

平成12年度情報システム共通基盤整備のための連携推進事業
(オンライン制度的課題への対応)

申請・届出等手続に係る手数料納付及び

証明書発行の電子化に関する調査研究

報 告 書

平成13年3月

財団法人ニューメディア開発協会

はじめに

現在、わが国でも電子政府構想が急速に進展し、その実現のプロセスを一つひとつ解決しようとしている。なかでも、利用者に煩雑な手間を強いてきた行政への各種申請・届出等手続の電子化（オンライン化）が実現段階に来ている。

しかし、それに付随するための共通課題があり、その一つである「手数料納付」については、現時点では行政機関の窓口等一定の限られた方法でなければ納付できず、今後電子的な申請・届出等手続を実現するための重要な課題である。手数料納付の電子化が実現することによる社会的な影響、利用者にとっての利便性を実現するための諸課題、そしてシステム面の検討など、私たちが考えなければならない課題が山積みしているのが現状である。

本報告書は、(財)ニューメディア開発協会が平成12年度情報システム共通基盤整備のための連携推進事業（オンライン制度的課題への対応）の一環として、経済産業省から委託を受け、申請・届出等手続に係る手数料納付の電子化（オンライン的な決済方法を活用した手数料納付）について調査分析し、将来の申請・届出等手続の電子化を展望する。

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13年3月

財団法人ニューメディア開発協会

<目 次>

はじめに

| | |
|--------------------------------------|----|
| 1. 調査概要 | 1 |
| 1-1 調査の背景 | |
| 1-2 調査の目的 | |
| 1-2-1 調査目的 | |
| 1-2-2 調査方針 | |
| 1-2-3 調査範囲と内容 | |
| 1-2-4 調査の方法 | |
| 1-3 調査・分析の枠組み | |
| 2. 電子政府と手数料納付の電子化の概要 | 6 |
| 2-1 電子政府の概要 | |
| 2-1-1 電子政府の考え方の整理 | |
| 2-1-2 電子政府推進の考え方 | |
| 2-1-3 電子政府の定義 | |
| 2-1-4 電子政府の実現プロセス | |
| 2-1-5 電子政府の要件 | |
| 2-1-6 電子政府の新たな構成要素 | |
| 2-1-7 電子政府の目標と検討の視点 | |
| 2-2 電子政府・自治体実現のプロセス | |
| 2-3 電子政府における申請・届出等手続の位置付けと手数料納付等との関係 | |
| 2-3-1 「行政情報化推進基本計画の改定について」 | |
| 2-3-2 申請・届出等手続の位置付けと手数料納付等との関係 | |
| 2-3-3 証明書発行の電子化 | |
| 3. 申請・届出等手続に係る手数料納付の概要 | 24 |
| 3-1 中央省庁と自治体の手数料等の納付 | |
| 3-1-1 中央省庁のアクションプラン | |
| 3-1-2 自治体のアクションプラン | |
| 3-1-3 自治体の手数料の規模 | |
| 3-2 収入印紙、収入証紙の現状 | |
| 3-3 印紙のメリットとデメリットの整理 | |
| 3-4 申請・届出等手続に係る手数料等の納付方法の現状 | |
| 3-5 現状の手数料納付方法の分析 | |
| 3-6 現在の電子申請に係る手数料等の納付方法とその問題点 | |
| 3-6-1 現在の電子申請に係る手数料等の納付方法 | |
| 3-6-2 現在の電子申請の手数料等の納付方法における問題点 | |
| 3-7 新しい手数料納付方法の検討 | |

| | | |
|--------|------------------------------------|----|
| 3-8 | 手数料納付方法の基本方針等 | |
| 3-8-1 | 「インターネットによる行政手続の実現のために」 | |
| 3-8-2 | 手数料の新たな納付方法の検討 | |
| 3-8-3 | 「申請・届出等手続の電子化推進のための基本的枠組み」 | |
| 3-9 | 今後の方向性 | |
| 3-9-1 | 現状の確認 | |
| 3-9-2 | 手数料納付方法のオンライン化 | |
| 3-9-3 | マルチペイメントネットワーク | |
| 4. | 問題の状況分析 | 39 |
| 4-1 | 申請・届出等手続に係る手数料納付に関する現状認識 | |
| 4-1-1 | 申請者サイド（国民、事業者等）のメリットとデメリット | |
| 4-1-2 | 行政サイドのメリットとデメリット | |
| 4-1-3 | 決済機能提供サイドのメリットとデメリット | |
| 4-1-4 | 問題の整理 | |
| 4-1-5 | 課題解決の方向性 | |
| 4-2 | 経済産業省の個別手続のオンライン化 | |
| 4-2-1 | 個別手続のオンライン化に関する全体概要 | |
| 4-2-2 | 個別手続のオンライン化に関する考え方（汎用電子申請システム開発事業） | |
| 4-2-3 | 各システムの進捗状況表と電子化進捗状況・今後のスケジュール | |
| 4-3 | マルチペイメントネットワークの概要 | |
| 4-3-1 | マルチペイメントネットワーク検討の背景 | |
| 4-3-2 | マルチペイメントネットワークの効果 | |
| 4-3-3 | 現行のシステム | |
| 4-3-4 | マルチペイメントネットワーク構築による効果 | |
| 4-3-5 | ネットワーク構築による効果 | |
| 4-3-6 | マルチペイメントネットワークの実現方針 | |
| 4-3-7 | マルチペイメントネットワークのサービスイメージ | |
| 4-3-8 | マルチペイメントネットワークのシステム構成図 | |
| 4-3-9 | 各社のマルチペイメントネットワークに対する考え方 | |
| 4-3-10 | マルチペイメントネットワークのサービスイメージとサービス導入効果 | |
| 4-4 | 分析の視点 | |
| 5. | 申請者側のニーズ分析 | 64 |
| 5-1 | 個人申請者側のニーズ分析 | |
| 5-2 | 法人申請者側のニーズ分析 | |
| 5-2-1 | ファームバンキングの利用状況 | |
| 5-2-2 | ファームバンキングの導入効果 | |
| 5-2-3 | 利用している端末 | |
| 5-2-4 | 今後利用したいサービス | |

- 5-2-5 事業者の利用ニーズの評価
- 5-3 利用者からみた利便性・実用性、課題
 - 5-3-1 利用者からみた利便性・実用性
 - 5-3-2 現在想定されている申請・届出等手続のオンライン化における整理
 - 5-3-3 利用者に必要なシステム環境
 - 5-3-4 システム化に求められる要件を整理
 - 5-3-5 セキュリティ面での不安など、利用者からみた IT 化に伴う課題整理と対応方策

6. 社会的影響分析.....78

- 6-1 社会的影響分析のフレームワーク
- 6-2 利用者サイドに与えるインパクト分析
 - 6-2-1 国庫金の納付の現状等
 - 6-2-2 利用者（申請者サイド）の手続の所要時間分析
 - 6-2-3 経済効果
 - 6-2-4 申請・届出等手続の電子化、手数料納付電子化による影響
- 6-3 行政サイドに与えるインパクト分析
 - 6-3-1 国庫金の電子化による効果
 - 6-3-2 国庫金処理について
 - 6-3-3 行政内部の処理時間の分析
 - 6-3-4 申請・届出等手続の電子化、それに係る手数料納付電子化による影響
 - 6-3-5 経済効果
- 6-4 決済機能提供サイドに与えるインパクト分析
 - 6-4-1 現在の業務プロセスと電子化された場合の業務プロセス（税金・公金収納の窓口業務）
 - 6-4-2 電子化による現在の事務処理コストの低減効果
 - 6-4-3 金融機関の公金等の処理コスト
 - 6-4-4 金融機関（銀行）と行政との関係性変化の考察
 - 6-4-5 電子政府時代の金融機関の役割
 - 6-4-6 マルチペイメントネットワークへの初期投資、それが立ち上がる必要条件
 - 6-4-7 海外での決済手段
 - 6-4-8 処理コスト分析
- 6-5 行政書士に与えるインパクト分析
- 6-6 その他プレーヤーに与えるインパクト分析
 - 6-6-1 収納機関
 - 6-6-2 パンチ業者、MT 搬送業者等
- 6-7 各主体（プレーヤー）の関係性分析
- 6-8 社会的影響分析
- 6-9 社会的影響の評価
 - 6-9-1 経済効果の評価
 - 6-9-2 各主体間の関係性の変化と主体別のインパクトのレベル付け

| | |
|--------------------------------------|-----|
| 7. システム等の分析 | 108 |
| 7-1 マルチペイメントネットワークによる決済システム促進のための分析 | |
| 7-2 マルチペイメントネットワークを用いた支払イメージ | |
| 7-3 米国の動向 | |
| 7-3-1 電子請求書発行・決済(EBPP)の予想市場規模 | |
| 7-3-2 Web 経由の請求書発行・支払 (IBPP) の予想市場規模 | |
| 7-4 インターネットバンキング等のリスク | |
| 7-4-1 インターネット・テレホンバンキング等のリスク | |
| 7-4-2 インターネット・テレホンバンキング等の犯罪被害 | |
| 7-4-3 犯罪被害に対する金融機関の対処策 | |
| 7-4-4 利用者と行政サイドの対処策 | |
| 7-5 手数料納付の電子化の経済的影響—マクロ経済の観点から— | |
| 8. 主要課題と個別課題の検討 | 120 |
| 8-1 主要課題の検討 | |
| 8-2 主要課題の抽出 | |
| 8-3 主要課題の評価 | |
| 8-4 個別課題抽出の視点 | |
| 8-5 個別課題の検討 | |
| 9. 手数料等の納付のオンライン化導入促進に向けて | 129 |
| 9-1 導入促進に向けて | |
| 9-2 今後の調査課題 | |

1. 調 査 概 要

<調査概要：目次>

| | | |
|-------|----------------|---|
| 1-1 | 調査の背景..... | 2 |
| 1-2 | 調査の目的等..... | 2 |
| 1-2-1 | 調査目的 | |
| 1-2-2 | 調査方針 | |
| 1-2-3 | 調査範囲と内容 | |
| 1-2-4 | 調査の方法 | |
| 1-3 | 調査・分析の枠組み..... | 4 |

1-1 調査の背景

わが国におけるインターネット利用者の急速な増加を背景に、電子商取引の実用化の動きをはじめとして、金融、教育、医療、コミュニティなど社会・経済活動の様々な分野におけるデジタル化、ネットワーク化が急速に進展している社会状況にある。これに伴い、行政の各分野においても、情報通信技術を活用した行政サービスの向上に対する取組みへの要請が一段と高まってきている。

政府においても、「行政情報化推進基本計画の改定について」(平成9年12月20日閣議決定)に基づき、行政の情報化を総合的・計画的に推進している。特に、国民負担の軽減等を図る観点から、インターネット等を利用した申請・届出等手続の電子化(オンライン化)は一層推進すべき重要な課題として位置付けられている。

また、「経済新生対策」(平成11年11月11日経済対策閣僚会議)においても、平成15年度までに、民間から政府、政府から民間への行政手続を、インターネットを通して利用しペーパーレスで行える電子政府の基盤を構築すること、具体的な電子申請システムの構築に当たっては、必要な規制緩和、制度改革との同時実施を目指すこととされている。

このような状況において、国民と行政機関との間の情報のやり取りをオンライン化する際の課題について、早急に解決を図ることが重要となる。

政府においても、申請・届出等手続のオンライン化を構成する一つの構成要素である「手数料納付」は、申請・届出等手続の電子化実現のための共通課題として挙げられており、技術的・制度的・社会的な検討も始まっている。したがって、今後、手数料納付の電子化を円滑に導入するための課題把握とその導入方策を早急に検討していく必要がある。

1-2 調査の目的等

1-2-1 調査目的

本調査では、申請・届出等手続のオンライン化をするため、それに付随する手数料納付の電子化に移行する際の諸課題を検討する。その目的は、以下の3つである。(図表1-1)

- 手数料納付の電子化に向けた実現課題及びその対応方策の調査・検討
- 手数料納付の電子化に向けた基本的なシステム要件の整理
- 手数料納付の電子化に向けた実用性・実行性の高い導入方法の検討

1-2-2 調査方針

本調査では、その方針として以下の2点に配慮する。(図表1-1)

- 社会的な影響範囲に考慮して、裾野の広い課題把握に努め、手数料納入周辺の課題を現実に即して整理すること。
- 手数料納付電子化に関し、直接関連するプレーヤーの意見を正しく把握すること。

1-2-3 調査範囲と内容

主な調査範囲と内容は以下の通りである。(図表1-1)

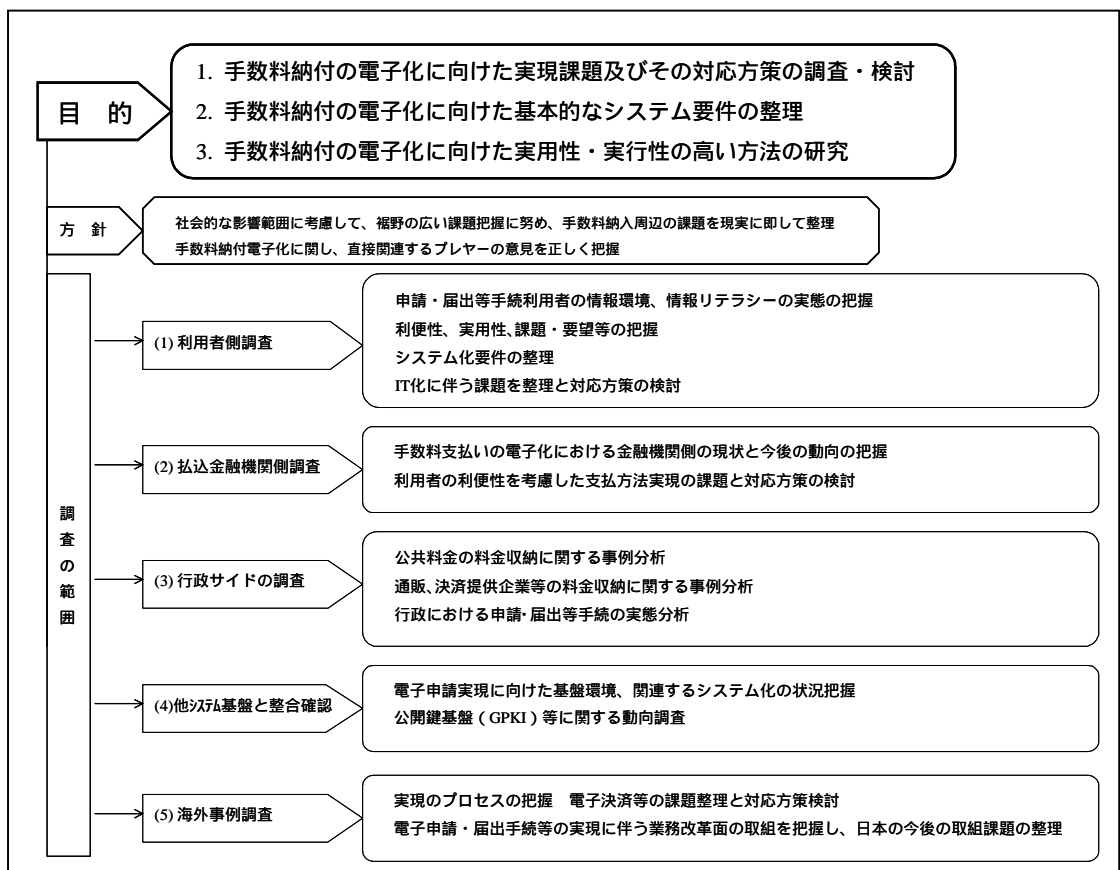
(1) 利用者に関する調査

申請・届出等手続の利用者の情報環境、情報リテラシーの実態把握

- 利便性、実用性、課題・要望等の把握
- システム化要件の整理
- IT化に伴う課題の整理と対応方策の検討
- (2) 決済機能提供サイドに関する調査
 - 歳入の電子化における金融機関側の現状と今後の動向把握
 - 利用者の利便性を考慮した支払方法実現の課題と対応方策の検討
- (3) 行政機関等に関する調査
 - 公共料金の料金収納に関する事例分析
 - 通販、決済提供企業等の料金収納に関する事例分析
 - 行政における申請・届出等手続の実態分析
- (4) システムの関する調査
 - 電子申請実現に向けた基盤環境および関連するシステム化の状況把握と全体の整合性の確認
 - システム上のリスク要因の把握
- (5) 海外事例に関する調査
 - 実現プロセスの把握・認証基盤、電子決済等の課題整理と対応方策の検討
 - 申請・届出等手続の電子化の実現に伴う業務改革面の取組みの把握と日本における今後の取組課題の整理

上記のほか、手数料納付における利用者、企業、行政の各プロセスに関連するプレーヤー（行政書士やデータ搬送会社等）への影響についても調査し、わが国の申請・届出等手続に係る手数料納付方法の電子化に関する今後の取組課題を整理する。

図表 1-1 調査の目的等



なお、「証明書発行の電子化」に関する調査について題名にあるが、本報告書では申請・届出等
手続に係る手数料納付に関して主に調査する。

1-2-4 調査の方法

調査の方法としては、主に関係者へのインタビュー調査、資料調査等を中心に実施する。

インタビュー先については、行政サイドに対しては経済産業省、特許庁、関東経済産業局等、
収納機関サイドへは大手ガス会社、通信販売会社等、決済機能提供サイドへは銀行、オンライン
決済業者、コンビニエンスストア等、その他行政書士等を中心にご協力を頂いた。

資料に関しては、海外文献、海外雑誌等を含め幅広く活用している。また、既存のアンケート
調査の活用に関しては、利用者ニーズの幅広い把握に努め、申請者ニーズ分析、システム分析等
に活用している。

1-3 調査・分析の枠組み

本調査では、図表 1-2 の調査のフレームワークを用いて、申請・届出等手続に係る手数料納付方
法の電子化の調査・研究を実施する。

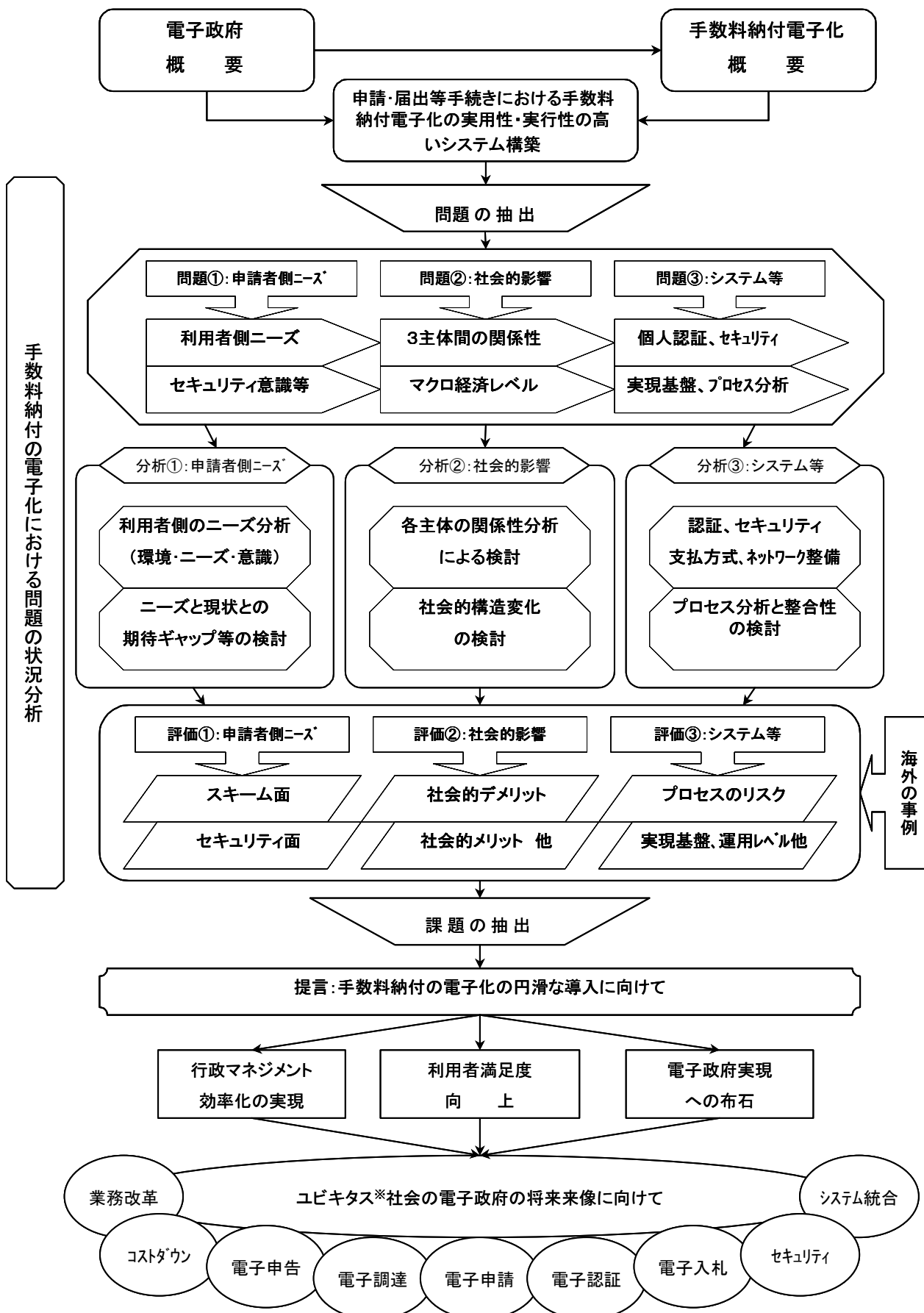
電子政府、申請・届出等手続に係る手数料納付の電子化について概観し、申請・届出等手続に係
る手数料納付方法の電子化の問題を抽出し、3 つの問題に関して分析を行う。それは、社会的
ニーズ、社会的影響レベル、システム等分析の観点からの分析である。

3 つの問題分析においては、「申請・届出等手続に係る手数料納付の電子化」において幅広く周
辺課題に関して考察・分析を実施する。

次に、3 つの問題の分析結果を評価し、申請・届出等手続に係る手数料納付方法の電子化に関し
ての課題抽出を行う。課題は、手数料納付の電子化の円滑な導入を目的に抽出し、今後の導入促
進方策の検討につなげていく。

| 調査研究の主要な 3 つの視点 | |
|-----------------|------------|
| 問題 | : 社会的ニーズ |
| 問題 | : 社会的影響レベル |
| 問題 | : システム等分析 |

図表 1-2 調査のフレームワーク



※ユビキタスとは、「同時いたるところに存在する」という意味。「ユビキタス・ネットワーク」とはほんのすぐ先にある新しいIT社会のキーワード。パソコン、携帯電話、ビデオゲーム、テレビ、カーナビなど、あらゆる情報機器がネットワークで結ばれ、誰もがいつでもどこでも情報をやりとりできるようになる。まさしく、いつか夢見た未来。

2. 電子政府と手数料納付の電子化の概要

＜電子政府と手数料納付の電子化の概要：目次＞

| | | |
|-------|---------------------------------------|----|
| 2-1 | 電子政府の概要..... | 7 |
| 2-1-1 | 電子政府の考え方の整理 | |
| 2-1-2 | 電子政府推進の考え方 | |
| 2-1-3 | 電子政府の定義 | |
| 2-1-4 | 電子政府の実現プロセス | |
| 2-1-5 | 電子政府の要件 | |
| 2-1-6 | 電子政府の新たな構成要素 | |
| 2-1-7 | 電子政府の目標と検討の視点 | |
| 2-2 | 電子政府・自治体実現のプロセス..... | 12 |
| 2-3 | 電子政府における申請・届出等手続の位置付けと手数料納付等との関係..... | 14 |
| 2-3-1 | 「行政情報化推進基本計画の改定について」 | |
| 2-3-2 | 申請・届出等手続の位置付けと手数料納付等との関係 | |
| 2-3-3 | 証明書発行の電子化 | |

2-1 電子政府の概要

2-1-1 電子政府の考え方の整理

電子政府に関しては、その対象範囲によって様々な定義がなされている。そこで、いくつかの定義について概観し、本調査における電子政府の考え方を整理する。

(1) 「行政情報化推進基本計画の改定について」(平成9年12月20日閣議決定)

電子政府とは、『行政の情報化により、事務・事業及び組織の改革を推進するとともに、セキュリティの確保等に留意しつつ、「紙」による情報の管理からネットワークを駆使した電子化された情報の管理へ移行し、21世紀初頭に高度に情報化された行政』である。

(2) 「高度情報通信社会推進に向けた基本方針」(平成10年11月9日高度情報通信社会推進本部決定)

インターネットの急速な普及、電子商取引の実用化の動き等に見られる社会経済の情報化の進展に伴い、申請・届出等手続に係る国民負担軽減に対する要請が顕在化するとともに、行政と国民との間のコミュニケーションの活性化への期待が高まるなど、行政の情報化を取り巻く環境も急速に変化している。このような環境変化に的確に対応していくため、セキュリティの確保等に留意しつつ、「紙」による情報の管理から情報通信ネットワークを駆使した電子的な情報の管理へ移行し、21世紀初頭に高度に情報化された行政、すなわち「電子政府」の実現を目指す。

(3) 「基本戦略(草案)」(平成12年11月6日IT戦略会議起草委員会)

電子政府は、行政内部や行政と国民・事業者との間で書類ベース、対面ベースで行われている業務をオンライン化し、情報ネットワークを通じて省庁横断的、国・地方一体的に情報を瞬時に共有・活用する新たな行政を実現するものである。その実現にあたっては、行政の既存業務をそのままオンライン化するのではなく、IT化に向けた中長期にわたる計画的投資を行うとともに、業務改革、省庁横断的な類似業務・事業の整理及び制度・法令の見直し等を実施し、行政の簡素化・効率化、国民・事業者の負担の軽減を実現することが必要である。

これにより誰もが、国、地方公共団体が提供するすべてのサービスを時間的・地理的な制約なく活用することを可能とし、快適・便利な国民生活や産業活動の活性化を実現することになる。即ち、自宅や職場からインターネットを経由し、実質的にすべての行政手続の受付が24時間可能となり、国民や企業の利便性が飛躍的に向上する。

このように、電子政府は、ITがもたらす効果を日本社会全体で活用するための社会的基盤となるものである。

(4) 「『1つ』の電子政府実現に向けた提案」(平成12年8月2日 社団法人経済団体連合会)

電子政府とは、国・地方を問わず、行政のあらゆる分野でITを活用することであり、国民サービスの質的向上と行政運営の効率化・スリム化を目指したものである。例えば、電子政府は、官民の接点と行政内部のIT化を通じて、行政業務を簡素化・効率化し、「個人」、「企業」の行政コスト負担を軽減し得る。また、行政情報の入手や行政手続に関する時間・空間の制約を取り払い、「個人」の利便性や生活の質を向上させ、「企業」に生産性向上や新事業創出の機会を提供する。さらに電子政府は、インターネットを経由した情報交流などを通じて、政府に対する国民の信頼を高めること

ができる。電子政府の実現は、「社会」全体のIT化を推進し、全ての「個人」、「企業」はIT革命がもたらすデジタル・オポチュニティを積極的に活用することを可能にする。グローバルな規模で経済社会の構造が変化する中、電子政府は21世紀の日本に豊さと活力をもたらす重要な取組みである。

2-1-2 電子政府推進の考え方

政府（並びに地方公共団体）の果たすべき最も重要な役割は、企業や国民の負担を軽減しつつ、サービスの質的向上を図るため、自ら電子商取引に取組み、簡素で効率的な電子政府を確立することである。また、日本最大の電子商取引の潜在的ユーザーでもある政府や地方公共団体が、率先して電子商取引に取り組むことで、公的部門と民間部門のインターフェイスの情報化が進み、民間部門の情報化投資の促進と、国民の情報リテラシー向上も期待できる。公共投資、公共調達については手続の不透明さや高コスト体質に対する批判の多いところであり、政府が電子商取引を導入することにはこれらの批判に応えるという意義もある。

政府や地方公共団体においても、コスト・ベネフィットを勘案しつつ、計画的に情報化投資を行ない、定期的にその評価や見直しを行うことが求められる。また、簡素で効率的な電子政府の実現に当たっては、行政改革とセットで進めることが不可欠であり、業務プロセスや行政組織の見直し、人員の再配置等を併せて行うことが必要である。政府自らが電子商取引、民間部門との情報のやり取りの電子化を進めるためには、多くの課題がある。そのうちの一つとして、「印紙」等による手数料納入というプロセスを電子化（オンライン化）する必要がある、手数料の納入方法（現在利用されている前納主義等の各種方法）を見直さなければならない。

さらに、公的サービスといえども、原則として民間に委ねられる部分は民間が担うべきであり、民間へのアウトソーシングを最大限活用すべきである。例えば、公的サービスで利用される認証システムの運用、各種データベースの整備や更新等が挙げられる。申請・届出等手続に係る手数料に関しても、オンライン上の決済機能提供業者にアウトソーシングすることも選択肢のひとつである。

2-1-3 電子政府の定義

欧米においては、行政サービスの電子化に関わる政府・民間部門との情報化・ネットワーク化だけでなく、電子投票などデジタル民主主義を含むものとして期待されている。

電子政府の定義および意義は、インターネットを利用した行政サービスの実現を中心とした見方から、より広義なものへと変化してきている。それは、行政という一主体の問題ではなく政治や、国際的な経済競争力も視野に入れた戦略的な電子政府像まで広がってきている。

ここで、電子政府とは「行政と国民・企業等の民間との関係が情報技術によって根本から大きく変わるものとして、つまり社会の仕組みそのものの変革を促すものとして捉らえるべきであり、行政サービス提供のプロセスそのものの変革により行政と国民や事業者等民間部門との役割を見直し、民間部門の利便性を向上するとともに、行政自体も効率化するものである。そしてそれは社会全体の資源の最適化を促し、ひいては国際的な競争力を産み出す原動力とするものである。」と考えている。

2-1-4 電子政府の実現プロセス

情報技術が企業にもたらした変革は、企業と顧客（BtoB、BtoC）との関係の変化である。インターネット等ネットワークを通じた商取引では対面と異なる脆弱な関係性からのスタートゆえ、信頼性獲得が非常に重要であることが明らかになってきた。電子政府の実現のためには国民（個人・事業者等）との信頼関係をしっかりと築くことが重要である。信頼関係の下で、多様なサービスが円滑に提供・享受されるよう努めなければならない。

申請・届出等手続きに係る手数料納付方法の電子化においても、これまでのプロセスを単に電子化するのではなく、既存の各種業務プロセスを抜本的に見直し、省庁横断的に類似業務・事業の見直し及び制度・法令の適切な改正等を実施し、行政プロセスの簡素化・効率化、利用者の負担軽減・利便性最大化を目指すことが必要である。そのことにより、利用者の利便性を第一に考えた利用者志向的な行政システムを再構築し、利用者との信頼関係を確かなものとしなければならない。その意味で、電子政府構築の重要な視点は、利用者志向のプロセス構築にある。その際に、サービス提供の役割を行政内部だけでなく、企業・国民各主体との関係性の中で見直すことが重要である。

こうした地道な積み重ねにより電子政府が実現されれば、行政サービスを時間的・地理的な制約なく活用できる社会が創造され、快適で便利な生活や経済活動の効率化を実現することができる。自宅や職場からインターネットを利用して、ほとんどの行政手続の受付が24時間可能となり、利用者の利便性が飛躍的に向上する。さらに行政サービスのいくつかは民間企業等により効率的に提供されるようになる。

利用者にとっては、場所、時間に制約されず、容易に、かつ早く、しかも安全に行政サービスを楽しむことができるようになるわけである。

2-1-5 電子政府の要件

電子政府の要件は、主に次の点に集約される。それは、電子政府実現の手段と達成目標である。政府（及び地方公共団体）は、現在の業務を情報技術によって、利用者と行政とのやりとりをオンライン化することで利用者の利便性の向上を実現し、情報技術による新たな行政システムの構築、行政のマネジメントの効率化を達成することが要求される。

< 電子政府の要件 >

手 段：現在の業務を IT 活用でオンライン化すること

達成目標：利用者の負担軽減と利便性の向上（誰でも、いつでも、どこからでも、行政サービスを利用できること）

達成目標：行政マネジメントの効率性向上、情報技術による新たな行政システムの構築

2-1-6 電子政府の新たな構成要素

電子政府が利用者のニーズに適合し、行政の政策サイクル、業績評価等に役立つためには、新しい視点が考えられる。わが国における電子政府の実現プロセスにおいても、他の領域との整合性を絶えず考えながら、全体の整合性のある仕組みを構築することが求められる。

電子政府のスキームによって、期待以上の成果を生み出すことが大切である。情報システムへの投資を無駄にせず、当初の期待以上の成果を出すにはいかなる視点があるか考察する。

(1) 電子政府におけるポータルサイト

電子政府のポータルサイトには、一般に二つの類型がある。

第1は、伝統的な組織区分のもとで単なる情報の寄せ集めを行うだけのポータルサイトである。このケースでは、情報は情報所有者の都合により配置されているため、利用者の情報検索、情報利用コスト等を要している。さらに、サイト内の情報は日々増加し、検索機能を付けても情報が溢れ、利用者のサイト利用による効用が低下する。このような状態になると、利用者の利便性向上ではなく、逆の作用が働くことになる。そこで、利用者が容易に早くアクセスでき、必要な情報を素早く閲覧できるようにするインターフェイスが非常に重要になる。

一方、第2はタイプのサイトとして、英国、オランダ、シンガポール、アイルランド、ニュージーランドなどが利用者志向の優良なサイトを展開している。これらのポータルサイトでは、情報を簡便に検索でき、必要な情報の一覧性も確保されている。これらのサイトの特徴は、利用者の属性別、ニーズ別、ライフイベント別の利用者サイドに立った視点から分類がなされている。なかでも、優良なサイトでは、ライフイベント別のワンストップ・サービスの実現を目指している。

(2) 業績評価マネジメント（行政評価とのリンケージ）

電子政府時代には、行政評価、政策評価、執行評価等の業績評価システム、パフォーマンス・マネジメント・サイクルの導入が進み、行政サイドの行政評価と情報技術が密接に関連しあい、成果主義、効率化、透明化等のマネジメント主義が加速すると考えられる。行政サイドでも、情報システムを活用した新しいマネジメント・スタイルが形成されるであろう。例えば、民間企業が活用しているERPシステムが導入され、行政経営の効率化を推進していくであろう。こうしたマネジメント・スタイルの根底にあるものは、利用者(サービス受益者、顧客)志向である。

利用者志向のマネジメント・スタイルでは、政府の目標はサービス品質、利用者の求める品質から定義される。また、予算統制にとどまらない総合的な財務管理に基づくアカウントビリティのシステムが要求される。このようなパフォーマンス・マネジメントの進展は、上位の意思決定である政策決定プロセスへの要求を増加させ、電子政府の電子ガバナンスへの発展を促す。

(3) 組織ケイバビリティによる政策サイクル

電子政府は、情報通信技術を含む短期的な効率化実現と、知識ベースの組織学習を通じた組織対応能力(組織ケイバビリティ)の向上に寄与することが求められる。この場合、パフォーマンスベースのマネジメント・サイクルの各局面で実施されるのが、政策評価・業績評価である。この政策評価・業績評価システムを電子政府にきちんと組み込み、パフォーマンスを十分に確保する効率的な行政システムを実現し、行政マネジメントを常にチェックしつつ利用者満足度に貢献する行政システムをハード面とソフト面の双方のアプローチから変革していくことが必要である。

このことは、情報技術による双方向性を活かし、利用者との共同学習メカニズム(利用者ニーズをきめ細かく政策形成レベル、政策執行レベル等にフィードバックすること)を実現し、利用者志向の行政システムの機能構築、公共の担い手全体の対応能力を改善するためのインセンティブ・システムの構築にもつながるのである。

(4) オープン・ネットワーク

行政では外部資源を活用して、より低いコストで業務遂行することが求められる。行政外部にある諸資源（外注の受託者、供給主体等）との密接なネットワーキングを通じて、社会への資源配分をより効率的に実施していくことも必要である。つまり、外部主体とのオープンネットワーク化の強化により、高い効率性が実現できる。

今後、行政サイドのアウトソーシングが拡大していけば、公共サービスの担い手が増加し、それら担い手とのネットワーク化に広がりを見せる。電子政府は、そのようなネットワークの中心に位置するエージェントとして、国民（サービス受益者）に対する受託責任を果たすことになる。

2-1-7 電子政府の目標と検討の視点

電子政府の目標、電子政府実現に向けての検討の視点は以下のように整理できる。

電子政府の目標：簡素かつ高品質なサービスを低コストで提供する政府を実現すること

目的：利用者利便性の向上、国民・企業・NPO等との新しい関係性の構築等
行政マネジメントの効率化、新しい行政システムの構築等

手段：ITの導入、インターネットの活用、民間活力の活用等

電子政府実現に向けての検討の視点：

国民の視点：行政サービスの向上、利便性の向上、行政への容易な参加

政治の視点：行政の意思決定の迅速化、行政マネジメントの効率化、デジタル民主化
アカウンタビリティの向上

経済の視点：競争環境の整備、透明化された仕組みの実現

財政の視点：財政の健全化、コストの適正化、国民にわかりやすい財政情報の公開

2-2 電子政府・自治体実現のプロセス

電子政府は、これまでの業務プロセスを抜本的に見直し、利用者の利便性の向上と行政内部の効率化を主に目指すものである。そのためには、国民（個人等）との接点である C2G の関係性と事業者（企業等）との接点である B2G の関係性を、利用者サイドのニーズ、利用する側の視点に立って行政内部の処理プロセス（In-G）を変革させる必要がある。

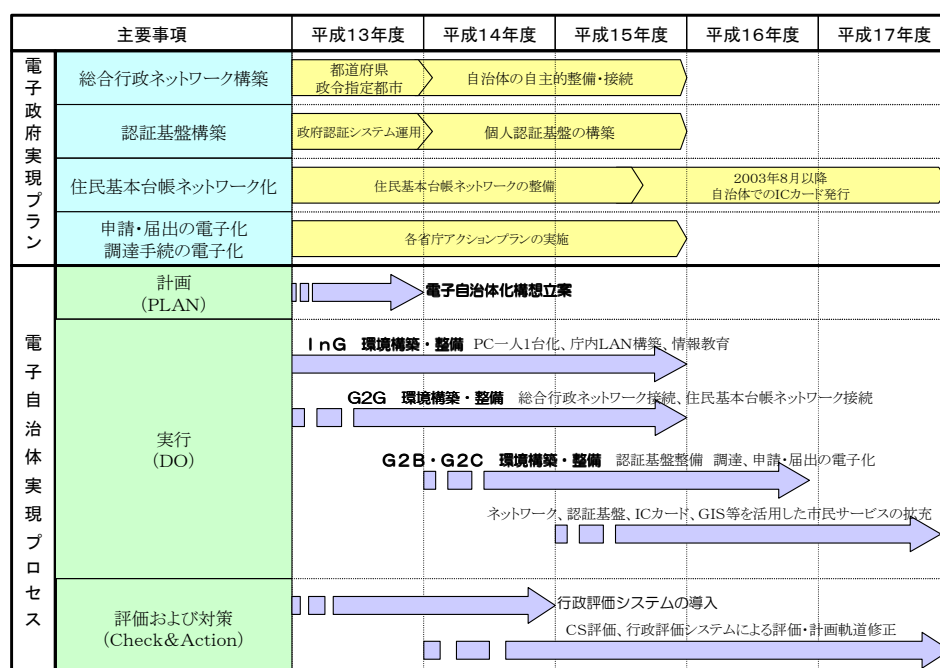
変革のフィールドとして、サービス提供分野、行政内部の個別業務分野、行政内部の総合マネジメント分野等があるが、それぞれの情報システムが有機的に結合して、確実に成果が生まれるような仕組みを構築していくことが電子政府・電子自治体実現にとって不可欠である（図表 2-2）。

ここで問題は、電子政府実現に向けて、どのような手順で取り組むことが望ましいかということである。

電子政府実現には各主体の情報化の現状（情報機器の保有状況やインターネット利用状況等）や情報リテラシーなど基本的な情報環境水準によって左右される部分も少なくない。その点から考えれば、現段階では行政内部の情報化により情報化推進を牽引できる組織力を形成し、対外的なサービス実現に積極的に取り組める体制を整えることが優先される。行政内部の情報化は変化の著しい情報技術を確実に取り込み、利用者の視点に立った行政サービスの再構築を目指すことにある。そして、利用者の満足度調査やサービス提供プロセスの評価等を通じた改善サイクル（PDCA サイクル）を組み入れることが重要である。

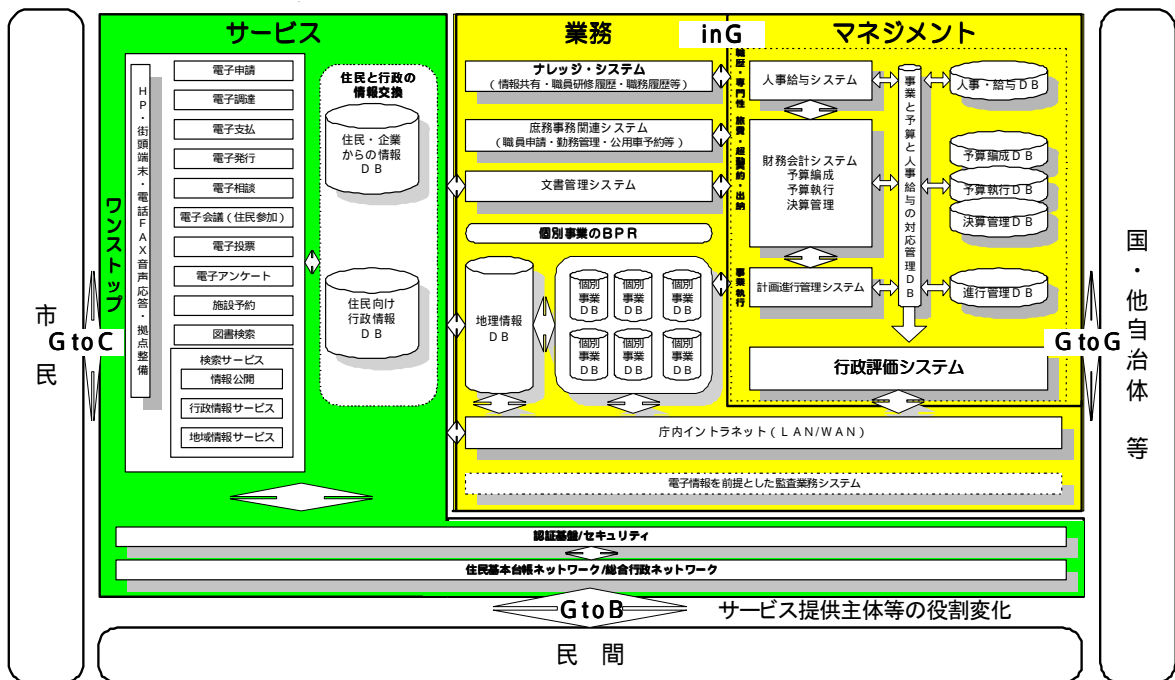
また、政府（国レベル）に比して地方自治体の情報化（機器導入やネットワーク化等）は遅れている（図表 2-1）。国が情報環境整備や新たな業務モデルを示すことは重要である。なお、本調査では電子政府を構成する一業務モデルである申請・届出等手続に係る手数料の電子化モデルを検証する。

