が高まるという傾向が見られる。

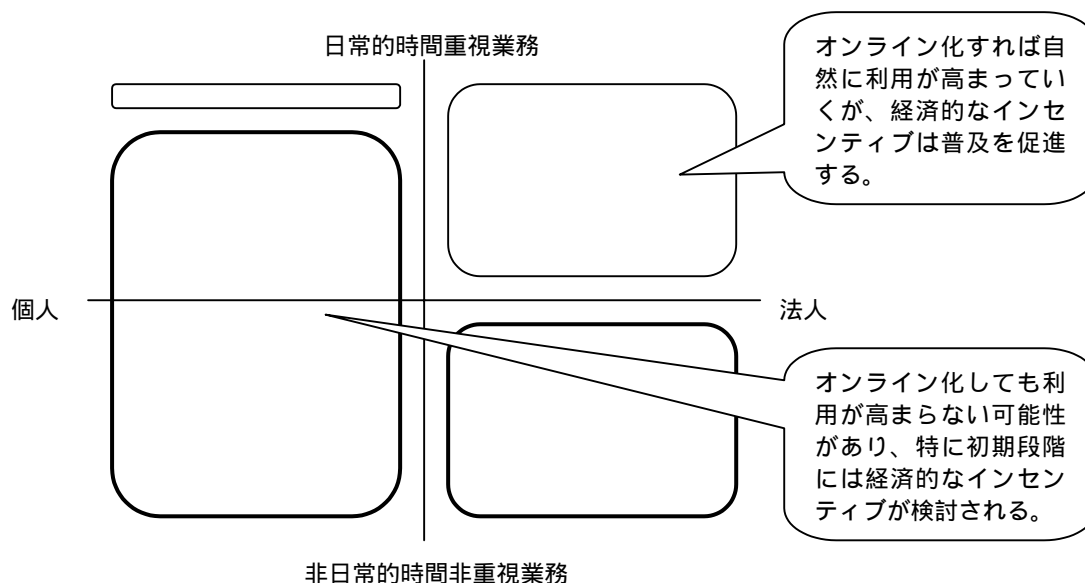
経済的インセンティブにより電子化は促進される

特許申請における電子申請の場合の手数料無料化（＝紙の場合の電子化手数料）のように、に述べたビジネス利用の場合においても、特に初期の段階においてオンライン化利用を促進する。

企業の非日常的申請・届出業務、一般市民による申請・届出業務については、オンライン化しても利用は高まらないことが予想される

企業における年に数回の申請、届出業務、一般市民を対象とする申請、届出業務については、オンライン化しても利用は高まらない可能性が高い。一般市民を対象とする申請・届出業務においては、機器類や認証等に関する経済的な初期費用がかからないにも関わらず、オンライン申請の利用が促進されていないという傾向が見られる。この場合、利用を高めるために、特に初期において経済的なインセンティブを検討する必要がある。

図表 6 - 23 電子化済み申請業務からみた電子化普及策の方向性



7. 効果が期待できる申請業務及びインセンティブ方式の調査

7.1 調査内容

海外及び民間の電子的な手続及び取引の先行事例を調査し、導入しているインセンティブ方式を抽出し、その内容及び特徴を整理し、インセンティブ方式の種類及びその効果を明らかにするものとする。

7.2 調査結果

1. インセンティブの海外事例

政府サービスのオンライン化で先行している先進諸国においては、インセンティブを導入して、オンライン化の推進を図っている。主な事例は次のとおりである。

(1) 英国 内国歳入庁・電子納税¹

背景と経緯

英国政府は、2002年までに政府の取引の25%を電子処理することを目標に掲げており、その一環として内国歳入庁によって、電子納税が推進されている。2000年2月に英国政府は、各省庁による電子商取引（EC）を促進するため、eチャレンジファンドを創設し、同時に電子納税に対する還付（キャッシュバック）を発表した。2000年4月から内国歳入庁ホームページ上で個人向け電子納税を開始し、2000年7月に個人向けキャッシュバック、自己申告用ソフトウェアの無償提供を開始した。続いて、2001年8月より、中小企業向けに電子納税とキャッシュバックを開始した。

インセンティブの内容

【個人向け】

- ・インターネットを通じて自己申告した個人に対し、10ポンドのキャッシュバックを行う。
- ・期間限定（2000年7月初～2001年1月末）、一人一回限りで、再実施予定はない。

【中小企業向け】

- ・PAYE（付加価値税）とVAT（消費税）との2種類の税金それぞれについて、インターネットを通じて申告した中小企業に対し、50ポンドのキャッシュバックを行う。PAYE及びVATの両方申告を申告すると合計100ポンドのキャッシュバックとなる。
- ・期間限定（2001年8月初～2002年1月末）、一社一回限りで、再実施の予定はない。

関連する他の促進策

【自己申告ソフトの配布】

¹ 英国内国歳入庁ホームページ <http://www.inlandrevenue.gov.uk/e-tax/> 2001.11、英国 e-Envoy ホームページ <http://www.e-envoy.gov.uk/> 2001.10 から作成した。

- ・電子申告サービスの開始に伴い、無償で申告に使用するソフトウェアを無償で配布した。
- ・内国歳入庁が提供するソフトウェアの他、民間ベンダーが提供するソフトウェアによっても申告可能である。民間ソフトについても内国歳入庁が動作確認を行い、適合したソフトウェアをホームページ上で紹介している。

【デビットカード決済】

- ・銀行と共同でシステムを開発し、デビットカードによるインターネットで直接納税を行うことを可能にした（2001年2月よりサービス開始）。
- ・納税者は内国歳入庁のホームページにアクセスし、同ページにリンクされている特定銀行のデビットカードによる支払方法に登録することで簡単に納税を行うことができる。

【ワンストップ化】

- ・電子申告サービス開始当初は、内国歳入庁のホームページ上からしか申告ができなかったが、今年度8月より、政府ポータルサイト（UKOnline）上での申告が可能となり、手順のワンストップ化を図っている。