図表 2-1 電子政府・自治体実現のロードマップ



（出所：公表資料をもとに野村総合研究所作成）

図表 2-2 電子政府・自治体の機能マップ



(出所：野村総合研究所作成)

2-3 電子政府における申請・届出等手続の位置付けと手数料納付等との関係

申請・届出等手続の電子化と申請・届出等手続に係る手数料納付方法の電子化が上位計画の中でどのように位置し、他の課題といかに関連しているか考察する。

2-3-1 「行政情報化推進基本計画の改定について」(平成9年12月20日閣議決定)

「行政情報化推進基本計画」を昨今のIT関連の環境変化により改定するに至っている。その詳細を記した「行政情報化推進基本計画の改定について」では、下記2点の環境変化に対応して、主に4つの計画改定を実施している。

環境変化

中央省庁の職員一人一台パソコンの配備、各省庁LAN(庁舎内ネットワーク)、霞が関WAN(省庁間ネットワーク)等基盤整備が大きく進展

我が国社会において、パソコンとそれを結ぶインターネットの普及とともに、電子商取引等の動きが具体化。また、申請・届出等手続の電子化による国民負担の軽減や行政部門の情報化が社会全体の情報化の先導的役割を担うことへの要請の高まり等の諸情勢の変化

計画改定の主な内容

申請手続等の電子化の推進、ワンストップ・サービスの段階的实施、インターネット等による行政情報の提供の推進

総合的文書管理システム、公文書の交換システムなどLAN、霞が関WANを高度に活用する各種システムの整備

霞が関WANの活用による地方公共団体、特殊法人等を結ぶ総合的・広域的ネットワークの整備

情報通信ネットワークの高度利用に不可欠な電子文書の原本性、受発信者の認証の仕組み、手数料等の納付方法などの共通課題の早期解決

「行政情報化推進基本計画の改定について」では、申請・届出等手続の電子化の推進、手数料納付等に関して本格的に検討し、実現に向けた方策を打ち出している。

ここで、「申請・届出等手続の電子化」と「手数料等の納付」が、「行政情報化推進基本計画の改定について」の中でいかなる位置付けになるかを把握する。

図表2-3は、「行政情報化推進基本計画の改定について」(平成9年12月20日閣議決定)における申請・届出等手続の電子化と手数料等の納付(グレー部分)の2つに関して単純化した表である。また、他の項目は「申請・届出等手続」について言及した箇所である。こうして考察すると、申請・届出等手続の電子化の推進が、行政情報化における位置付けがわかる。

さらに、図表2-4では、「申請・届出等手続の電子化推進のための基本的枠組み」(平成12年3月31日行政情報システム各省庁連絡会議了承)の中での手数料納付に関する部分の抜粋である。基本方針と整備方針に触れられている。その具体的な内容を抜粋した内容を次ページに掲載する。

「申請・届出等手続の電子化推進のための基本的枠組み」(平成 12 年 3 月 31 日 行政情報システム各省庁連絡会議了承)
共通課題研究会における「インターネットによる行政手続の実現のために」(2000 年 3 月)では、申請・届出等手続に係る手数料納付の方法として「インターネット等を利用した口座振込の仕組み」を活用したシステムの構築が妥当である方向性を打ち出したことを受けて、「申請・届出等手続の電子化推進のための基本的枠組み」(平成 12 年 3 月 31 日)により、下記の通り基本方針、整備方針を決定した。

第 1 基本方針

2. 手数料の納付方法

手数料の納付については、申請・届出等手続との一貫したオンライン化を図る観点から、経済取引における普及度、納付の確実性などを勘案し、インターネット等を利用した口座振込の仕組みを活用したシステムの構築を図る。

また、申請者の選択により、印紙を郵送して手数料を納付する方法も容認する。

(出所:「申請・届出等手続の電子化推進のための基本的枠組み」平成 12 年 3 月 31 日 行政情報システム各省庁連絡会議了承)

第 2 整備方針

1. 共通基盤となる制度・システム

(2) 手数料の納付方法に係る制度・システム

関係省庁において、平成 15 年度までにインターネット等を利用した手数料の口座振込による納付を可能とするシステムを構築するとともに、所要の法令整備を図る。

(出所:「申請・届出等手続の電子化推進のための基本的枠組み」)

(参考)

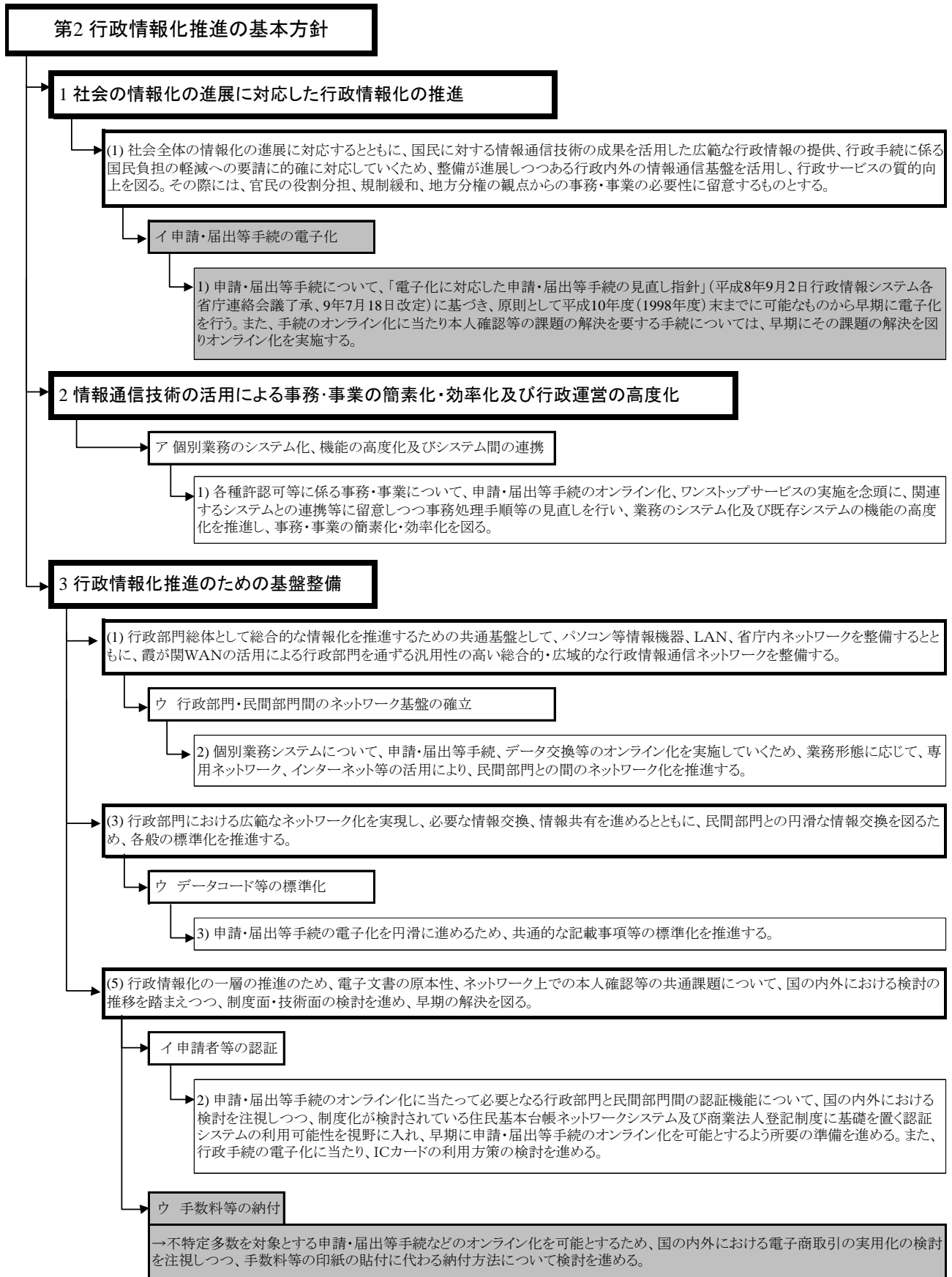
手数料の納付方法に係るシステムの整備

平成 14 年度までにインターネット等を利用した手数料の口座振込による納付を可能とするシステムを整備、平成 15 年度までに運用を開始する。

(出所:「金融庁申請・届出等手続の電子化推進アクション・プラン」の公表について 金融庁)

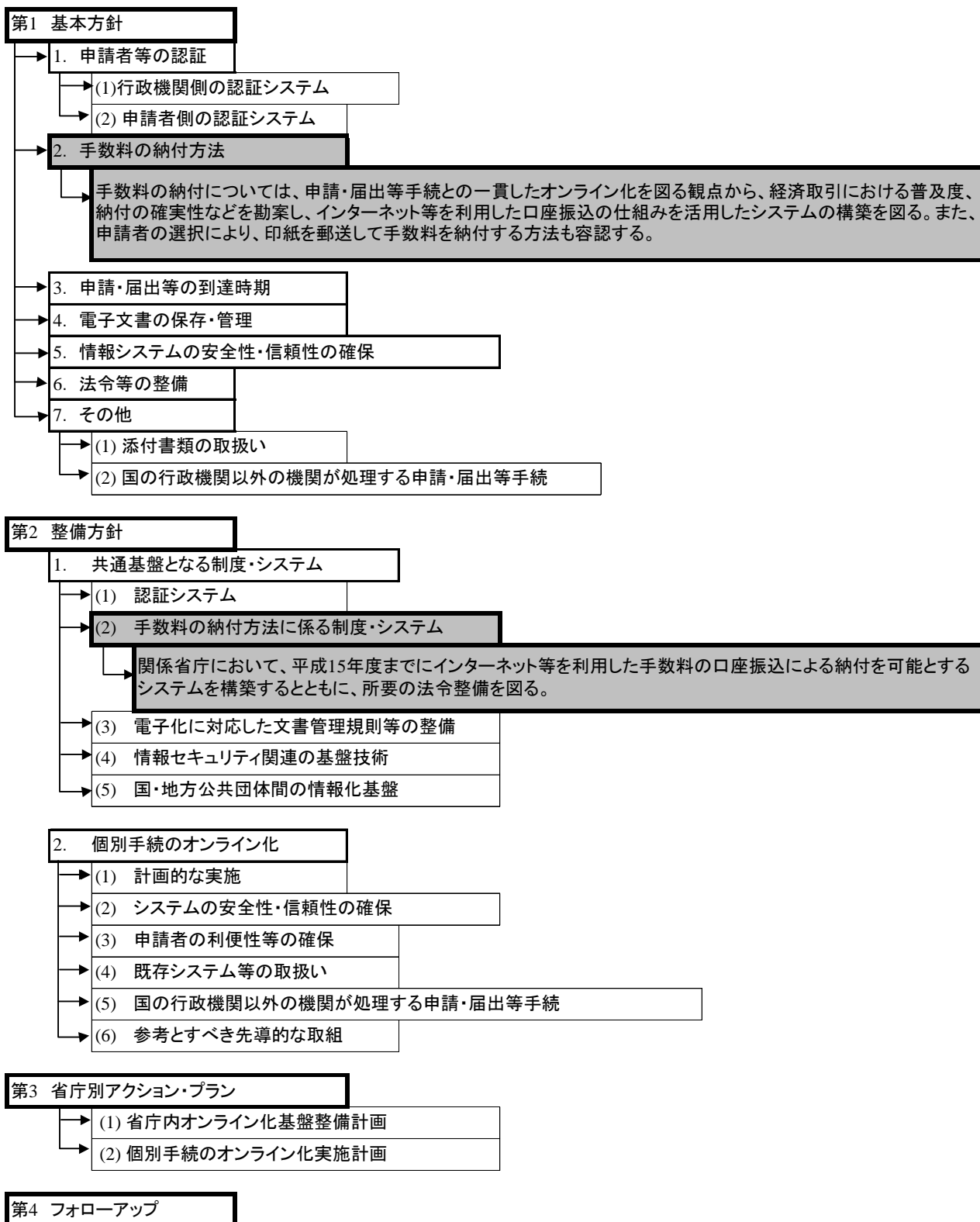
図表2-3 「行政情報化推進基本計画の改定について」のまとめ

＜行政情報化推進基本計画の改定について(平成9年12月20日閣議決定)＞



図表2-4 「申請・届出等手続の電子化推進のための基本的枠組み」のまとめ

＜申請・届出等手続の電子化推進のための基本的枠組み(平成12年3月31日 行政情報システム各省庁連絡会議了承)＞



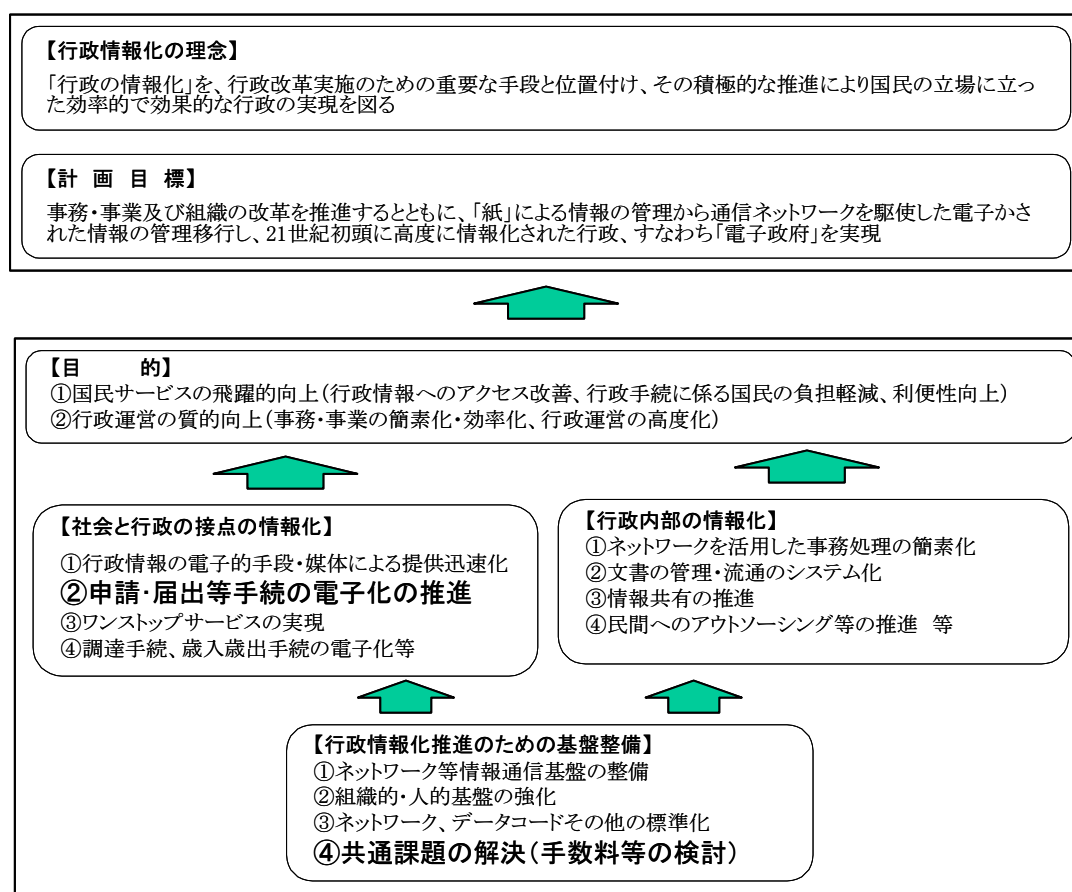
2-3-2 申請・届出等手続の位置付けと手数料納付等との関係

国民サービスの飛躍的向上を図るために、行政手続に係る国民負担の軽減、利便性の向上のために電子政府が検討されている。電子政府を実現する課題の一つが、申請・届出等手続の電子化である。また申請・届出等手続の電子化を実現するため、手数料の納付方法の電子化は重要な課題の一つとなっている（図表 2-5）。

さらに、「行政情報化推進基本計画の改定について」を考察すると、「申請・届出等手続の電子化」は「1 社会の情報化の進展に対応した行政情報化の推進」の中で、「手数料等の納付」については、「3 行政情報化推進のための基盤整備」の中に明文化されている。申請・届出等手続の電子化は、電子政府を構成する大きな要因であり、手数料等の納付は申請・届出等手続の電子化を実現するための構成要素である（図表 2-3）。

現在、書面による申請・届出等手続における手数料等については、印紙又は現金により納付することとされている。しかしながら、オンラインによる申請・届出等手続においてもこれらの方法を継続した場合に、申請・届出等手続はオンラインで完結することができても、手数料等の納付に関して、行政機関の窓口等に出向いて手数料納付の手続をしたり、印紙を事前に郵送したりしなければならない。そのため、申請・届出等手続に係る手数料納付方法の電子化が実現されなければ、申請・届出等手続のオンライン化の意義は大きく減殺されることになる。

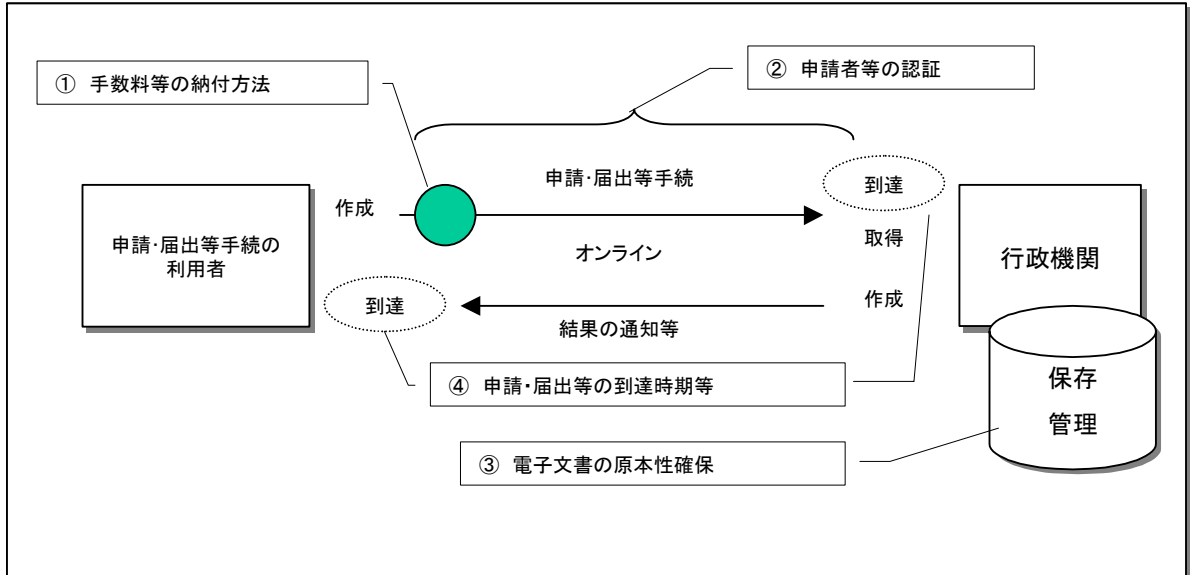
図 2-5 申請・届出等手続の電子化の位置付け



（出所：総務省資料より作成）

申請・届出等手続の電子化実現における共通課題については、下記のように 4 つの事柄がある (図表 2-6)。

図表 2-6 申請・届出等手続の電子化実現における共通課題



(1) 手数料等の納付方法

書面による申請・届出等手続における印紙の貼付又は行政機関の窓口での現金納付では、オンライン化のメリットが活かされない



検討課題: 申請・届出等手続のオンライン化に対応した手数料等の納付方法としてどのようなものがあるか?

(2) 申請者等の認証

電子文書については、

- ① 作成者が誰であるか、本当にその者が作成したものかわからない(なりすましの恐れがある)
- ② 内容が改竄等されていても、改竄の有無を確認できない
- ③ 内容の漏洩、盗み見等の恐れがある



検討課題: 電子文書の名義人の同一性、内容の非改竄性を確認し、内容を秘匿するため、どのような方策を講ずる必要があるか?

(3) 電子文書の原本性確保

電子文書については、

- ① 改善が容易で痕跡が残らない、記録媒体の経年劣化等による消失・変化の恐れがないこと
- ② 大量かつ秘密裏に盗難、漏洩、盗み見等の恐れがある
- ③ 見読性に欠ける



検討課題: 紙文書に代えて電子文書による保存・管理を行う場合に、どのような方策を講ずる必要があるか?

(4) 申請・届出等の到達時期等

検討課題

- ① 申請・届出等手続の到達時期はいつか?
- ② 到達の確認についてどのように考えたらいいのか?

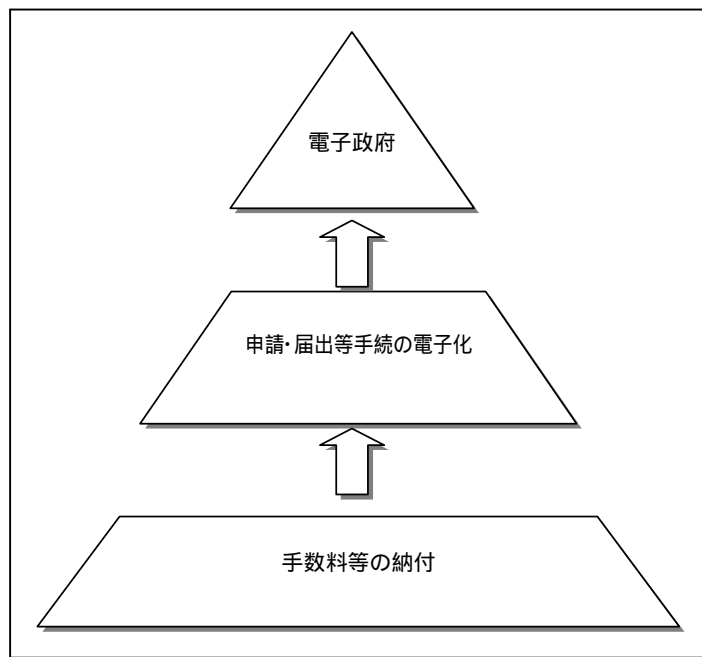
申請・届出等手続の電子化のために4つの共通課題があるが、これらは下記のように整理することができる。

| |
|---------------|
| 申請者等の認証 |
| 手数料等の納付方法 |
| 申請・届出等の到達時期等 |
| 電子文書の原本性確保の問題 |

申請・届出等手続の電子化には、手数料等の納付方法の電子化は重要な課題となっている。

申請・届出等手続の電子化と手数料等の納付との関係（図表2-7）は、手数料等の納付方法が電子化されることで、申請・届出等手続の電子化における課題の一つが解決され、それにより申請・届出等手続の電子化の完成度が増す。その完成度が増せば、結果的に電子政府が目指している目標、目的が実現されるという関係にある。

図表2-7 「申請・届出等手続の電子化」と「手数料等の納付」との関係



2-3-3 証明書発行の電子化

申請・届出等手続には各種の証明書が必要なケースがいくつか存在し、これらは行政サイドからの通知文書であり、また民間の機関が発行する証明書（学歴証明書、職歴証明書等）である。証明書が電子化されることも申請・届出等手続の電子化にとっては一つの課題である。

しかし、本報告書では申請・届出等手続に係る手数料納付方法の電子化について考察することが中心となるため、証明書の電子化に関しては公開鍵暗号方式等を用いた仕組みを述べるのみにとどめる。

ここで、「証明書発行」とは、ある一定の資格要件を満たすことを証明する申請・届出等手続に

必要な書類や行政機関から発せられる結果の通知等を示すと解する。

例えば、国家試験受験のためにはある一定の学歴等の要件が要求されるケースがある。その場合、出身学校から所定の単位を取得したことの証明、又は卒業したことの証明等の書面を発行してもらい試験申込手続をすることになる。これまでは一定の書式（紙等）に「印」や「透かし」により証明された。今後、これらが発行する機関（教育機関、会社等）の各主体が電子的に発行する仕組みをもつことが不可欠であり、それらの内容の真正性が確保され、当該発行元が本当に発行しているかどうかを確認する必要がある。この場合に、電子署名、公開鍵暗号方式等の技術が利用されるが、既に各種の研究がなされているため、それらの技術を用いて、証明書の電子化も可能になる。

一方、行政サイドが発行する証明書であるが、例えば個人であれば戸籍抄本・住民票等、法人であれば法人登記簿謄本、納税証明書等が電子的に発行される準備段階にある。さらに、行政機関が申請・届出等手続の結果の通知として、発行する書面の真正性の確保も重要である。この内容の真正性が確保されてはじめて、申請・届出等手続が電子的に可能になるのである。

(1) 公開鍵証明書発行の仕組みの考え方

デジタル署名を用いた認証を実効あらしめるためには、公開鍵証明書及びその発行主体が必要であるが、これについては、申請者側、行政機関側それぞれについて、次のような仕組みとすることが考えられる。

申請者側の公開鍵証明書発行

申請者側の公開鍵証明書については、公的な認証機関（公開鍵証明書を発行する機関）が発行するものであっても、民間の認証機関が発行するものであっても、現行の申請・届出等手続における署名又は記名押印などを用いた申請者の同一性の確認の程度を前提とすると、技術水準や本人確認の精度などの点において一定のレベルにあり、制度的、社会的に認められたものであれば、申請・届出等手続に利用することとしても特段の問題はないと考えられる。

行政機関側の公開鍵証明書発行

行政機関から発せられる結果の通知等は行政機関の長その他の処分権限を有する者のみが行い得ることから、行政機関側の認証に係る公開鍵証明書としては、公開鍵と処分権者との結びつきを明らかにするものが必要である。

この公開鍵証明書については、申請者側と同様、民間の認証機関を利用することも考えられるが、行政機関が発する結果の通知等に関しては、行政処分に関わるものも多いことから、行政機関において責任をもって発行することが適当と考えられる。

もっとも、この場合において、処分権者の公開鍵証明書を各行政機関において発行する仕組みとするのか（この場合、各行政機関が認証機関となる）これらの上位にある認証機関（このような認証機関は「ルート CA（Certificate Authority: 認証機関）」と呼ばれる）を設ける仕組みとするのかどうかなど、この検討に当たっては、次の点に留意することが必要である。

従来の公印管理との関係

現在、結果の通知等を書面により行う場合においては、その成立の真正を示すために公印を押

すことが一般的であるが、この公印を押した文書の成立の真正について疑義がある場合には、第一義的には公印を管理している各行政機関が明らかにすることになる。この観点からは、結果の通知等に用いるデジタル署名の正しさについても、各行政機関において明らかにする仕組みとすることが考えられる。

相互認証との関係

ある公開鍵証明書について、発行者とされる認証機関が真に発行したものであるかどうかを確認するには、公開鍵証明書に付される認証機関のデジタル署名を検査しなければならないが、このためには、当該認証機関の公開鍵を正しく入手することのできる仕組みが必要である。このような仕組みとして、相互認証と呼ばれるものがある。

申請者側の認証機関と行政機関側の認証機関との間であらかじめお互いの公開鍵を明らかにする相互認証証明書を交換しておく。

申請者又は行政機関は、相互認証証明書によって明らかにされた相手方の公開鍵を使ってその認証機関のデジタル署名を検査する。

各行政機関がそれぞれの処分権者の公開鍵証明書を発行する仕組みでは、各行政機関と民間の認証機関等がそれぞれ個別に相互認証することとなるが、これでは煩雑であることから、アメリカ、カナダにおいては、行政機関側に各行 CA を設置することとしている（図表 2-7）。

認証機関の秘密鍵の漏えい等事故時における対応

各行政機関の上位にある認証機関であるルート CA を置いた場合、その秘密鍵の漏えいなどの事故が発生したときには、そのルート CA 及び全行政機関の秘密鍵と公開鍵の再生成及び公開鍵証明書の再発行が必要となり、その間、すべてのオンラインによる申請・届出等手続が停止してしまう。

一方、ブリッジ CA を置いた場合には、その秘密鍵について同様の事故が発生したときには、ブリッジ CA の秘密鍵と公開鍵を更新し、再び相互認証証明書を発行し直せばよく、影響は相互認証の一時中断で済むこととなる。

公開鍵証明書の有効性確認の簡便さ

結果の通知等を受信した申請者は、その結果の通知等の作成者が真にその行政機関の長その他の処分権者であるか、その内容が改ざんされていないかを確認するため、公開鍵証明書の有効性を確認することが必要である。申請者の利便性を考慮すれば、各行政機関に個別に確認するのではなく、特定のところに確認すれば、各行政機関の処分権者の公開鍵証明書の有効性を一括して確認できるようにしておくことが適当である。

このように考えると、行政機関側の公開鍵証明書発行の仕組みとしては、各行政機関において、その行政機関の長その他の処分権者の公開鍵証明書を発行することを基本としつつ、申請者側の認証機関との相互認証をできるだけ簡素化し、また、申請者における公開鍵証明書の有効性確認の利便性を図る観点から、行政機関側には、各行政機関の発行する公開鍵証明書、その失効情報などの提供を一元的に行える機能を持たせたブリッジ CA を設けることが適当であると考えられ

る。

なお、このような機能を持たせたブリッジCAを、米国やカナダのブリッジCA(図表2-8)と区別して、「統合ブリッジCA(integrated bridge CA)」と称することもできよう。

参考:「インターネットによる行政手続の実現のために」2000年3月、共通課題研究会

図表2-8 海外の政府公開鍵基盤

| | 概 要 | 政府公開鍵基盤の対象領域 | | 組織体制 | | | Policy |
|--------------------|--|--------------------|---------------------------|--|---|--|---|
| | | 対象とする公開鍵証明書ユーザ | 想定される公開鍵証明書の用途 | 推進体制 | 運用管理組織 | 電子認証局体系 | |
| カナダ 政府公開鍵基盤 | ブリッジCAとして機能する電子認証局(GCF)を設置し、政府公開鍵基盤外の電子認証局とのアクセス・ポイントを一元化している点が、カナダ政府公開鍵基盤の最大の特徴である。組織体制及びポリシーの双方について、現時点では最も整備が進んでいる事例といえる。 | 行政機関職員及び申請者(法人・個人) | 主に行政手続、及び省庁間の文書交換 | ①関連ある行政機関の職員から構成されるタスクフォースが、政府公開鍵基盤構築作業全般の進捗を管理・調整 ②複数のWGが、技術・法制等に関する調査研究等を担当 ③PMAとその小委員会が、ポリシーの検討・作成を担当 | ①政府公開鍵基盤の運用開始後は、PMAによる相互認証業務の管理 ②統括により、基盤内における運用上の統一性を確保 | ①GCFと各行政機関の電子認証局が相互認証を締結(GCF名義の相互認証書を発行) ②民間部門の電子認証局は、GCFとの相互認証締結によってのみ、政府公開鍵基盤への接続が可能 | ■ Policy for the GPKI Management for Government of Canada ・カナダ政府公開鍵基盤としてのCP ■ Certificate Policies for GoCPKI ・カナダ政府公開鍵基盤の運用に関する事項全般を記載 ■ Cross-certification Guidelines for the GPKI ・相互認証業務の手続、留意点を記載した文書(作成中) |
| アメリカ 政府公開鍵基盤 | アメリカ政府公開鍵基盤は、先行事例であるカナダに多くを学びつつ整備が進められているため、カナダ政府公開鍵基盤と共通する多くの特色を備えている。ただし、FPMAやFBCAは現在整備中であり、また相互認証に関するポリシーも未整備である等、全般的な進捗は遅いということができる。 | 行政機関職員(法人・個人) | 主に行政手続、及び省庁間の文書交換等 | ①関連ある行政機関の職員から構成される推進委員会が、政府公開鍵基盤構築作業全般の進捗を管理・調整 ②複数のWGが、技術・法制等に関する調査研究等を担当 | ①政府公開鍵基盤の運用開始後は、FPMAによる相互認証業務の管理・統括により、基盤内における運用上の統一性を確保 ②現時点では、推進委員会がFPMAとしての役割を兼ねる予定 | ①FBCAと各行政機関の電子認証局が相互認証を締結(FBCA名義の相互認証書を発行) ②民間部門の電子認証局は、FBCAとの相互認証締結によってのみ、政府公開鍵基盤への接続が可能 | ■ Access with Trust ・アメリカ政府公開鍵基盤の組織体制・運用等に関する概要を記載 ■ Model Certificate Policy for the FPKI ①アメリカ政府公開鍵基盤に属する電子認証局が、自局のCPを作成・改訂する際にガイドラインとして用いる文書 ②記載内容はIETFのフレームワークに準拠 ③現時点では、推進委員会の最終的な承認は得られていない |
| オーストラリア 政府公開鍵基盤 | 行政機関側から民間部門の法人・個人を認証するための基盤を、認定制度を軸として構築している点が、オーストラリア政府公開鍵基盤の最大の特徴である。また、将来的には国家単位での電子認証局の統一的体系化を構想(PKAF構想*1)していることや、行政機関側の認証を考慮していないこと等、幾つかの独特の特徴を持っている。 | 民間部門の法人・個人 | 行政手続及び一般の電子商取引等 | ①関連ある行政機関の職員から構成される推進委員会が、各WGの調査研究等を含め進捗管理、成果物取りまとめ等を担当 ②複数のWGが、技術・法制等に関する調査研究等を担当 ③"Gatekeeper"として取りまとめた時点で解散 | ①GPKAが電子認証局に対する認定(Accreditation)を実施し、運用上の統一性を確保 | ①GPKAによる認定を取得した公共部門・民間部門双方の電子認証局により構成 ②将来的にはPKAF構想*1に取り込まれる予定であるため、相互認証による電子認証局間の接続は実施しない | ■ Criteria for Accreditation of Certification Authority - Ver.5 ①電子認証局を認定する際の手続、準拠すべき各種基準、各標準毎の評価者(機関)等を記載した文書 ②準拠すべき各種基準として挙げられているものは、大部分が国際的なデファクト・スタンダードあるいはオーストラリア国内基準である |
| シンガポール 政府公開鍵基盤 | シンガポールでは、具体的な公開鍵基盤構築を進める計画は立てられていない。また、ライセンス発行の制度は整えられていないもの、実際に発行された例はなく、民間部門のネットラス社が、国内における全ての公開鍵証明書を賄っているのが現状である。 | 国民一般 | 行政手続、省庁間の文書交換、及び一般の電子商取引等 | ①情報化推進を担う既存の委員会であるNCBが、公開鍵基盤整備についても担当 | ①NCBの一部門であるCCAが、ライセンス取得を望む電子認証局に対する審査・ライセンス発行及び監査等を担当 ②1999年現在、ライセンス発行の実例はなし | ①シンガポール国内の電子認証局としては、民間企業であるネットラス社が存在するのみ(ライセンス未取得) ②将来的にも、複数の電子認証局から成る体系の構築等については、特設の計画なし | ■ Electronic Transaction regulations 1999 ①電子認証局に対するライセンス発行について、その効力や手続、電子認証局側に要請される諸要件等を規定 ■ Security Guidelines for Certification Authorities ①電子認証局が備えるべき技術上・運用上の諸要件について記載 ②ライセンス取得を望む電子認証局は、このガイドラインに合致する技術・業務を備えることが必須 |

出所) 総務省資料から作成

3. 申請・届出等手続に係る手数料納付の概要

<申請・届出等手続に係る手数料納付の概要：目次>

| | | |
|-------|--------------------------------|----|
| 3-1 | 中央省庁と自治体の手数料等の納付..... | 25 |
| 3-1-1 | 中央省庁のアクションプラン | |
| 3-1-2 | 自治体のアクションプラン | |
| 3-1-3 | 自治体の手数料の規模 | |
| 3-2 | 収入印紙、収入証紙の現状..... | 27 |
| 3-3 | 印紙のメリットとデメリットの整理..... | 28 |
| 3-4 | 申請・届出等手続に係る手数料等の納付方法の現状..... | 29 |
| 3-5 | 現状の手数料納付方法の分析..... | 30 |
| 3-6 | 現在の電子申請に係る手数料等の納付方法とその問題点..... | 31 |
| 3-6-1 | 現在の電子申請に係る手数料等の納付方法 | |
| 3-6-2 | 現在の電子申請の手数料等の納付方法における問題点 | |
| 3-7 | 新しい手数料納付方法の検討..... | 33 |
| 3-8 | 手数料納付方法の基本方針等..... | 35 |
| 3-8-1 | 「インターネットによる行政手続の実現のために」 | |
| 3-8-2 | 手数料の新たな納付方法の検討 | |
| 3-8-3 | 「申請・届出等手続の電子化推進のための基本的枠組み」 | |
| 3-9 | 今後の方向性..... | 38 |
| 3-9-1 | 現状の確認 | |
| 3-9-2 | 手数料納付方法のオンライン化 | |
| 3-9-3 | マルチペイメントネットワーク | |

3-1 中央省庁と自治体の手数料等の納付

3-1-1 中央省庁のアクションプラン

各省庁のアクションプラン対象手続は 10,541 件であり、このうちインターネット等を利用した手数料の納付を可能とするシステム構築を課題として、実現が困難とみなされている申請・届出等手続は 619 件（5.9%）である。

ここで申請・届出等手続に係る手数料だけが電子化されたとしても、社会へ与えるインパクトは相対的に小さいと推定する。しかし、手数料納付が電子化されると同時に、使用料、税金、公金等の歳入金も電子化された場合には、そのインパクトは非常に大きなものとなる。

ヒアリングの結果から、実際に申請・届出等手続の「手数料納付」だけが電子化されることは現実的ではなく、行政サイドの税金収納、手数料、使用料、社会保険料等の大部分の歳入が電子化に移行することを前提に考えるのが現実的である。そこで、社会影響分析においては、申請・届出等手続に係わる手数料のみによる社会への影響だけでなく、政府、自治体等の歳入の大部分が電子化されることを想定して分析する。

3-1-2 自治体のアクションプラン

ヒアリングによると、自治体レベルでの申請・届出等手続の電子化の推進は遅れていることが判明した。そのほとんどが政府に整合させる予定であり、現状の取組みも一部の自治体を除いてはほとんど進んでいないと言ってよい。

また申請・届出等手続に係る手数料の納付方法の電子化に至っては、未だ検討されていないケースがほとんどである。しかし、行政の IC カードに電子マネー機能や個人認証機能を付随させるような計画もあるため、今後は行政 IC カードとの関係で申請・届出等手続の電子化が推進されていくものと推定される。

フィンランドにおいては、“FINEID-card”という電子 ID カードを発行して、行政手続ができるようなシステムを構築している。このカードにより、相互認証、電子署名ができ、2001 年末までに行政サービスの 70%を利用できるような方針を立てている。具体的なサービスとして、特許申請手続、税金納付手続、職業紹介所の登録、さらに病院関係サービスなども受けることができる。

フィンランドにおける今後の活用イメージとしては、2001 年秋までに双方向のデジタルテレビでのサービスを予定、携帯電話に組み込まれているチップを ID カードのチップに交換し各種サービスに携帯電話を使えるようにする、また国民全員がパソコンを所有しているわけではないため、個人の活用を図るためにも情報端末キオスク端末の市中への設置等を検討している。

3-1-3 自治体の手数料の規模

平成9年度の全国自治体の手数料の規模は、5,276億円である（図表3-1）。都道府県は全体のおおよそ50%弱を占めている。

また、全体の歳入に対する比率は0.47%となっている。中期的にはこのうちの数十パーセントが電子化に移行すると推定される。初年度は5%から15%程度が電子化されていく可能性がある。2010年には、約50%以上の手数料納付が電子化されていくと推定される。

図表3-1 自治体レベルの手数料合計（平成9年度）

| 区 分 | 手数料 | 内 訳 | | 歳入合計 | 手数料÷ 歳入合計 |
|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|--------------|
| | | 法令に基づくもの | 条例に基づくもの | | |
| 都 道 府 県 | 250,053,933 | 154,867,974 | 95,185,959 | 55,503,346,654 | 0.45% |
| 大 都 市 | 57,728,792 | 8,204,985 | 49,523,807 | 10,476,585,044 | 0.55% |
| 特 別 区 | 8,568,229 | 3,191,396 | 5,376,833 | 2,779,743,512 | 0.31% |
| 中 核 市 | 21,413,963 | 4,737,980 | 16,675,983 | 3,619,911,303 | 0.59% |
| 中 都 市 | 72,768,988 | 11,256,855 | 61,512,133 | 12,754,338,496 | 0.57% |
| 小 都 市 | 37,530,972 | 4,720,290 | 32,810,682 | 9,223,737,863 | 0.41% |
| 町 村 | 33,221,108 | 6,262,848 | 26,958,260 | 14,529,226,435 | 0.23% |
| 一 部 事 務 組 合 | 46,328,467 | 2,370,773 | 43,957,694 | 2,374,996,408 | 1.95% |
| 合 計 | 527,614,452 | 195,613,101 | 332,001,351 | 111,261,885,715 | 0.47% |

（出所：平成12年度版 地方財政統計年報 2000）

地方自治体の手数料には、金額の大きい手続は相対的に少なく、そのほとんどが1万円以内の金額である。特に、単純で、定型的な申請・届出等手続に係る手数料がその中心を占めるであろう。また、その支払主体の多くは、事業者よりも個人が多いと推定される。

したがって、CtoGレベルでの手数料納付方法の電子化には、小額決済の電子決済スキームが適当であろう。特に、1,000円以下の小額決済には、IDカード等を用いた電子マネー、デビットカード等により収納するのが適当である。しかし、一方で高額の手数料に関しては銀行振込、またはクレジットカードという決済媒体が適当である。というものの、利用者側でも手数料金額に応じて決済手段を使分ける傾向があるためである。

実際に、利用者は金額の多寡、目的に応じて利用する決済スキームを使いわけている【参考資料】。この点を考慮すれば、地方自治体にとっては、電子マネー、クレジットカード等の決済手段が付加されたICカードのように決済機能と個人認証機能とを持ち合わせているカードが利便性の向上にもつながるため、多機能ICカードの実現により申請・届出等手続の電子化が普及促進されると考えられる。

3-2 収入印紙、収入証紙の現状

印紙、証紙が申請・届出等手続の手数料納付にどのくらいの規模で使用されているのだろうか。省庁においては、申請・届出等手続の手数料は国庫金であるため、「印紙」が用いられている。しかし、その使用されている規模が把握困難であるため、地方自治体のケースを用いて個別的に考察する。

(1) 市町村の現状

市町村では、一部の大都市を除いて証紙による手数料納付のケースは存在しないことが多い。住民票の手数料の納付は下記のように、現金と証紙による納付と分かれている。

市川市、国分寺市他では、住民票の受渡の際に現金を納付する。

横浜市では、現金で証紙を購入し、住民票受渡の際に証紙を納付する。

市町村を經由して、都道府県に提出する申請・届出等手続では、証紙を利用のケースが多い。この仕組みにおいて、行政サイドにとって効率性が高い仕組みとなっている。なお、印紙・証紙納付を要する申請・届出等手続の種類は、自治体の条例等が根拠となっているものである。

(2) 東京都のケース

手数料総額：548 億 4464 万円（内証紙：136 億 2768 万円、24.8%）

証紙利用実績の上位 3 位：①警察、②生活文化局、③主税局

申請種類：約 2,000 種類 うち手数料の必要な申請 約 700 種類

年間の申請の総合計：1,240 万件

印紙の売捌き手数料（マージン）：おおよそ 5%以内の水準（扱い量等により変化）

印紙調達コスト：不明

(3) 市川市のケース

手数料総額：約 3 億 7,000 万円（内証紙：0 円、0%）

申請種類：約 2,200 種類（うち手数料の必要な申請：不明）

年間の申請の総合計 250 万件

(4) 経済産業省のケース

ヒアリングを実施した各課における手数料等の納付はほとんどが印紙で行われている。印紙により納付された現金は、国庫金として日本銀行に流れる仕組みになっている。

例外として、特許庁、財団法人情報処理開発協会情報処理技術者試験センター、電気事業法の一部（教習所利用のケース）では印紙以外であり、銀行の窓口納付、クレジットカード、郵便局振込、銀行振込等の納付方法がとられている。

経済産業省管轄の申請・届出等手続に係る手数料は、国庫金であるため印紙以外の納付方法を選択する場合には、日本銀行の歳入代理店になっている金融機関からの支払に限定される。ただし、印紙は民間の企業、個人事業主等から販売されているため、その窓口は広く、地域カバー率も高くなっている。例えば、地方の雑貨店等に行くと、郵便切手とともに、印紙も販売されているケースがある。

こうした状況を考察すると、貨幣価値を納付書等により収納する場合は、日銀歳入代理店を経由し、日本銀行に至ることになる。一方で、印紙の場合には全国の郵便局、雑貨店等から購入でき、その販売の対価である現金は最終的に日本銀行に収納される。

3-3 印紙のメリットとデメリットの整理

印紙が申請・届出等手続の申請書に貼付されているという事実は、2つの事実を指し示している。

申請者が当該金額の金銭を国庫金に収め、印紙を購入しているという事実（印紙は貨幣価値を示す媒体）

申請書に貼られた印紙が当該申請・届出等手続と一致している事実

これらの2つ事実により、下記のようなメリットがある。

手数料納付が確実になされているかどうかを確認する必要がない

申請書類と手数料納付の事実を照合する必要がない

このことから、手数料納付を確認する煩雑な事務処理負担を軽減させ、その場一回限りの方法によって手数料の収納事務は完結することになる。印紙による手数料等の納付は行政サイドが申請・届出等手続の受付をする際に非常に効率的な決済媒体であると評価できる。ここで、印紙についてのメリット・デメリットを、行政サイドと申請者サイドに分けて、まとめると下記の表の通りとなる（図表 3-2）。

相対的に申請者サイドの方にデメリットが多く、メリットは行政サイドに多いことがわかる。特に、税理士試験（印紙）、不動産鑑定士試験等（印紙）、パスポート（証紙）、運転免許証（証紙）などのように大量に、定型的な申請・届出等手続に関しては、申請者が現金から印紙に替えさせ、申請・届出等手続の書面に貼付することにより、行政サイドでは効率的に手数料の収納事務の処理ができる仕組みを確立している。

図表 3-2 印紙使用によるメリット・デメリット

| | 印紙使用によるメリット・デメリット |
|-------|--|
| メリット | <ul style="list-style-type: none"> ①行政サイド: 受理と印紙消印が同時にできるため、手数料納付を確実に、その場で確認できる ②行政サイド: 手数料納付における取扱いが極めて容易である ③申請者サイド: 現金同様に安全、確実であり、取扱いの知識など一切不要である |
| デメリット | <ul style="list-style-type: none"> ①行政サイド: 印紙納付でも、場合によっては処理に約5分以上要することがある ②申請者サイド: 印紙を買う必要があること ③申請者サイド: 印紙を毀損させると払戻しができなくなるため、現金よりも扱いを慎重にしなければならない ④申請者サイド: 印紙が不要となった場合に、払戻しを受け現金化しなければならない ⑤申請者サイド: 手数料は100円単位であるため、時に印紙の枚数が多くなり取扱いに不便であること |

3-4 申請・届出等手続に係る手数料等の納付方法の現状

申請・届出等手続に係る手数料等の納付方法は下記の通りである(図表 3-3)。手数料納付原則、書面とオンラインによる申請・届出等手続における手数料等の納付方法をそれぞれまとめたものである。まず、現在の手数料納付原則を概観し、次に、書面による申請・届出等手続における手数料の納付方法、オンライン化された申請・届出等手続における納付方法を考察する。

図表 3-3 手数料納付原則と納付方法

① 現在の手数料納付原則等

| | | |
|---------|--------------------------------------|--|
| 手数料納付原則 | 手数料を含む歳入は、現金をもって納付される(財政法第2条) | |
| 例 外 | 特別の法律に基づいて、現金以外の手段による納付を容認 | |
| →例 示 ① | 印紙による歳入の納付 | 根拠法令:「印紙をもつてする歳入金納付に関する法律」(昭和23年法律第142号) |
| →例 示 ② | 証券による歳入の納付 | 根拠法令:「証券ヲ以テスル歳入納付ニ関スル法律」(大正5年法律第10号) |
| 個別運用方針 | どの納付方法を採ることについては、各個別法令に根拠規定が存在 | |
| 一般的納付手段 | 納付確認が容易で、会計事務処理が不要なこと等から、印紙による納付が一般的 | |

② 書面による申請・届出等手続における手数料の納付方法

| 分 類 | 内 容 | 運 用 の 仕 組 |
|-----------------|---|---|
| 行政機関の窓口における現金納付 | 申請書に現金を添えて行政機関の窓口へ提出する納付方法 | 現金を取り扱うため、行政機関は会計上の手続を行う出納官吏等を配置し、申請者からの現金の領収、収納現金の日本銀行への払込み等の会計事務処理を行わせることが必要 |
| 印紙による納付 | 手数料相当額の印紙を申請書に貼付して行政機関へ提出する納付方法 | 申請者が印紙を購入した時点で国の収入として整理されるため、申請書に貼付された印紙を受領した行政機関においては一般職員が印紙を消印すれば足り、収入としての会計事務処理が不要 |
| メリット | 行政サイドにとっては、事務処理コストが低い。納付確認、消込み処理もその場で完結する。またリスクも低い。 | |
| デメリット | 利用者サイドにとっては、わざわざ行政窓口に向くことが不可欠であり、利便性が相対的に低い。 | |

③ オンライン化された申請・届出等手続における納付方法

| 分 類 | 内 容 | 運 用 の 仕 組 |
|------------|--|---|
| 印紙の予納による納付 | あらかじめ印紙を行政機関に納付(予納) | 特許出願、輸入申告においては、行政機関は、申請・届出等の都度、その予納額から所定の額を控除し、手数料の納付に充当 |
| 納付書による現金納付 | 申請・届出等の度に、日本銀行(歳入代理店等)に納付書を添えて現金で手数料を納付 | 特許出願においては、申請者は、あらかじめ行政機関から複数枚の納付書の交付を受けておき、申請・届出等の都度、申請者が日本銀行(歳入代理店等)に納付書を添えて現金で手数料を納付し納付済証を受領。納付済証を申請後3日以内に当該行政機関に提出(郵送可)。 |
| メリット | 申請・届出等の都度、行政機関の窓口に向くことを不要とすることにより、申請者の負担軽減を図っている。 | |
| デメリット | 行政サイドでは、手作業での消込み作業があり、効率性は相対的に低い。一方、利用者サイドでは、現金がベースになるため、利便性は相対的に低い。 | |

3-5 現状の手数料納付方法の分析

2001年3月現在の手数料納付は、限定された時間と場所で、決済媒体（主に現金、印紙等）が限定されているのが現状である（図表3-4）。

現在の手数料納付方法を分析すると、行政サイドは申請者が申請・届出等手続時点において印紙を貼付させることで、手数料納付の事実を申請時点で確認している。つまり、印紙という決済媒体を用いることで、申請・届出等手続と手数料納付との照合を、同じ場所で同じ時点で確実に処理しているのである。手数料等の納付と申請・届出等手続の照合が一回でその場で完結することから、行政サイドにとっては極めて効率性が高い決済手段となっていることは既に述べた。しかし、行政サイドの利便性が高い分だけ、利用者サイドにとっての利便性は相対的に低くなっているのが現状である。つまり、現在の手数料納付方法は、行政サイドにとっては非常に効率的な決済手段である反面、申請者にとって種々の手間がかかり、相対的に利便性が低いわけである。

さらに、申請・届出等手続のオンライン化においても、現在の手数料等の納付はフレキシブルディスク（FD）を添付した申請書に印紙を貼付して、郵送する方法が用いられている。また、特許法の前納主義の納付の際には申請書に特許印紙を貼り付けて、郵送する方法（全体の84%）が用いられている。

図表3-4 申請・届出等手続における手数料の納付方法

<書面による申請・届出等手続における手数料の納付方法>

| 分類 | 行政機関の窓口における現金納付 | 印紙による納付 |
|-----------|---|------------------------------------|
| 納入場所 | 行政窓口 | 行政窓口 |
| 納入できる時間 | 行政窓口が開いている時間(例:9時～17時) | 行政窓口が開いている時間(例:9時～17時) |
| 決済手段 | 現金(申請種類により異なる) | 現金→印紙 |
| 申請者に必要な行為 | 行政窓口へ受付時間内に、現金を持参して、職員に渡すこと | 行政窓口へ受付時間内に、現金を持参し、印紙を購入して、職員に渡すこと |
| 職員に必要な行為 | ①現金を確認する ②管理簿に記入する ③現金を保管して、預入する | ①印紙を販売する ②印紙額を確認して、消印する |
| その他必要な行為 | ①会計上の手続を行う出納官吏等を配置、②現金領収、収納現金の日本銀行への払込み等の会計事務処理 | 印紙そのものの管理行為(手元枚数管理等、製作、調達等) |

<オンライン化された申請・届出等手続における納付方法>

| 分類 | 印紙の予納による納付 | 納付書による現金納付 |
|-----------|---|---|
| 納入場所 | 行政窓口 | 日本銀行、金融機関(歳入代理店等) |
| 納入できる時間 | 行政窓口が開いている時間(例:9時～17時) | 金融機関の窓口が開いている時間(例:9時～15時) |
| 決済手段 | 現金→印紙 | 現金 |
| 申請者に必要な行為 | 行政窓口へ受付時間内に、現金を持参し、印紙を購入して、職員に渡すこと | ①金融機関の受付時間内に、現金を持参して、納付手続を行うこと ②納付済書を持参か、郵送にて提出 |
| 職員に必要な行為 | ①印紙を販売する ②印紙額を確認して消印 ③予納額から所定の額を控除し、手数料の納付に充当 | ①納付書の交付 ②納入証明書(日本銀行からの納付データ)をもとに消込みを実施 |
| その他必要な行為 | 印紙そのものの管理行為(手元枚数管理等、製作、調達等) | 歳入代理店、日本銀行、大蔵省の処理 |

3-6 現在の電子申請に係る手数料等の納付方法とその問題点

3-6-1 現在の電子申請に係る手数料等の納付方法

現在、書面による申請・届出等手続における手数料等については、印紙又は現金により納付することとされている。

しかし、現在のフレキシブルディスク（以下、FD と略す）による電子申請による手続においても、手数料の納付方法は印紙となっている。経済産業省管轄の申請・届出等手続の電子化においては、多くの場合、申請内容を記載した FD と申請書、並びに印紙を貼付して「郵送」する方法によって、申請・届出等手続を行っている。

なお、手数料の納付プロセスは、下記のようにになっている。

- 印紙を購入する
- 印紙を申請書類に貼付する
- ③ 印紙の貼付された申請書と FD を郵送する

次に特許庁のケースであるが、特許庁では現在 3 つの手数料納付の方法が存在する。

- 特許印紙による予納手続（郵送）・・・約 84%
- 書面による手続（窓口）・・・約 15%
- ③ 現金納付（日本銀行歳入代理店の金融機関の窓口）約 1%

特許庁では、オンライン申請が既に実用化されているが、手数料納付に関しては、特許申請手続を行う前に、特許印紙を貼付した書面を特許庁に送付する、いわゆる前納主義である。申請者は特許印紙を郵送し（全体の約 86%）、識別番号と手数料金額等の情報をホストコンピュータに入力して、申請者ごとの口座を開設して、手数料を管理している。なお、特許庁では特許印紙での納付は約 99%にのぼる。金融機関（以下、日本銀行歳入代理店に限定）を通じた納付書による現金での手数料納付は、全体の約 1%にしかすぎない。

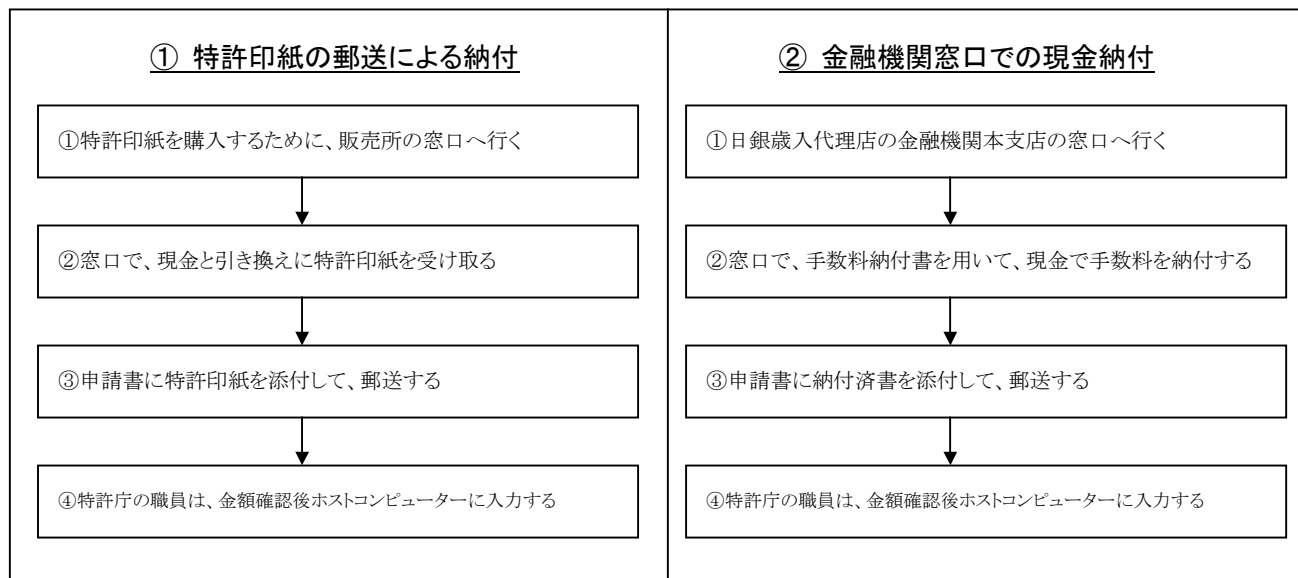
特許申請における金融機関の窓口での手数料納付プロセスと特許印紙での手数料納付プロセスを考察すると（図表 3-5）申請者が出向く「場所」が異なるだけで、その他のプロセスは酷似している。

そこで問題となるのは、金融機関での現金納付が約 1%にしか満たない点である。特許印紙の販売所よりも、金融機関（銀行、郵便局等）の営業店の窓口の全国におけるカバー率は高く、特許印紙の販売所よりも金融機関の営業店窓口の方が地域格差は少ない状態である。それにもかかわらず、特許申請においては金融機関における窓口納付の利用が少ない現状がある。

そこで、今後、申請・届出等手続の手数料納付の電子化に向けて検討されているスキームは、銀行・郵便局等の金融機関のチャネルが中心であるため、利用の促進が図られるかが懸念ポイントとなる。金融機関における新しいチャネルであるインターネット・バンキング、テレホン・バンキング、モバイル・バンキングはオンラインによる申請・届出等手続において統合的で

利用促進されると考えられるが、一方 ATM や銀行の窓口での利用は促進されにくいと推測に至る。ただし、特許申請においては弁理士による代理申請が多いが、それでも全体の 1% しか銀行窓口による納付がないのは問題である。

図表 3-5 特許印紙の郵送による納付プロセスと金融機関窓口での現金による納付プロセス

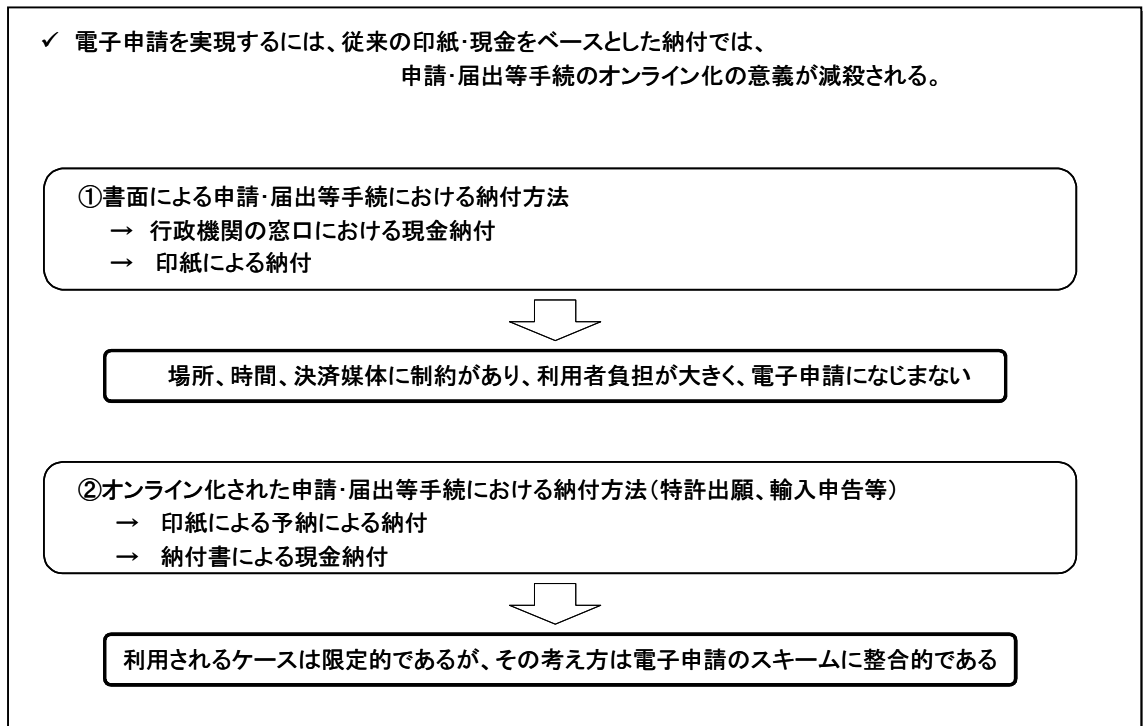


3-6-2 現在の電子申請の手数料等の納付方法における問題点

現在の電子申請のスキームにおいては、手数料納付の問題があるために、印紙を申請書に貼付して FD とともに郵送する形態で申請・届出等手続が行われている。しかし、手数料納付方法の問題が解決されない場合、申請・届出等手続はオンライン経由で行うことはできても、手数料等納付は行政機関の窓口に出向き、印紙を郵送する方法になる。

上記の状況であれば、申請者の負担軽減、行政サービスの向上の観点から推進している申請・届出等手続のオンライン化のメリットは低い。このため、申請・届出等手続のオンライン化に対応し、これを実効性あるものとする手数料等の納付方法について検討することが必要となるのである（図表 3-6）。

図表 3-6 申請・届出等手続の電子化における問題の整理



3-7 新しい手数料納付方法の検討

申請・届出等手続の利便性の向上を目的として、手数料納付方法の検討を行うと、下記のような課題と方向性の視点が出てくる。ここで「手数料」の定義は、特に断わりがないかぎり、経済産業省管轄の申請・届出等手続に係る手数料をいう。

課題：申請・届出等手続を電子（オンライン）化しても、手数料納付方法を電子（オンライン）化せずに、現在の手数料納付方法だけでは、十分な利便性が達成できない。そこで、手数料納付方法を電子化する場合の社会的ニーズ、社会的な影響、システム面の検討、導入方策にはいかなるものがあるかを検討する。

方向性：電子申請の実現とともに、手数料納付についても電子化を実現し、両者がオンライン上で完結させなければ、申請者の利便性につながらない。そこで、いくつかの代替案が検討できる。

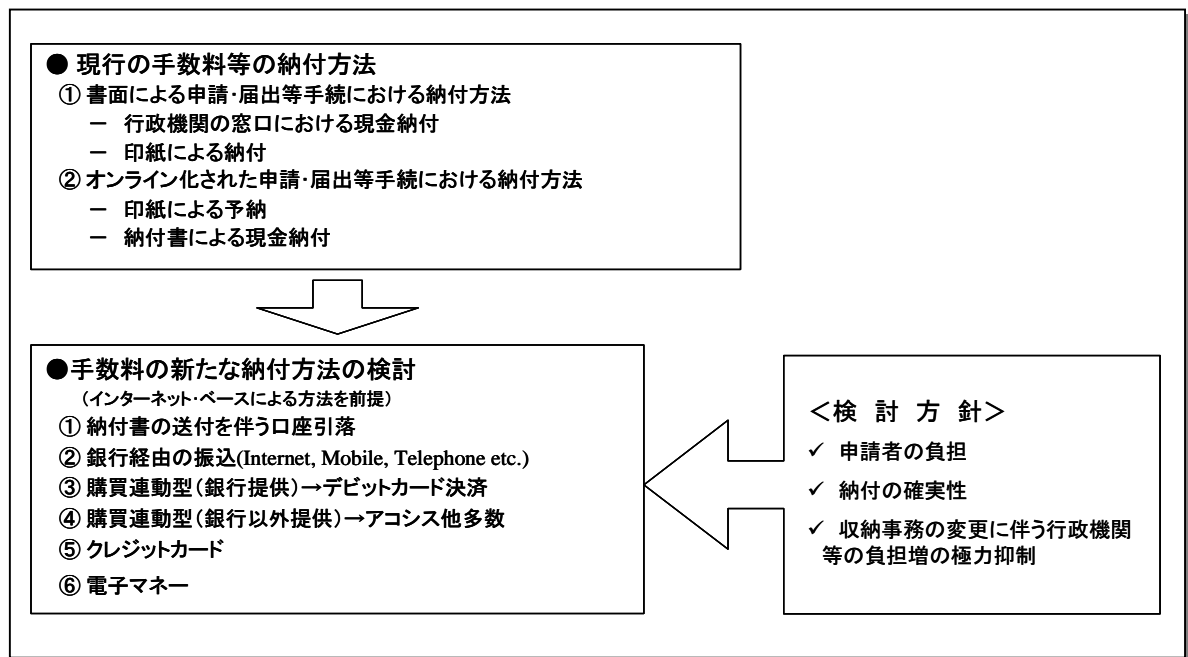
基本的な考え方は、オンライン上で申請・届出等手続も、手数料納付の電子化も両者がシームレスで完結することで、申請者にとっても、行政サイドにとっても高い効率性を確保するということである。

前に述べたことであるが、現行の手数料等の納付方法には、書面による申請・届出等手続における納付方法として、原則的に行政機関の窓口における現金納付と印紙による納付の2つの方法がある。さらに、オンライン化された申請・届出等手続における納付方法（特許庁）にも印紙による予納と納付書による現金納付の2つの方法が追加される（図3-7）。

ここで検討方針として、申請者の負担軽減という観点、納付の確実性、収納事務の変更に伴う行政機関等の負担増の抑制、の3つが政府の共通課題検討会で用いられた視点である。しかし、ここに利用者のニーズ、事業者のニーズが強く打ち出されていない点に、不十分さが残る。そもそも申請・届出等手続の電子化は申請者の利便性向上のために検討されているものであるが、行政サイドにおける納付の確実性の確保と日本銀行の歳入代理店制度を考慮したものであり、今後の導入促進のためには一定の枠にとらわれないゼロベースからの発想が不可欠である。

これらの各種の決済手段は、決済金額、決済を利用する主体の特性、決済の頻度等を考慮し、できる限り利用者のニーズを汲み取った決済方法を提供していく必要があるだろう。

図 3-7 手数料納付方法の検討



3-8 手数料納付方法の基本方針等

手数料の新たな納付方法として主に5つの方法が提案されたが、共通課題研究会を経て、「銀行を経由した振込」による納付方法が決定されている。

3-8-1 「インターネットによる行政手続の実現のために」(2000年3月 共通課題研究会)

インターネットによる行政手続の実現のために、共通課題研究会は申請・届出等手続に係る手数料納付方法について検討の方向性を明確にした。申請・届出等手続のオンライン化に対応した手数料の納付方法については、下記の5つの条件を挙げている。

< 決済手段選択の条件 >

- オンラインによる多様な申請・届出等手続一般に利用可能なものであること
- 手数料納付を含む申請・届出等手続が極力オンライン上で行えるものであること
- 手数料の納付が確実に行われるとともに、納付確認に要する行政機関の負担が極力少ないものであること
- 収納事務の変更が行政機関等にとって過度の事務負担増とならないこと
- 申請・届出等手続のオンライン化に対応した手数料の新たな納付方法の早急な実用化が要請されていること

(出所：インターネットによる行政手続の実現のために 2000年3月、共通課題研究会)

共通課題研究会では、上記5項目を総合的に勘案して、「その一方法として、『インターネットによる口座振込』の仕組みについて検討することが考えられる。その場合、申請者が公共施設等に設置される端末を利用して申請・届出等を行う場合や口座振込を利用しない場合への対応として、印紙を郵送する方法を利用できるようにしておくことも検討に値する。この方法では、申請・届出等手続と印紙の結びつきを明らかにするため印紙を所定の様式に貼付することが必要となるが、その様式については、当該行政機関においてホームページにより提供することが考えられる。」

しかし、上記の5つの条件には利用者のニーズ等の観点を考慮していない点に問題がある。実際に電子マネー等各種の決済手段があるが、実際の普及にはなかなか至っていない。それらの決済方法の普及阻害要因には各種のものがあるが(参考資料)、支払者、受取者双方にとって 安全性・信頼性における問題点、 利便性における問題点、 経済性における問題点が普及阻害要因として存在する。それらの中において、 利便性の問題点(利用者ニーズ等)の要因の比重は大きいと考えられる。したがって、手数料納付の決済手段にはインターネットによる口座振込以外の方法にも対応して、各利用者ニーズに応じた決済手段を提供することが大切である。

例えば、コンビニエンスストアの決済システムは、国民の間でも信頼性が構築され、高い利便性を実現している。しかし、国庫金である手数料は日本銀行の歳入代理店経由での納付しか認められていないため、コンビニでは支払うことができないのである。この点、今後利用者ニーズを睨みつつ、法制度改正を伴う決済手段の多様化への対応が必要であろう。

確かに、インターネット・バンキング等による振込は、行政サイドにとってはメリットが大きいが、利用者のニーズを十分に汲み取らないと、申請・届出等手続の電子化への利用促進が進みにくくなる可能性も指摘できる。

3-8-2 手数料の新たな納付方法の検討

(1) 納付方法検討の観点

共通課題研究会においては、手数料の新たな納付方法（決済方法）については、経済取引における普及度あるいは普及の可能性を念頭に、下記の観点から、各種納付方法について検討している。

<納付方法検討の観点>

- ① 申請者の負担軽減、利便性の向上
- ② 納付の確実性
- ③ 収納事務の変更に伴う行政機関等の負担増の極力抑制

（出所：インターネットによる行政手続の実現のために 2000年3月、共通課題研究会）

(2) 検討された決済方法

上記の手数料納付方法を検討する観点から、下記の5つの納付方法（図表3-8）が検討された。

インターネットによる口座振込、納付書の送付を伴う口座振替、インターネットによるデビットカード決済、インターネットによるクレジットカード決済、電子マネーがある。

図表 3-8 共通課題研究会で検討された決済方法

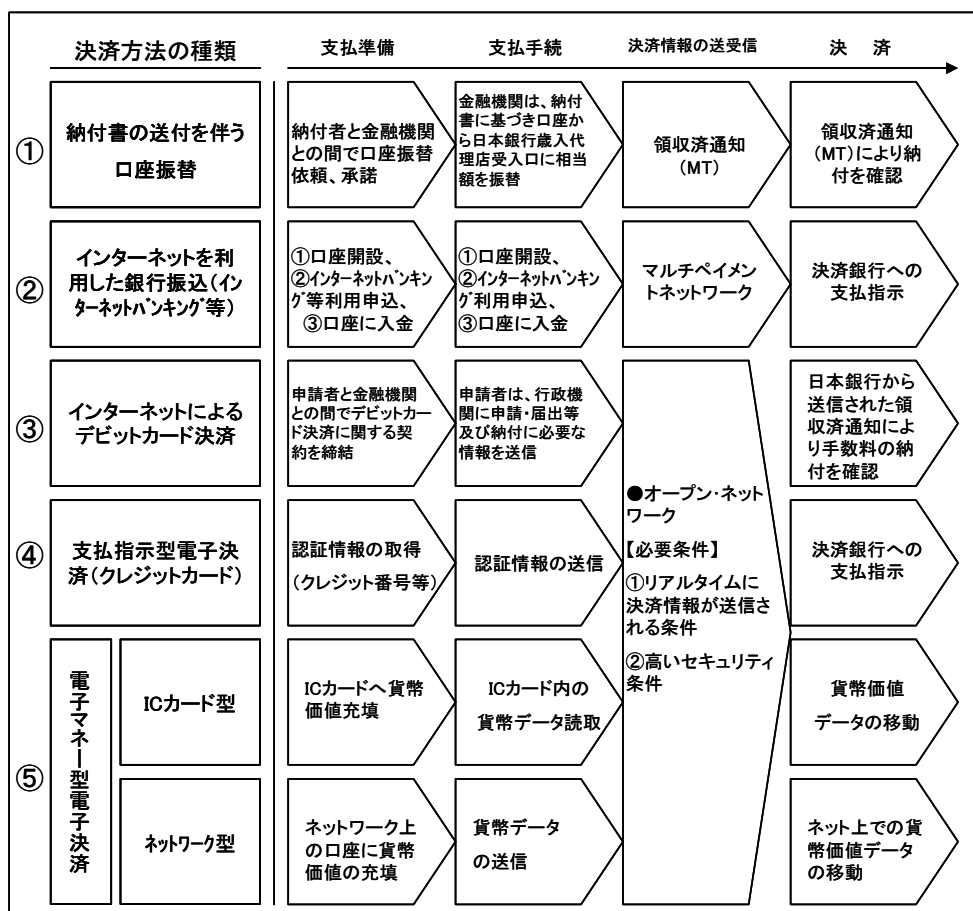
| 決済方法 | 内 容 |
|------------------------|--|
| ① インターネットによる口座振込 | 金融機関においてサービスが提供されているインターネットによる口座振込の仕組みを、手数料の納付に活用する方向性 |
| ② 納付書の送付を伴う口座振替 | 現在、国税・労働保険等の歳入金納付や電気・ガス等の公共料金の支払いに利用されている口座振替の仕組みを、手数料の納付に活用する方向性 |
| ③ インターネットによるデビットカード決済 | 民間において既に実現しているキャッシュカードを利用したデビットカード決済の仕組みを、申請者の口座から即時に引き落とされるという特徴、また、インターネットを利用した仕組みが検討されているという点に着目して、手数料の納付に活用する方向性 |
| ④ インターネットによるクレジットカード決済 | 民間の電子商取引において、既にインターネットを用いた決済方法として利用されているクレジットカード決済の仕組みを、手数料の納付に活用する方向性 |
| ⑤ 電子マネー | 金銭的な価値を有する電子的な情報を受け渡すことにより決済を行う電子マネーは、実用化されれば、納付者から納付先にオンラインで直接金銭的な価値を届けることを可能とするものと考えられることから、これを手数料の納付に活用する方向性 |

（出所：「インターネットによる行政手続の実現のために」をもとに作成）

(3) 検討された決済方法の分析

検討された決済方法を「支払準備、支払手続、決済情報の送受信、決済」の4つのプロセスに分類して分析する（図表3-9）。なかでもオンライン申請に実現性の高い方法は、インターネットを利用した口座振込、デビットカード決済、支払指示型電子決済（クレジットカード）、電子マネーがあげられる。

図表 3-9 検討された決済方法の分析



(出所：野村総合研究所)

3-8-3 「申請・届出等手続の電子化推進のための基本的枠組み」(平成12年3月31日、行政情報システム各省庁連絡会議了承)

共通課題研究会の「インターネットによる行政手続の実現のために」(2000年3月)にて、具体的な決済方法の検討を受けて、政府は「申請・届出等手続の電子化推進のための基本的枠組み」(平成12年3月31日、行政情報システム各省庁連絡会議了承)において、銀行、郵便局等(金融機関)金融機関の口座振込の手段を用いた手数料納付の枠組みの方針を決定した。

インターネットを利用した口座振込の方法が採用された要因としては、決済手段選択の5つの条件を満たしていると同時に、金融機関の安定した情報システム・インフラ、日本銀行の歳入代理店としての位置付け等がある。

3-9 今後の方向性

3-9-1 現状の確認

申請・届出等手続については、国民等の権利利益に直接関係するものが多く、そのオンライン化を推進することは、当該手続に係る申請者の負担軽減・利便性の向上、行政内部での効率化に大きく寄与するものである。

現状、個人・法人を問わず、印紙を中心とした「紙媒体」の納付がほとんどである。

そこで、今後マルチペイメントネットワークを活用した銀行振込（インターネットバンキング等）を手数料納付方法に用いるにはいかなる課題、導入方策があるか検討する必要がある。

3-9-2 手数料納付方法のオンライン化

今後、手数料納付方法の電子化が実現されれば、自宅あるいはオフィス、出先から、情報端末を操作するだけで納付することが可能となる。また、その場合には、金融機関等の営業時間に制約されることなく、いつでも、どこからでも、容易に手数料納付をすることができるようになることが期待され、国民にとっての利便性は格段に向上することになる。

なお、パソコン等は使わないという人にとっても、金融機関の ATM で納付することが可能になれば、窓口で混雑により長時間待たされることも減少し、手数料納付面での利便性は大きく向上する。

3-9-3 マルチペイメントネットワーク

政府では現在、既存の金融機関の決済ネットワークに新しいネットワークを新たに付加して、公金の歳入・歳出も含め決済の効率化を向上させる狙いを持ち、導入を事実上決定している。それは、マルチペイメントネットワーク（日本マルチペイメントネットワーク協議会）を活用した決済ネットワークを用いた金融機関の決済ネットワークを補完するものである。

ここで、「マルチペイメントネットワークとは、料金収納を行う官公庁、地方公共団体、企業、金融機関等が一堂に会し、新しい支払いチャネルを活用して利用者の利便性向上を図るとともに、収納機関、金融機関の事務効率化を図る新たな仕組み」と定義できる（出所：日本マルチペイメントネットワーク協議会 2000.5）。

以下の章では、マルチペイメントネットワークの検討も含め、これまでの決済の仕組みが変化した場合、社会的な影響はいかなるもので、利用者のニーズは十分に捉えられているか、さらに手数料納付の決済スキームのついての検討を詳細に行う。

2001年3月27日現在、金融機関等の団体を含め391団体が会員になっている。

4. 問題の状況分析

<問題の状況分析：目次>

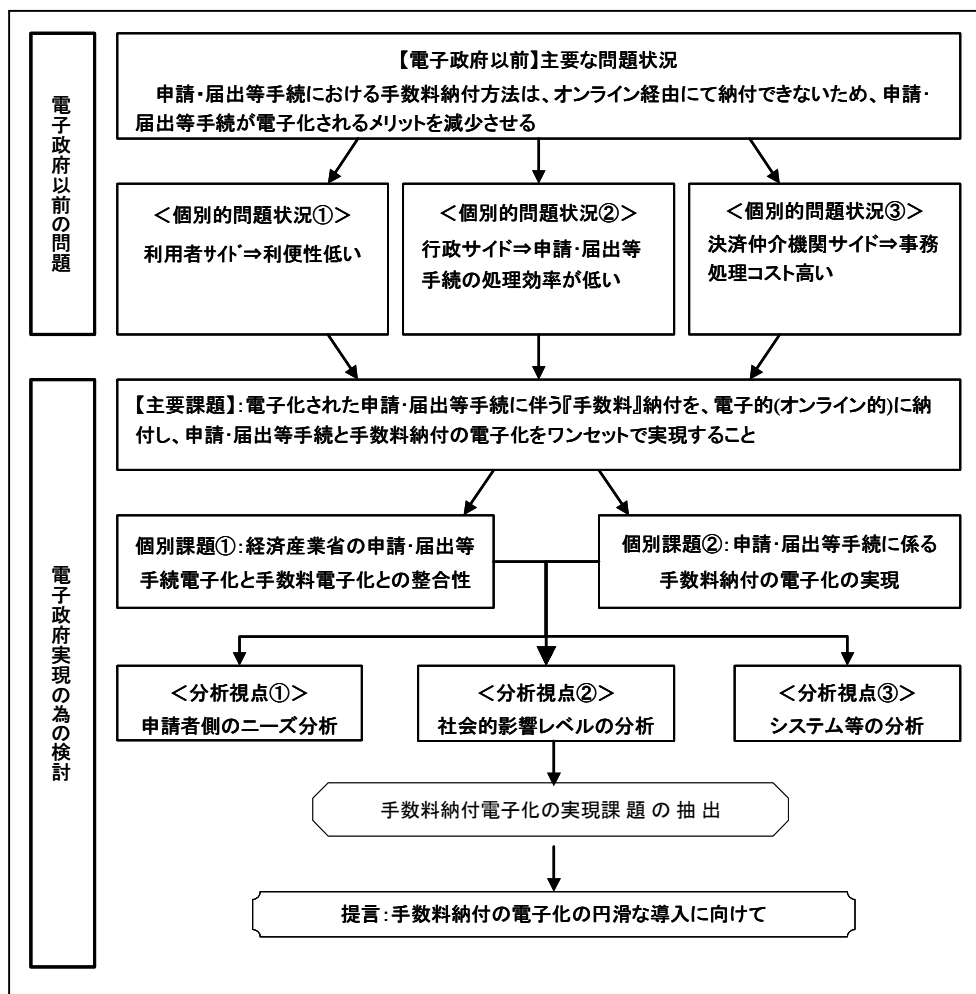
| | | |
|--------|------------------------------------|----|
| 4-1 | 申請・届出等手続に係る手数料納付に関する現状認識..... | 41 |
| 4-1-1 | 申請者サイド（国民、事業者等）のメリットとデメリット | |
| 4-1-2 | 行政サイドのメリットとデメリット | |
| 4-1-3 | 決済機能提供サイドのメリットとデメリット | |
| 4-1-4 | 問題の整理 | |
| 4-1-5 | 課題解決の方向性 | |
| 4-2 | 経済産業省の個別手続のオンライン化..... | 45 |
| 4-2-1 | 個別手続のオンライン化に関する全体概要 | |
| 4-2-2 | 個別手続のオンライン化に関する考え方（汎用電子申請システム開発事業） | |
| 4-2-3 | 各システムの進捗状況表と電子化進捗状況・今後のスケジュール | |
| 4-3 | マルチペイメントネットワークの概要..... | 50 |
| 4-3-1 | マルチペイメントネットワーク検討の背景 | |
| 4-3-2 | マルチペイメントネットワークの効果 | |
| 4-3-3 | 現行のシステム | |
| 4-3-4 | マルチペイメントネットワーク構築による効果 | |
| 4-3-5 | ネットワーク構築による効果 | |
| 4-3-6 | マルチペイメントネットワークの実現方針 | |
| 4-3-7 | マルチペイメントネットワークのサービスイメージ | |
| 4-3-8 | マルチペイメントネットワークのシステム構成図 | |
| 4-3-9 | 各社のマルチペイメントネットワークに対する考え方 | |
| 4-3-10 | マルチペイメントネットワークのサービスイメージとサービス導入効果 | |
| 4-4 | 分析の視点..... | 63 |

申請・届出等手続に係る手数料の納付方法の電子化について下記の4点から分析する。
 申請・届出等手続の現状を把握し、各主体にとってのメリット・デメリットを考察する。
 現状の問題の整理と課題解決の方向性を設定する。
 経済産業省管轄の個別手続のオンライン化の概要とマルチペイメントネットワークの概要をサーベイする。
 問題の整理と課題解決の方向性の中での個別手続のオンライン化とマルチペイメントネットワークを分析する視点を定義する。