まとめ

このように、国民全体のIT化を促進するため、電子申請化への対応が遅れがちな個人及び中小企業を対象としてインセンティブを提供している。金銭的なインセンティブのみに留まらず、デビットカード決済やワンストップ化を進める等、周辺サービスも充実させることにより、重層的に電子申告への移行を促進していることは注目される。また、新しいサービスを段階的に、且つ途切れることなく実行に移し、インセンティブの効果を持続させる工夫が見られ、電子申告ソフト普及における民間企業の活用、デビットカード決済システム開発を銀行と共同で行う等、巧みに民間活力を適用しており、わが国の電子政府、電子自治体への適用に大きな示唆を与える取組みである。

（2）米国 テキサス州・電子納税²

背景

米国では電子申告（電話およびコンピューターによる申告）が普及しており、総申告件数の7割近くが電子的に申告されている。その理由として、第一に電子申告を行う場合、州税と連邦税を同時に、内国歳入庁に提出可能（同時申告制度）であることがあげられる。この制度の利用者は全米で800万人、2000年度は昨年度比20%の増加を示した。さらに、市販のソフトウェアを用いた申告が可能であること、従来義務づけられていた署名様式の送付が廃止され、2000年度より電子申告一本で手続を終えることができるようになったことにより、電子申告が促進された。

インセンティブの内容

² 米国日本企業部、米国歳入庁、テキサス州議会ホームページ <http://www.capitol.state.tx.us/tlo/77R/billtext/SB00640F.HTM>, (2001.10) を参考とした。

テキサス州では、さらに高額納税者（前年度の納税額が 10 万ドル以上の納税者）に対して電子媒体を利用した納税の義務づけを行い、この義務を遵守しなかった場合には納税額の 5% のペナルティを賦課する（2001 年 5 月州議会可決）というディスインセンティブを定めている。

まとめ

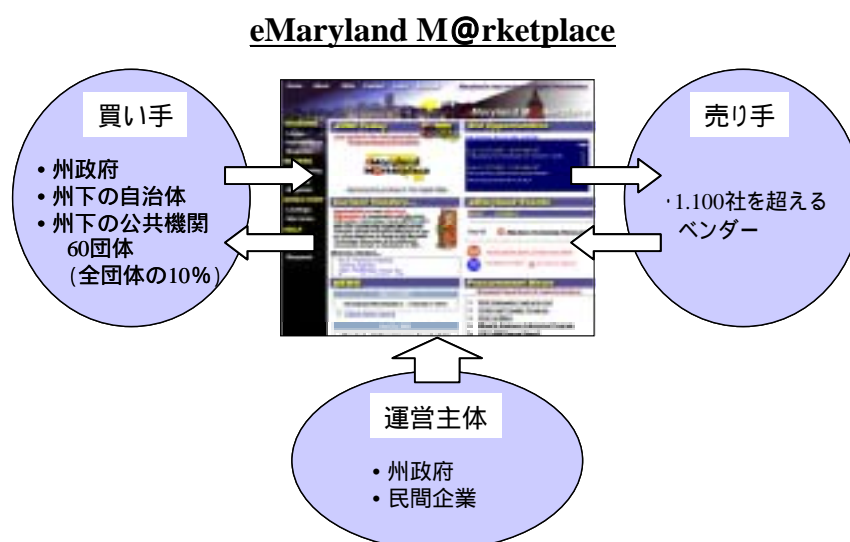
一般に、普及率がある程度高くなると頭打ち傾向になる。この場合、さらなる普及を進めるには法制化してペナルティを課すことも効果的である。この場合、電子申告を行うための環境が全般的に整備され、新しい社会システムとして普及期に移行していることによって可能となった施策と考えられる。支払い能力の高い、高額納税者を対象に電子申請化を義務づけており、将来的には全納税者が対象となることも想定されるが、法制化の初期段階としては、有効であると思われる。

（3）米国 メリーランド州・電子調達

背景

メリーランド州政府が主宰する「e メリーランド・マーケットプレイス」では、買い手に、州政府各部署を含む、州管轄下の自治体、公共機関約 60 団体が参加し、売り手に、州政府に登録するベンダー約 300 社が常時参加している。なお e マーケットプレイスは、メリーランド州政府による要請のもと、民間企業である SAIC が自前で開発し、運用を行っている。開発コスト及び運用コストは全て、e マーケットプレイスの収益から支払われる仕組みとなっている。

図表 7 - 1 eメリーランドマーケットプレイスの参加主体の関係



（出所）<http://www.emarylandmarketplace.com/emm/index.cfm>（2001.11）より作成

インセンティブの内容

【買い手】

- ・自前で電子調達の仕組みを構築、運用する必要がない。
- ・通常価格よりも、安く物品を調達することが可能である。
- ・調達業務を迅速に行える。

【売り手】

- ・州全体の入札を含む調達情報を入手することができる。

<課金体系>

- ・双方向入札方式：業者は e マーケットプレイスへのアクセス権を得るため、150 ドル（年間）の登録費を支払う。また、オプションで 75 ドル支払うことで、各業者にとって興味のある調達案件が提示されると同時に、電子メール等で速報的に通知が行われる。
- ・カタログ方式：トランザクション毎に 3.5 ドル

まとめ

- ・電子調達の先進的な形態である e マーケットプレイスを活用して、管轄下の自治体及び企業の IT 化を同時に促進している。
- ・民間企業とのパートナーシップによって、0 コストで、e マーケットプレイスの開発から運用までを実現している。

(4) 米国 カーネギーメロン大学ハイツ校・電子出願³

背景

- ・米国の大学は、国内だけでなく、世界中からも多くの学生を受け入れているため、インターネットを活用した情報提供に加え、出願手続そのものをオンライン化するメリットが大きい。
- ・出願者以外からも、出願者に関する書類（成績証明書等）を入手する必要があり、個人単位の情報管理（アカウント管理）が不可欠である。このため出願時点において、個人情報 DB 化されていると、スムーズにアカウント管理を行うことができる。