2001年3月現在の問題として、申請・届出等手続における手数料納付方法は、オンライン経由で納付できないため、申請・届出等手続が電子化されるメリットは少ない。この問題状況を解消するには、主要課題として電子化された申請・届出等手続に伴う手数料納付を、電子的(オンライン的)に納付し、申請・届出等手続と手数料納付の電子化をワンセットで実現することがあげられる。この点については、政府サイドにおいても今後の方針が示されている。

そこで、経済産業省管轄の申請・届出等手続の電子化と、それに係る手数料納付の電子化に関連するマルチペイメントネットワークについて概観し、分析の視点を定義する(図表4-1)。

図表 4-1 問題状況の分析フレームワーク



4-1 申請・届出等手続に係る手数料納付に関する現状認識

申請・届出等手続の電子化の実現に関わる主な主体には、申請者（国民、事業者等）、行政、申請・届出等手続に係る手数料納付に係る決済機能提供主体の3つの主体が存在する。

この章では、申請・届出等手続に係る手数料電子化だけにフォーカスすることなく、より幅広い視点から検討することを目的とする。例えば、手数料電子化とそれに伴う諸事象が各3主体に対していかなるインパクトを与えるか考察していく（図表4-2）。また、各主体の申請者サイドの具体的ニーズ、社会的影響、システム等を分析検討し、申請・届出等手続に係る手数料電子化を導入するための導入促進策を抽出する。

それぞれの分析にあたり、申請・届出等手続に係る手数料納付に関する現状認識を行う。また各主体におけるメリット、デメリットを中心に考察する。

4-1-1 申請者サイド（国民、事業者等）のメリットとデメリット

手数料納付が電子化されない場合にはいかなるメリットとデメリットがあるかを考察する。

メリット

セキュリティ面の不安等がない。

複雑な手間が不要である。

何度も申請する主体の場合、印紙を買い溜めしておく、利便性が高い。

デメリット

利用者は、書面による申請・届出等手続に付随する手数料納付に関しては、申請者は申請書に印紙を添付する方法を中心として、現金を添えて行政機関の窓口へ提出する納付方法（行政機関の窓口における現金納付）、日銀歳入代理店金融機関窓口からの納付書による納入等の納付方法が限定されており、オンライン化された申請・届出等手続（特許出願、輸入申告等）では、印紙による予納による納付、納付書による現金納付並びに窓口での印紙納付に限定されている。

4-1-2 行政サイドのメリットとデメリット

メリット

紙は、「消込み作業」が極めて容易である。

手数料回収は確実にでき、リスクが相対的に低い。

デメリット

印紙を使用することで、印紙調達コスト、印紙販売手数料等のコストがかかっている。また、紙ベースの処理のため、電子申請されたデータと印紙（手数料納付されたデータ）との消込み作業等はその場で人手によって処理する。

印紙納入された場合、現場では納入された印紙手数料について記録、集計等する作業が存在する。

4-1-3 決済機能提供サイドのメリットとデメリット

メリット

現状の手数料納付の仕組みにおいては、決済機能提供サイドにとってメリットは薄い。逆

に、デメリットが多い状態である。

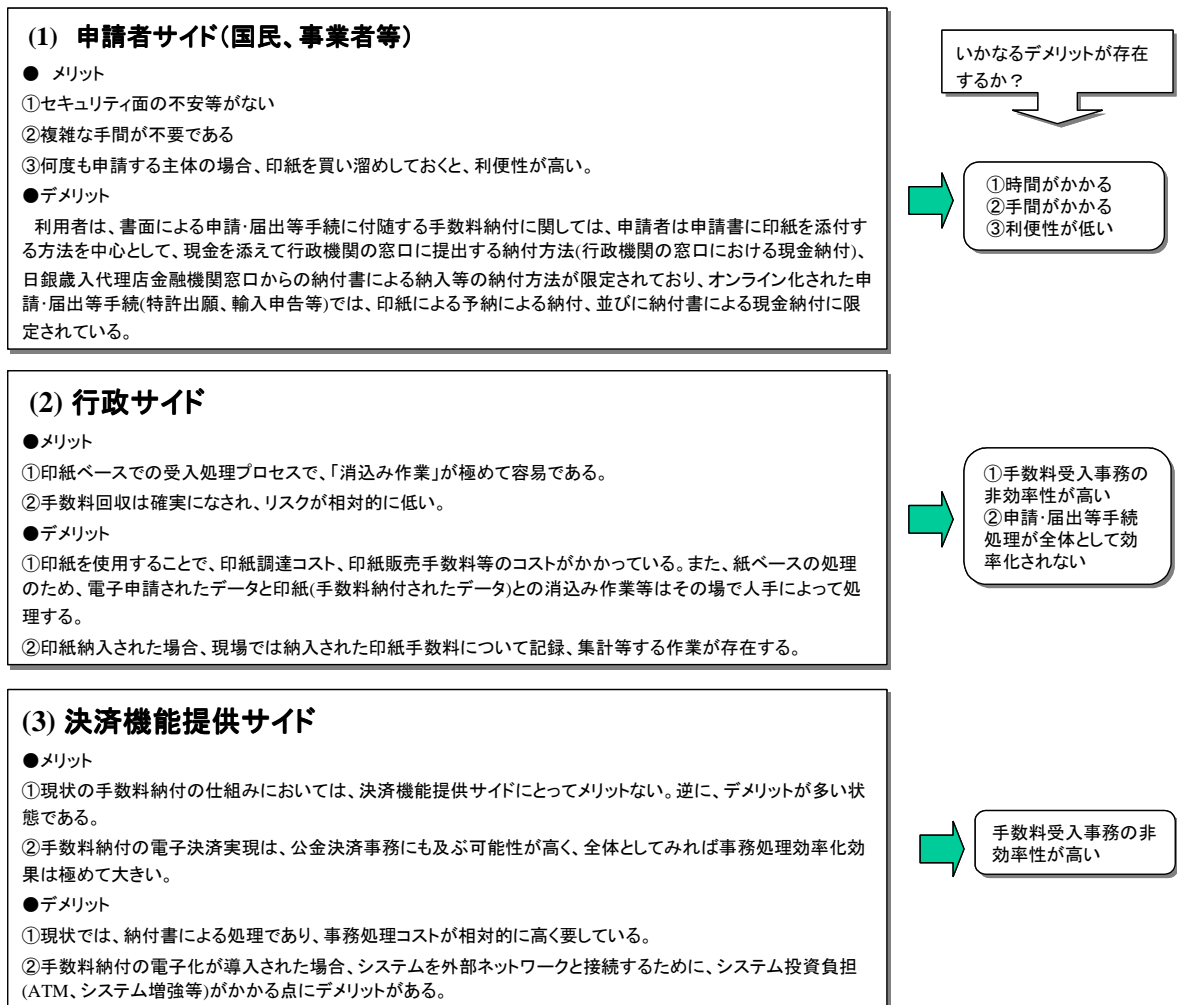
手数料納付の電子決済実現は、公金決済事務にも及び可能性が高く、全体としてみれば事務処理効率化効果は極めて大きい。

デメリット

現状では、納付書による紙ベースの処理であり、事務処理コストが相対的に高く要している。

手数料納付の電子化が導入された場合、システムを外部ネットワークと接続するために、システム投資負担（ATM、システム増強等）がかかる点にデメリットがある。

図表 4-2 電子化されない場合の各主体のメリット・デメリットの整理



4-1-4 問題の整理

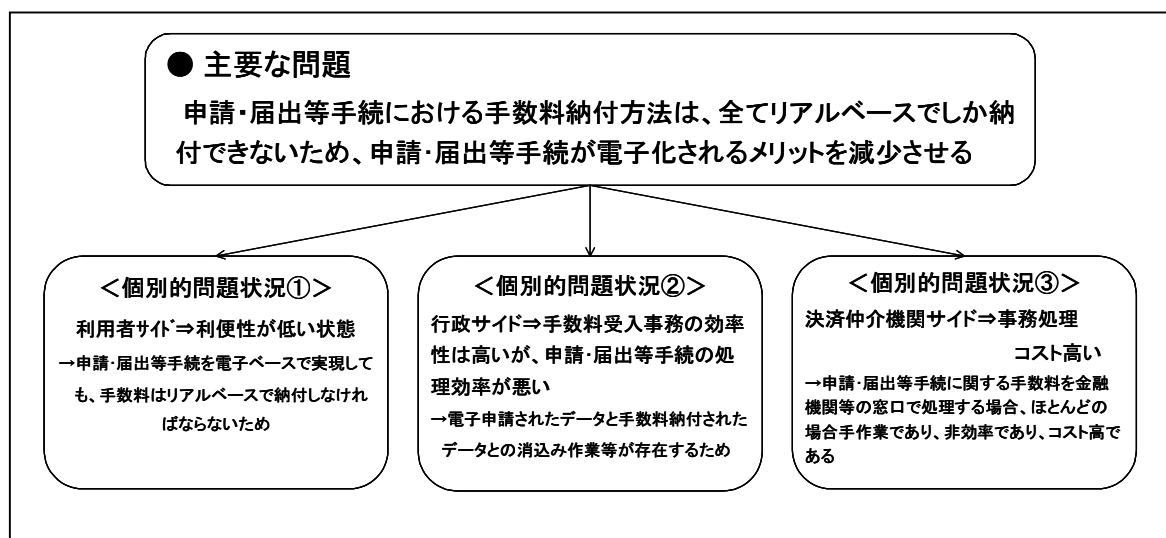
現在における主要な問題は、主に3つの個別的問題状況を生み出している（図表4-3）。利用者サイド、行政サイド、決済機能提供サイドへそれぞれ個別的問題として、下記のようなことがあげられる。

利用者サイドの利便性が低い。なぜなら、申請・届出等手続を電子ベースで実現しても、手数料はある限定された方法による納付しか存在せず、オンラインによる納付システムが存在しないからである。

行政サイドの手数料受入事務の効率性は高いが、申請・届出等手続の事務処理レベルでの非効率性がある。なぜなら、電子的に申請・届出等手続がなされたデータと手数料納付されたデータとの消し込み作業が存在するからである。

決済機能提供サイドの事務処理コストが高い状況にある。なぜなら、申請・届出等手続に関する手数料を金融機関等の窓口で処理する場合、ほとんどの場合人による手作業であり、非効率・コスト高のためである。

図表 4-3 なぜ手数料等の納付がオンライン化される必要があるか



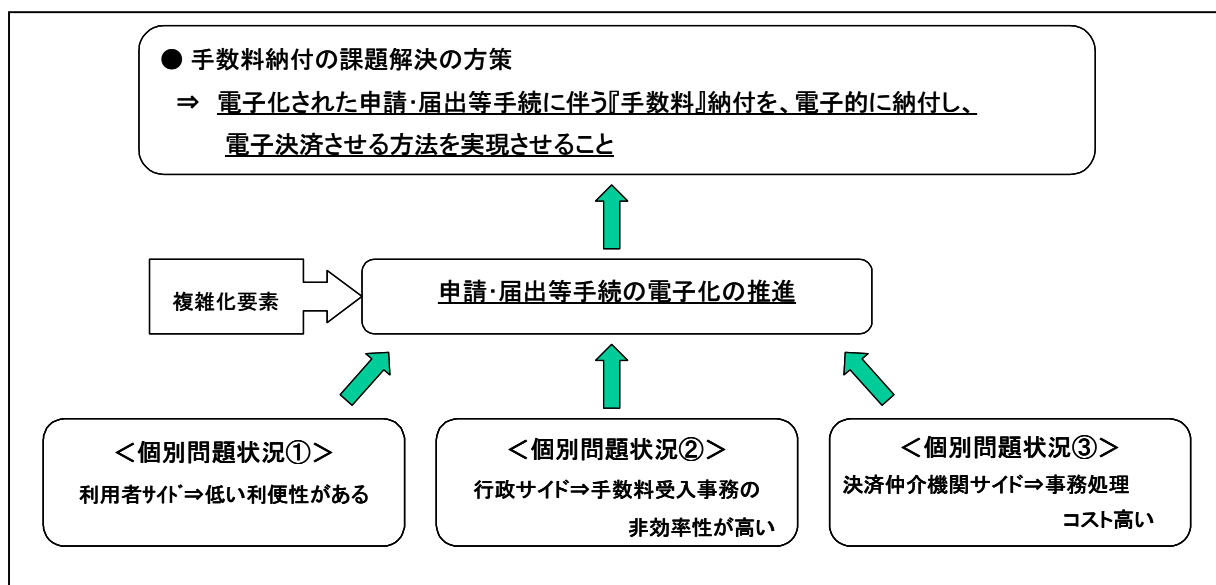
4-1-5 課題解決の方向性

行政への申請・届出等手続がインターネットに代表されるような IT の活用により、大きく変化する兆しをみせている。このような中であって、利用者の利便性向上と行政内部の効率化を促進するには申請・届出等手続のオンライン化、行政内部の IT 化が不可欠である。

申請・届出等手続の電子化を推進し、手数料をオンラインで支払いできれば、利用者の利便性は向上し、また行政内部での手数料処理のプロセスも合理化される。

さらに、申請・届出等手続に係る手数料の収納事務は、国庫金であり、申請者、民間金融機関、日本銀行、諸官庁と関係主体が多く関与する。しかも、それぞれの段階で、「紙ベースに基づく手作業」が多く残っている。今後、最新の情報技術（IT）を活用し、関係者主体における事務処理の流れ全体を電子化すること、すなわち、関係者が電子データを相互に授受し、できるだけ人手をかけることなくシームレスに処理していくことができれば、申請者や諸官庁だけでなく多くの関係者主体に多大なメリットがもたらされる（図表 4-4）。

図表 4-4 どうして手数料等の納付のオンライン化が必要とされるのか？



上記のような課題を受けて、経済産業省では個別手続のオンライン化について、今後の計画を取りまとめている。計画では、手数料関係の事項として、マルチペイメントネットワークを用いて、今後対応する方針である。

4-2 経済産業省の個別手続のオンライン化

4-2-1 個別手続のオンライン化に関する全体概要

(1) 個別手続のオンライン化に関する全体概要

経済産業省における『個別手続のオンライン化について』における全体概要として、2003年度までに、通商産業省（現 経済産業省）所管法令等に係る申請・届出等、2,001件の手続のオンライン化を実現する計画である。

個別手続のオンライン化に関する全体概要

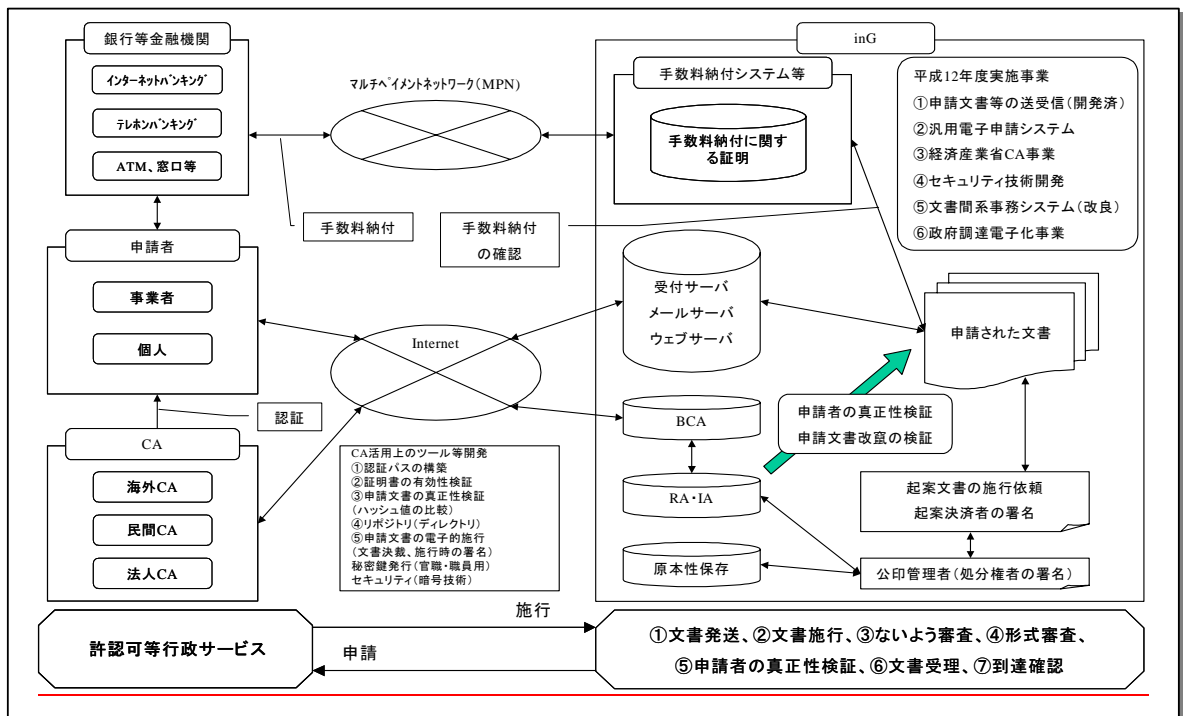
1. 2003年度までに、通商産業省（現 経済産業省）所管法令等に係る申請・届出等、手続のオンライン化を実現する。（2,001件）
2. 個別手続に係るシステムは、専用と汎用の二種類に大別して実現する。
3. 専用システムは、特許電子出願、貿易管理システム、指定統計、国家試験など、他の行政事務と比較して大きさや業務の特殊性等から所管原課が適していると判断したもの。
4. 汎用システムは、上記以外の行政手続に係るものであって、省内で進めている共通的な技術及び制度的な対応から所管原課が適していると判断したもの。
5. 個別手続のオンライン化に伴い、政府側の真正性を証明するため通商産業省（現 経済産業省）に認証局（省庁CA）を設置する。

（出所：旧 通商産業省機械情報産業局電子政策課（現 経済産業省）平成12年12月21日）

(2) 申請・届出等手続の電子化

申請・届出等手続の電子化、手数料の電子化の概念図（経済産業省）は下記の通りである（図表4-5）。このうち手数料の納付は、マルチペイメントネットワークを用いて、リアルタイムに申請・届出等手続と手数料納付の事実とが照合される。

図表 4-5 電子政府の実現に関する概念図



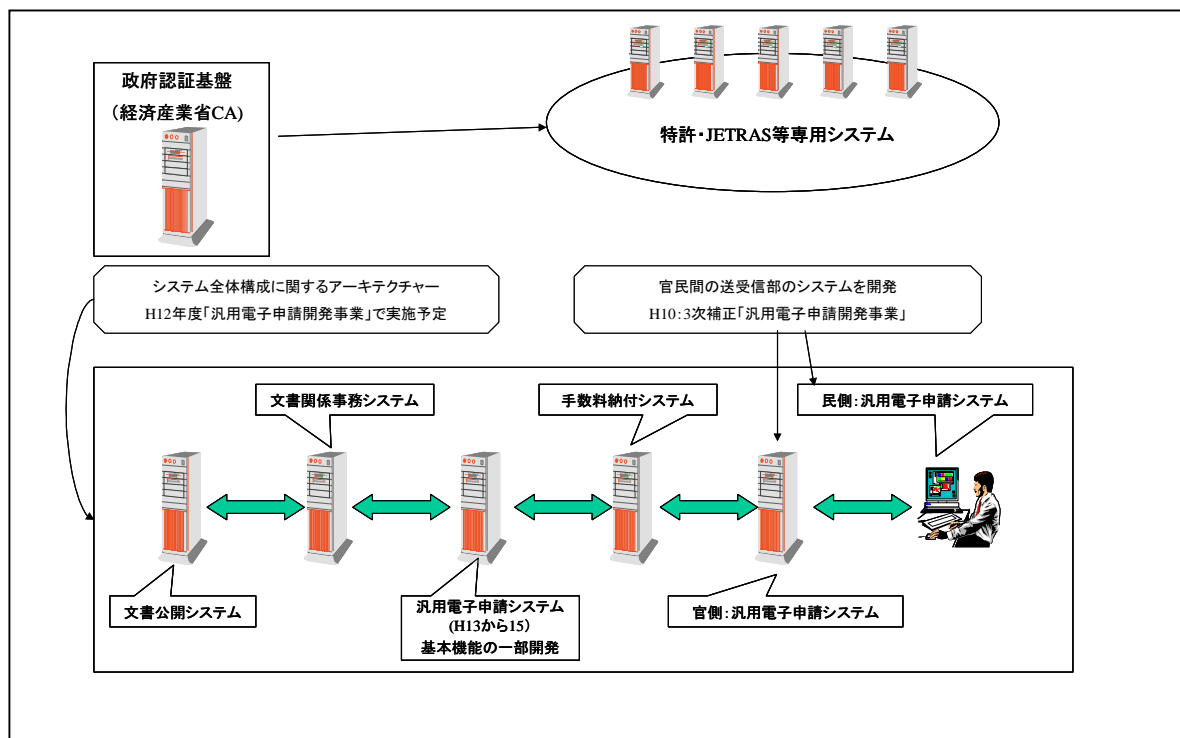
（出所：経済産業省資料をもとに作成）

(3) システム構成図

経済産業省における個別手続のオンライン化に関するシステム構成である(図表4-6)。これは申請・届出等手続の電子化のシステム構成図である。

個別手続のオンライン化においては、文書公開システム、文書関係事務システム、汎用電子申請システム、手数料納付システム、官側の汎用電子申請システム、民側の汎用電子システムにより構成されている。

図表 4-6 経済産業省における個別手続のオンライン化に関するシステム構成



(出所：経済産業省資料をもとに作成)

4-2-2 個別手続のオンライン化に関する考え方（汎用電子申請システム開発事業）

『個別手続のオンライン化に関する考え方』では、システムの基本機能として、オンライン送受信、受付、認証・検証、手数料、審査支援、電子決裁、発行、原本保存、その他（受付準備、支援機能）があげられ、手数料納付はそのうち一つの構成要素になっている。

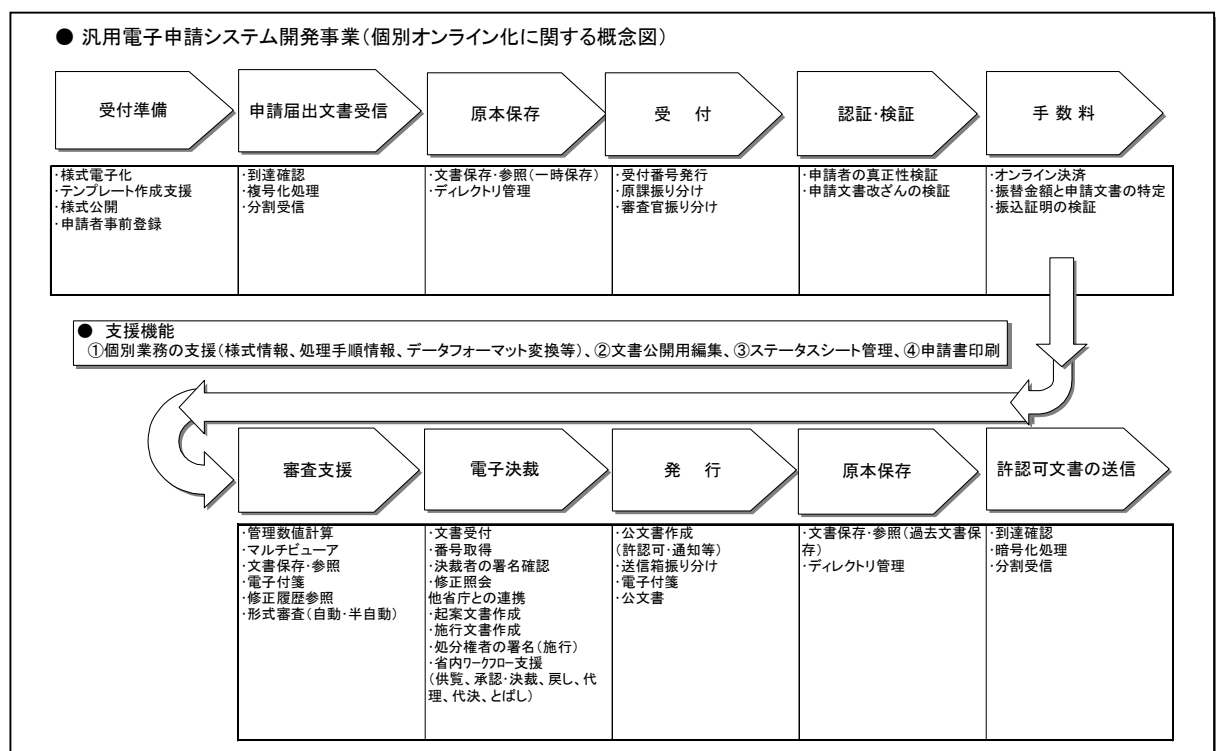
さらに、汎用電子申請システム開発事業（個別オンライン化に関する業務フロー）を見ると（図表 4-7）手数料は受付を経て認証・検証の後のプロセスで納付し、手数料の納付後に手続審査に入ることになる。

個別手続のオンライン化に関する考え方（汎用電子申請システム開発事業）

1. 職員の異動は定期的に行われること。（異動する都度、覚え直す必要のないこと）
2. MITI-LAN（現 METI-LAN）の端末で操作可能なこと。（職員が使用する端末は、一人一台体制）
3. システム管理は一元的に行えること（業務アプリが多くなり、混乱のないこと）
4. 業務手続を普遍的な分類で構成すること。（個別業務依存の強いシステムにしないこと）
5. 年度展開毎にシステムの高度化が独立して行えること。（基本機能の高度化、新機能の追加）
6. 基本機能とは、オンライン送受信、受付、認証・検証、手数料、審査支援、電子決裁、発行、原本保存、その他（受付準備、支援機能）

（出所：旧 通商産業省機械情報産業局電子政策課（現 経済産業省）平成 12 年 12 月 21 日）

図表 4-7 汎用電子申請システム開発事業（個別オンライン化に関する業務フロー）



（出所：経済産業省資料をもとに作成）

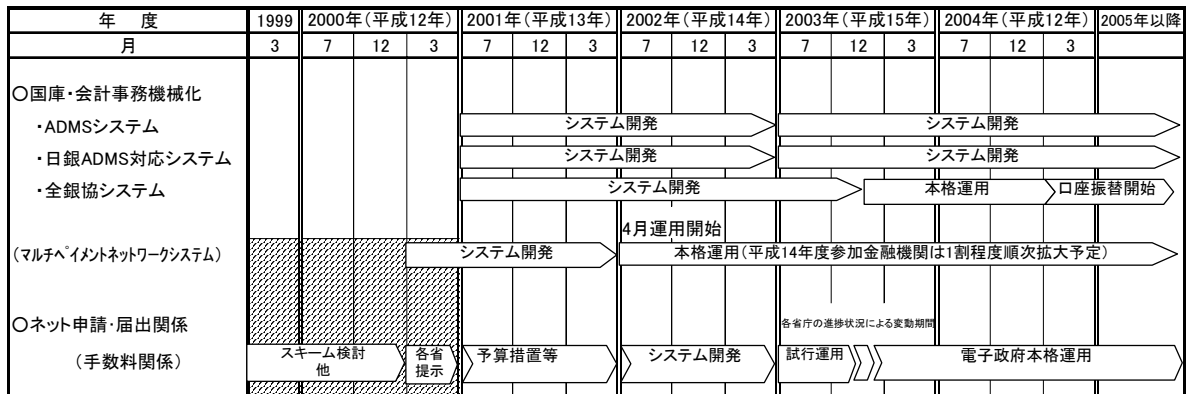
4-2-3 各システムの進捗状況表と電子化進捗状況・今後のスケジュール

(1) 今後のシステム面での進捗状況(図表4-8)を見ると、財務省における国庫・会計事務機械化(ADMSシステム、日銀ADMS対応システム、全銀協システム)は、2001年度よりシステム開発が実施される予定である。またマルチペイメントネットワークの一部運用については2001年度中に実施され、本格的な運用は2002年中の予定である。

申請・届出等手続のオンライン化関係の手数料は、2000年12月までにスキームの検討等を実施し、2001年度には予算措置等の段階になる。予算措置を経て、2002年度にはシステム開発が実施され、2003年度(平成15年度)から電子政府の本格運用のステージに入る計画となっている。

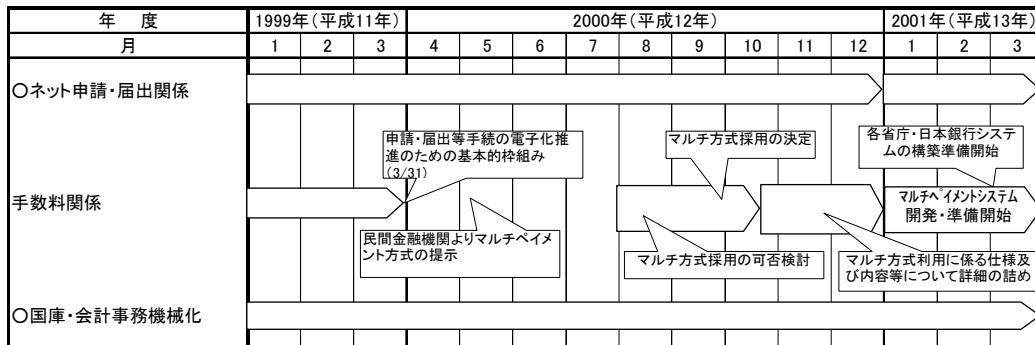
図表4-8 各システムの進捗状況表と電子化進捗状況・今後のスケジュール

① 各システム進捗状況表



※マルチペイメントネットワークの本格稼働までの間、ネット申請・届出を前倒し実施するものについては、手数料の後納制度の活用により支障なく対応可能

② 電子化進捗状況・今後のスケジュール

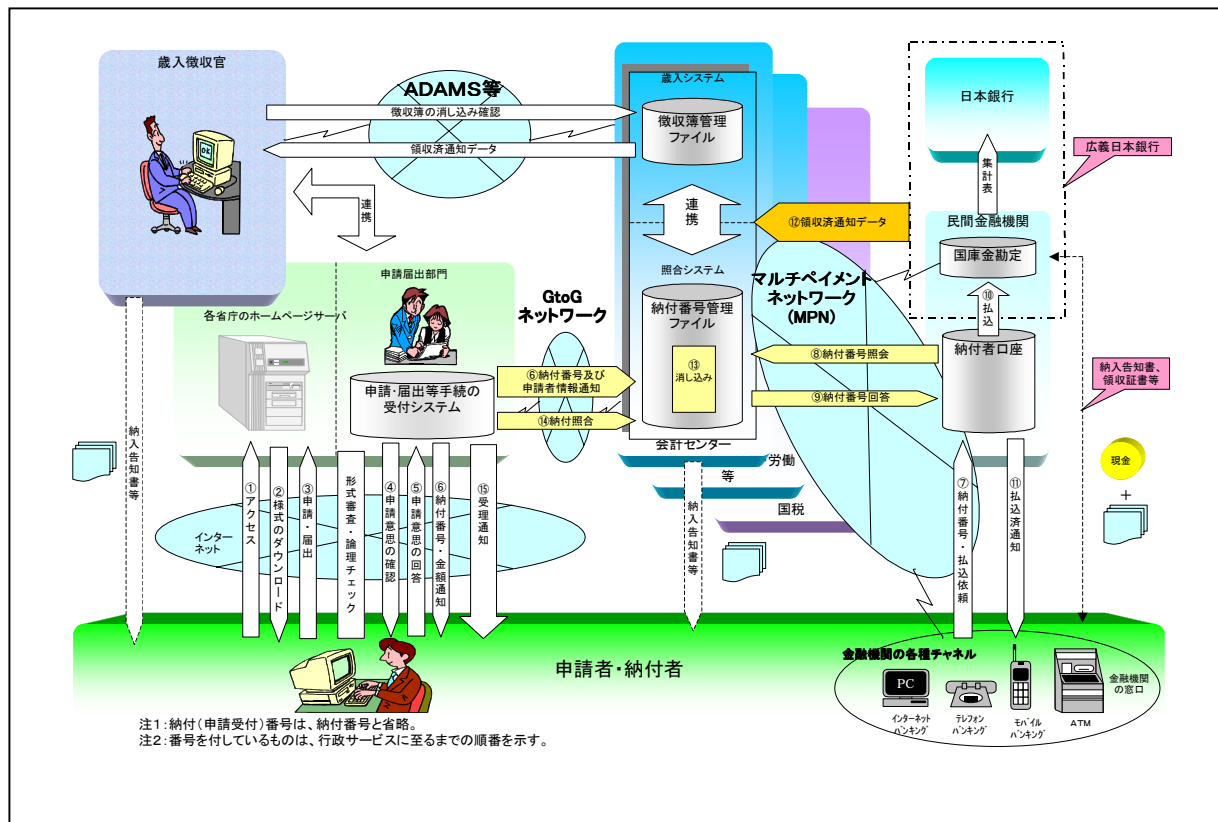


(出所：財務省資料をもとに作成)

申請・届出等手続の手数料を電子納付するイメージ(図表4-9)を次ページに掲載している。

申請者から行政サイドへ申請・届出等手続を行い、一方で申請・届出等手続に係る手数料を金融機関経由で振込を行うと、申請データと手数料納付データとの消し込み処理が最終的になされる。

図表 4-9 申請・届出等手続の手数料を電子納付するイメージ



(出所：財務省資料をもとに一部修正)

| 項目 | 内容 |
|--------------------|--|
| ① アクセス | 申請者は、自己所有のパソコン等からインターネットを通じて、各省庁に設置される「ホームページサーバ」にアクセスする。 |
| ② 様式のダウンロード | 申請者は、「ホームページサーバ」から申請に必要な様式をパソコン等にダウンロードする。 |
| ③ 申請・届出 | 申請者は、ダウンロードした様式に所定の内容を入力し、各省庁に設置される「申請・届出受付システム」にインターネットを通じて申請書を送信する。 |
| ④ 申請意思の確認 | 申請届出部門は、「申請・届出受付システム」で受信した申請書について内容を審査し、要件を満たしているものについては、申請者に対し「申請意思の確認」をインターネットを通じて送信する。ここで形式審査、論理チェックが実施される。 |
| ⑤ 申請意思の回答 | 申請者は、パソコン等で受信した「申請意思の確認」について異存がない場合「申請意思の確認」を送信する。 |
| ⑥ 納付(申請・受付)番号・金額通知 | 「申請・届出受付システム」は、「申請意思の回答」を受信した場合、申請者に対し「納付(申請・受付)番号」等を通知するとともにセンター等に設置される照合システムに当該番号及び申請者情報を通知する。 |
| ⑦ 納付(申請・受付)番号・振込依頼 | 申請者は、受信した「納付(申請・受付)番号」を各種チャネルを利用し、金融機関(MPN)に送信するとともに自己の口座から国庫金へ払い込む旨の依頼を行う。 |
| ⑧ 納付番号照会 | 「照合システム」から当該有りの通知(受信)があれば、申請者の口座から国庫金へ払い込みを行う。 |
| ⑨ 納付番号回答 | 「照合システム」は、金融機関(MPN)から照会を受けた「納付(申請・受付)番号」に対し、各省庁から受信した「納付(申請・受付)番号」と照合し、該当があればその旨を金融機関(MPN)に通知(送信)する。 |
| ⑩ 払込 | 金融機関は、「照合システム」から当該有りの通知(受信)があれば、申請者の口座から国庫金へ払い込みを行う。 |
| ⑪ 払込済通知 | 金融機関(MPN)は、払込が完了したら申請者に対し、「払込済通知」を通知(送信)する。 |
| ⑫ 領収済通知データ | 日本銀行(日銀代理店(MPN)を含む。)は国庫金に払い込まれたら、すみやかに領収済通知データ(「納付(申請・受付)番号」を含む)をセンター等へ送信する。 |
| ⑬ 消し込み | 「照合システム」は、日本銀行から送信された領収済みデータ(「納付(申請・受付)番号」)から、一致する「納付(申請・受付)番号」の消し込みを行う。〔徴収簿に連携して登記し、事後調停処理を行う〕 |
| ⑭ 納付照合 | 各省庁は、「照合システム」に納付済データの照合を行い、納付済の場合には「申請・届出受付システム」の消し込みを行う。 |
| ⑮ 受理通知 | 所定の手数料が納入されることにより、申請・届出等手続の受理通知がなされ、申請・届出等手続の審査に入る。 |

(出所：財務省資料)

4-3 マルチペイメントネットワーク の概要

- ✓ 申請・届出等手続に係る手数料は金融機関（銀行、郵便局等）の決済ネットワークを利用する。
- ✓ 現在の金融機関の決済ネットワークでは、決済情報がリアルタイムに流通しないが、マルチペイメントネットワークが立ち上がると、決済情報がリアルタイムに流通して、申請・届出等手続に係る電子化と「手数料の納付」が統合的になる。つまり、申請・届出等手続の電子化と手数料の電子納付がワンセットで可能になる。そうなる、マルチペイメントネットワークは社会にも大きな影響を及ぼす可能性がある。
- ✓ そこで、マルチペイメントネットワークがいかなるものかを概観する。

4-3-1 マルチペイメントネットワーク検討の背景

マルチペイメントネットワークは、申請・届出等手続に係る手数料の納付に関わる重要なファクターである。共通課題研究会の「インターネットによる行政手続の実現のために」（2000年3月）にて具体的な決済方法の検討を受けて、政府は「申請・届出等手続の電子化推進のための基本的枠組み」（平成12年3月31日、行政情報システム各省庁連絡会議了承）において、銀行、郵便局等（金融機関）金融機関の口座振込の手段を用いた手数料納付の枠組みの方針を決定した。インターネットを利用した口座振込の方法が採用された要因としては、決済手段選択の5つの条件を満たしていると同時に、金融機関の安定した情報システム・インフラ、日本銀行の歳入代理店としての位置付け等があげられる。

<マルチペイメントネットワーク検討の背景>

- ✓ 現在の銀行を中心とした決済システムにおいて、行政サイドへの支払、収納機関サイドが発行する請求書をベースにした支払には、請求書を持参して、窓口等に出向いて支払う必要があるために、利用者サイドにとり不便な状況にある。
- ✓ 収納機関サイドでも収納に関わる処理の多くが手作業で行われているため、膨大な事務処理が発生している。金融機関サイドでも、窓口処理、バックオフィスでの事務処理など、人手を要する事務処理コストが大きく非効率性が高い。
- ✓ 上記の非効率性を解消するために、決済情報と資金の流れを見直し、各主体に対して利便性を提供できる新たな仕組みとして「マルチペイメントネットワーク」が検討されている。

これまでの公共料金等の支払システムにおいて、電気、ガス、電話等の公共料金や税金、通信販売等の料金支払いについては、官公庁・地方公共団体・収納企業（以下これらを「収納機関」とする）が発行した請求書を金融機関窓口やコンビニエンスストア等に持参する「窓口支払い」、指定日に利用者口座から引き落とす「口座振替」等の方法が主要な役割を果たしていた。

これに対し、昨今のライフスタイルの変容や情報通信技術（IT）の飛躍的な進歩等により、各種料金の収納方法に対する利用者サイドのニーズが多様化しつつあり、利用される決済方法も多

マルチペイメントネットワークについては、日本マルチペイメントネットワーク協議会事務局へのヒアリングと同協議会が公表している資料をベースに考察している。また、マルチペイメントネットワークに関する図表等は、同協議会に著作権がある。

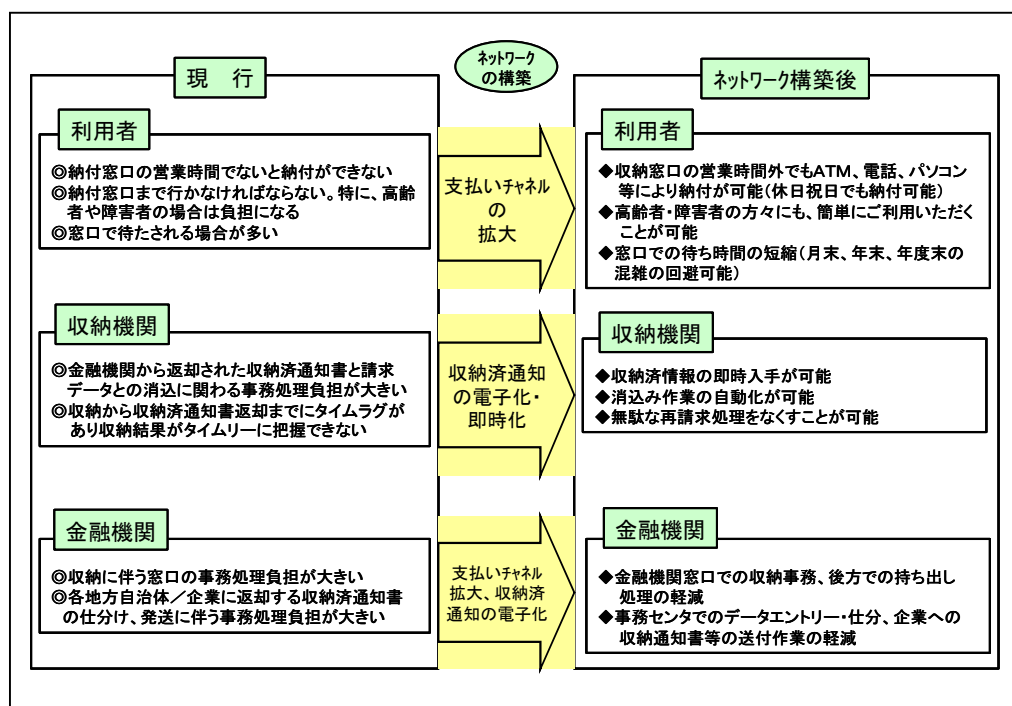
様化している。また、金融機関においても無人化店舗、ATMの24時間化、インターネット・バンキングやテレフォン・バンキングなどのチャネルの多様化によるきめ細かなサービス環境が整いつつある。

しかし、現状の「窓口支払い」においては、取扱いが一部を除いて「窓口」だけに限定されているため、利用者は金融機関窓口やコンビニエンスストア（CVS）まで直接出向かなければならず、また、休日や夜間等の窓口時間外には支払いができない状況（例外：コンビニエンスストアの場合は24時間可能）であり、利用者サイドにとっては不便な状況にある。さらに、収納機関においては、収納済通知書と請求データとの消し込み作業や口座入金額との照合作業等、収納に関わる処理の多くが手作業で行われているため、膨大な事務処理が発生している。金融機関においても、窓口での収納業務、バックオフィスでの収納済通知書仕分け等の事務処理コストが大きい。インターネット・バンキングやテレフォン・バンキング等の新しいチャネルでは直接的に支払うことはできていない状況にある。そこで、上記の現状を踏まえ、料金収納を行う官公庁、地方公共団体、企業、金融機関等が集結して、新しい支払いチャネルを活用して利用者の利便性向上を図るとともに、収納機関、金融機関の事務効率化を図る新たな仕組みとして「マルチペイメントネットワーク」が検討されているものである。