インセンティブの内容

- ・インターネットを通じて出願する場合、出願料 50 ドルを免除している。

手続フロー

(0)出願プロセスの案内

- ・電子出願の方法、規則についての説明を表示

(1)ユーザアカウント作成

- ・オンライン出願ページにアクセス

³ カーネギーメロン大学ハイツ校ホームページ <http://www.mism.cmu.edu/HEINZApplication/> を参考とした

- ・ユーザアカウントを作成
「ユーザ ID」と「電子メールアドレス」を入力
電子メールでパスワードが出願者に通知される

(2)入力・保存

- ・ID / パスワードでログイン
- ・アプリケーションフォームに入力
アプリケーションフォームはページ単位で入力
ページ毎に入力チェックを実施し、ミスがある場合はサインで表示
設問単位に FAQ を参照可
- ・ファイルのアップロード
小論文等は別途ファイルで作成してアップロード（ファイル形式は、ワード、PDF、HTML、XML から選択可）
- ・保存・ログアウト
入力途中段階でもログアウト可。
再ログイン時は、前回登録した内容が呼び出されて表示される。

(3)出願

- ・出願可能状況（入力必須項目がもれなく入力されている）にあるかを表示
- ・「Submit」ボタンで出願
- ・出願後は、入力内容の変更ができなくなる

(4)審査

- ・別途郵便で送付する証明書類（成績証明書、推薦状等）が到着したかどうかの状況を表示
- ・審査状況に入ったか、審査結果が出たか、を表示
審査結果の詳細については、書面で通知される。

まとめ

- ・出願者と事務処理側の利便性の両方に対して同時に寄与することのできるインセンティブである。
- ・オンラインで提出する書類と郵送で提出する書類の両方が混在しているにも係わらず、インセンティブを供与してオンライン化を進めている。つまり、申請書類を 100% 電子化しなくても事務処理側にメリットが十分にあるということを示唆している。
- ・試験に関する申請手続においては、受験者の情報を DB 化してアカウント管理をすることにより、再受験等への申込手続を効率的に運用することが考えられる。

(5) 韓国・通関関連 EDI

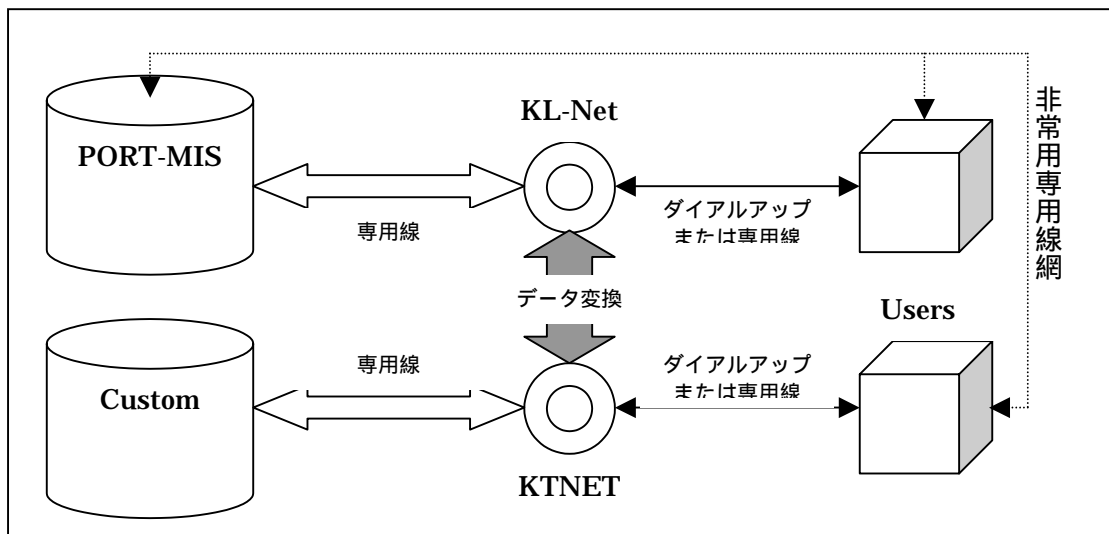
背景

韓国では、1992 年に大統領令「貿易業務自動化促進に関する法律」が出され、貿易及び港湾業務についての電子化（EDI 化）が法制化された。このため現在では、税関と港湾の両方の手続が 100%EDI 化されている。

韓国には通関関連システムとして、KL-Net と KTNET の 2 つがある。そもそもは KL-Net が港湾サイドのシステムであり、KTNET が税関サイドのシステムであるが、現状では両システムが互いにデータ交換を行い、いずれからも港湾関連手続と税関関連手続ができるようになっている。

KL-Net と KTNET はともに実質的には、VAN 事業者として、ユーザーからの情報を港湾サイドや税関サイドへと専用線を通じて送信し、一方で申請に対する許可や通知を返信している。

図表 7 - 2 システムの概要



インセンティブの内容

「提出書類は全て EDI にする」旨の法律を制定し、EDI を利用した書類提出の義務づけを行い、この義務を遵守しなかった場合には、罰金を課している。EDI 申請を義務づけする一方で、証拠書類としての書類提出の義務を継続させ、複数年にわたって提出書類に不備のない優良企業にのみ、書類提出免除の権利を与えている。

関連する他の促進策

最低限、PC と電話回線があれば EDI を利用できる仕組みを構築している。EDI 提出を義務づけする代わりに、EDI 使用料を非常に安く設定し、また、EDI 用アプリケーションは無料、もしくは廉価で配布するなどの促進策をとっている。EDI 導入当初は、期間限定で、EDI 使用料を免除した。さらに、資金力のない零細企業に対しては、官庁に設置した端末を無料で利用可能にしている。

まとめ

EDI 化を促進するための「罰則」というディスインセンティブと優良企業に対する「手続

負担の免除」というインセンティブとを組み合わせている。すなわち、アメとムチの両方を供与したインセンティブ形態といえる。大統領令というトップダウンによって、一般的には難しい 100%の電子化を実現している。100%という高い目標のため、使用料の低廉化等、関連施策を充実させている。

2. インセンティブの民間事例

(1) 一般的なインセンティブの種類と事例

民間企業では企業と消費者間の電子商取引においてさまざまなインセンティブが開発されている。経済的インセンティブが主流であるが、その手段として、割引、ポイント、金利上乘せ、手数料フリー、キャッシュバック、賞金などがある。付加的インセンティブとしては、プレミアムのある特定の情報の提供、個人専用のインフォメーションボードの設置、賞品などがある。また、自動車販売、登録の例で、インターネットの特性を生かして迅速性を売り物にしている例もある。

図表 7 - 3 民間企業における電子商取引におけるインセンティブの種類と事例

分類	サービス名称	企業	業界	概要		
経済的	割引	e 割	JAL	航空	・インターネットで予約すると割引(最大 29%)となる。	
	-	-	JR 東海	鉄道	・インターネットで「のぞみ」を予約すると割引(東京新大阪間 500 円)となる。	
	-	-	商船三井	フェリー	・インターネットで予約すると割引(15%)となる。決済はクーポンを宅急便で配達し代引。	
	-	-	リックスレンタカー	レンタカー	・インターネットで予約すると割引(10%)となる。	
	-	-	アートの引越	アート引越センター	運送	・インターネットで見積もりを申し込むと特別価格になる。さらに景品があたる。
	-	-	オートバックス	車両整備	・インターネットで予約すると割引(1000 円)となる。	
	-	-	パルビューオンラインクーポン	JOMO	石油小売	・インターネットで割引クーポンを印刷して持参するとガソリンが特別価格で購入できる。
	-	-	サンリオピューロランド	テーマパーク	・インターネットで割引クーポンを印刷して持参すると割引料金(4400 - 3800 円)で入園できる。	
	-	-	アメリカンホーム保険	保険	・自動車保険料を 8%割引。	
	-	-	洋服の青山	小売	・インターネットで割引クーポンを印刷して持参すると洋服が特別価格で購入できる。	
	-	-	マグドナルド	外食	・インターネットで割引クーポンを印刷して持参すると割引(セット 600 - 500 円)を受ける。	
	-	-	e-MYCITY	新宿マイシティ	飲食	・インターネットで割引クーポンを印刷して持参すると加盟飲食店 11 店の割引サービスが受けられる。
	-	-	ディノス	カード	・インターネットでの電子商取引決済においても、カード割引と同じ 5%割引を実施。	
	-	-	割引 + 付加サービス	B&N (アメリカ)	書店	・ハードカバーは 30%引、ペーパーバックは 20%引。登録会員については、個人の嗜好にあわせた新刊書情報の提供、メンバー間情報交流、作家との情報交流を可能とする。
-	-	ポイント	ファイティン アライオン	航空	・オンラインでマイル登録メンバーになると 500 マイルプレゼント。 ・正規割引運賃をさらに割引。 ・オンライン予約はボーナスマイルをプレゼント。	

分類	サービス名称	企業	業界	概要	
	ClickRewards	Neycentives	ポイントサービスオンラインサイト	・自社で運営する電子商取引サイトで提携企業の商品購入額に応じてポイントを発行し、賞品と交換できる。	
金利上乗せ	-	UFJ 銀行	銀行	・外貨定期の金利を 0.3% 上乗せする。	
手数料フリー	owners.com	owners.com (アメリカ)	不動産売買支援	・インターネット上で自分で不動産を売却でき、不動産業者に払う手数料 (10%、平均 9000 \$) を節約できる。	
キャッシュバック	イーバンク	イーバンク あさひ銀行	銀行	・あさひ銀行のあさひダイヤル外を使って、イーバンクへ入金すれば振込手数料をキャッシュバック、さらにあさひ銀行への出金手数料は無料。	
	-	ニフティコスモ石油	オンラインショッピング石油小売	・ニフティが運営する EC サイト「Shopping@nifty」の利用額 500 円ごとにガソリン購入 10 円/リットのキャッシュバックを受けられる。	
賞金	-	NTT	電話工事	・電話、インターネット工事申込者に JCB キーフカード (2000 ~ 5000 円) がもらえる。	
付加的	賞品	スルガ銀行ネット支店	スルガ銀行	ネットバンク	・定期預金加入者は 10 万円を 1 口として毎月抽選で、ホテル宿泊券、食事券などが当たる。
	照会付加サービス	あさひダイヤル外	あさひ銀行	銀行	・入出金明細ダウンロード ・ポイントサービス照会 ・公共料金自動引落 ・24 時間受付 ・専用インフォメーションボード設置
時間的	迅速性	Quick-go.to	quick-go.to	車販売	・ショールームを持たないインターネット専用新車ディーラー。通常 1 ~ 2 週間かかる商談、自動車購入手続をすべてネットで完結。

出所) 各社ホームページより作成 (2002.1 現在)

(2) インセンティブの個別事例:(株)ブックワン

主に個人顧客を対象にするオンライン専門書店のブックワンでは競合の激しい業界で特色を出すために、インターネットの双方向性、趣味嗜好性の高い書籍の特徴を活かして、さまざまなインセンティブを用意して、顧客を拡大している。そもそも電子商取引には、24 時間サービス、全国均一サービス、双方向性というメリットがあるが、ここで重視しているインセンティブの特徴を整理すると次のとおりである。

迅速性を重視

オンライン書店では配送に 2、3 日かかるのが一般的であるがここでは当日配送を行い、購入に行き本を探す手間と時間を考えれば一般の書店と変わらないようなサービスを実現している。

顧客へのきめ細かい情報提供を重視

好きな作家やジャンルの情報の提供、購買履歴に基づく新刊書の案内、ランキング、連載コラム、おすすめ情報などサイトやメールマガジンを用いて、毎日、きめ細かい情報を提供している。

ヒューマンウェア、コミュニティを重視

書籍販売という機能に加えて、書籍を中心にするコミュニティの形成を重視している。リーダーシステムや読者の書評に対するポイント提供というしくみも書籍の売上を高めると同時にコミュニティの拡大に大きく寄与していると考えられる。ネットでありながら無機的でなく、お店の主人とお客さん、作家とファン、ファン同士という人間同士のきずなを重視し、双方向のやりとりでサイトを発展させているように感じられる。