4-3-2 「マルチペイメントネットワーク」の効果

- ✓ 現行の決済ネットワークにおいては、決済情報の授受の非効率性等による原因から、利用者、収納機関、金融機関にとって様々な不便が存在している（図表4-10）。
- ✓ マルチペイメントネットワークの構築による効果は3点あり、支払チャネルの拡大、収納済通知の電子化・即時化、支払チャネル拡大、収納済通知の電子化を実現する。
- ✓ マルチペイメントネットワーク構築後、上記の3つの効果により、各主体は利便性向上、コスト削減を実現する。社会に及ぼすインパクトは高レベルである。

図表 4-10 マルチペイメントネットワークの効果



4-3-3 現行のシステム

現状の銀行を中心とした決済ネットワークにおいては、公共料金の収納、政府サイドへの支払など多くの分野において、多様な不便が存在している。ここで、主体ごとに現状を考察する。

(1) 利用者サイド

利用者サイドにおける不便として、下記のように4点あげられる。

- ✓ 納付窓口の営業時間でないと納付ができないこと（時間の制約）
- ✓ 納付窓口まで行かなければならないこと（場所の制約）特に、高齢者や障害者の場合は負担になる
- ✓ 窓口で待たされる場合が多いこと（待ち時間の制約）
- ✓ 納付書を持参しなければならないこと（媒体の制約）

上記のような制約があるのが現状であるが、今後新しい仕組みにより利用者にとっては大きな利便性が実現されることになる。

(2) 収納機関サイド

収納機関サイドにおける不便として、2点あげられる。

- ✓ 金融機関から返却された収納済通知書と請求データとの消し込みに関わる事務処理負担が大きいこと
- ✓ 収納から収納済通知書返却までにタイムラグがあり収納結果がタイムリーに把握できないこと、があげられる。

ガス会社の場合、銀行の口座振替の場合には、MT データに落とし込んで自社のシステムにかける。金融機関の窓口で納付された紙ベースの納付済書は数日のリードタイムを経て、収納機関に送付されてくる。納付済書が送付されてくる日数は、金融機関の事務処理のスピードによってばらつきがある。2、3日で送付されてくる金融機関もあれば、10日前後かけて送付されてくる金融機関もある。

水道局のケースでは、銀行で口座振替データをパンチして水道局に金融機関が無料で運び込んでいる。某政令指定都市のケースでは、年間でパンチ代金が約1,600万円程度要している。

大手ガス会社のケースでは、現状の決済スキームであっても十分に効率的に実施されているが、顧客へのサービス水準向上という観点から考えると現状では不十分である。顧客が納入したにも関わらず、その料金の納入情報が遅くなったために、ガスを止めてしまうという事態も起こりうる。そこで、特に延滞料金の納入情報が1日に1回通知されると、顧客へのサービス水準が高まり、サービス品質が向上することになる。

電話会社や携帯電話会社のケースでは、銀行で納入すると通知されるのに一定期間を要するため、料金を延滞して止められている場合には非常に不便である。しかし、コンビニで料金を支払えば、リアルタイムに納入データが収納機関に通知されるために、納入後約30分後にサービスが再開されることになる。特にこうした仕組みを利用は、電話会社、携帯電話

会社に多い。

以上のように、提供サービスによっていかなるサービス品質を実現すべきかが定義されている。このようなことから、納付処理がリアルタイムで行われるべきか、それとも1日に1回の通知で十分なのかどうかを判断することになる。

ここで、行政の納付プロセスを検討すると、申請・届出等手続に係る手数料納付方法の電子化実現のためには、申請・届出等手続との照合処理があり、申請者にとっても論理チェックが通過すれば即手数料を納入し、受理されるという手数料納付事実を早期に確定させたいニーズがある。そこで、申請・届出等手続に係る手数料納付については、リアルタイム処理されることが不可欠である。

(3) 金融機関サイド

金融機関サイドにおけるデメリットとして、2点あげられる。

収納に伴う窓口の事務処理負担が大きい

各地方自治体 / 企業に返却する収納済通知書の仕分け、発送に伴う事務処理負担が大きい

4-3-4 マルチペイメントネットワーク構築による効果

マルチペイメントネットワークの構築による効果には、主に3点ある。支払チャネルの拡大、収納済通知の電子化・即時化、支払いチャネル拡大、収納済通知の電子化である。そこで、それぞれの効果ごとに考察する。

支払チャネルの拡大

これまで、金融機関の窓口等での納付に限られていたものから、インターネット・バンキング、テレフォン・バンキング、モバイル・バンキング、ATM等によって支払いすることが可能になる。これは、ペーパー・ベースの納付書を中心としたアナログ処理から、番号などのデジタル処理になるからである。

収納済通知の電子化・即時化

これまで納付書、MTデータ等を人手により受け渡ししていた仕組みから、決済に不可欠な収納済通知の情報等がデジタル化することで、電話回線等を通じたリアル・タイム(即時化)で納付情報のやり取りが可能となる。

収納済通知の電子化

これまで、収納済通知は納付書を仕分けして、紙ベース、または紙ベースのデータをMT等に落とし込み、それらを人手により受け渡ししていた。しかし、収納済通知データをデジタル化することによって、収納済通知データの受け渡し等も電子化される。

4-3-5 ネットワーク構築による効果

マルチペイメントネットワークの構築によって、決済情報がデジタル化して、各主体の多様な利便性が生まれてくる。ここで、それぞれの主体ごとの効果を考察する。

(1) 利用者サイド

利用者サイドにおいて利便性が向上されるものとして、3点あげられる。 収納窓口の営業時間外でも ATM、電話、パソコン等により納付が可能（休日祝日でも納付可能） 高齢者・障害にも、簡単に利用することが可能、 窓口での待ち時間の短縮（月末、年末、年度末の混雑の回避可能） があげられる。

(2) 収納機関サイド

収納機関サイドにおける事務処理が効率化されるものとしては、3点あげられる。 収納済情報の即時入手が可能、 消込み作業の自動化が可能、 無駄な再請求処理をなくすことが可能、 があげられる。

(3) 金融機関サイド

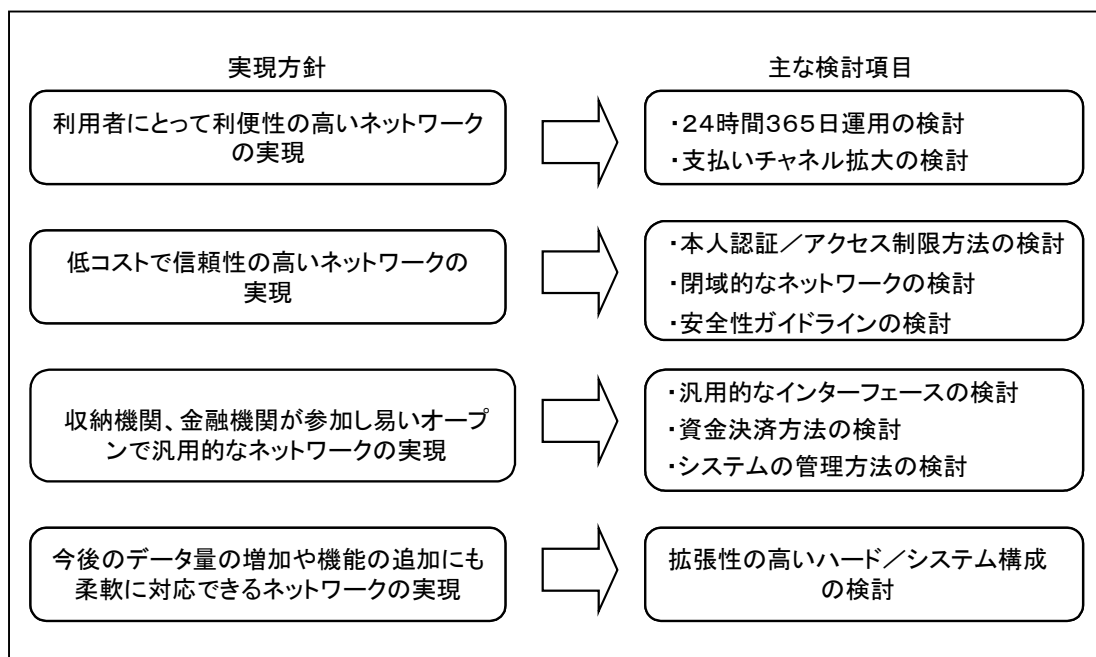
金融機関サイドにおける非効率性として、2点あげられる。 金融機関窓口での収納事務、後方での持ち出し処理の軽減、 事務センターでのデータエントリー・仕分、企業への収納通知書等の送付作業の軽減、 があげられる。

4-3-6 マルチペイメントネットワークの実現方針

✓ マルチペイメントネットワークの実現方針は、低コストで、利便性・信頼性が高く、汎用的・柔軟なネットワークの実現である。

実現方針と検討項目は下記の通りである。まず、利用者にとって利便性の高いネットワークの実現するために、24時間365日運用の検討と支払いチャネル拡大の検討がなされている(図表 4-11)。 低コストで信頼性の高いネットワークの実現するために、本人認証・アクセス制限方法の検討、閉域的なネットワークの検討、安全性ガイドラインの検討がそれぞれなされている。 収納機関、金融機関が参加し易いオープンで汎用的なネットワークの実現のために、汎用的なインターフェースの検討、資金決済方法の検討、システムの管理方法の検討が行われている。 今後のデータ量の増加や機能の追加にも柔軟に対応できるネットワークの実現のためには、拡張性の高いハード/システム構成の検討がされている。

図表 4-11 「マルチペイメントネットワーク」の実現方針及び検討項目



4-3-7 マルチペイメントネットワークのサービスイメージ

- ✓ 金融機関（銀行、郵便局等）の金融情報（決済）ネットワークを活用して、①収納サービス、②口座振替データ伝送サービス、③請求情報通知サービス、④口座振替受付サービス（金融機関受付方式）の4つのサービスを実現する方向にある。

マルチペイメントネットワークでは、主に4つのサービス提供を予定している（図表 4-12）。

収納サービスとして、公共料金等の支払いが金融機関等の窓口のほか ATM、電話、携帯電話、パソコン等の各種チャネルを利用することができ、即時に消し込み情報が収納機関に通知されるサービスである。口座振替データ伝送サービスとして、収納機関と金融機関間の口座振替データの授受を MT 等の媒体ではなくデータ伝送で行うサービスである。請求情報通知サービスとして、収納機関から利用者に郵送する請求情報を、パソコンや携帯電話等を通じて通知するサービス（その後、連続して支払うことも可能）である。口座振替受付サービス（金融機関受付方式）として、利用者が ATM やパソコン等を通じて口座振替契約（新規、変更）を行うことができるサービスである。

これらの各種サービスは、これまでの銀行を中心とした決済ネットワークの問題点を解消し、各主体の事務処理コストを低減させ、利用者の利便性の向上に大きく寄与するものである。

図表 4-12 「マルチペイメントネットワーク」のサービスイメージ

| 名 称 | 概 要 |
|--------------------------|--|
| 収納サービス | 公共料金等の支払いが金融機関等の窓口のほかATM、電話、パソコン等の各種チャネルを利用してでき、即時に消し込み情報が収納機関に通知されるサービス |
| 口座振替データ伝送サービス | 収納機関と金融機関間の口座振替データの授受をMT等の媒体ではなくデータ伝送で行うサービス |
| 請求情報通知サービス | 収納機関から利用者に郵送する請求情報を、パソコンや携帯電話等を通じて通知するサービス（その後、連続して支払うことも可能） |
| 口座振替受付サービス (金融機関受付方式) | 利用者がATMやパソコン等を通じて口座振替契約(新規、変更)を行うことができるサービス |

4-3-8 マルチペイメントネットワークのシステム構成図

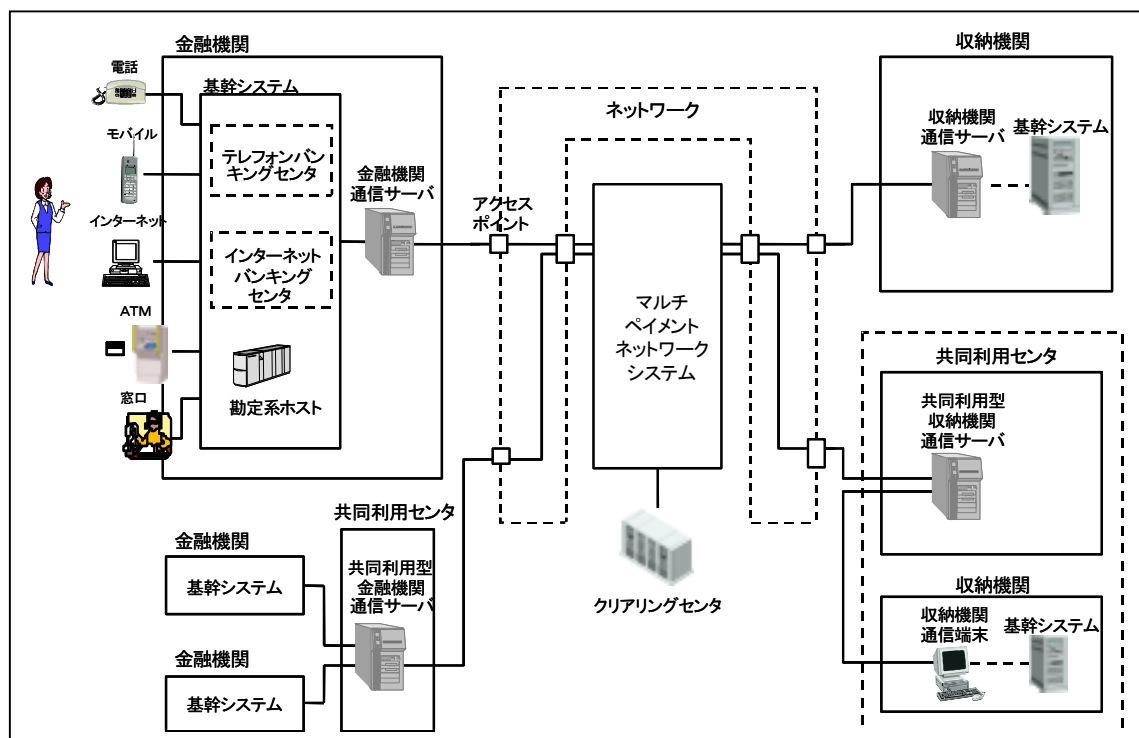
これまで、金融機関サイドの既存のネットワークと収納機関サイド、行政サイドとのシステムには接続しておらず、金融機関から消し込み情報が送信され、即時的に通知される仕組みにはなっていない点に問題がある。金融機関と収納機関との間のデータのやりとりは人手が介在し、大きな非効率性が存在していた。

しかし、この非効率性を解消するために、金融機関の金融情報システムを補完するマルチペイメントネットワークのシステムを構築（図表 4-13）し、消し込みデータの即時的送信を可能にしている。行政サイドにおいても、これまでペーパー・ベースでの情報のやり取りであったが、その情報をアナログベースから利用者サイドが支払いをする時点からデジタル化するため、従来のペーパー・ベースによる納付書は不要になる。その代わり決済のための消し込み情報をもつ数字等が必要になる。

こうした決済の仕組みは既に、コンビニエンスストア（CVS）で導入されており、利用者も拡大を続けている。しかし、2001年3月現在では決済ネットワーク間競争が激しくなり、金融機関（特に銀行）サイドにも危機感が出てきた。そこでマルチペイメントネットワークを活用して決済情報のやり取りのスピードを向上させ、コンビニエンスストアのサービスレベルを実現し、決済機能の侵食を阻止する狙いが背後に存在する。

つまり、決済ネットワーク間の競争戦略をマルチペイメントネットワークによって展開するものである。

図表 4-13 マルチペイメントネットワークのシステム構成図



(出所：日本マルチペイメントネットワーク推進協議会事務局)

4-3-9 各社のマルチペイメントネットワークに対する考え方

マルチペイメントネットワークを利用する動機は、業種ごとに異なっている。様々なビジネス・モデルは、代金決済とは切り離せず、ビジネス・モデルの成否を左右する重要なファクターであるそこで、各業種別の企業にヒアリングを実施し、マルチペイメントネットワーク参加への動機や効果を明らかにする。

(1) 通販業者

現状の問題として、主に2つある。1点目に、詐欺的な成りすましによる申込みがある。2点目に、決済手数料が割高であるため、より安い手数料を実現する必要がある。そこで、マルチペイメントネットワークと活用する効果として、銀行の口座確認が商品申込み時点において可能となるため、個人認証が強化され、詐欺まがいの成りすましによる申込みの防止につながるのである。また、手数料も、クレジットカード、納付書の郵送等のコストよりもトータルでのコストが確実に低減できる見込みもある。

つまり、個人認証の強化による貸倒れの阻止と手数料低減による収益率の向上を意図したものである。

(2) 公共料金等の収納企業

公共料金セクターでは、現在の問題として、利用者の代金納入からシステムに反映されるまでにタイムラグがあり、特に延滞している利用者が納付した場合には、料金が納入されたにもかかわらず、決済情報の伝送の非効率性により、サービス停止あるいはサービス停止の解除が即座に

実施されることができない仕組みにある。そこで、収納代金の収納プロセスをマルチペイメントネットワークにより、決済情報をリアルタイム化して、より高品質なサービス提供を目指すものである。つまり、公共サービスの品質水準の向上を目指したものだと言える。

(3) 銀行

銀行にとって、現状の紙をベースとした処理プロセスには極めて大きな非効率性を内在させている。特に、公共料金の収納、国税、公金等の収納は納付書（紙）をベースに納付処理を実施しているため、そのほとんどが人手をかけている。ある機関のヒアリングによれば、納付書1枚当りの処理コストは約400円から500円程度といわれている。人手のかかる納付書ベースの事務処理においては、窓口での作業コストだけでなく、バックオフィスでの処理コスト、郵送コスト、公金等の処理により窓口で他の顧客を待たせる不利益をも考慮すれば、膨大な効果が生まれる可能性がある。

4-3-10 マルチペイメントネットワークのサービスイメージとサービス導入効果

マルチペイメントネットワークでは、4つのサービスについて検討されている。

次ページ以下では、サービスイメージ、イメージ図、サービスの導入効果について概観する。

<マルチペイメントネットワークのサービス内容>

収納サービス（図表 4-14）

請求情報通知サービス（図表 4-15）

口座振替受付サービス（図表 4-16）

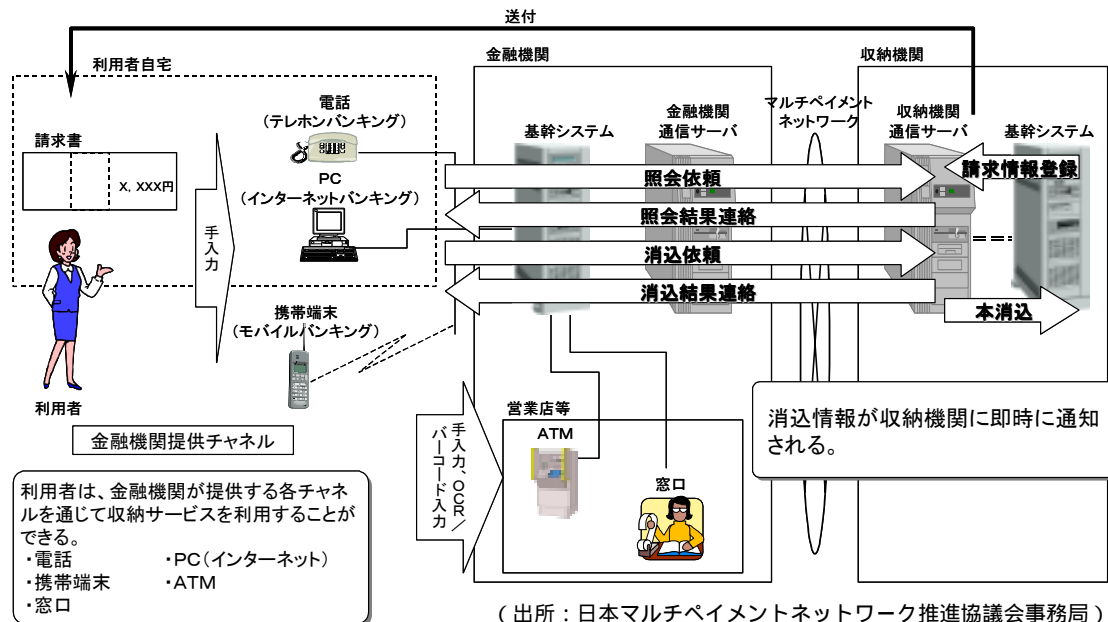
口座振替データ伝送サービス（図表 4-17）

図表 4-14 収納サービスイメージと導入効果

1. 収納サービス

(1) サービスイメージ

収納サービスとは、利用者に送付された請求書の支払いを金融機関が提供する各種チャネルから行うことができ、消込情報が収納機関に即時に通知されるサービスである。



(2) 現状とサービス導入効果

収納業務における現状の問題点と収納サービス導入の効果を以下に示す。

現状

| 利用者 | 収納機関 | 金融機関 |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・窓口の営業時間でないと支払いができない。 ・窓口まで行かなければならない。特に、高齢者や障害者の場合は負担になる。 ・窓口で待たされる場合が多い。 | <ul style="list-style-type: none"> ・金融機関から返却された収納済通知書と請求データとの消込みに関わる事務処理負担が大きい。 ・収納から収納済通知書返却までにタイムラグがあり収納結果がタイムリーに把握できない。 | <ul style="list-style-type: none"> ・収納に伴う窓口の事務処理負担が大きい。 ・各企業／地方公共団体に返却する収納済通知書の仕分け、発送に伴う事務処理負担が大きい。 |

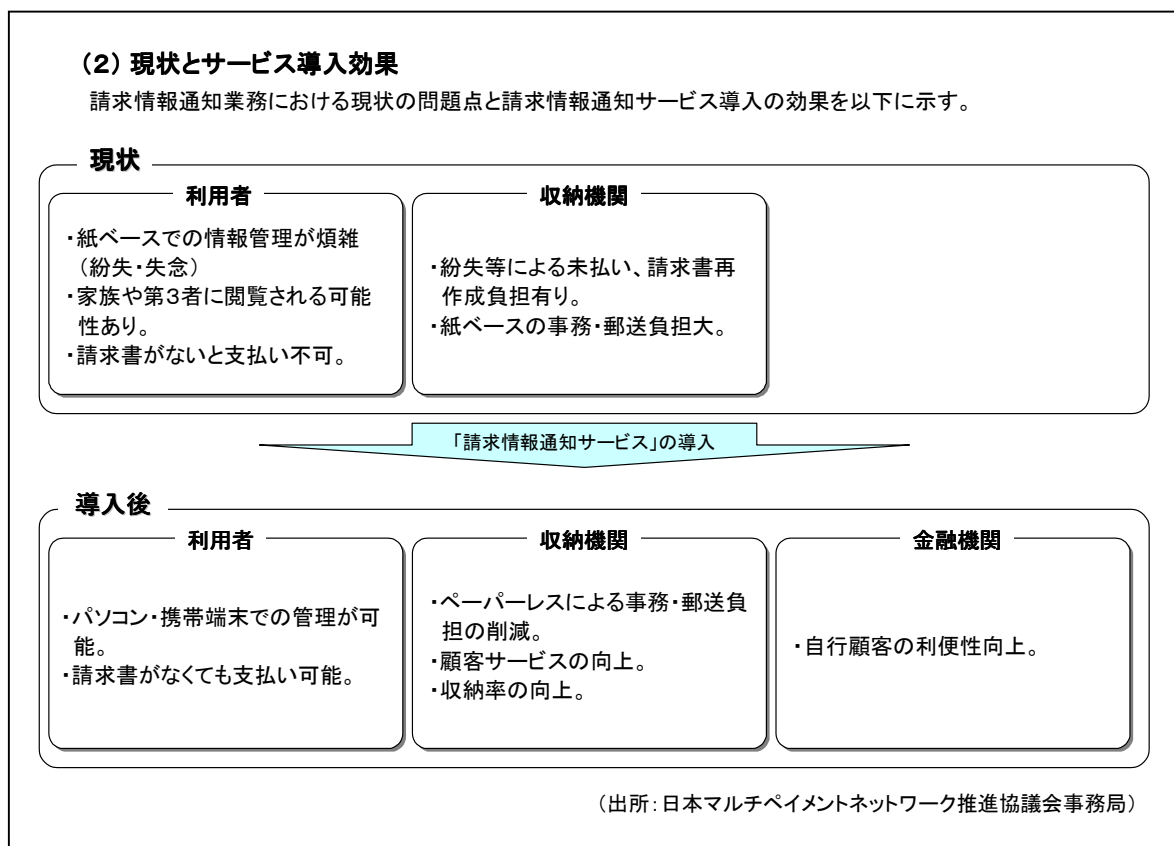
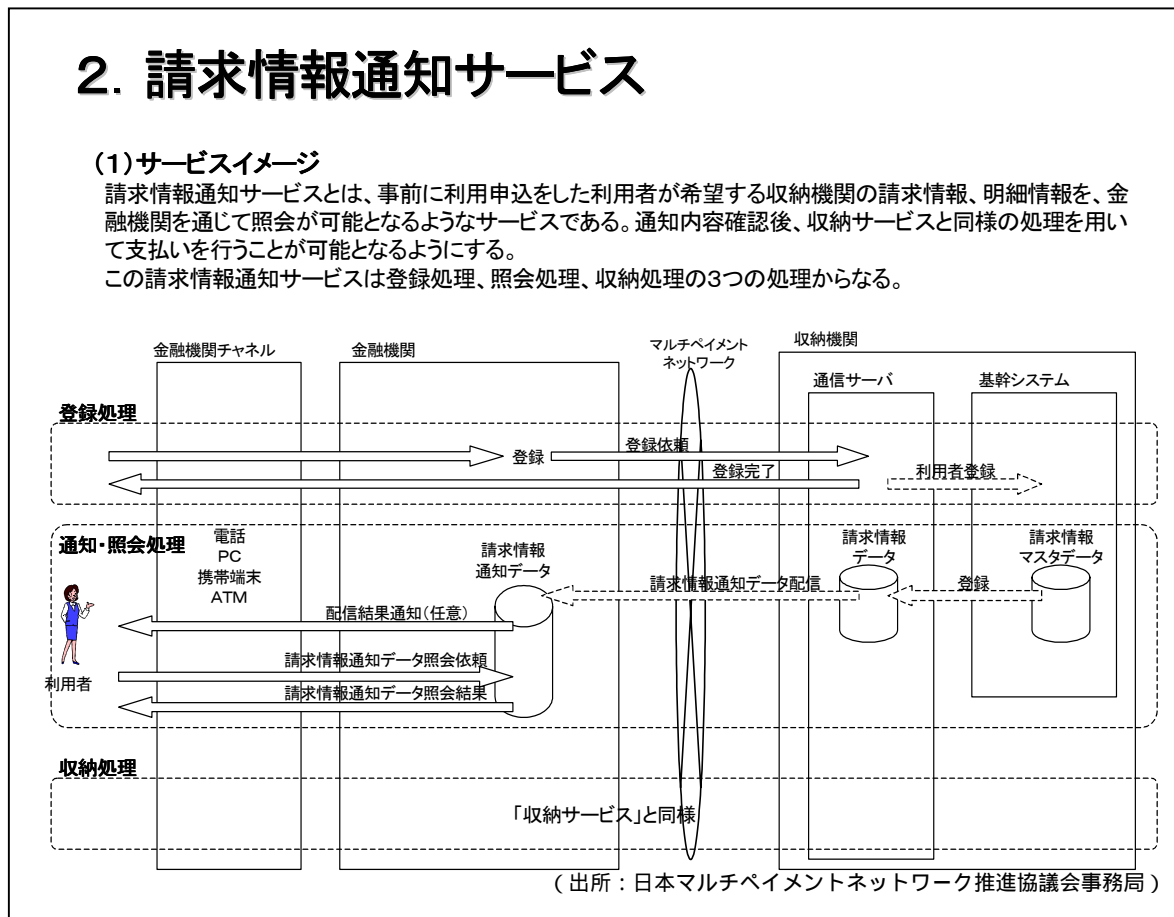
「収納サービス」の導入

導入後

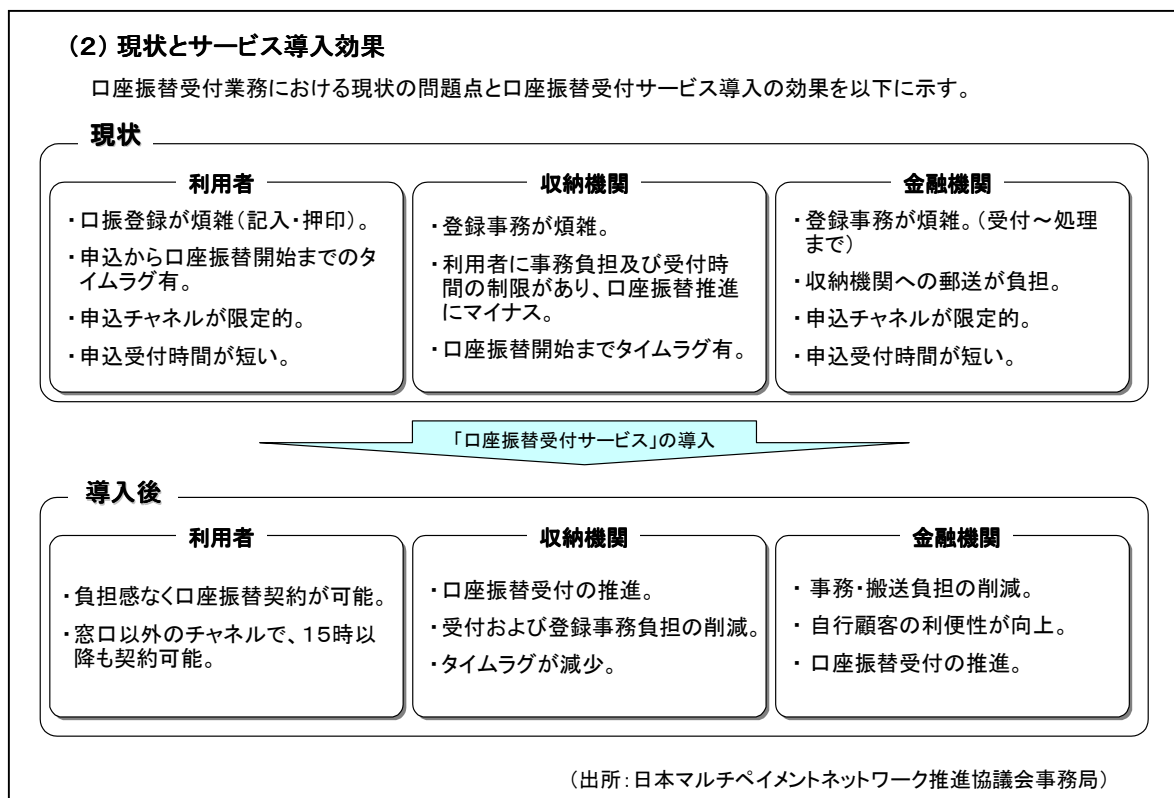
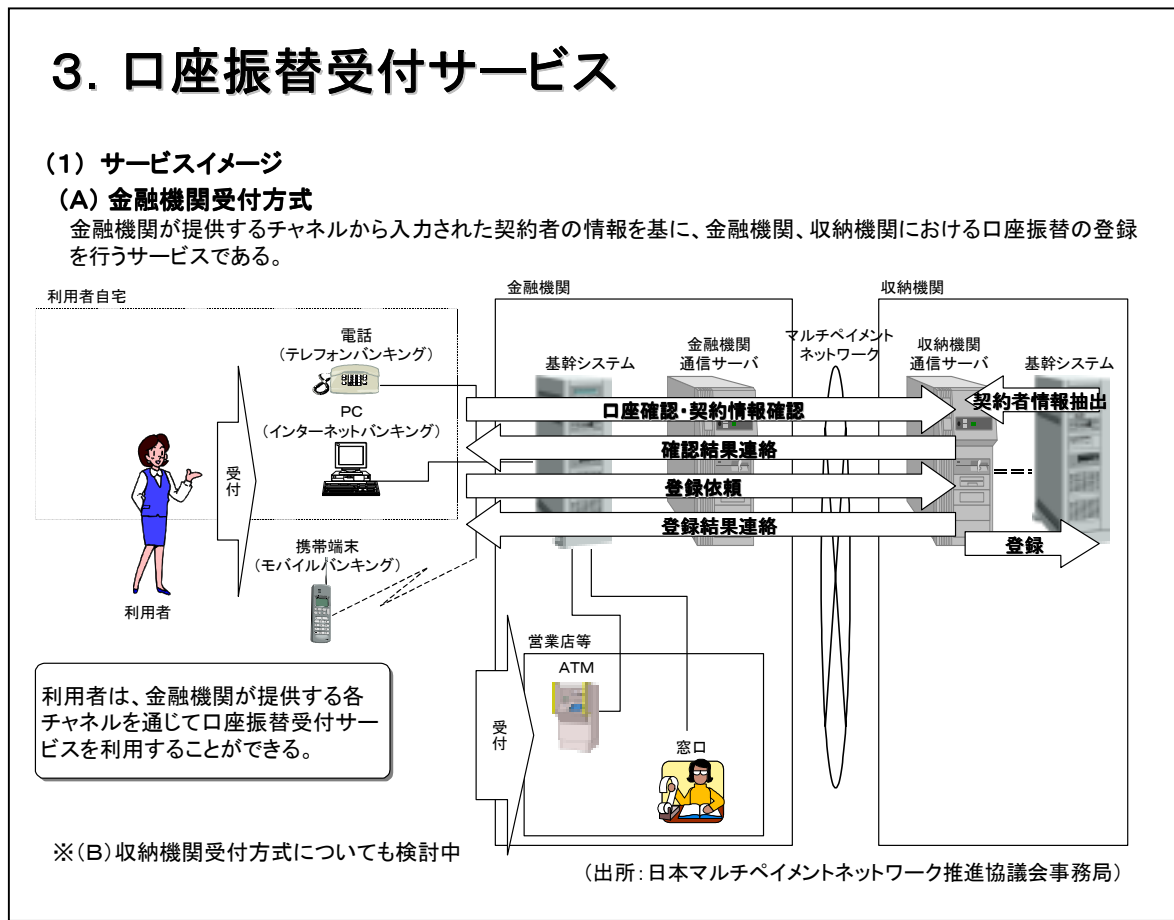
| 利用者 | 収納機関 | 金融機関 |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ・収納窓口の営業時間外でもATM、電話、パソコン等により支払いが可能(休日祝日でも支払い可能)。 ・高齢者・障害者の方々にも、簡単にご利用いただくことが可能。 ・窓口での待ち時間の短縮(月末、年末、年度末の混雑の回避可能) | <ul style="list-style-type: none"> ・収納済情報の即時入手が可能。 ・消込み作業の自動化が可能。 ・無駄な再請求処理をなくすことが可能。 | <ul style="list-style-type: none"> ・金融機関窓口での収納事務、後方での持ち出し処理の軽減。 ・事務センターでのデータエントリー・仕分、企業への収納通知書等の送付作業の軽減。 |

(出所：日本マルチペイメントネットワーク推進協議会事務局)

図表 4-15 請求情報通知サービスイメージと導入効果



図表 4-16 口座振替受付サービスイメージと導入効果

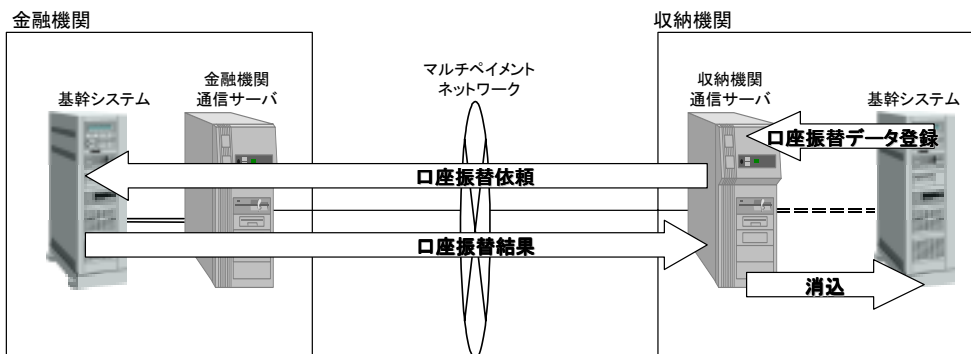


図表 4-17 口座振替データ伝送サービスイメージと導入効果

4. 口座振替データ伝送サービス

(1) サービスイメージ

口座振替データ伝送サービスとは、収納機関と金融機関間の口座振替データの授受をデータ伝送で行うことが可能となるサービスである。マルチペイメントネットワークは口座振替データの中継を行う。



(出所: 日本マルチペイメントネットワーク推進協議会事務局)

(2) 現状とサービス導入効果

口座振替データ伝送業務における現状の問題点と口座振替データ伝送サービス導入の効果を以下に示す。

現状

収納機関

- ・各金融機関毎に持ち込むMTの事務搬送負担が大きい。
- ・MT持ち込み期限が早いため、口座振替日直前の解約・口座変更等に対応できない。
- ・結果データの還元が遅い。
- ・現状のパソコンサービス等では大容量の伝送ができない。

金融機関

- ・各企業からのMTが膨大で事務負担が大きい。
- ・結果データ処理も事務負担が大きい。

「口座振替データ伝送サービス」の導入

導入後

収納機関

- ・MT作成に関わる諸事務・搬送負担が削減される。
- ・MT持ち込み期限までの期間の短縮化により口座振替直前の解約・口座変更にも対応可能となり事務が削減される。
- ・結果データの早期還元により、再請求等の後工程が効率化。
- ・大容量回線の使用により大容量データの伝送も可能。

金融機関

- ・受付事務および収納後事務の合理化。

(出所: 日本マルチペイメントネットワーク推進協議会事務局)

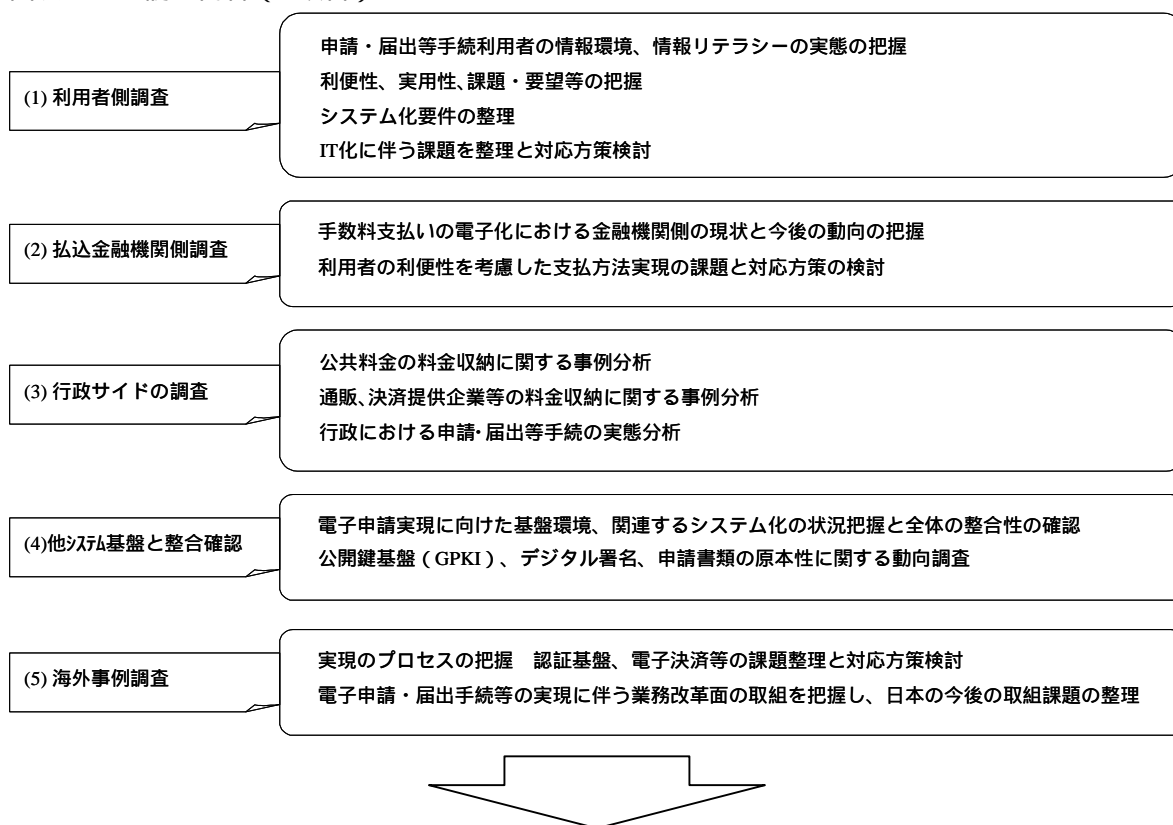
4-4 分析の視点

経済産業省管轄の申請・届出等手続の電子化のスキーム、財務省の手数料納付のスキームを確認したが、これらを前提条件に申請・届出等手続の電子化の実現プロセスを検討する。