ユーザーの選択性を重視

検索、希望に応じたメールマガジン、配送方法、決済方法などユーザーの多様なニーズに対応したサービスを選択できるようにしている。

継続反復性を重視

会員制をとらず間口を広くしながら、サイトの愛好者を拡大し、継続反復することを重視しているように思われる。毎月1万人の新規顧客を集め、売上を拡大しているのは驚異的である。

図表7-4 ブックワンの概要

項目	内容
会社の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・9つの会社の出資を受け、平成12年3月に設立され、7月からサービスを開始した。 ・オンライン書店には、1)実際の書店が行う例(紀伊国屋等)、2)取次企業が行う例(トーハン等)、3)流通企業が行う例(ヤマト運輸、セブンイレブン等)、4)オンライン専門(ブックワン、アマゾン等)がある。 ・アマゾンは95年に設立され、いまだに黒字は出していないもののビジネスを拡大してきた。日本でもビジネスが可能ではないかということで設立された。出資企業はそれぞれのビジネス拡大のテストケースとして考えている。 ・出資割合は図書館流通センター33.5%、日経BP等日経グループ28.5%、その他角川書店、丸善等各社4%ずつである。図書館流通センターは、全国の約7割の公共図書館の取次サービスをしているが、公共は予算に制約があり、新しい販路として個人を取り込みたいと考えていた。日経グループは、情報企業として情報の発信に加え、最先端の情報である書籍を物販というビジネスで考えたかった。
アドレス	http://www.bk1.co.jp/cgi-bin/srch/srch_top.cgi/3c10126b1c7ce01063db
ビジネス発展経緯	<ul style="list-style-type: none"> ・サービスを開始した昨年7月から9月は3ヶ月の送料無料サービスを行い、売上が拡大した。 ・メール配信サービスは昨年10月位に始めた。 ・10月にアマゾンが日本に上陸し、当初手数料無料キャンペーンを行ったため、3ヶ月くらい売上が横ばいだったが、今年に入って着実に売上が拡大している。 ・後述するリーダーシステムは今年2月から開始した。 ・今年10月に、顧客の購入履歴を分析し、きめ細かい新刊書案内メールを出すサービスを開始し、売上がジャンプした。 ・現在、27万人のユーザーがいる。リピーターが65%、新規顧客が35%位で、毎月1万人程度の新規顧客の増加になっている。毎日の1/3の注文が新規ユーザーからである。 ・電子商取引でビジネスをしようという会社がたくさん現れたが、月商1億円を超えているのは50社もないと言われている。当社はその中にある。 ・会社は順調に伸びている。しかしまだ単年度利益は出ていない。今の倍以上の売上がないといけない。現在、特に懸念はなく、将来性はあると思っている。 ・今までの所、出資企業の大きなポータルサイト(日経、富士通、アスクルなど)とつながっていることが大きい。 ・また、頼んだ本を確実に届けているということも大きい。おそらく当社の出荷率は1番ではないかと思う。意外にぞんざいな在庫管理をしている所も多い。
会社のコンセプト	<ul style="list-style-type: none"> ・「ブックコミュニティ」を掲げている。オンライン書店は通信販売の中に含まれるが、一般的な通信販売と異なるのは、インターネットの双方向性にある。案内を出し、メールで応え、購入す

項目	内容
	<p>る。本は機能的な商品ではなく趣味趣向性の高い商品であり、本というものを通してコミュニティが形成されやすい。実際、自分の好きな作家を中心に多くのコミュニティが出来ている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ブリーダーというしくみは、個人ホームページで本を薦め、その本がブックワンで売れたら、ブリーダーに紹介料の意味でポイントを渡すしくみである。つまり個人販売ということである。このようなことを通じて、本好きのコミュニティが形成される。 ・今までの書店はお客さんが来るのを待っていた。しかし、オンラインでは2ウェイの強みを生かすことができる。現在の27万人の購入履歴を蓄積し、一人一人にあった紹介をできる。本は多くても初版6000部という多品種少量商品であり、それを買うためには何件もの書店を回らなければならなかった。しかしオンラインで簡単に検索、購入できることは大きい。 ・首都圏のユーザーが半分以上であるが、最近では地方の伸びの方が大きい。地方までインターネットが普及したことが大きい。どこでも平等に情報が持てるようになった。初版5000部を扱う書店は全国でも200店舗位であり、地方では目にする機会もないので、オンラインのメリットが大きい。
インセンティブ	<ol style="list-style-type: none"> 1) 非会員制 <ul style="list-style-type: none"> ・会員制をとっていない。本屋さんには情報発信基地であり、誰でもがぶらぶらと入ってくれればいい。但し、購入するとそこで住所、名前、メールアドレスを入力し、パスワードを渡し、2回目からはそれで購入することになるので、実質、会員になることになる。 2) 当日配送 <ul style="list-style-type: none"> ・当日配送を実現できたのは革命的である。午前11時までに申し込めば、都心では午後3時頃に手元に届く。リストに本のお届け可能日数を示しているが、45%のユーザーが当日配送可能な書籍を購入している。当日配送の鍵は自社在庫をどれだけ持てるかである。当社では6万点、100万冊を在庫している。 3) 手数料 <ul style="list-style-type: none"> ・250円の手数料をとっている。ユーザーはあまり苦にしていなくていいようだ。実際何軒もの書店を回る手間に比べれば安いと思う。書店の利益率は2割程度と薄く、手数料は会社を運営するための重要な収益源である。 ・7000円以上の購入の場合、手数料は無料としている。 4) ポイント <ul style="list-style-type: none"> ・書評を送って掲載されると300ポイント、ブリーダーシステムで個人のHPで紹介し本がbk1で売れると価格の3%のポイントがもらえる。1ポイント=1円で、何十万ポイントを貯めている人がいる。書評については、ポイントもあるが、いち早く本を読み、自分の名前がサイトに載ることが魅力になっているようだ。 ・本の購入額に応じてポイントを出すことは、本が再販商品のためできない。 5) 決済 <ul style="list-style-type: none"> ・カードが7割、代引きが3割である。本当は100%カードにするのが効率的であるが、カードを使うのに躊躇する人や家族に内緒で本を買うなどの理由で、代引きも選択できる方がいいと考えている。カードでの決済については、ずいぶん慣れてきている。 6) 受け取り <ul style="list-style-type: none"> ・不在がちの人は受領印の要らない「メール便」、JR東日本や小田急の駅受け取りも選択できる。 <p>キ) 情報：無料メールマガジン</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2種類ある。全員に共通で送る週間メールマガジン「週間ピーケーワン」と、個人別に送るメールマガジン「bk1 Express」である。個人別には、好きな作家、ジャンルなどを登録するとその情報が自動的に送られるようになっている。 ・作家のインタビューの掲載や、作家のサイトとの連携をしている。コミュニティの中でお互いが相互につながってさまざまな情報交流をしているようだ。
電子政府促進へのアドバイス	<ul style="list-style-type: none"> ・100%オンライン化は無理であろう。特許など法人対象は進むが、個人ベースになると難しい。当社でも代引きを選択できるようにしているように、一部の層への対応も必要である。日経BPでは支払いをクレジット、コンビニ、郵便局にしているが、クレジット支払は25%を超える程度である。コンビニが増えたもののいまだに郵便局が多用されている。 ・家庭ベースなのか個人ベースなのかも考える必要がある。個人ならどの年代まで対象とするのが課題である。現在、小学校でも情報教育をしているが、使える人と使えない人の差が激しい。
出所) (株)ブックワン	<p>オンライン化の一番のメリットは、提供側でデータベースを持つことができることである。それをバックエンドで生かすことを考えたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・また、当社のユーザーの時間帯は、平日の夜が最も高い。また、土日の利用もコンスタントである。電子政府はこのあたりを強調することが重要である。