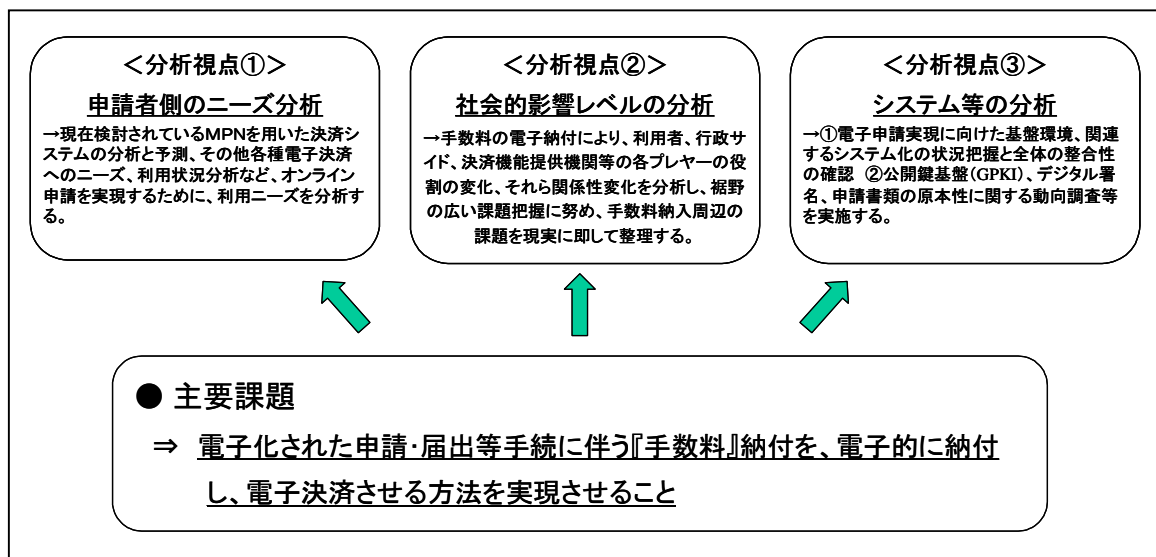
まず、調査内容は、利用者側調査、払込金融機関調査、行政サイド調査、他のシステム基盤との整合性確認、海外事例調査を中心とする（図表 4-18）。

これらの調査 5 項目を図表 4-19 のような 3 つの視点から再構成して検討する。申請者側のニーズ分析、社会的影響レベル分析、システム等分析の 3 つの視点をベースに分析し、課題抽出、導入策の提案を行う。

図表 4-18 調査内容（5 項目）



図表 4-19 基礎調査の視点



5. 申請者側のニーズ分析

<申請者側のニーズ分析：目次>

| | | |
|-------|--|----|
| 5-1 | 個人申請者側のニーズ分析..... | 65 |
| 5-2 | 法人申請者側のニーズ分析..... | 69 |
| 5-2-1 | ファームバンキングの利用状況 | |
| 5-2-2 | ファームバンキングの導入効果 | |
| 5-2-3 | 利用している端末 | |
| 5-2-4 | 今後利用したいサービス | |
| 5-2-5 | 事業者の利用ニーズの評価 | |
| 5-3 | 利用者からみた利便性・実用性、課題..... | 71 |
| 5-3-1 | 利用者からみた利便性・実用性 | |
| 5-3-2 | 現在想定されている申請・届出等手続のオンライン化における整理 | |
| 5-3-3 | 利用者に必要なシステム環境 | |
| 5-3-4 | システム化に求められる要件を整理 | |
| 5-3-5 | セキュリティ面での不安など、利用者からみた IT 化に伴う課題整理と対応方策 | |

5-1 個人申請者側のニーズ分析

まず最初に個人申請者サイドにおけるニーズ分析とは、社会を構成する各主体である申請者(事業者・個人)、行政サイド、決済機能提供サイド、代金収納主体、その他の主体の大まかに5分類により各主体の現状分析から利用ニーズの分析を行う。

申請・届出等手続の申請者サイドの分析

申請・届出等手続の申請者の情報環境並びに情報リテラシーの実態を把握するために、一般的な利用者を対象とした調査データを用いる。特定の申請・届出等手続の申請者における調査データが入手困難であるため、下記のような調査資料を用いる。

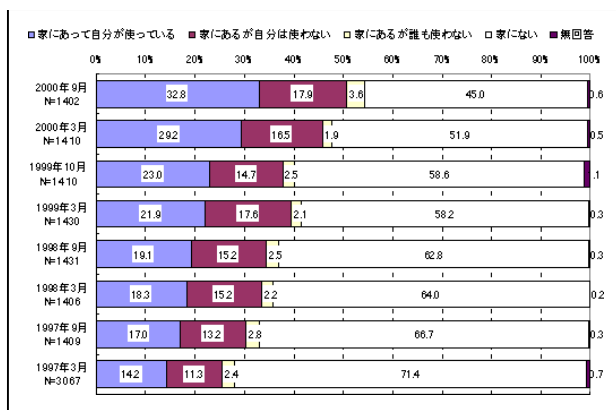
| 調査資料名 | 公表時点 | 調査機関 |
|---|------------|------------------------|
| 情報通信利用者動向の調査【第8回調査結果の概要(携帯電話編)】 | 2000.10.25 | NRI 野村総合研究所 |
| 情報通信利用者動向の調査【第8回調査結果の概要(PC・インターネット編)】 | 2000.11.8 | NRI 野村総合研究所 |
| 情報通信利用者動向の調査【第2回国際比較調査の結果】 | 2001.1.31 | NRI 野村総合研究所 |
| 平成12年度電子商取引に関する市場規模・実態調査 ～2000年の現状と2005年までの展望～ | 2001.1.31 | 電子商取引推進協議会・ アクセンチュア |

(1) 申請・届出利用者の情報環境、情報リテラシーの実態

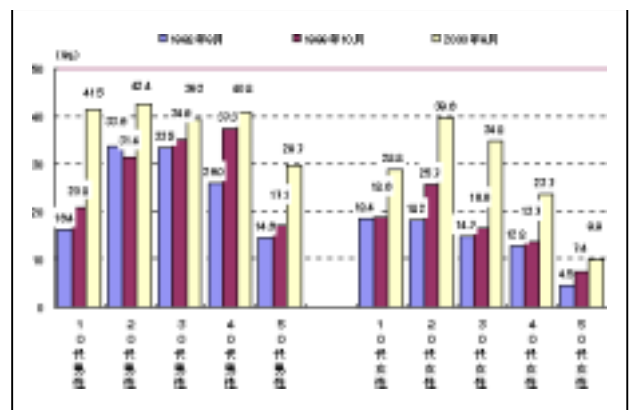
家庭におけるパソコンの有無と利用者、性・年代別のパソコン個人利用率

パソコンが家にある家庭は、順調に増えて5割を超えた(図表5-1)。個人利用率も、10代男性と30代女性が牽引して、全体で3割を超えた(図表5-2)。パソコンが家あって自分で使っている人の比率(個人利用率)は32.8%と、3年間でほぼ倍増した。特に、10代男性と30代女性の個人利用率が、約1年前と比べ、20.7ポイント、18.2ポイントと、大きく伸びた効果が、全体の個人利用率の伸びを加速させた。

図表5-1 家庭におけるパソコンの有無



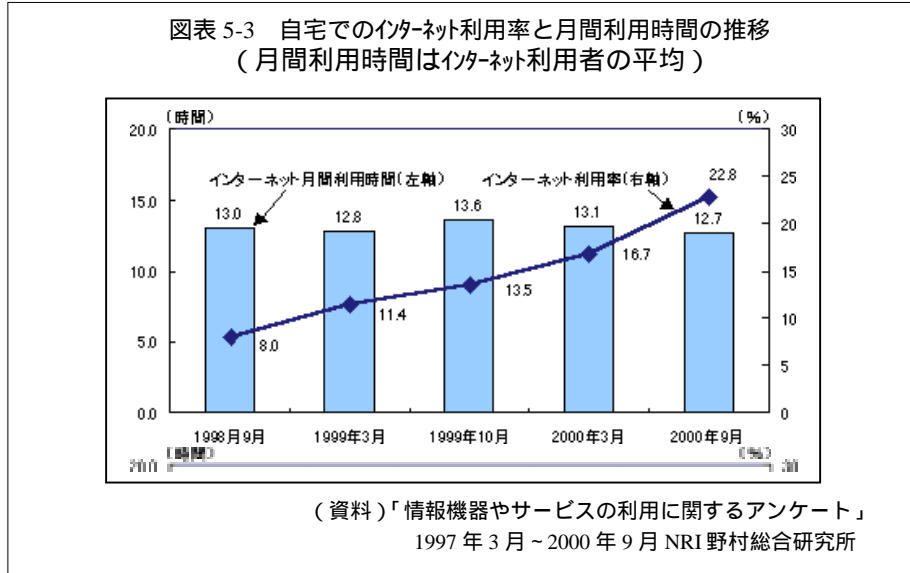
図表5-2 利用者性と性・年代別 パソコン個人利用率



(資料)「情報機器やサービスの利用に関するアンケート」
1997年3月～2000年9月 NRI 野村総合研究所

自宅でのインターネット利用率と月間利用時間の推移

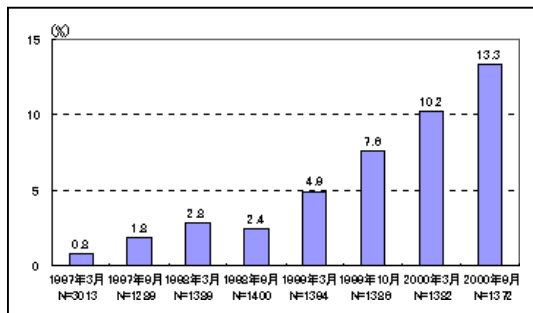
生活者の 22.8%が自宅でインターネットを利用している（図表 5-3）。1ヶ月あたりの平均利用時間は、13 時間程度でほぼ一定である。インターネット利用者一人あたりの平均月間利用時間は、利用者拡大の影響は特に見られず、月間約 13 時間でほぼ一定している。



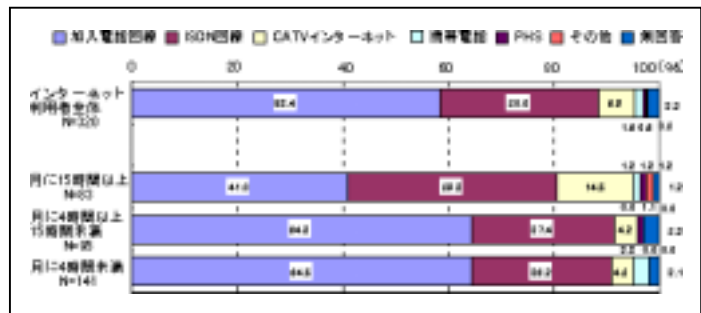
自宅でのインターネット利用率と利用している回線種類

ISDN 回線の利用率は、順調に増加し、13.3%になっている（図表 5-4）。インターネット利用が月に 15 時間を越える人は、高速回線を利用する割合が高く、この層では、CATV インターネット利用者の割合が 14.5%となっている（図表 5-5）。自宅のパソコンでインターネットを利用する人全体の 30.0%が ISDN 回線を、また 6.9%が CATV インターネットを利用している。

図表 5-4 ISDN 回線の利用率の推移 (加入電話の利用者を 100%とする)



図表 5-5 利用時間別インターネット利用者が最も利用する回線の割合 (自宅のパソコンでインターネットを利用する人を 100%とする)



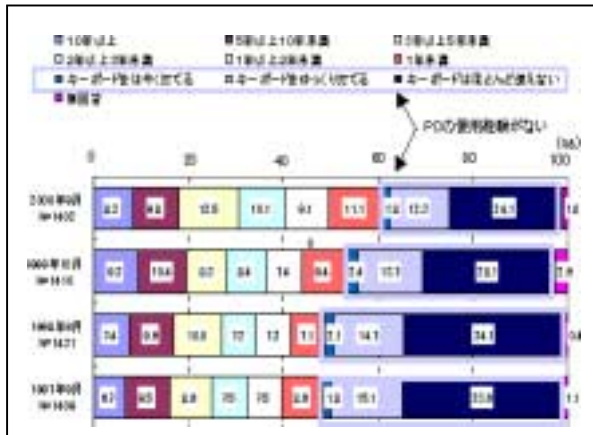
(資料)「情報機器やサービスの利用に関するアンケート」
1997年3月～2000年9月 NRI 野村総合研究所

キーボードリテラシー

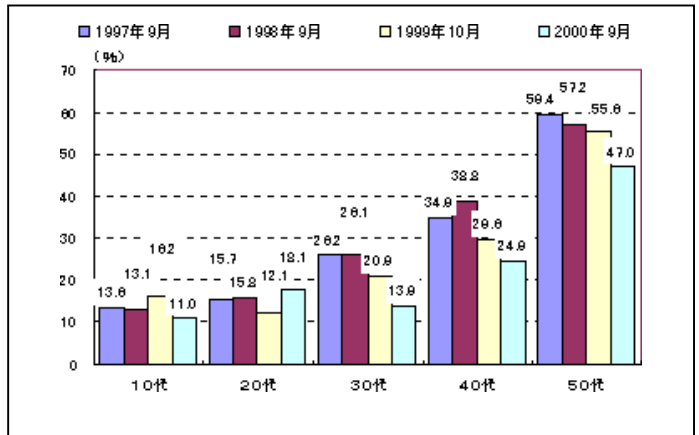
パソコンの使用経験がなく、キーボードもほとんど使えない人は4分の1を割っている(図表5-6)。50代では、3年前の6割程度から減少し、5割を切っている(図表5-7)。

自宅や職場・学校などで、パソコンを使用した経験がなく、キーボードをほとんど使えない人の割合は、3年前の33.6%から徐々に減少し、24.1%となっている。この間に、パソコンの使用経験をもつ人の割合は48.4%から60.9%に拡大した。

図表 5-6 パソコンの使用経験年数と、キーボードをほとんど使えない人の割合



図表 5-7 年代別 パソコンの使用経験が無く、キーボードをほとんど使えない人の割合

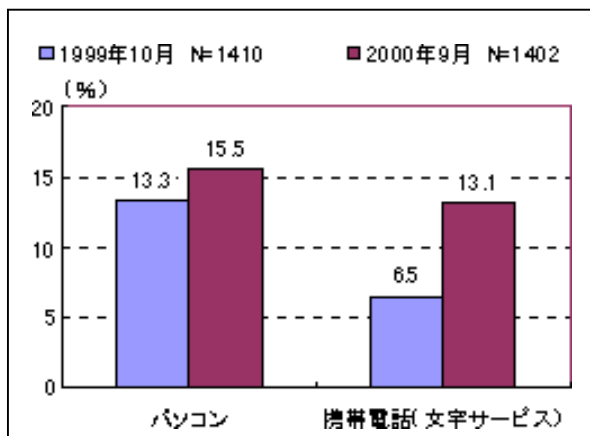


(資料)「情報機器やサービスの利用に関するアンケート」
1997年3月～2000年9月 NRI 野村総合研究所

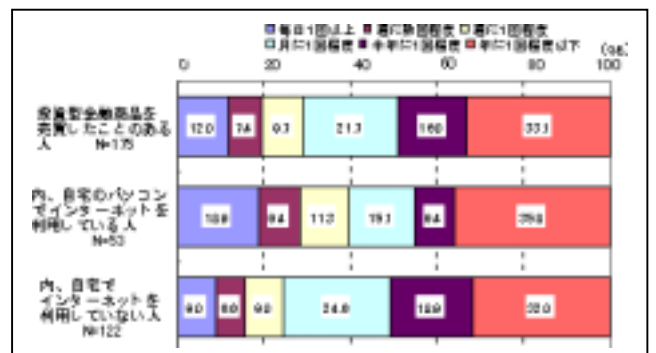
銀行サービス

パソコンや携帯電話で銀行サービスを利用したい人の割合は1割強であり(図表5-8)順調に増加している。パソコンや携帯電話で、残高照会、振込、口座間の資金移動等を行いたい人の割合は、それぞれ15.5%、13.1%である。特に、携帯電話で利用したいという人が、約1年前に比べ、6.5%から13.1%に倍増した。投資型金融商品を売買している人の1割程度が、毎日1回以上金融情報をチェックする。自宅でのインターネット利用者に限れば、その割合は2割近くになる(図表5-9)。

図表 5-8 パソコンや携帯電話で銀行サービスを利用したい人の推移



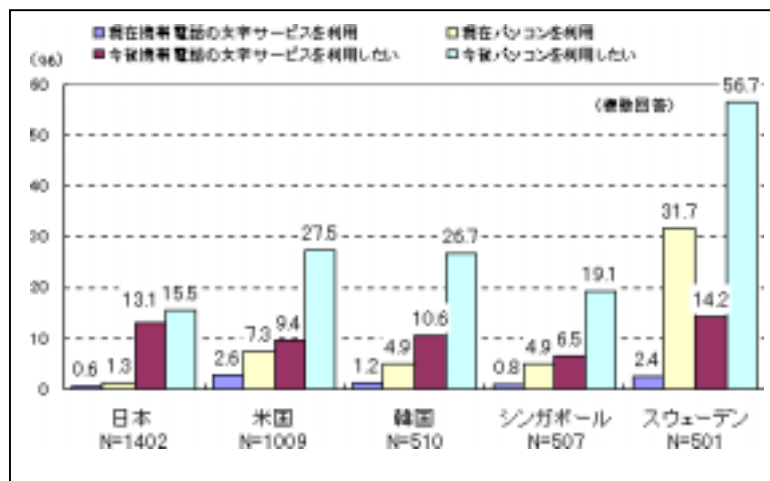
図表 5-9 電話・ファクス・インターネットを利用した金融情報のチェックの頻度



(資料)「情報機器やサービスの利用に関するアンケート」
1997年3月～2000年9月 NRI 野村総合研究所

- 米国、韓国等との国際比較をすると、銀行取引にパソコンを利用している人の割合は、スウェーデンが群を抜いて高い（図表 5-10）。また、今後パソコンを利用したい人の割合は、日本がやや低い。しかし、今後、携帯電話の文字サービスを利用したい人の割合は、日本とスウェーデンがやや高い

図表 5-10 銀行サービスを利用している場所・方法と今後利用したい場所・方法

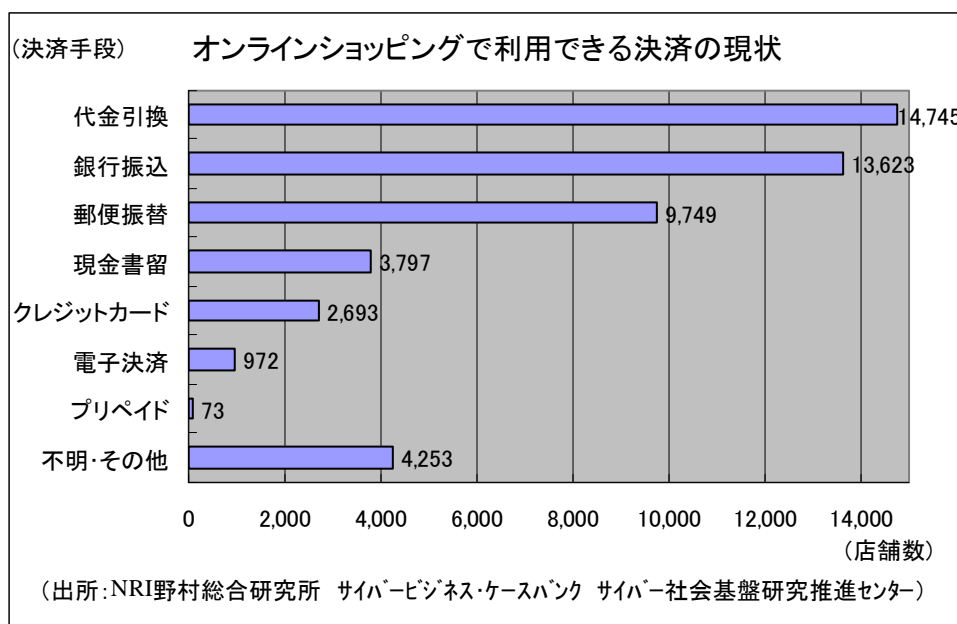


(資料)「情報機器やサービスの利用に関するアンケート」
2000年9月～11月 NRI野村総合研究所

オンラインショッピングで利用できる決済の現状

インターネット上でビジネスを展開している業者がどのような決済手段を用いているかを示したグラフである。現状、銀行振込、郵便振替が多く、クレジットカード、電子決済等の支払手段は少ないのが現状である（図表 5-11）。

図表 5-11 オンラインショッピングで利用できる決済の現状



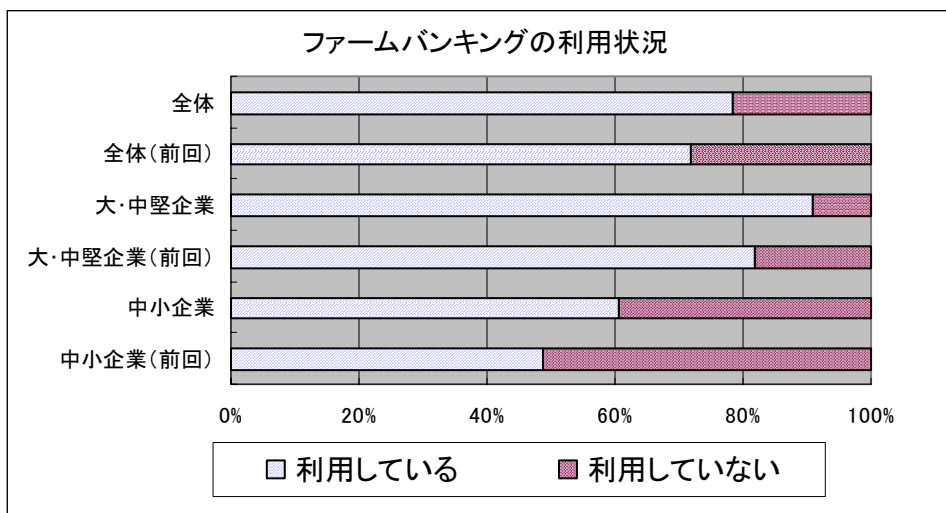
5-2 法人申請者側のニーズ分析

次に法人を対象に、オンラインによる銀行取引の現状を考察する。

5-2-1 ファームバンキングの利用状況

ファームバンキングの利用率については、約 80%弱が利用している（図表 5-12）。前回(1998年1月)の調査よりも今回（1999年9月末）の調査は増加している。これは、中小企業の利用比率が向上したためである。しかし、中小企業に至っては約 60%程度しか利用していない。

図表 5-12 ファームバンキングの利用状況

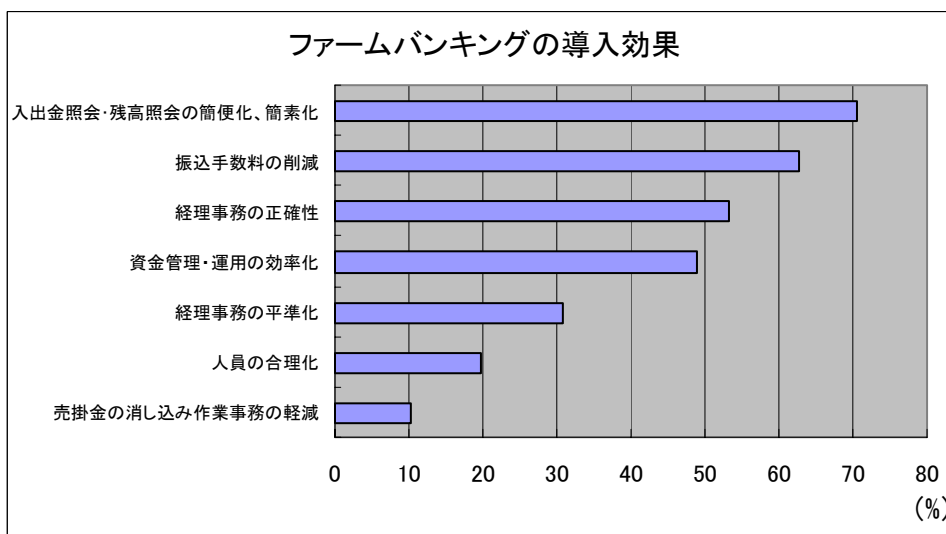


(出所:「金融情報システム」No.227 2000.3)

5-2-2 ファームバンキングの導入効果

ファームバンキングを導入することによって、どのような効果があったか調査したもの（図表 5-13）であるが、入出金照会、残高照会の簡便化、簡素化については約 70%、振込手数料の削減が約 60%強である（図表 5-13）。従来型の銀行取引のスタイルから、ファームバンキング導入により様々な効果がでていと認識されている。

図表 5-13 ファームバンキングの導入効果



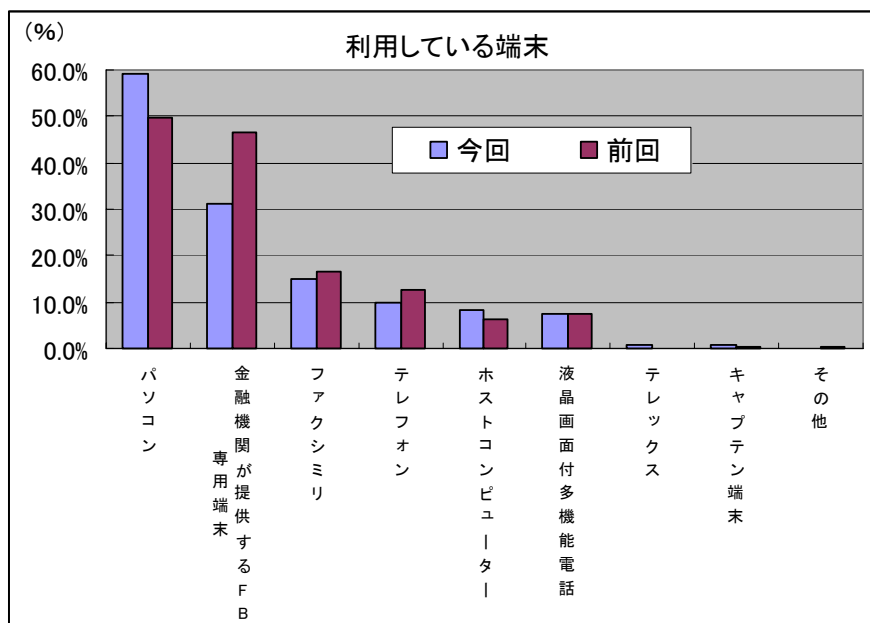
(出所:「金融情報システム」No.227 2000.3)

5-2-3 利用している端末

ファームバンキングの端末の利用状況であるが、パソコンが前回よりもさらに増加し 60%弱になっている(図表 5-14)。しかし、一方金融機関が提供する FB 専用端末を利用する事業者も多く、パソコン以外の利用者層は申請・届出等手続の電子化に馴染むかどうか検討の余地がある。

金融機関サイドにおいても、ファームバンキングとマルチペイメントネットワークとの接続を実施するかどうか今後注目すべき点である。

図表 5-14 ファームバンキングの利用状況

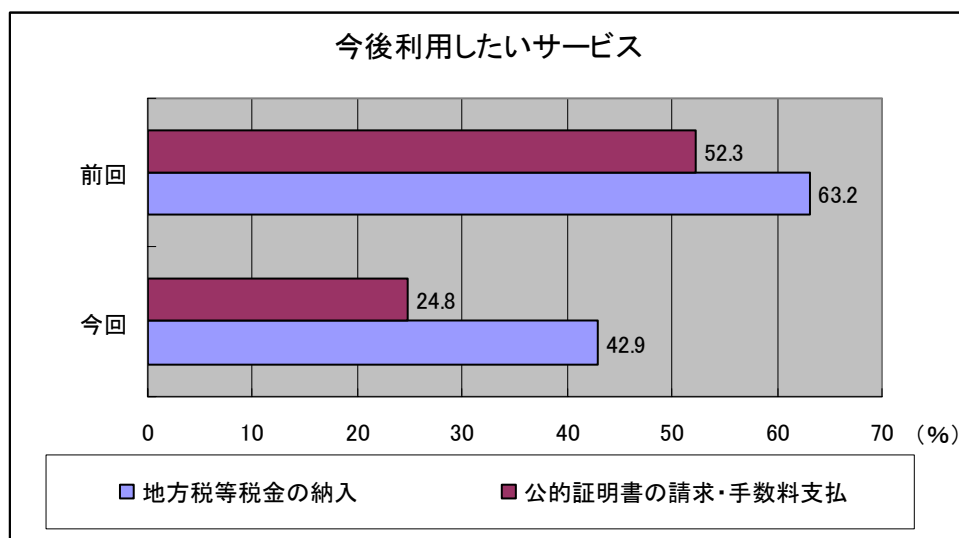


(出所:「金融情報システム」No.227 2000.3)

5-2-4 今後利用したいサービス

地方税等税金の納入と公的証明書の手数料支払いについては、地方税等の納入の方が今後利用したいサービスとしては多い(図表 5-15)。前回と今回を比較すると、今回は数字的に落ちているが、税金等の国庫金の支払へのニーズは高いことがわかる。

図表 5-15 今後利用したいサービス



(出所:「金融情報システム」No.227 2000.3)

5-2-5 事業者の利用ニーズの評価

経済産業省管轄の申請・届出等手続には、事業者が申請者となるケースが多いため、特に法人の利用実態のリサーチをすることは意義深い。ファーム・バンキングを例にとり、事業者における利用実態と意識実態とを調査したものであるが、注目すべきことはパソコンによって支払等の事務ができていない事業者が少ない点である。現状のファームバンキング利用者の多くは、拡張性の低い端末を利用しているケースが多い点が問題としてあげられる。

また、これらの事業者が新しい支払端末にした場合に、操作に習熟するまでに時間を要することが予想されるため、システム設計にあたって操作性は容易で、誰でもすぐに習熟できるようなインターフェース、システム設計が不可欠である。この点、利用者アンケートにおいても、「利用方法の容易性」は利用者が利用する理由の上位の要因にもなっているため、システム構築にあたっては利用方法、操作方法には特に留意する必要がある。

5-3 利用者からみた利便性・実用性、課題

申請・届出等手続の利用者の情報環境、リテラシーを確認した。次の検討事項として、経済産業省が申請・届出等手続の電子化のシステムとして想定しているスキームに関しての利用者サイドの利便性、実用性等を考察して、今後の課題を抽出する。

5-3-1 利用者からみた利便性・実用性

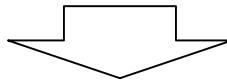
申請・届出等手続に係る手数料が電子化されることが、利用者サイドにとっていかなる利便性・実用性があるか検討する。特に、現時点において経済産業省ではフレキシブル・ディスク（FD）による電子申請が実施されている。これは、申請内容をFDに記録して、印紙（手数料相当額）とともに郵送するスキームである。

このスキームにおける問題点を整理し、申請・届出等手続がオンライン化され、手数料納付方法も同時にオンライン化が実現された場合を想定し、利用者にとっての利便性・実用性をリストアップする（図表 5-16）。

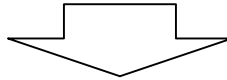
オンラインによる手数料支払が可能になると、時間的制約からの解放、場所的制約からの解放、時間短縮、締め切り直前の駆け込みの申請が可能、支払記録管理、身近な手段で支払可能、金額ミスが無くなる等の具体的な利便性・実用性がある。

図表 5-16 利用者からみた利便性・実用性

| 項目 | 内容 |
|--------------------------|--|
| 【現在】 マルチデバイス の申請方式 | 申請・届出等手続のFD化による郵送 印紙を申請書に貼付して 必要書類等を郵送 |
| 現在のスキーム の問題点 | <ul style="list-style-type: none"> ◆ (特許庁のケース) 申請・届出等手続のオンライン化されても、手数料納付方法がオンライン化されていない場合は、手数料納付のみオンライン以外の方法によって行う必要がある。例えば、前納として申請の前段階で印紙を郵送したり、金融機関の窓口で現金を納付し、納付済書を郵送したり、非常に煩雑な手間が残ることになる。 ◆ 手数料納付は、印紙という紙媒体においては特定の場所に出向いて、特定の決済媒体を現金と交換する必要がある。また、行政窓口での納付、金融機関での納付(特許庁)では特定の場所に出向いて、現金により納付する必要がある。 ◆ 現金と引き換えに得た特定の決済のための媒体(印紙、納付済書)を申請・届出等手続に係る行政機関へ郵送または持参する必要がある。 |



| 項目 | 内容 |
|------------------------|-----------------------------------|
| 【検討されている】 電子申請のスキーム | 申請・届出等手続のオンライン化 手数料納付方法のオンライン化 |



| 項目 | 手数料納付について内容 |
|-----------------|--|
| 利用者の 利便性・実用性 | <p>時間的制約からの解放：印紙販売所が開いている時間帯、金融機関が営業している時間帯、行政窓口が開いている時間帯などの時間的な制約があるが、これらの時間的制約が消失する。</p> <p>場所的制約からの解放：場所に制約されない。つまりどこからでも申請・届出等手続と手数料納付ができる。</p> <p>時間短縮：手数料納付のために印紙を購入する時間的なロスがなくなる。</p> <p>駆込申請が可能：手数料納付がいつでも可能になれば、駆込み的な申請・届出等手続が可能になる。</p> <p>支払記録管理：手数料支払記録が電子的に管理できるため、申請・届出等手続の多い事業者には利便性が高い。</p> <p>身近な手段で支払可能：インターネット・バンキング、モバイル・バンキング、テレホン・バンキングなどから容易に短い時間で支払うことができる。</p> <p>金額ミスが無くなる：手数料の金額を間違えることがなくなるため、手数料金額のミスで二度手間になることがなくなる。</p> |

5-3-2 現在想定されている申請・届出等手続のオンライン化における整理

申請・届出等手続に係る手数料の納付方法のオンライン化の実現は、利用者にとっての利便性・実用性は非常に高いものとなる。そこで、現在想定されている申請・届出等手続のオンライン化のスキームにおける課題の整理をする。

現在のスキームにおける手数料支払いの問題点は、金融機関を中心としたマルチペイメントネットワークだけを活用する方向性にある点である。というのも、金融機関におけるインターネット・バンキングやテレホン・バンキング等のみでは利用者の決済ニーズを十分に捉えることができず、利用促進が図られない可能性があるためである。

<課題の整理>

- ✓ 決済手段の多様化（クレジットカード、電子マネー、民間企業が提供する決済手段等）
- ✓ 容易でシンプルな操作性
- ✓ 金融機関に口座を開設しなくても、手数料納付をできるようにすること
- ✓ 金融機関でのインターネット・バンキング、テレホン・バンキング、モバイル・バンキングの利用申込に手間がかからないようにすること（現状、記入する書面、処理時間を要している）
- ✓ 手数料納付の事実を行政サイドと振込金融機関のホームページ（HP）で確認できること
- ✓ 払込通知が電子メール、郵送等により受け取れること
- ✓ オンライン決済を利用する場合に、手数料を割引する等のインセンティブをつけること

5-3-3 利用者に必要なシステム環境

ここでは、パソコンによってインターネットに接続するケースを前提として考察する。

（１） 利用者の必要なシステム環境

利用者が申請・届出等手続の電子化に対応するには下記のようなシステム機器が必要とされる。

<ハード機器>

- ✓ インターネットに接続できるパソコン
- ✓ モデム又はTA
- ✓ インターネット接続用の回線

<ソフト>

- ✓ 汎用電子申請用のソフトウェア

<その他>

- ✓ プロバイダー契約

<手数料関係>

- ✓ 銀行口座
- ✓ インターネット・バンキング等を利用できる状態（ID とパスワードがある状態）
- ✓ ブラウザー（インターネット・バンキング用ソフトウェア）

5-3-4 システム化に求められる要件を整理

- （１） 申請者要件・・・申請者が納付すべき金額・申請種類を、認識番号とパスワードの一致により、リアルタイムにレスポンスし、手数料の納付済確認の電子メール又は、申請者の専用画面においてリアルタイムに反映できるようにする。

(2) システム化に求められる要件

- ✓ 申請・届出等手続に係る納付すべき手数料金額、申請種類をリアルタイムにレスポンス
- ✓ 手数料の納付確認を申請者に対して電子メール又は申請者用の専用ページにリアルタイムに反映させ、納付確認を行う。
- ✓ 納付確認が行政サイドのHPで検索できるようにする。
- ✓ 手数料納付がなされた後、審査プロセスに入ったことを確認する電子メール又は申請者用の専用ページに反映させる。
- ✓ 業務拡大に対する要件
 - ・クレジットカード決済、コンビニエンスストア決済等にも対応する

5-3-5 セキュリティ面での不安など、利用者からみたIT化に伴う課題整理と対応方策

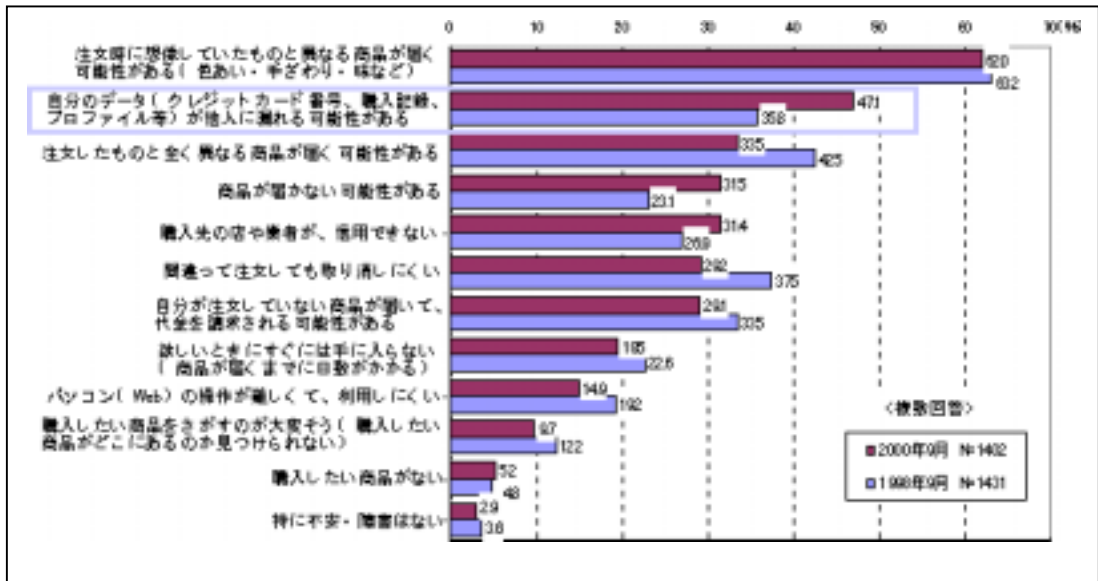
(1) セキュリティ面での不安

インターネットを通じた振込依頼(例:インターネット・バンキング等)には、個人サイドでは様々な不安等がある。それに対して、金融機関サイドでも種々のセキュリティ機能をもたせている(詳細はシステム面での検討)。

ここで、個人サイドのセキュリティ面での不安の問題を、「EC取引における不安の理由」、「インターネット消費者トラブルの現状と改善策 - インターネット消費者取引を中心として - 」を中心に検討する。

ECを利用する際に感じる不安や障害(図表5-17)として、この2年間で、ECを利用する際に、個人情報(クレジットカード番号、購入記録、プロフィール等の自分に関するデータ)が他人に漏れることに不安を抱く人の割合が上昇している。ネット上の個人情報の売買もあるからである。依然として、ECを利用する際、思い通りの商品が届かないことに不安や障害を感じる人の割合は高いものの、注文したものと全く違う商品が届くことや、間違って注文しても取り消しにくい等の不安や障害は減少している。

図表 5-17 EC を利用する際に感じる不安や障害



(資料)「情報機器やサービスの利用に関するアンケート」
 1997年3月～2000年9月 NRI 野村総合研究所

(2) インターネット消費者トラブルの現状と改善策 - インターネット消費者取引を中心として - 」

下記資料は BtoC の領域の調査であるが、個別苦情事例は、「支払」に関することや画面構成など消費者とのインターフェースの問題等が指摘されている。

申請・届出等手続に係る手数料納付のオンライン化への示唆の一つには、支払された旨を確実に申請者にフィードバックすることである。その手段としては、郵便または電子メールに送付、専用画面等への反映の方法によって実施し、また手数料の納付事実を認識番号とパスワードとによって、検索できるようにすることも重要である。

結果・現状

(1) 苦情の動向

PIO NET のインターネット関連の苦情件数は 17,697 件。消費生活センターにインターネット関連の相談が初めて寄せられた 1995 年度は 63 件に過ぎなかったが、年を経る毎に倍増し、99 年度は約 6,000 件を超える。インターネット関連の相談の中で、インターネット便乗型販売が伸びを鈍化している一方で、インターネット取引の中核であるインターネットを直接介して行われた「インターネット消費者取引」に係る苦情が増加している。

(2) 個別苦情事例（14 例）の調査

- ✓ 情報内容に訪問販売法（通信販売）で義務付けられている表示がない。
- ✓ 代金の前払いにおいて承諾等の通知書面の送付がない。
- ✓ 約款が記載されていない、重要事項について説明が不足。
- ✓ 画面構成が簡潔、明瞭でない。
- ✓ 訪問販売法の対象外の役務等に悪質商法が発生。
- ✓ 消費者からの申し込みを受けた旨の通知画面が来なかった。
- ✓ クレジットカードによる代金決済に関するトラブルが発生。
- ✓ 国際間取引でもクレジットカードによる決済等に関するトラブルが発生。
- ✓ 事業者の苦情対応にクレームが発生。
- ✓ 業法に抵触するおそれのある内容の広告がある、等の問題点が見られた。

改善案の提案

「インターネット消費者取引」の安全確保のための 7 つの具体的提案

- ✓ 重要な事項の明確化、平易な伝達。
- ✓ トラストマークの普及。
- ✓ 商品・役務等の指定制の撤廃もしくは指定商品・役務等の拡大。
- ✓ 申し込みを受けたことを画面で通知することの義務付け。
- ✓ 代金決済の安全確保。
- ✓ 海外の事業者との取引について消費者サイドに立ったチャージバック制度の創設、誘引から契約まで同一言語の徹底。
- ✓ インターネット消費者取引ルールの整備と違法行為・不正行為等の監視。

消費者へのアドバイス

- ✓ インターネットの利点と問題点をよく分かった上で使用する。
- ✓ 信頼できる事業者かそうでないかの識別が重要。
- ✓ オークション利用は、確実な商品引き渡し、代金決済を考える。
- ✓ 国際間取引は、オンラインマークの有無に気を付ける。
- ✓ 不可解なメッセージをクリックしてはならない。
- ✓ インターネットの便乗商法に注意が必要。

（出所：特別調査「インターネット消費者トラブルの現状と改善策 - インターネット消費者取引を中心として - 」の概要 国民生活センター 2000.10.26）

(3) IT化に伴う不安を軽減する課題

- a 申請・届出等手続のオンライン申請時点では、本人確認は識別番号とパスワードである。
- b 盗聴の防止
- c 不正アクセスの防止
- d 個人情報漏洩を阻止
- e 分かりやすい伝達等
- f 違法行為等の発生防止
- g オンライン申請上の一定のルール

(4) セキュリティ上の対応方策

- a 本人確認（成りすまし対策）
- b 盗聴対策
- c 不正アクセス対策
- d 個人情報の漏洩対策
- e 手数料納付の確認を確実に実施
- f 申請・届出等手続のオンライン申請上におけるルールの整備、セキュリティポリシーの策定
- g 違法行為・不正行為等の監視

6. 社会的影響分析

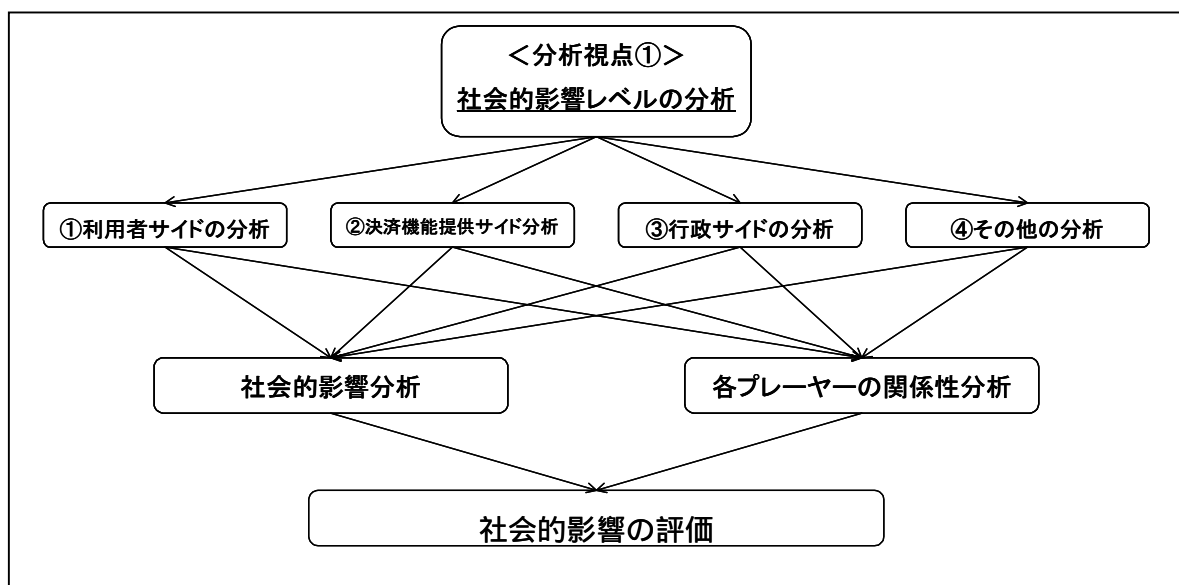
<社会的影響分析：目次>

| | | |
|-------|---|-----|
| 6-1 | 社会的影響分析のフレームワーク..... | 79 |
| 6-2 | 利用者サイドに与えるインパクト分析..... | 79 |
| 6-2-1 | 国庫金の納付の現状等 | |
| 6-2-2 | 利用者（申請者サイド）の手續の所要時間分析 | |
| 6-2-3 | 経済効果 | |
| 6-2-4 | 申請・届出等手續の電子化、手数料納付電子化による影響 | |
| 6-3 | 行政サイドに与えるインパクト分析..... | 85 |
| 6-3-1 | 国庫金の電子化による効果 | |
| 6-3-2 | 国庫金処理について | |
| 6-3-3 | 行政内部の処理時間の分析 | |
| 6-3-4 | 申請・届出等手續の電子化、それに係る手数料納付電子化による影響 | |
| 6-3-5 | 経済効果 | |
| 6-4 | 決済機能提供サイドに与えるインパクト分析..... | 93 |
| 6-4-1 | 現在の業務プロセスと電子化された場合の業務プロセス（税金・公金収納の窓口業務） | |
| 6-4-2 | 電子化による現在の事務処理コストの低減効果 | |
| 6-4-3 | 金融機関の公金等の処理コスト | |
| 6-4-4 | 金融機関（銀行）と行政との関係性変化の考察 | |
| 6-4-5 | 電子政府時代の金融機関の役割 | |
| 6-4-6 | マルチペイメントネットワークへの初期投資、それが立ち上がる必要条件 | |
| 6-4-7 | 海外での決済手段 | |
| 6-4-8 | 処理コスト分析 | |
| 6-5 | 行政書士に与えるインパクト分析..... | 99 |
| 6-6 | その他プレーヤーに与えるインパクト分析..... | 102 |
| 6-6-1 | 収納機関 | |
| 6-6-2 | パンチ業者、MT 搬送業者等 | |
| 6-7 | 各主体（プレーヤー）の関係性分析..... | 105 |
| 6-8 | 社会的影響分析..... | 105 |
| 6-9 | 社会的影響の評価..... | 106 |
| 6-9-1 | 経済効果の評価 | |
| 6-9-2 | 各主体間の関係性の変化と主体別のインパクトのレベル付け | |

6-1 社会的影響分析のフレームワーク

社会的影響レベルは、4つの分析を実施し（図表 6-1）、それに基づき社会的影響と各プレイヤーの関係性の分析を行う。次に、上記分析結果に基づき社会的影響の評価を行い、問題と課題の抽出の基礎とする。社会的影響の分析においては、手数料納付の電子化に限定せず、行政サイドにおける歳入の電子化をも視野に入れて、社会的影響を検討する。

図表 6-1 社会的影響分析のフレームワーク



6-2 利用者サイドに与えるインパクト分析

申請・届出等手続に係る手数料納付の電子化の影響だけでなく、国庫金納付の利便性向上を概観し、利用者サイドの分析として、申請・届出等手続の電子化と手数料納付の電子化のインパクトを明らかにする。

6-2-1 国庫金の納付の現状等

現在、個人・法人を問わず、国税や交通反則金、社会保険料などの国庫金を納付する場合、通常はその都度、書面（納付書）を持って民間金融機関等の窓口実際に足を運び、現金（ないしは小切手）で納付している（国庫金だけでなく、地方自治体の公金等も同様である）。国庫金の歳入事務の電子化が進めば、このように民間金融機関等の店舗にわざわざ足を運ぶ必要はなくなり、自宅あるいはオフィスから、情報端末（パソコン、携帯電話等）を操作するだけで納付することが可能となる。また、その場合には、金融機関等の営業時間に制約されることなく、いつでも、どこからでも納付できるようになることが期待され、国民にとっての利便性は格段に向上することになる。

また、パソコン等を使用しない（使用できない）人にとっても、民間金融機関の ATM¹で納付することが可能になれば、店頭の混雑等により窓口で番号札を持ちながら数分から数十分の間、待たされることも減少し、利用者の利便性は格段に向上する。ただし、これには利用できる能力（リテラシーが不可欠であり、デジタルデバイドを縮小する方策も不可欠である）があることが前提となっている。

「現在、国庫金事務を取扱っているのは、日本銀行、民間金融機関、郵便局などに限られているが、電子化を進めていく中で、金融機関以外の民間企業でも歳入金等を取扱えるようになれば、国民の利便性はさらに向上すると思われる。これは今後の検討課題といえよう」（「国庫金処理の電子化に向けて」日本銀行、2000年3月29日）としており、今後はコンビニエンスストアの決済ネットワーク、電子マネー、クレジットカード等の多様な決済手段への対応が望まれるところである。

6-2-2 利用者（申請者サイド）の手續の所要時間分析

申請・届出等手續の電子化よりインパクト、手数料等の納付の電子化によるインパクトの2点から分析する。ここでは利用者が現在要している時間を大まかに計測することにより、時間短縮効果を考察する。従来要していた時間が、申請・届出等手續の電子化、手数料納付方法の電子化の実現によって、いかに減少するかを明らかにする。

このことにより、電子化による利用者サイドへのインパクトを計測する。なお、分析では正確に時間計測したものではないが、およその時間を積上げて相対的に示したデータをベースとしている。

申請・届出等手續（従来形式）の利用者における所要時間分析
申請・届出等手續（電子申請）の利用者における所要時間分析

利用者における印紙による手数料納付の所要時間分析
利用者における手数料電子納付（電子申請）の所要時間分析

¹ コンビニエンスストア店内の現金自動預け払い機（ATM）が、2002年春にも現在の5倍の約12,000台に達する見通しとなっている。すでに設置済みのファミリーマートや計画を進めているセブン-イレブン・ジャパンなどに続き、ローソンも東京三菱銀行など4行と提携、今年10月から導入を始める。全国37,000店のコンビニのうち、2002年春には3店に1店でATM利用が可能になり、夜間や休日などに現金を出し入れしたい顧客の利便性が向上する。ローソンは5月にATM共同運営会社のローソン・エイティエム・ネットワークスを設立し、2002年秋までに首都圏と近畿圏を中心とした3,000店にATMを設置。他の都市銀行や地方銀行に参加を呼びかけ、2003年秋には4,000店に拡大する予定である。

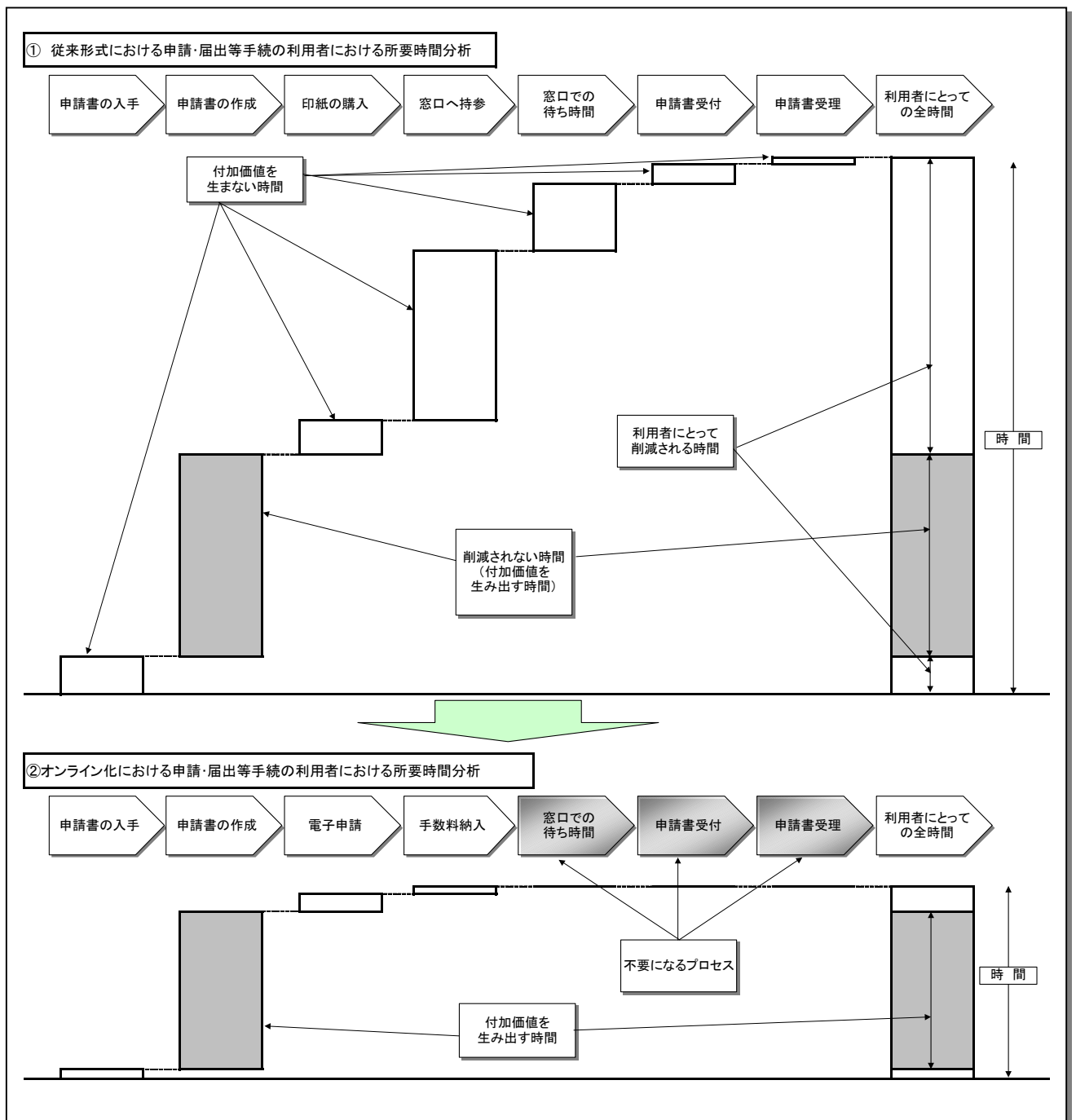
従来形式における申請・届出等手続の利用者における所要時間分析

利用者にとっての申請・届出等手続の業務フローにおいて、付加価値を生み出す時間は申請書を作成する作業プロセスのみである（図表 6-2）。それ以外については、付加価値を生み出す時間ではなく、利用者にとって削減されることが望ましい作業プロセスである。

オンライン化における申請・届出等手続の利用者における所要時間分析

オンライン化された業務フローにおいては、不要になる作業プロセスが3点あり、付加価値を生み出さない時間は大幅に削減されることが考察できる（図表 6-2）。また申請書の作成についても PC 等を用いることで、より作業効率が高まり、相対的な時間削減につながる。

図表 6-2 【申請者サイド】申請・届出等手続の所要時間分析



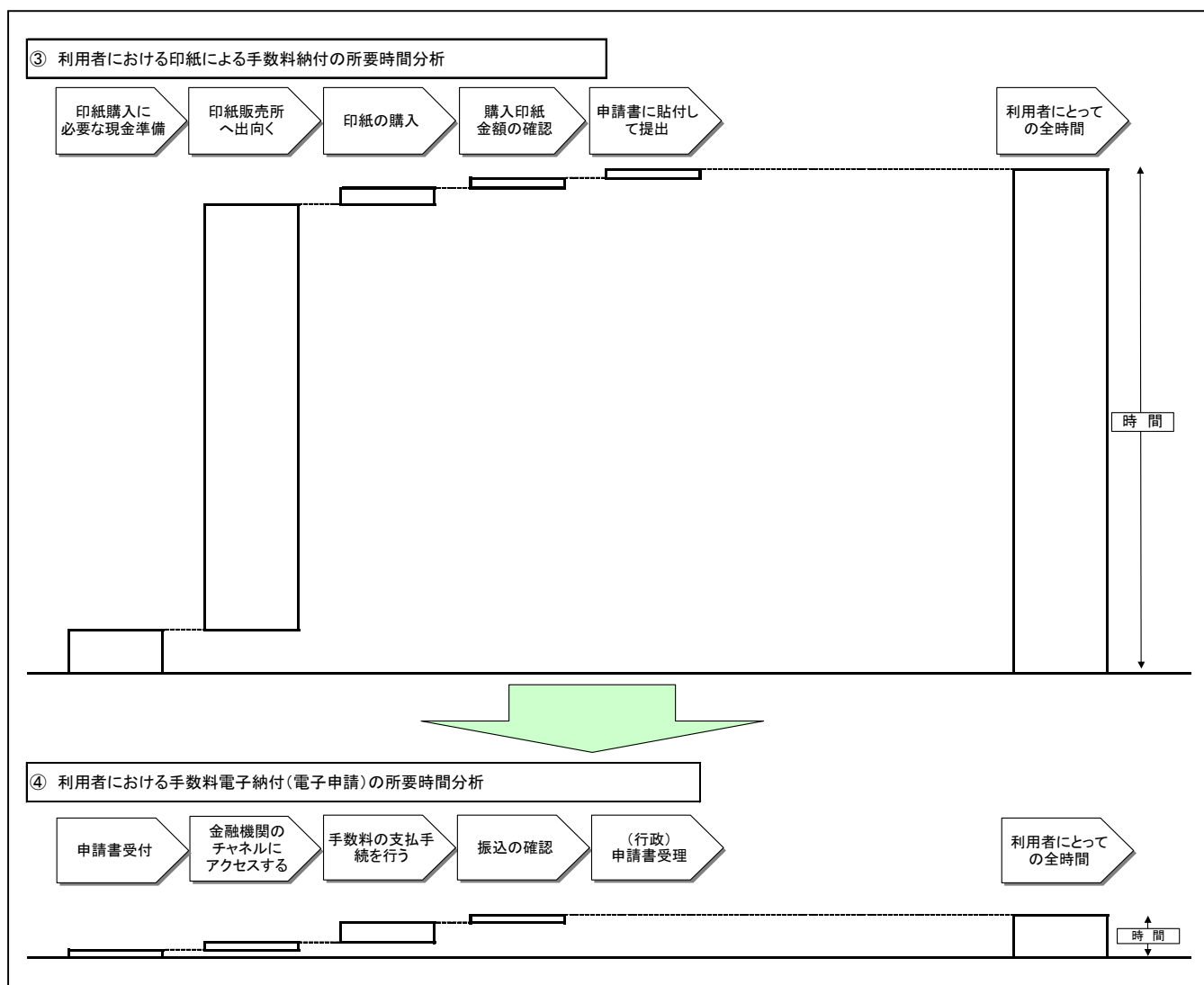
利用者における印紙による手数料納付の所要時間分析

利用者にとっての印紙による手数料納付の際にかかる所要時間を分析すると（図表 6-3）印紙の販売所に出向く時間が全体の時間に対してかなりの割合を占めていることがわかる。行政窓口で申請・届出等手続と手数料納付をする場合、行政窓口で印紙を購入することができるため、時間的な負担とならない。しかし、手数料納付が電子化されず、申請・届出等手続だけが電子化された場合には、印紙を購入する必要があるため、大きな非効率性が残ることになる。

利用者における手数料電子納付（電子申請）の所要時間分析

オンライン化された手数料納付の業務フローにおいては、相対的に大幅に短縮化されることがわかる。特に、場所を移動する時間が削減され、全体の時間が短縮化される点が評価できる。利用者にとっての全時間を比較しても、所要時間が削減され、全体的に効率的になっているといえる。

図表 6-3 【申請者サイド】手数料納付の所要時間分析



6-2-3 経済効果

利用者サイドにおける経済効果を算定する。

例として、特許庁で取扱う手数料納付が電子化に移行することで、申請者負担ベースでどのくらいの経済効果が出現するかを算出する。特許庁では、特許法、実用新案法、意匠法、商標法等を根拠とした申請等手続があり、年間約 263 万件の申請がある。

ここで経済効果を算出するに当り、申請者 1 人当りの手数料納付時間を現在おおよそ 70 分程と推定し、オンライン化された手数料納付方法を約 10 分程度とした場合に、納付時間の短縮は約 60 分となる。

手数料納付方法が全て電子化に移行した場合、申請者サイド（特許法のみ）では約 82 億円の経済効果が生まれると推定される。

これは、経済産業省管轄の一つの法令における手続であり、経済産業省管轄全体の法令に基づく全ての申請・届出等手続に係る手数料納付方法の電子化への移行によって、100 億円以上の経済効果が生み出されるものと推定する。

前提条件： 申請名：特許法、実用新案法、意匠法、商標法等

処理件数：年間約 2,632,094 件

手数料納付 1 件当り短縮時間 約 60 分（推定）

賃金関係

常用労働者 1 人ヶ月平均労働費用 502,004 円

1 日の所定労働時間（企業）7 時間 39 分

年間休日総数 113.2 日

（以上資料出所：労働省「賃金労働時間制度等総合調査」平成 10 年）

1 人当りの 1 時間のコスト算出過程

年間労働時間：7 時間 39 分 × (365 日 - 113.2 日) 1,926.27 時間

月間平均労働時間：1,926.27 時間 ÷ 12 ヶ月 160.52 時間

1 時間当りの平均労働費用：502,004 円 ÷ 160.52 時間 = 3,127.36 円

計算過程：年間処理件数 2,632,094 件 × 60 分（@処理時間）= 157,925,640 分

157,925,640 分 ÷ 60 = 2,632,094 時間 × 3,127.36 円 = 8,231,505,492 円

6-2-4 申請・届出等手続の電子化、手数料納付電子化による影響

利用者にとって、申請・届出等手続の電子化、それに付随する手数料納付方法の電子化の実現により、利用者の利便性は確実に向上すると考えられる。

ただし、事業者による利用と個人の利用とでは、目的、利用環境が異なり、利便性の度合いも

異なるが、短期的には、事業ベースでの利用者へのインパクトが大きいだろう。しかし、行政サイドの効率性向上につながるのは、個人の利用拡大が鍵となる。というのも、地方自治体を含めた場合、定額、大量処理の申請・届出等手続で、かつ手数料を要するケースにおいては個人ベースでの利用件数のほうが多いため、そうした特性のある申請・届出等手続の種類から電子化されていくことが行政内部での業務効率化につながるからである。例えば、国家試験、資格登録、資格登録更新等で審査の手間がかからず、これらの特徴は単純処理、反復継続的処理、定型的処理であるという特徴を有する。

なお、情報化の進んでいない中小零細企業（中小企業白書から情報化進展の統計）や個人は、恩恵を受けにくい可能性がある。しかし、この点も行政サイドが種々のサポートシステムをいかに構築するかによって利用促進度合いが上下する。特許庁では、「共同利用センター」という特許申請を電子化によって行うことができる施設（インフラ）を用意し、電子申請のための環境整備がなされている。ここでは、専門アドバイザーから各種の支援を受け、申請・届出等手続のオンライン申請に必要な機器等を操作し、申請まで行うことができるのである。

6-3 行政サイドに与えるインパクト分析

利用者サイドのインパクト分析に続いて、行政サイドに与えるインパクトを分析する。

経済産業省管轄の申請・届出等手続に係る手数料納付は、そのほとんどが国庫金であるため、電子化による効果は、国庫金の歳入処理という視点に立ち、日本銀行、諸官庁にいかなる影響があるか考察する必要がある。次に、国庫金処理の現在の方向性を把握し、申請・届出等手続の電子化のインパクト、申請・届出等手続に係る手数料納付方法の電子化のインパクトを時間ベースで捉え、経済効果を算出する。

6-3-1 国庫金の電子化による効果

(1) 日本銀行

国庫金事務の電子化が進めば、日本銀行においても事務効率化が可能となる。日本銀行では、民間金融機関の間の資金決済や国債決済のように、日銀ネットによるオンライン処理を進めてきた事務については、過去 10 年間で事務量がほぼ倍増した中で、担当人員は 2 割弱減少している。こうした合理化効果は業務の電子化によって、1 人当りの生産性が飛躍的に向上した結果である。

しかし、国庫金事務については、事務量が 3 割増となった一方で、人員は数%の小幅な減少にとどまり、効率化は遅れがちであった。これは紙ベースに頼り、人手に頼る業務プロセスが多く、事務の効率性を阻害する大きな原因となっている。

今後、国民年金保険料の受入という大量の事務（年間 1 億 5,000 万件）が、2002 年度（平成 14 年度）以降、市町村から国へ移管されることから、日本銀行の本支店における取扱事務量は大幅に増加することが予想される。このことから、日本銀行の国庫金処理においては、電子化への移行ニーズは極めて大きい。

(2) 国（諸官庁）

国（諸官庁）においては、現在全国約 8,500 の官署において、日々計算整理事務を行っているが、書面と人手による取扱いが中心である。国庫金事務が電子化された場合、これらの事務処理は大幅に効率化され、全国の官署の合理化につながると考えられる。合理化の結果、人員削減等が可能になれば、行財政改革の推進にも貢献するだろう。

また、国の資金効率が向上することも期待できる。現状、国税などの受入資金は、納付書類の内容確認や搬送に時間がかかるため、政府預金口座への入金、国民が民間金融機関に納付した日の 2 営業日から 4 営業日後になる。その間、納付された金融機関に納付された受入資金が資金運用益ゼロで滞留することになる。

今後、国庫金事務の電子化が進めば、政府預金口座への入金時期を繰り上げることも可能になり、国の資金効率が改善することになると思われる。国の資金は膨大な額の出入りがあるため、たとえ 1 日入金が早まっても、年間ベースみればかなり大きく資金効率が改善されることになる。例えば、東京都の場合は一般会計、外郭団体などの収納・支払いで年間 20 兆円に上る資金が指定

金融機関を通過するため、「1、2 日の間、銀行に滞留するとすれば運用によって年間数十億円の収益が生まれる」との指摘もある。これを国庫金の資金効率に適応して考えた場合、おおまかに数百億円以上の収益が生まれると考えられる。

6-3-2 国庫金処理について

経済産業省管轄の申請・届出等手続に係る手数料は、国庫金であることは指摘したが、そこで、行政サイドに与えるインパクト分析の前提として、国庫金処理の実態を概観し、いかなる問題・課題があり、国庫金処理の電子化に向けて行政サイドにとっていかなるニーズが存在するか把握する。

国庫金処理においては、(1)ペーパーレス化、(2)キャッシュレス化、(3)ネットワーク化を実現することを目標にしている。これは、申請・届出等手続に係る手数料収納においても同様のことが当てはまる。各内容は下記の通りである。

(1) ペーパーレス化

ペーパーレス化とは、国庫金の受払に関する情報に関して、情報技術を利用することにより、書面によることなく電子媒体により伝達することをいう。現状は、歳入金等についてのペーパーレス化は全体の1割にも達していない。また、歳出金等についても約3割は書面に基づく事務処理が行われている。このため、「国民 - 民間金融機関 - 日本銀行 - 諸官庁」の各段階において、膨大な書面情報の搬送、処理（入力、計理、記帳、報告、通知等）保管が行われている。これらの事務は、いずれも人手を中心にして行われ、大きな事務処理コストが発生している。この点、金融機関へのヒアリングでも、国庫金だけを取扱っているのではなく、地方税、公金等の扱い種類並びに取扱量も多い。特に指定金融機関になると、恒常的に膨大な紙ベースの事務処理負担を強いられているという。

こうした問題に対して、事務の流れの「川上」の段階で書面情報を電子情報に置き換え、これを利用して後続事務まで一貫して（いわばシームレスに）電子的に処理できれば、効率性は非常に高いものとなる。そうした観点に立ち、今後、インターネット・バンキング等の普及が、歳入金等についての「川上」段階からのペーパーレス化に寄与するものと期待される。

しかし一方、国や民間金融機関との間の情報のやりとりを、すべての国民にパソコンなどの情報端末によって行うよう求めるのは難しい。むしろ、一定範囲では書面が残るものと想定しておく必要がある。また、そうした事情を前提とすれば、民間金融機関が書面を受け付けた段階で、書面情報をどのようにして効率的に電子情報に置き換えるかを工夫していくことも課題となる。この点、例えばバーコード・リーダーを利用するとか、ATMにOCRを組み込んで書面情報を機械で読取り、電子情報化するといった方策も考えられる。また、そのためには、あらかじめ書式を標準化しておくとか、バーコードやOCR文字を印刷しておくといった工夫も必要となろう。なお、「国 国民」への納入告知・督促や、「国民 国」への申告を電子情報化することも、国民の利便性向上の観点から、別途検討が進められている。

(2) キャッシュレス化

キャッシュレス化とは、国庫金の受払いを、国民の預金口座からの振替、預金口座への振込みによって行うこととし、国庫金の受払いを、国民の預金口座から振替、預金口座への振込みによって行うこととし、国庫金の受払いにできるだけ現金を使わないようにすることをいう。現金の受渡しは、国民と民間金融機関の間であれ、民間金融機関と日本銀行の間であれ、取扱いにリスクとコストを伴う。これに対して、預金口座からの振替や預金口座への振込は、金融機関の事務として従来からコンピューター化された記帳処理によって扱われており、効率的であるばかりか、国民にとっても便利である。またマクロ経済的にもプラスの効果がある。

図表 6-4 国庫金の処理方法の実態

現状の国庫金の処理方法(1998年度)

①歳入金等

| | 取扱件数 | 比率 | キャッシュレス化 | ペーパーレス化 | ネットワーク化 | 処理方法()内は典型例 |
|-------|-------|------|----------|---------|---------|--|
| 窓口納付 | 57百万件 | 68% | | | | 納付者が窓口で現金などで納付。 |
| 書面処理 | 43百万件 | 51% | × | × | × | 全ての処理を基本的に証券の手作業処理で行う。(源泉税、交通反則金) |
| OCR処理 | 14百万件 | 17% | × | × | × | 金融機関の窓口で受入れたOCR専用証券を、日本銀行の本支店に集中し、ここでOCRシステムにより読取処理したうえ、官庁にMTでデータを渡す。部分的な電子化といえる。(源泉税、申告税、労働保険料) |
| 口座振替 | 27百万件 | 32% | | | | 納付者が口座振替で納付。 |
| 書面ベース | 20百万件 | 24% | ○ | × | × | 官庁が納付者の預金口座のある金融機関に書面で明細を送付。金融機関は明細を手入力して口座振替を行い、その結果を日本銀行や官庁に書面で報告する。手入力負担がかなり残っている。(厚生年金等保険料) |
| MTベース | 7百万件 | 8% | ○ | ○ | × | 官庁が書面のほか口座振替の明細を収録したMTを金融機関に渡す。金融機関はMTを機械処理して口座振替を行い、結果をMTで官庁に報告。事務の大半は機械処理。(申告税) |
| 合計 | 84百万件 | 100% | 32% | 8% | 0% | |

②歳出金等

| | 取扱件数 | 比率 | キャッシュレス化 | ペーパーレス化 | ネットワーク化 | 処理方法()内は典型例 |
|-------|--------|------|----------|---------|-----------|--|
| 小切手払 | 3百万件 | 2% | × | × | × | 債権者が国から小切手を受取り、日本銀行本支店や代理店に呈示し現金化。 |
| 口座振込 | 184百万件 | 98% | | | | 債権者の口座に振込。 |
| 書面ベース | 51百万件 | 27% | ○ | × | × | 官庁が日本銀行本支店や金融機関に書面で振込明細を渡し口座振込を依頼。金融機関では明細データを手入力して振込み。手入力負担が残る。(国税還付金、失業給付金、国家公務員給与) |
| MTベース | 129百万件 | 69% | ○ | ○ | × | 社会保険庁、労働省から日本銀行本店がMTで各種年金の振込明細を受領。日本銀行は金融機関毎にデータを振分けてMTで渡す。金融機関の手作業負担は比較的軽い。(厚生年金等給付金、労災年金給付金) |
| データ伝送 | 4百万件 | 2% | ○ | ○ | △ (一部) | 大蔵省会計センターから日本銀行本店がMTで歳出金の振込明細を受領。日本銀行は全銀センター経由で全銀システムを使って金融機関にデータ伝送する。大半の処理が電子化。(各種の歳出金) |
| 合計 | 187百万件 | 100% | 98% | 71% | 0% | |

(出所:「国庫金処理の電子化に向けて」日本銀行、2000年3月29日)

現状、歳出金等については、口座振込によるキャッシュレス化がほぼ実現している。一方、歳入金等については、口座振替の利用は約3割にとどまり、民間金融機関等の窓口での納付が約7

割を占めている（図表 6-4）。したがって、ここでは歳入金等の納付処理等のキャッシュレス化が具体的な課題といえる。もっとも、口座振替納付に対しては心理的な抵抗を覚える人も存在する。また、国民のすべてが金融機関に預金口座を持っているわけでもない。特に、日本人は現金決済を好む国民性があるため、今後とも現金納付を 선호する利用者セグメント（利用者層）がある程度残ることは想定しておく必要がある。

(3) ネットワーク化

ネットワーク化とは、「国民 - 民間金融機関 - 日本銀行 - 国（諸官庁）」の間を結ぶコンピューター・ネットワークを利用して、電子化された国庫金受払いに関する情報を伝達し、処理することである。

現状、「国民 - 民間金融機関 - 日本銀行 - 国（諸官庁）」間の情報伝達は、書面の搬送により行われることが多く、人手の介在が避けられない。これに対し、できるだけ「川上」の段階で電子化した情報をコンピューター・ネットワーク経由で伝送し、関係者の各段階で自動処理できるようにすれば、大幅な事務効率化を実現することが可能となる。

最近、民間金融機関、日本銀行、諸官庁のいずれにおいても、組織内部にコンピューター・ネットワークを構築し、データ処理をそれぞれのコンピューター・センターで集約的に行おうとする傾向が強まっている。したがって、各関係者のコンピューター・センターを直接接続するコンピューター・ネットワークを構築することにより、ネットワーク化を実現していくことも展望される。また、「国民 - 民間金融機関」の間については、インターネット・バンキング、ファーム・バンキングなど、民間金融機関等の運営するネットワーク・システムを活用していくことが考えられる。

なお、「国民 - 民間金融機関 - 日本銀行 - 国（諸官庁）」の流れをシームレスにつなぐ役割を担う補完的なネットワークが、現在実現段階に入りつつあるマルチペイメントネットワークがある。従来は、金融機関、行政サイドとの情報ネットワークはシームレスに連結されていなかったために、納付（決済）情報のやりとりは紙ベースで行われていた。マルチペイメントネットワークは、従来の金融機関の情報ネットワーク、行政機関の情報ネットワーク、収納機関の情報ネットワークがそれぞれ断絶されていた状態から、各ネットワークをシームレスに連結する補完的な役割を担っている。さらに、マルチペイメントネットワークは上記以外の様々な付加機能を具備し、サービス向上に寄与するものである。

6-3-3 行政内部の処理時間の分析

これまでの考察から、国庫金の歳入プロセスにおいては、大きな非効率性が存在する。紙を中心とした事務処理のために、行政内部における処理プロセスにも非効率性が存在する。国庫金のなかでも、申請・届出等手続きに係る手数料の収納プロセスにおいては、人手を中心とした「金額確認、消印、手数料の集計作業等」があり、事務効率性向上の阻害要因になっている。

そこで、申請・届出等手続きに係る手数料に限定して考察した場合、行政サイドにはいかなるメリットとデメリットがあるか。旧プロセスと電子化された場合のプロセスの比較検討を実施し、所要時間の比較検討（時間削減差異分析）を行う。

この結果から考察できることは、申請・届出等手続の電子化、申請・届出等手続に係る手数料の納付方法の電子化によって、行政内部においても高い効率性が実現される可能性がある。

現在の行政内部における手続処理の所要時間分析（図表 6-5）

電子申請時代の行政内部における手続処理の所要時間分析（図表 6-5）

現在の行政内部における印紙処理の所要時間分析（図表 6-6）

電子申請時代の行政内部における手数料関係処理の所要時間分析（図表 6-6）

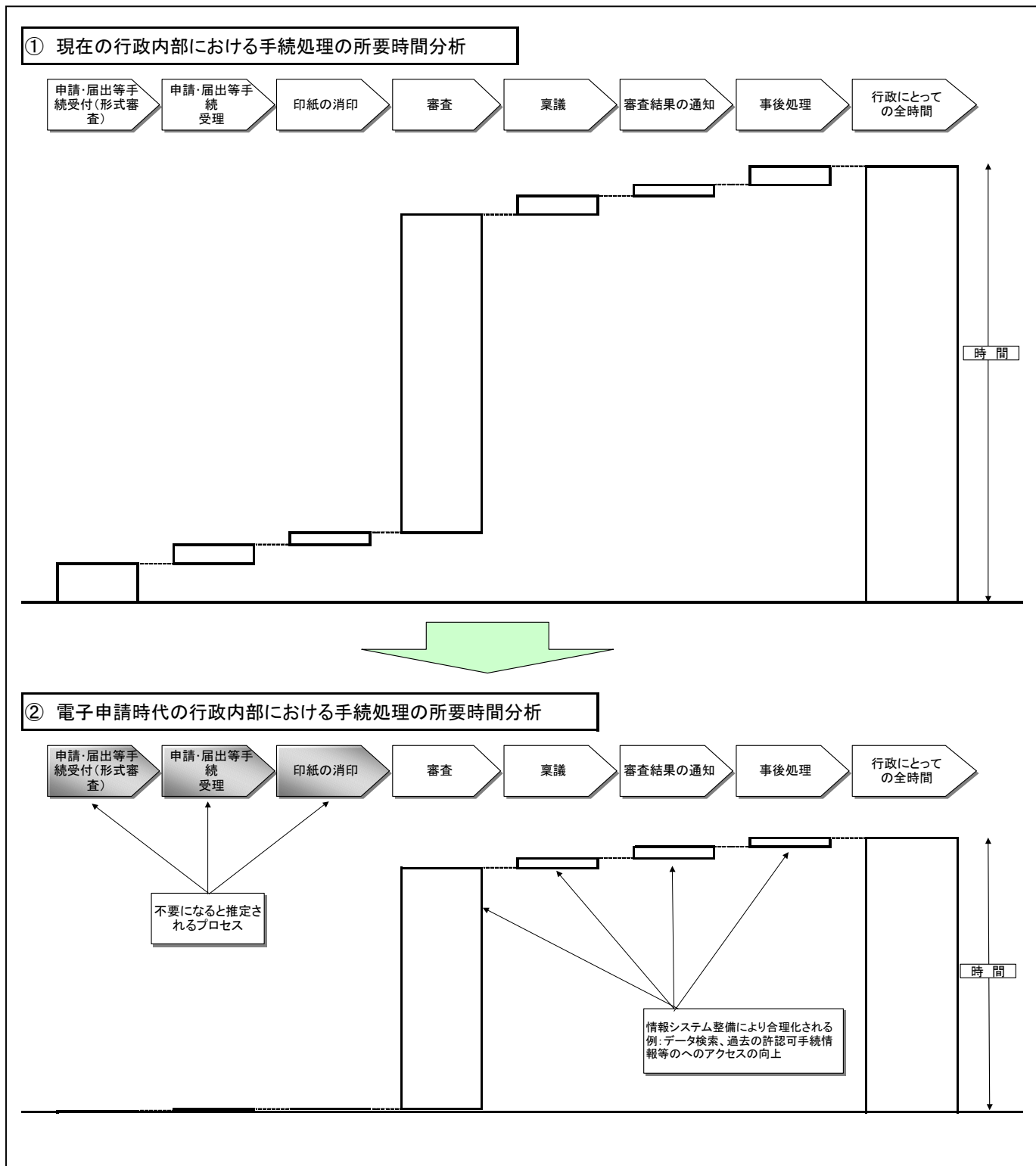
6-3-4 申請・届出等手続の電子化、それに係る手数料納付電子化による影響

ヒアリングから得た情報と、各種の業務プロセス分析の結果、申請・届出等手続の電子化、申請・届出等手続に係る手数料の納付方法の電子化により、行政内部においても業務の効率化に確実に実現されることが指摘できる。特に、処理時間の削減、処理コストの削減が達成できる可能性が高い。これにより、職員数の削減も可能になる。しかし、一方で情報化を推進する現場における専門職員（電子化推進のためのプロフェッショナル）の数は現在以上に増加すると推測される。

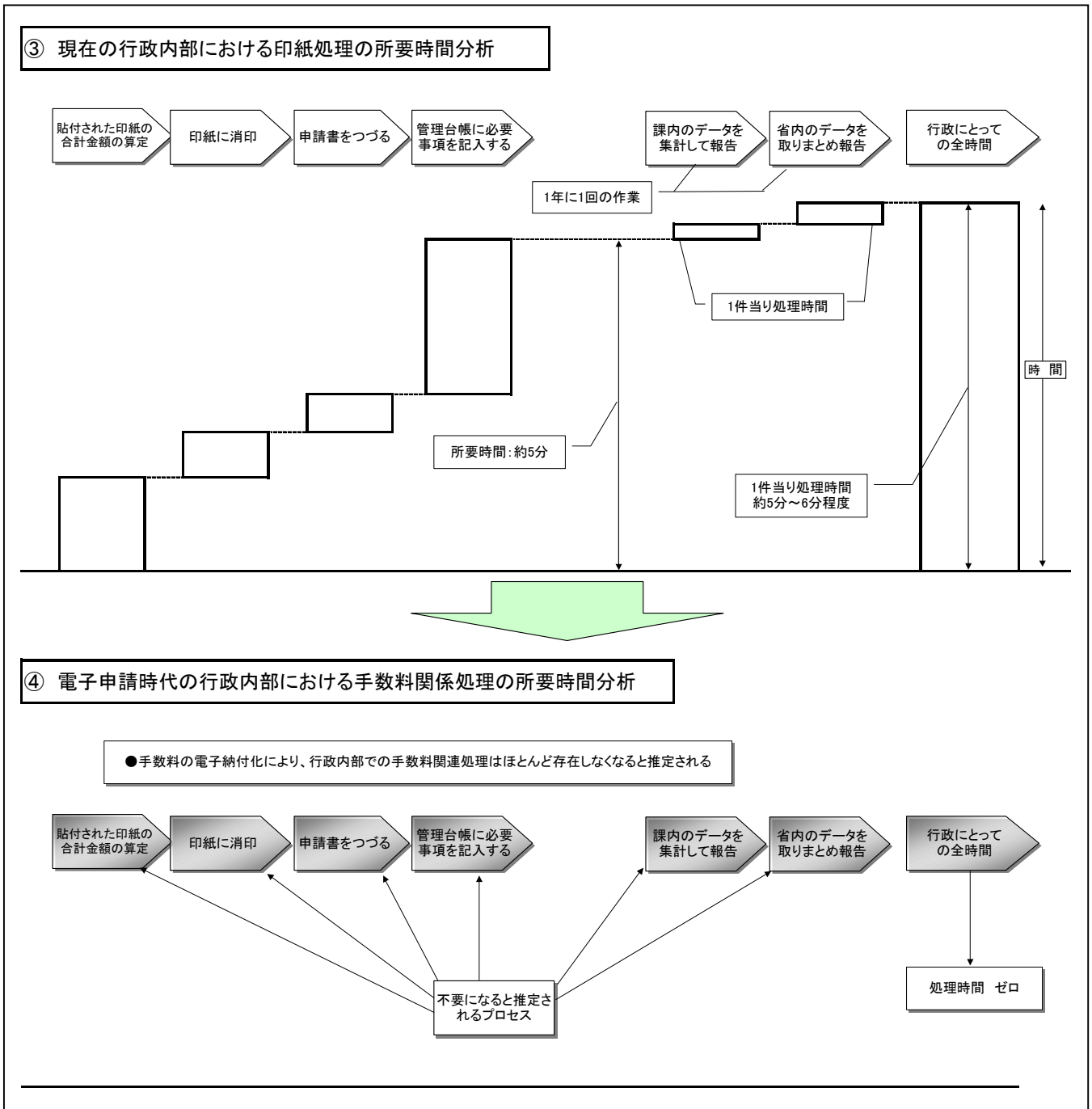
上記のように申請・届出等手続の電子化、それに付随する手数料の納付方法の電子化は、確かに業務の効率化を達成する可能性を秘めているが、運用を間違えば行政内部の業務処理において職員を混乱させ、非効率化につながる可能性もある。