(3) インセンティブの個別事例:(株)ナチュラム

主に個人顧客を対象にするオンラインアウトドア商品(釣具等)ショップのナチュラムでは、インターネットの双方向性、趣味嗜好性の高い商品の特徴を活かして、さまざまなインセンティブを用意して、順調に顧客を拡大している。ここで重視しているインセンティブの特徴を整理すると次のとおりである。

ポイントサービスの導入によるリピーターの確保

ポイントサービスは購入金額の3%にすぎないが、会員にならないと適用されないため、初めての購入者の会員率、また会員後のリピート率を高めている。

独自保証による安心感の提供

電子商取引についてはまだ顧客に商品に関する不安感があるが、独自に保証をつけて、顧客に安心感を与えている。こうした試みは、会社に対してのブランドイメージを高めていると思われる。

きめ細かい情報提供

アウトドア商品を単に売るだけでなく、使い方や遊び方に関する情報をきめ細かく提供している。また、メールマガジンも充実しており、新商品や限定商品、おすすめ商品情報など顧客の嗜好に合わせた情報を提供している。

図表7-5 ナチュラムの概要

項目	内容
会社の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・元々は(株)ナカジマという釣具メーカーの小売部門であったが、ネット部門の伸びが大きくなる見込みがたったため、2000年2月に株式会社ナチュラムとして独立した。 ・ルアー、フライ、釣具、カヌーなどアウトドア用品のショップである。 ・以来順調に売上を拡大している。店舗とネットを持っているが、設立当時はほぼ半々の売上構成であったが、現在は1:9程度である。ネットでマーケットが広がった。 ・現在、会員数は6万人で、月1,000~2,000人の増加になっている。 ・顧客は首都圏、関西圏で約7割である。 ・購入した人のほぼ8割が会員になっており、リピーターが多い。
アドレス	http://www.naturum.co.jp/
インセンティブ	<ol style="list-style-type: none"> 1) マイレージポイント <ul style="list-style-type: none"> ・購入額の3%程度をマイレージポイントにしている。100ポイントは100円として商品を購入することができる。 ・マイレージポイントはリピーターの確保に一定の効果がある。 ・また、一部メーカーの商品については定価販売を求められているが、ポイントにより消費者に安く提供することが可能となっている。 2) 電子クーポン <ul style="list-style-type: none"> ・インターネットで5%割引のクーポンを提供しており、印刷して持参すると店舗で割引が受けられる。 ・しかしながら、利用者はあまりいない。 3) パディシステム <ul style="list-style-type: none"> ・個人のホームページやメールの紹介でナチュラム商品を購入すると、そのオーナーに売上額の5%をマイレージポイントとして提供される。 ・売上としてはそれほど効果はないが、新規のお客様の確保という点で効果はある。 4) 多様な決済手段 <ul style="list-style-type: none"> ・決済手段として、クレジットカード、代引き、コンビニ支払い、銀行振込などがある。

項目	内容
	<ul style="list-style-type: none"> ・利便性を考えてラインアップしているが、クレジットと代引きで約8割である。 ・クレジットカードについては嫌がる人もいるが、昔に比べると抵抗感はないようだ。 <p>5) 配送料</p> <ul style="list-style-type: none"> ・配送料は全国一律 380 円にしている。安いと思われるが、実際、宅配企業とは厳しい交渉をしている。以前は 5000 円以上を無料にしていたのだが、今年からそれをやめた。 <p>6) 保証</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ナチュラム独自の保証をつけている。 ・電子商取引については不安感を持つ人が多いので、直接の販売効果はわからないが、安心感を生んでいると思う。 <p>7) コミュニティ形成、情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アウトドアに関してさまざまなコミュニティが存在する。また、商品だけでなく独自の情報提供を活発に行っている。メルマガも充実している。 ・コミュニティ形成、情報提供については、ショップと別物と考えている。ショップの手段として考えているわけではない。 ・コミュニティ形成、情報提供のサイトは、今後はアウトドアのポータルサイト、またアウトドア業界のハブをめざしたい。実際に、B2B でメーカーとつながっている。キャンプ場やレンタルショップなどともつながっており、アウトドアツアーやスクールなども企画運営したい。 ・したがって、情報入手も実際に各地へ出向くなどオリジナルなものをとっている。 ・ショップはその一部と考えている。
顧客の評価	<ul style="list-style-type: none"> ・一番の評価は「品揃え」である。納期、配送、顧客とのやりとりという基本はきちんとやっているが（それさえもできないインターネットショップが多い）何よりも 14 万点という品揃えが一番である。 ・ロッドなど一般の釣具屋に在庫を置いていないものが多く、他の店を回ったり、取り寄せには時間がかかるが、ここにはだいたいある。それがお客さんには嬉しい。
電子政府促進へのアドバイス	<ul style="list-style-type: none"> ・基本的に便利であれば使うのではないが、サラリーマンなどなかなか平日の昼間に役所の窓口にはいけない。時間の自由度があれば使うと思う。

出所) (株)ナチュラムへのインタビュー(200202 実施)により作成

(4) インセンティブの個別事例:(株)ソニー銀行

個人顧客を対象とするネット専門銀行である(株)ソニー銀行は、個人の金融ポータルをめざしたインセンティブを提供している。その中心は、資産運用ツール「MONEY Kit」であり、ライフプラン設計のためのアドバイスエンジンとなっている。ここで重視しているインセンティブの特徴を整理すると次のとおりである。

一人ひとりのニーズに合わせた資産運用のポータルサイトの構築

資産運用を自分でシミュレーションし、選択し、運用できるような個人の立場に立ったサイトを構築している。銀行が主体でなく、個人が主体で銀行がさまざまなツール、アドバイスを行うような印象を受ける。また、サイトが楽しく使いやすい。

手続の容易さ

一度登録したら、その他のサービス利用の手続についてはネット上ですべて可能とするなど使いやすい。

経済メリットを重視

一般銀行より金利を高めたり、手数料を安くしたり、無店舗のメリットを消費者に経済インセンティブということで提供している。

図表 7 - 6 ソニー銀行の概要

項目	内容
会社の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・ソニー銀行は2001年の4月に設立し、6月に開業したが、それまでの経緯は次の通りである。 ・1980年頃から、ソニーグループ全体の基盤の安定を狙い、金融業に参入。ソニー生命、ソニー損保、ソニーフィナンシャルセンターを設立。 ・1997年には、インターネットを利用した金融サービスを提供し始めた。その流れの中で、デジタルコンテンツを利用した個人向けのサービスとしてネット銀行への参入を計画。1999年に参入を決定した。 ・個人向けというコンセプトを重視したため、オンライン証券会社のような形態はあえて選ばなかった。
アドレス	<p>http://www.sonybank.net/</p>
他のネット銀行との違い	<ul style="list-style-type: none"> ・ネットバンキングができる銀行は多くあるが、ネット専門銀行はこれらとは違い、決済を電子的に行うことができる他、提携先になることができる。ソニー銀行の他にも、e-Bank(あいおい銀行系)、Japan インターネット(三井住友系)などが主なネット専門銀行である。 ・従来の銀行はどの銀行を見ても同様のサービスを行っており、個々の銀行の特色が見えにくかった。ソニー銀行は個人向けということを重視しているという点が、従来の銀行ともネット専門銀行とも異なる点である。 ・個人向けという点で、他のネット銀行にはない特色を出したのが、資産運用ツール「MONEY Kit」である。これは、IP モルガンのツールを利用したものであり、ライフプラン設計のためのアドバイスエンジンである。ソニー銀行向けにインターフェースはカスタマイズされているが、データはIP モルガンの市場分析結果のデータが利用されている。
インセンティブ	<p>1) 申請の容易さ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一度ソニー銀行の口座を開設してしまえば、上記のサービスを開始するために利用者が行う必要があるのはネット上の申請だけである。今後他のサービスを付加していくことがあったとしても、すべての申請がネット上で可能なようにしていく予定である。 ・口座開設のためには自署(印鑑ではない)が必要であるが、紙のやり取りはこの最初の手続きだけであり、それ以降の申請手続きはすべてネット上で行うことが可能である。 ・年度内に、キャッシュマネジメントとして住宅ローンを、カード利用として無担保ローンや目的別ローンを展開していき、ネット上で資産運用と負債に関するマネジメントが可能ないようにしていく予定である。 <p>2) 金利の高さ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ネット専門銀行の形態をとることで、支店を設ける必要がなくなる。これは、ソニー銀行としても投資を減らせるというメリットがあると同時に、そのコスト低下分を金利に上乗せすることで顧客のメリットにもつながる。 <p>3) 新しいサービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・先に挙げた資産運用ツール「MONEY Kit」は、フェース to フェースでは実現しにくいきめ細かなサービスを実現できるものである。ただし、このツールはポートフォリオ等の専門的な用語を知らない人間には扱いにくく、もともと金融に関心のなかった人間でも金融商品を扱える呼び水として考えたのが Post Pet の利用(MONEY Kit-Post Pet)である。 ・「MONEY Kit-Post Pet」は「MONEY Kit」の機能を引き継ぎつつ、楽しみながら貯金や取引ができる「ほしいもの貯金箱」として位置付けられている。 ・Post Pet の利用は女性層向けに考案したものであるが、開設後の反応は女性が2割弱となっており、男性にも受け入れられている。開設後の口座申し込み数は、開設前の2倍に増えており、Post Pet のキャラクターの受けよりも、使いやすさの方が受け入れられていると考えられる。
電子政府促進へのアドバイス	<ul style="list-style-type: none"> ・どこでいつ利用するサービスなのかを考えて手続きの内容を変えていく必要がある。 ・企業向けなのか、個人向けなのかで手続きのやり方が変わってくるはずである。

出所) ㈱ソニー銀行へのインタビュー(200201実施)により作成

7.3 分析評価

1. 海外事例からみたインセンティブの特徴

海外においては、電子申請化促進のため、工夫を凝らした様々な形態のインセンティブが既に実施されている。本調査で取り上げた5つの事例を整理すると次のとおりである。

図表7-7 インセンティブ海外事例一覧

	英国国内歳入庁 電子納税	米国テキサス州 電子納税	米国メリーランド州 電子調達	米国カーネギーメロン大学 電子出願	韓国 通関関連 EDI
インセンティブ	キャッシュバック	罰金	情報	出願料免除 審査状況確認	罰金 手続免除 手数料無料化
インセンティブ分類	経済的	経済的	付加的	経済的 付加的	経済的 付加的
対象	個人 中小企業	高額納税者	事業者	個人	事業者
単発/継続	単発	継続	継続	単発	単発（手数料無料化） 継続（罰金、手続免除）
電子化率	不明	約70%	100%	不明	100%
周辺施策	ソフトウェア配布 デビットカード決済 ワンストップ化	州税・連邦税の 同時申告制度 市販ソフト利用可	中小企業向け無 料端末の設置	複数ソフトウェア作成 添付書類の受付	ソフトウェア配布 利用料の低廉化 零細企業向け無 料端末の設置

上記の海外事例から電子申請化に際し求められるインセンティブ供与のあり方として、以下の4点が示唆される。

手続の種別や電子化率、対象等に応じて、供与すべきインセンティブは異なる。対象とする手続の特性に鑑み、求められるインセンティブを選択する必要がある。

電子申請システム導入当初は、キャッシュバックや無料化といった単発的で、分かりやすいインセンティブが有効である。

高い電子化率を求めるには法制化し、罰金や罰則といったディスインセンティブが有効である。

インセンティブは、単独で用いるのではなく、周辺施策と組み合わせて供与することによって効果を高めることができる。

2. 海外、民間事例からみたインセンティブの種類

海外や民間の事例から、電子申請・手続きに関する実行可能なインセンティブは図表7-8のような種類に整理される。

図表7-8 電子申請・手続きに関するインセンティブの種類

区分	種類	概要	想定される効果	課題
経済的 インセンティブ	電子化手数料徴収	・紙による申請を行った場合、電子化手数料を徴収する。	・オンライン化の促進 ・電子化費用の確保	・手数料のない手続きへの対応
	税金賦課	・電子申請や申告を利用しなかった場合、税金を徴収する。	・オンライン化の促進 ・税収増 ・税金賦課への不満	・税制との調整
	手数料割引・無料化	・電子申請をした場合、手数料を割り引いたり、無料にする。	・オンライン化の促進 ・手数料収入の減少	・手数料のない手続きへの対応 ・手数料収入の減少への対応
	税金減免	・電子申請や申告をした場合、税金を減免する。	・オンライン化の促進 ・税収の減少	・税制との調整
	キャッシュバック	・電子申請の利用に応じて現金（またはその代わりに使えるもの）を戻す。	・オンライン化の促進 ・継続性の向上	・手数料のない手続きへの対応 ・キャッシュバック原資の確保 ・キャッシュバックのしくみの困難さ
	賞金	・電子申請利用者に抽選で賞金を与える。	・オンライン化の促進	・法的取扱い ・賞金原資の確保
	ポイントサービス	・電子申請の利用に応じてポイントを発行し、貯まったら現金の代わりに使えるようにする。	・オンライン化の促進 ・継続性の向上	・手数料のない手続きへの対応 ・原資の確保 ・法的取扱い
時間的 インセンティブ	審査時間短縮化	・紙による申請に比べて、審査時間を短くする。	・オンライン化の促進	・差別化の意味
	24時間サービス	・24時間、申請を受け付ける。	・オンライン化の促進 ・夜間申請の増加	・庁内対応
	休日サービス	・土日、祝日も申請を受け付ける。	・オンライン化の促進 ・休日申請の増加	・庁内対応
	来庁ゼロ化	・来庁をまったくゼロにする。	・オンライン化の促進	・本人認証
付加的 インセンティブ	賞品	・電子申請利用者に抽選で賞品を与える。	・オンライン化の促進	・法的取扱い ・賞品原資の確保
	手続状況照会サービス	・常に履歴や手続の進行状況がオンラインで確認できるサービスを行う。	・オンライン化の促進 ・問合せ件数の減少	・システム整備
	個人的情報提供サービス	・個人別に特化した情報（個人サイト、メールマガジン等）を継続的に提供する。	・オンライン化の促進	・システム整備
	オンライン決済	・オンラインで瞬時に決済できるようにする。	・オンライン化の促進 ・決済の効率化	・電子決済システム ・庁内対応

7.4 結論

海外及び民間では電子申請・手続等の導入にあたって、幅広いインセンティブを提供している。今後の電子化普及策に関する示唆をまとめると次のとおりである。

申請・手続等の種類に応じて適切なインセンティブを導入すること

申請・手続は、それぞれ対象、頻度、対象者とのフィードバックの有無など異なっており、インセンティブについては、手続ごとに適切なものをきめ細かく設定する必要がある。

キャッシュバックや手数料割引などのわかりやすいインセンティブが効果的であること

キャッシュバック手数料割引、無料化などの経済的インセンティブはわかりやすく、最も効果がみられる。しかしながら、1回限り、初期限定などプロモーションも兼ねて、シンボリックに行うことが一般的である。なお、ポイントサービスについては、リピーターの確保に有効である。

場合に応じて、電子化手数料や罰則などのディスインセンティブも有効であること

電子化がある程度進んだ場合には、電子化手数料や罰則などのディスインセンティブにより一気に電子化率を高めることも有効である。

手続状況確認や個人的に特化した情報提供などの付加的インセンティブも有効であること

民間企業の場合、顧客の囲い込みのため、CRM(カスタマーリレーションシップマネジメント)といわれるような顧客の好みをデータベース化し、随時その人にカスタマイズした情報を提供することが行われている。また、顧客一人ひとりのサイトを提供することも有効である。

さらに、現在、手続がどの段階の審査過程にあるか、これまでの取引履歴がどうなのかの情報を提供することも効果的である。

複数のインセンティブを組み合わせてパッケージで提供することも検討されること

インセンティブは関連ソフトの廉価での提供、手続の一元化など複数のインセンティブを組み合わせることも有効である。

時間的自由度を最大限確保すること

海外や民間の事例の多くは、24時間年中無休を基本としている。いつでもどこでもサービスを申し込むことができることをオンラインのメリットと考える人々は多い。