こうしたことを防ぐためには、まず事前に業務の BPR を徹底的に実施する必要がある。というのも、内部事務のプロセスが電子化されたプロセスに整合的でなければ、電子申請という仕組みを取り入れても、円滑な処理どころか様々な弊害が生じ、逆に効率性を落としてしまうからである。

図表 6-5 【行政サイド】 手続処理の所要時間分析



図表 6-6 【行政サイド】手数料納付の所要時間分析



6-3-5 経済効果

行政窓口で受け付けた申請・届出等手続に係る手数料納付処理として、例えば電気事業法に係るある申請・届出等手続において約5分程度要している。

そこで、手数料処理の経済効果を算出する場合、機会損失の概念で算出することができる。下記の2つの変数により、手数料納付方法の電子化によって削減される時間が算出される。

例えば、電気事業法を根拠法とする「主任技術者の免状交付申請」の場合、年間約3,000件の処理件数があり、手数料納付方法が全て電子化に以降した場合、781,840円の経済効果が生まれる。

前提条件： 申請名：主任技術者の免状交付申請

処理件数：年間約3,000件

手数料処理の1件当たり所要時間 約5分（ヒアリングにて聴取）

計算過程：年間処理件数3,000件 × 5分（@処理時間）= 15,000分

15,000分 ÷ 60 = 250時間 × 3,127.36円 = 781,840円

6-4 決済機能提供サイドに与えるインパクト分析

決済機能提供サイドが受ける影響は、コスト削減などメリットが極めて大きいと考えられる。行政サイドの収納業務は、紙を中心とした手法により行われているものであり、申請・届出等手続に係る手数料の電子的納付並びに公金等の収納も同時に電子化されれば、全体で5,000億円以上の経済効果がでる可能性がある。

金融機関では、窓口事務の省力化、ATM、OCR等の最新機器を導入した店舗の拡大、事務センターでの事務処理の集中化など、さまざまな形態で事務処理効率の向上を推進してきているが、金融機関が行う国庫金事務（その他行政関係の歳入事務もある）は、営業店等の窓口において書面を手作業で処理することが中心となっており、効率化をほとんど進めることができない事務類型となっている。

金融機関からは、紙による納付書の電子的処理による事務の抜本的な見直しを期待されており、自治体への電子化対応の働きかけも、指定金融機関の59.1%（「地方公共団体との取引改善等に関する実態アンケート」社団法人全国地方銀行協会）が事務処理の電子化推進の働きかけを行っている。

6-4-1 現在の業務プロセスと電子化された場合の業務プロセス（税金、公金収納の窓口業務）

マルチペイメントネットワークが導入された場合、金融機関（銀行）にとって業務プロセスの改善に直結し、

事務処理コスト低減

窓口業務の効率化によるCS向上（サービス品質の向上）

残業の減少

営業業務時間の捻出

など、収益の向上につながる具体的な効果が期待できる。

6-4-2 電子化による現在の事務処理コストの低減効果

現在の業務プロセスを考察すると、銀行はコスト的にも赤字を出しながら行政サイドの公金収納等の処理をしているのが現状である。下記は、マルチペイメントネットワークの実現により経済効果が出現するのである。

< 大手地方銀行窓口での処理時間・・・試算 >

計算の前提条件：

納付1当り処理時間 61秒×2,000万枚（年間）=33.9万時間（窓口受付担当者の時間のみ）

納付書1枚当り処理コスト 40円×2,000万枚=8億円（窓口受付担当者の時間のみ）

さらに公金収納では、次のような処理がプラスされる。

営業店内の集計、出納事務、事務センターにおける処理コスト、事務センターの人員費（約20人）、納付済通知書の仕分け、納付済通知書を行政機関に持ち込む作業、スペース

占有等々。これらの処理時間、コストを算定すると、窓口のベースでの処理コストより多く要しているのが現状である。

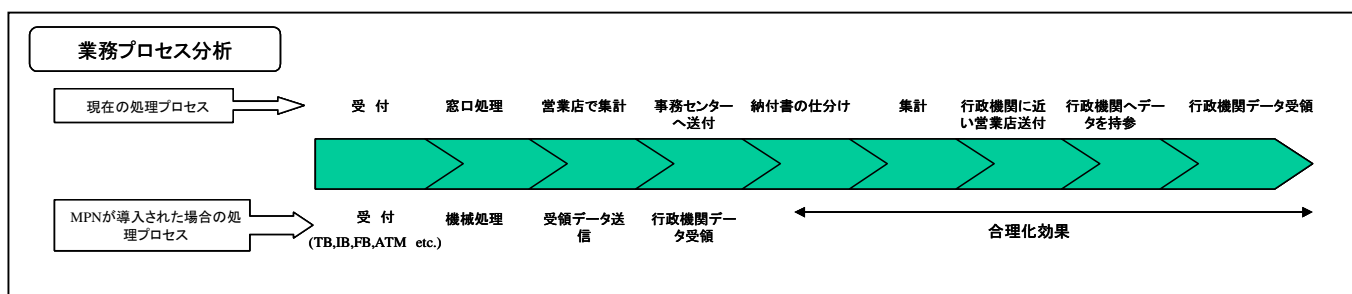
上記は窓口担当者の時間のみであるが、様々な付随経費を算出すると全体としては1件当りの処理コストとして、400円から500円という意見もあった。

この400円～500円という数値を基本に算出すると、マルチペイメントネットワークによって80億円から100億円の経済効果を大手地方銀行が1年間に享受できる可能性がある。これが銀行全体となれば、5,000億円以上の規模の経済効果になる可能性がある。図表6-7にあるように、マルチペイメントネットワークを活用することによって、業務の効率化が図られる。具体的には、これまで人手に依存してきた処理プロセスのいくつかが削減されるため、合理化効果が大きいと分析できる（図表6-7）。

したがって、金融機関にとってマルチペイメントネットワークへの投資は、将来のコスト削減効果を考慮すれば十分に見合うため、投資のインセンティブがある。大手地銀担当者も、「MPN（マルチペイメントネットワーク）による事務処理効率化により、投資コストは1年以内に回収できる可能性もある」という考えもあるため、特に大手金融機関であれば、投資については規模の経済性（スケール・メリット）が効くために、マルチペイメントネットワークのインフラ投資への投資インセンティブは十分であろう。

一方、中小金融機関は自らが膨大な投資コストを負担することは難しいために、信用金庫、信用組合等は共同でデータセンター等を共有する仕組みで実現する方向性にある。

図表 6-7 銀行における公金処理プロセス



6-4-3 金融機関の公金等の処理コスト

金融機関（銀行）における窓口における収納書1枚当り処理コストはおおよそ200円から400円・500円が上限であると見積もることができる。実際にはこの処理を銀行は行政サイドに「無料」で提供している。

口座振替の1件当りのコスト：約50円（MT 45円、MD 40円 + その他経費 = 50円程度）

しかし、実際にはこの処理を銀行は収納機関サイドに対して5円程度で提供しているのである。これに対する銀行が受ける見返りは、公共料金の自動振替をセットすることによる低コスト預金の安定的調達である。公共料金の自動振替をセットすると、普通預金の平均残高が増加し、金融機関にとっては調達コストの低減につながるのである。

6-4-4 金融機関（銀行）と行政との関係性変化の考察

金融機関と行政サイドにおいて、『指定金融機関』のあり方の変化が加速しつつある。

今後、決済が電子化していけば、行政サイドとの関係は現在のようなもたれ合いの関係からよりドライな関係に移行すると推測される。

現在、地方公共団体との取引における採算の悪化、指定金融機関契約書等の見直し、指定金融機関業務内容の明確化、事務処理の電子化推進、非公募地方債の公募化等、郵貯への地方公共団体の預金集中の問題など6つの理由から関係の見直しが検討されている。

銀行は指定金融機関制度があり、「事務処理の電子化推進」を地方自治体に働きかけているが、営業店業務における地方公共団体の収納事務は納税通知書等の書類に基づく事務処理となっていて、人手による事務作業が中心となり、営業店業務の中で最も機械化が遅れている分野である。

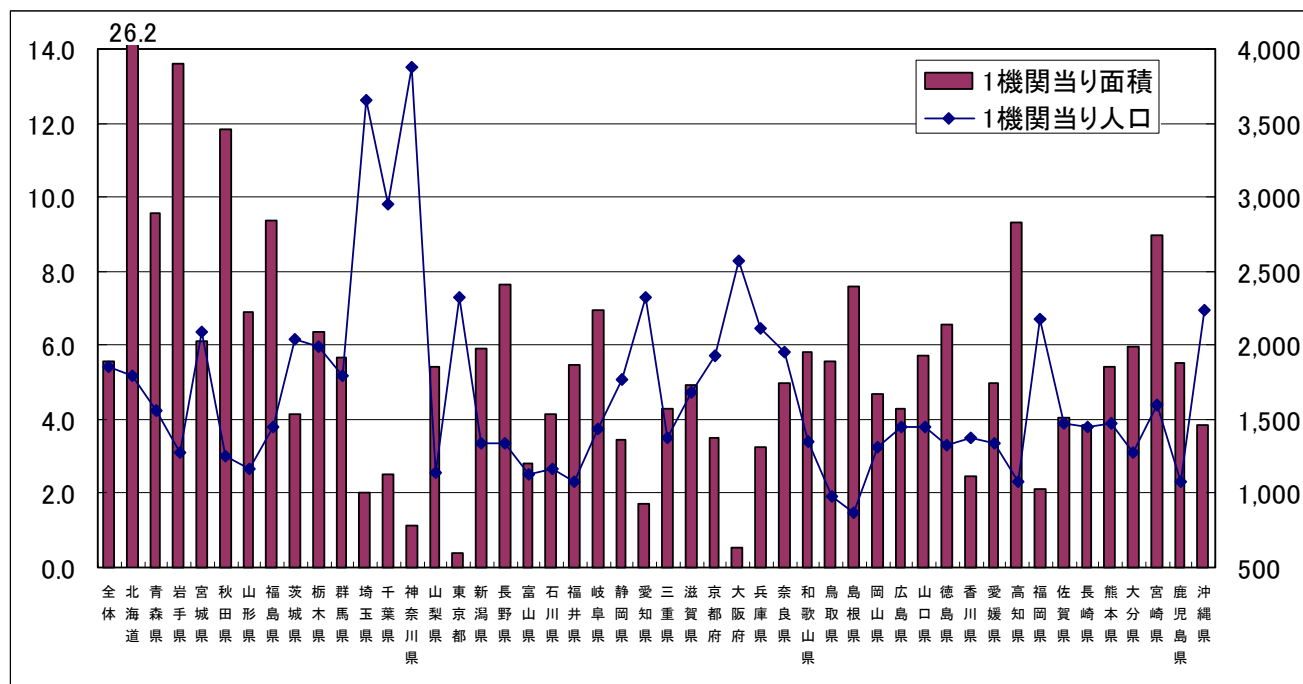
地方公共団体の収納事務については、地方自治法施行令第168の3第1項に、指定金融機関は「納税通知書、納入通知書その他の納入に関する書類に基づかなければ、公金を収納することができない」と規定されており、営業店事務の効率化を阻害し大きな事務負担となっている。

全国地方銀行協会は、収納事務効率を上げるために、総務省等に対して、収納事務を書類に限定している地方自治法施行令の改正を要望するとともに、各地方自治体独自の体系による電子化ではなく、同一体系による電子化を実現するように要望している。

6-4-5 電子政府時代の金融機関の役割

申請・届出等手続きが電子化されても、人と人とのやり取りは信頼形成のために重要であり、今まで以上にヒューマンタッチな関係が重要になる。

図表 6-8 金融機関の地域偏在性の検証グラフ



そこで、金融機関が行政サービスの一部を実施できる可能性を検討する。電子政府時代の金融機関の役割はその信用力（セキュリティ体制）を背景にして重要な役割になり、今後個人認証の

補完機能を果たしていくことも検討できる。行政 IC カードと金融機能をセットした多機能 IC カードにより、申請手続もできるようになる。フィンランドでは、既に電子 IC カードによって申請・届出等手続が実現されている。

ここで、金融機関が地域カバー率の高いインフラとして、金融機関店舗の偏在性を検証すると（図表 6-8）、全国には郵便局、農協、信用金庫、信用組合という小規模の地域密着型の店舗がバランスよく存在するため、金融機関は今後行政サービスにおいて『個人認証』と『公金、手数料等納付をワンストップ』で行うことができる行政サービスの拠点となる可能性も秘めている。

この点で、既にコンビニエンスストアは、店舗内にマルチメディア端末を設置して、そこから行政サービス情報を引き出し、店内のレジで手数料決済が完結する仕組みを模索している。しかし、金融機関がコンビニエンスストアと異なる点は、信用力を背景にしたセキュリティの高さである。この点、金融機関はコンビニエンスストアよりも相対的に優位性がある。

6-4-6 マルチペイメントネットワークへの初期投資、それが立ち上がる必要条件

マルチペイメントネットワークは金融機関サイドに最も大きな投資負担がかかる仕組みになっている。その分だけ経済効果も最も大きく享受することになる。

そこで、マルチペイメントネットワークの初期投資回収の観点から、マルチペイメントネットワークが立ち上がる条件を考察すると、金融機関の投資コスト回収ができる仕組みにすることにある。行政サイドのほとんどが納付書等の紙ベースの収納プロセスから電子ベースの収納プロセスに移行する見込みがなければ、マルチペイメントネットワークへの投資インセンティブは減少する。そこで、行政サイドにおける現在の紙ベースでの処理プロセスが電子化に対応する必要性がある。

この点が、今後金融機関がマルチペイメントネットワークに参加するかどうか、成功の鍵を握っている。なぜなら、金融機関は、行政関連の収納業務の効率化を狙っているため、行政サイドが全て決済ネットワークに乗ることが不可欠なのである。そのため、行政サイドの足並みが揃うことが必要条件であるといえる。

大手地方銀行担当者は、行政サイドの全部参加するような方向性がないと、多額の投資はできないだろうし、将来的にもマルチペイメントネットワークは機能しない可能性がある、話した。

6-4-7 海外での決済手段

海外では、クレジットカードにより行政手数料の支払がなされている。なお、税金に関しては金融機関等に直接アクセスするのではなく、仲介機関を経由する形態になっている。これは金額の多寡によるものであり、高額の手数料支払にクレジットカードを使用すると「手数料」が高いため、銀行から送金をしたほうがコスト・メリットが大きい。一方、小額の手数料であれば、わざわざ銀行口座を通すと時間コストを要するため、手数料も比較的少ないクレジットカードが中心となる。このように、利用金額に応じた決済手段の棲み分け（使分け）がなされているのが現状である。

行政手続及びそれに伴う作業に課せられる手数料の電子的納付方法としては、現在のところ、

支払指示型電子決済(クレジットカード)によるものが比較的多い。電子マネー型(ICカード型、ネットワーク型)の電子決済を手数料納付に本格的に利用している海外事例は極めて少ないが存在はする(実験段階も含む)。

アメリカの「納税申告オンライン化」では、内国歳入庁に納税申告データ管理を委託された専用プロバイダーを通じて、納税申告のオンライン処理が可能になっている。ほとんどの専用プロバイダーが、クレジットカードのオンライン送信による手数料納付を利用している。

またマサチューセッツ州での「自動車登録オンライン化」では、自動車購入時の登録やナンバープレート変更時の手続等をオンラインで処理することが可能で、クレジットカードのオンライン送信による手数料納付が可能である。

カナダ・オンタリオ州での「新規事業設立時等の各種登録」では、新規事業設立時等に頻繁に発生する行政手続を、個人PCあるいは専用ワークステーションからオンライン処理することが可能で、クレジットカードのオンライン送信による手数料納付が可能である。

ただし、上記3つの各事例のいずれにおいても、オンライン納付と同時に従来型のオフラインによる納付(現金、小切手等)を認めている。

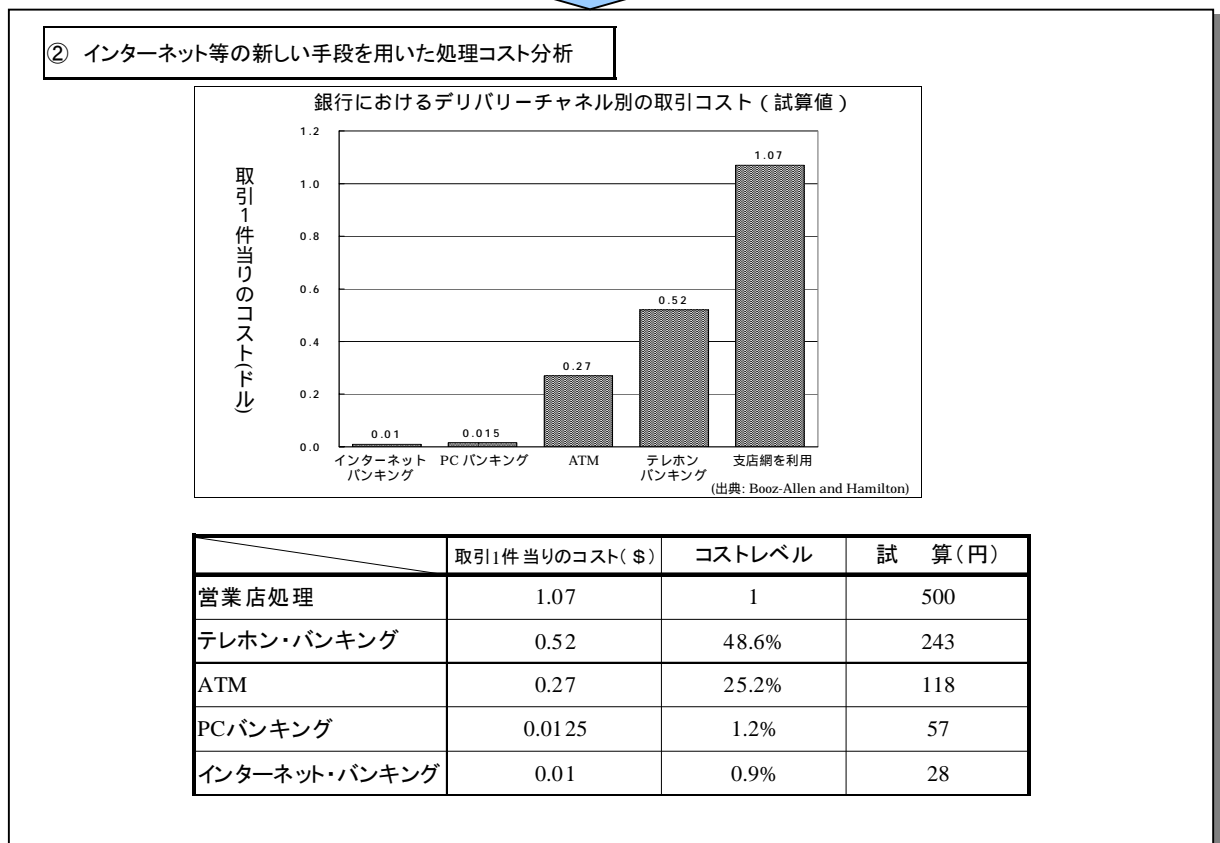
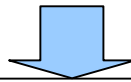
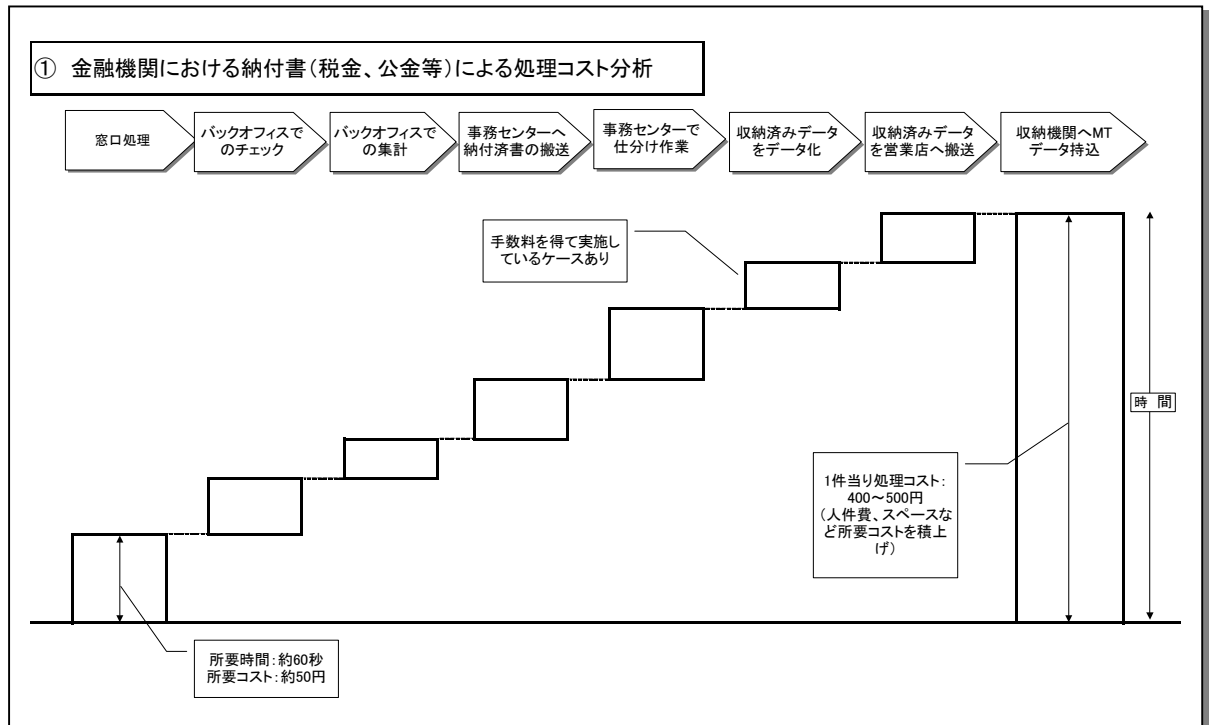
6-4-8 処理コスト分析

マルチペイメントネットワークを導入することは金融機関にとって大きな経済効果がある。下記の2点を分析する。

金融機関における納付書（税金、公金等）による処理コスト分析（図表 6-9）

インターネット等の新しい手段を用いた処理コスト分析（図表 6-9）

図表 6-9 金融機関における事務処理コスト分析



6-5 行政書士に与えるインパクト分析

- ✓ 申請・届出等手続の電子化による行政書士に与える影響は、全体的には中立的である。しかし、それが行政書士業界における戦略の規定要因を変化させる環境変化であると捉えると、行政書士業界では競争条件が変化するほど大きな環境変化となる。
- ✓ 行政書士は、現在主に4つの競争ポジショニングがあり、申請・届出等手続の電子化により大きな影響を受けて、淘汰される可能性があるのは、専門性の低い行政書士である。専門性の低い業務（反復継続、単純、定型的業務等）は、利用者自らが電子申請するため、そうした業務は減少傾向に拍車がかかるであろう。
- ✓ 一方で、専門性や高度の法的判断力が要求される申請・届出等手続を扱っている行政書士にとっては、申請・届出等手続の電子化は追い風であり、今後様々な局面で電子化のメリットを享受していくものと推定される。

① 行政書士の定義

他人の依頼を受け報酬を得て、官公署に提出する書類その他権利義務又は事実証明に関する書類（実地調査に基づく図面類を含む。）を作成することを業とする。（行政書士法第1条の2）

② 業界構造

現在、高付加価値業務を主にしている行政書士と、単純・定型的な業務を主にしている行政書士に分かれている。また、情報化対応について進んでいる行政書士と、全く進んでいない行政書士に区分できる。

③ 行政書士周辺の分析

電子化に馴染む申請等種類、クライアントが依頼する理由を明らかにして、以降で行政書士への電子化による影響を様々な観点から分析する。

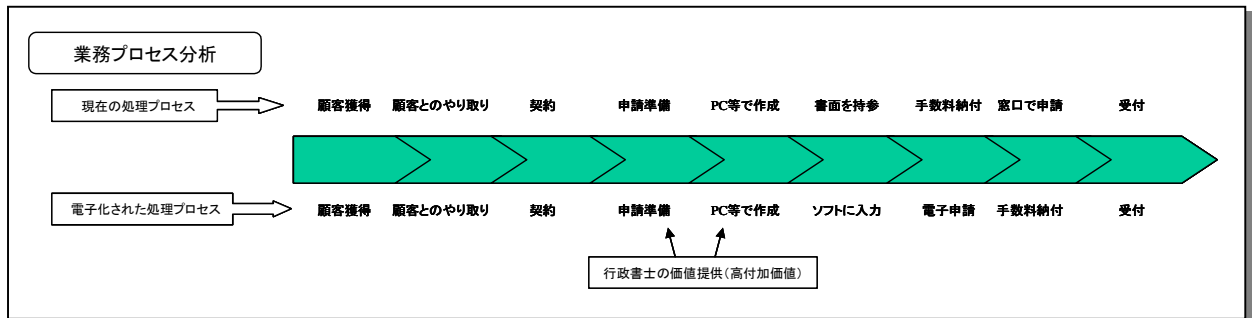
| 項目 | 分析 |
|------------------------|--|
| ①電子化に馴染む申請・届出等手続の種類 | 単純、定型的、反復継続的な申請・届出等手続については、申請者自らができ、電子化に馴染むものである。しかし、複雑化、非定型的（一生に一度、3年に一度等）、法律判断など高度なノウハウを必要とする申請・届出等手続が電子化されても、行政書士固有の仕事として残り続ける可能性がある。 |
| ②行政書士への依頼理由 | 申請・届出等手続に関してノウハウのないケースでは、申請者自らが書類作成して申請するよりも、行政書士に手数料を支払って申請・届出等手続する方が、時間的にもコスト的にも効率的である。またアウトソーシングの流れにも整合的になる。一方で、単純、定型的、反復継続的な申請・届出等手続については、自らが電子申請し、それ以外の申請・届出等手続に関しては、行政書士に依頼するという慣習に大きな変化はないと推測される。 |
| ③申請・届出等手続の電子化による業界への影響 | 電子化により業界構造の変化が起こる可能性が高い。具体的には、業界の中に行政書士の二極化が加速する（情報化対応度により、デジタル・デバイドが加速、定型的で単純な業務の扱いは少なくなり、複雑で、非定型的、法律判断等が要求される業務を処理できる専門性の高い行政書士が今後生き残る可能性が高い）。 |

| | |
|----------------------------|---|
| ④各プレーヤーとの関係性の変化 | <p>①利用者(事業者、個人)との関係の変化:既存顧客とはより密接な関係になり、よりオープンになる方向性が考えられる。契約関係など、当初『口約束』が多いが、電子化が促進されると、電子メール等で記録が残り、契約関係等はより明確になる。新規顧客開拓ルートもネットを通じたものになりやすく、顧客ルートが拡大する。しかし、一方でより専門化した行政書士が競争力を保持するだろう。</p> <p>②行政との関係の変化として、よりオープンなものとなる。これはまでは、行政サイドとの打合せ、書類提出など半日がかかり、1日がかかりで実施していたが、今後はそうした時間は大幅に削減され、事務の合理化にも直結する。また、申請・届出等手続は行政官の裁量権の範囲が大きく、行政官ごとに異なる対応となっている点に問題があったが、今後ITによってオープンな環境にならざるをえないため、行政官の裁量権の範囲はより限定され、審査基準がより透明化、明確化されるというメリットにつながる。</p> |
| ⑤行政書士の存在基盤自体への影響 | 存在基盤自体に影響がある。単純、定型的、反復継続的な申請・届出等手続を扱う行政書士は淘汰されてくるだろう。しかし、高付加価値で、情報化対応している行政書士にとっては、電子申請は追い風であり、他の行政書士との競争に勝てる要因にもなる。 |
| ⑥今後の行政書士の存在価値 | 高付加価値で、専門性を要求される業務やコンサルテーション等が必要で、行政書士業務だけに限定されない幅広い知見が不可欠である。より高度化、複雑化した業務に存在価値を見出されるため、行政書士のイメージである代書屋(低付加価値業務中心)では、シロ貧の憂き目にさらされるだろう。 |
| ⑦申請・届出等手続の電子化によるメリット、デメリット | <p>①高い専門性、高い情報化対応の行政書士にとっては、メリットは計り知れない。しかし一方で、低い専門性、低い情報化対応の行政書士にとっては大きなデメリットを被ることになる。</p> <p>②行政書士にとっての主なメリットには、事務処理の効率化、行政庁へ出向く時間削減、申請・届出等手続の際の待ち時間削減、顧客開拓、トータルコストの低減等がある。</p> <p>③行政書士にとっての主なデメリットには、デジタルデバイドの進展による二極化が大きくなり、環境変化に対応できない行政書士が淘汰される点があげられる。</p> |
| ⑧今後の課題 (行政書士を統括する団体) | 行政書士を統括する団体としては、①業務の専門化促進支援、②情報化対応の促進の強化、③日本行政書士連合会としてはデジタルデバイド解消のために底上げを図ること、④ネット上で業務ができる仕組みの確立(電子認証)、⑤専門的業務の行政書士を検索できるポータルサイトの創設、⑥電子政府での行政書士の役割の明確化(PR活動)等がある。 |

④ 業務フロー

行政書士の業務の付加価値部分は申請準備とPCで書面を作成する部分である(図表6-10)。この点は、比較的高度な法的判断力が必要となり、熟練を要するプロセスであるため、申請・届出等手続がオンライン化して、高度なソフトが開発されても、行政書士の存在意義はなくなり、さらに強いものとなる可能性がある。

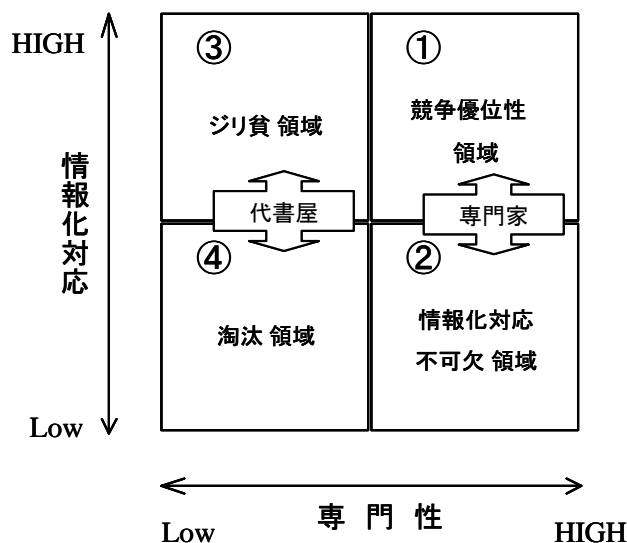
図表 6-10 行政書士における事務処理フロー分析



行政書士業界では、専門性がより高いレベルで、かつ情報化対応が高い象限に位置するポジションをとる行政書士が今後最も生き残りの可能性が強い(図表6-11)。日本行政書士会へのヒアリング調査から、行政書士には専門性にもバラツキがあり、従来型の代書屋的仕事を中心とする行政書士も存在し、かつ情報化対応も極めて遅れているケースもある。下の表では、今後の行政書士業界が専門性と情報化対応の高低によっていかなる影響を受けるかまとめたものである。

図表 6-11 行政書士業界のポジショニング・マップ

行政書士業界のポジショニング・マップ



| | 説明 | 電子化影響 | 将来 |
|-------------|--------------------|--------------------------------------|-------------------------------|
| ①競争優位領域 | 業務専門性→高 情報化対応→高 | プラスに影響が大きい。業務効率性向上と、差別化が進展 | 極めて有望 |
| ②情報化対応不可欠領域 | 業務専門性→高 情報化対応→低 | 情報化対応をしないと、電子申請のメリットが享受できず、非効率性は依然存在 | 今後の情報化対応次第 |
| ③ジリ貧領域 | 業務専門性→低 情報化対応→高 | 専門性を高めない限り、ジリ貧となるポジショニング | 専門性を高め、付加価値の高い業務の扱い方針が不可欠 |
| ④淘汰領域 | 業務専門性→低 情報化対応→低 | 申請等の電子化の影響をマイナス方向で強く受ける。 | デジタル・デバйдの影響を受け、確実に淘汰されるセグメント |

6-6 その他プレーヤーに与えるインパクト分析

申請・届出等手続の電子化、手数料納付方法の電子化に関与するプレーヤー以外に、手数料の電子化による影響を受けるプレーヤーとして、いかなるプレーヤーが存在するであろうか。

6-6-1 収納機関

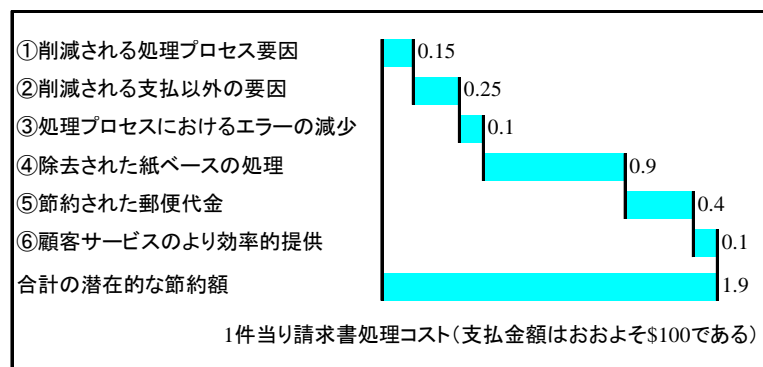
収納機関には電気、ガス、水道、NHK、電話等の五大公共料金をはじめ、通販業者、携帯電話等各種のプレーヤーが存在する。収納機関がマルチペイメントネットワークの形成によりいかなるインパクトを受けるか分析する。

(1) コスト・インパクト

マルチペイメントネットワーク形成による決済システムは、顧客とやりとりするコストを大幅切り下げるため、収納機関はマルチペイメントネットワークから多くの利益を享受する。それは紙ベース処理のハンドリング・タスク、郵便料金を縮小し、より速い支払サイクルを実現する。また支払エラーと関連した経費を低下させて、より効率的なクレジット・リスク管理に帰着する。

米国マッキンゼーの調査では、収納機関は平均 100 ドルの請求に対して、収納機関は 1 つのトランザクション当たり合計で 1.90 ドル(1.9%)のコスト削減が可能になるという(図表 6-12)。主に 6 つの点においてコスト削減効果がある。それは、削減される処理プロセス要因、削減される支払以外の要因、処理プロセスにおけるエラーの減少、除去された紙ベースの処理、節約された郵便代金、顧客サービスのより効率的提供の要因である。

図表 6-12 収納機関が EBPP から得られる便益



(出所: The McKinsey Quarterly, 1998 Number 4, pp. 98—106)

大手ガス会社では、金融機関からの決済データがオンライン化していないため、非効率性が存在するという。金融機関の口座振替では、MT データにより決済情報を授受し、窓口納付では納付済書を OCR にかけて、迅速な処理を実現している。(一方、コンビニエンスストアでは、決済情報はオンラインにより伝送されているため、要顧客納付リストと決済データとの消し込みは即日可能になっている)

(2) 顧客へのサービス水準の向上

決済が即時的になると、利用者へのサービス水準は相対的に向上する。というのも、利用者が利用料金を延滞してサービス停止されている場合、延滞料金の支払があれば、その決済情報がリアルタイム伝送され、サービス供給が即時的に回復する処置をとることができるからである。従来、金融機関の窓口で支払うと、納金納付された情報が収納機関サイドに通知されるまで長いリードタイムを要していた。

マルチペイメントネットワークに補完された金融機関の決済ネットワークは、こうした非効率性を解消し、利用者に対するサービス水準を高めることを可能とする。さらに、利用者満足度にもつながるのである。

(3) リスクの低減

通販会社のビジネス・モデルの特性は、決済部分にビジネス・リスクを内包しているケースが多いのが特徴的であろう。ある通販企業では、商品申込者の身分確認もできないままに、商品の発送をするため、売掛金回収リスクがあり、毎年一定額の貸倒損失が発生している。特に、商品を先に発送して、代金決済は後払い、コンビニエンス・ストアでの支払とするケースでは貸倒リスクが高いのが現状である（これは詐欺行為である）。

そこで、マルチペイメントネットワークを活用した金融機関の決済ネットワークを用いると、通販会社にとっていかなるメリットがあるか。

まず、商品申込者本人の身分確認が可能となり、貸倒リスクが相対的に低減する見込みがある。申込者を金融機関に口座を持っている者とする事で、認証機能も果たすことになる。というのも、金融機関に口座開設するには、公的証明書が必要で、かつインターネット・バンキング等のリモートアクセス・チャネルであれば申込みの手間(配達記録郵便等が活用されている)もあり、相対的により確実な顧客層となるからである。

6-6-2 パンチ業者、MT 搬送業者等

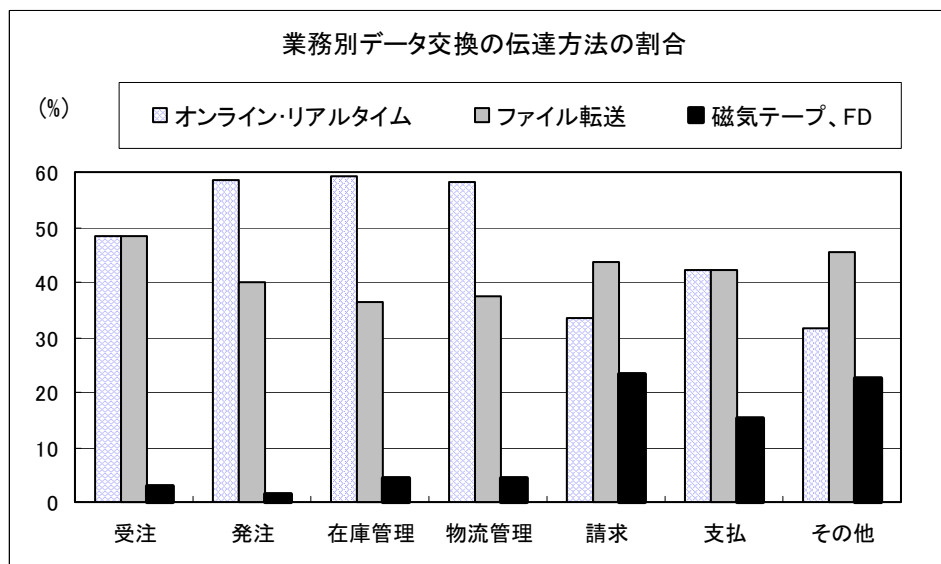
いわゆる隙間業者的なプレーヤーはどのような分野に存在するであろうか。これまで、金融機関の決済ネットワークと行政サイドの納付に関わる情報システムとの間は、ネットワークで接続していないため、MT データ等を用いてデータ処理しているのが現状である。その MT データ等を運搬する業者、パンチ業者等の隙間的なプレーヤーに存在意義がある仕組みから、マルチペイメントネットワークになるとそれらの隙間的プレーヤーが存在できない仕組みになってしまう（図表 6-13）。

図表 6-13 隙間業者への手数料等の電子化の影響

| 項目 | 分析 |
|-------------------|--|
| ①どのような分野に存在するのか？ | ①行政のシステムと民間のシステムは接続されていない。そこで、両者のデータを受け渡しをするプレーヤーや、パンチ業者が存在する。これは公金の決済データの受け渡しのケースが多い。現在、情報処理関連の企業、運輸業者が扱っている。 ②あるデータをMT等に落とし込みを行う中小の業者が存在する。たとえば、某市水道局では、MTへのデータの落としこみを銀行に依頼しており、年間1,670万円のコストを要している。パンチ業者からみれば、公金収納がMPN等を用いて、電子決済化が実現できれば、これまでの売上が100%消失することになる。 ③公金収納(下水道料金等)を地公体に替わって収納している業者が存在する。地方の零細企業であるため、行政の公金収納等の電子化は深刻な影響を及ぼす可能性がある。 ④印紙、証紙販売業者が存在し、東京都の場合、証紙販売額面額の5%以下の手数料で扱っている。 ⑤市場規模は大きくないが、全国ベースでみれば、ある程度存在すると推測される。 |
| ②電子化による業界への影響 | ①行政サイドの手数料収納、公金収納、税金収納等がワンセットで全て電子化した場合を仮定すると、その影響は極めて深刻なものとなる。 ②印紙販売業者にとっては、中立である。というのも、印紙販売の手数料が売上に占める割合は、深刻な影響がでるほど大きなものでないからである。 |
| ③各プレーヤーとの関係性の変化 | ①行政との関係性:これまで行政から仕事を請け負ってきており、密接な関係から全く関係が無くなると推定される。 ②決済機能提供サイドとの関係性:関係性は全くなってしまいう可能性がある。 |
| ④存在基盤自体への影響 | ①今後、手数料電子化(公金、税金収納の電子化<電子決済>が実現することとワンセットである)が進んでいけば、隙間業者の存在意義が無くなる。 ②今後、より付加価値の高い業務にシフトするか、他の事業分野の開拓が要請される。この点で、行政サイドは、これら隙間業者に対して何らかに支援策を実施するのが適当である。 ③印紙販売業者についても影響がある。 |
| ⑤電子化によるメリット、デメリット | ①主要なメリットは発見できない。 ②デメリットは前述したように、これまで果たしてきた機能自体が不要になる可能性が高い。 |
| ⑥今後の課題 | ①より付加価値の高い分野へのシフト ②新事業立ち上げなど、新しい事業領域の構築を図ることが不可欠である。 |

現在、企業におけるデータのやり取りであるが、請求、申請・支払においてはオンライン・リアルタイムによるデータ伝送は他の業務情報よりも少ないことがわかる(図表 6-14)。主な方法としては、ファイル転送、磁気テープ、FD を用いているのが目立つ。決済については、オンラインリアルタイムではなじみにくい可能性がある。

図表 6-14 隙間業者への手数料等の電子化の影響



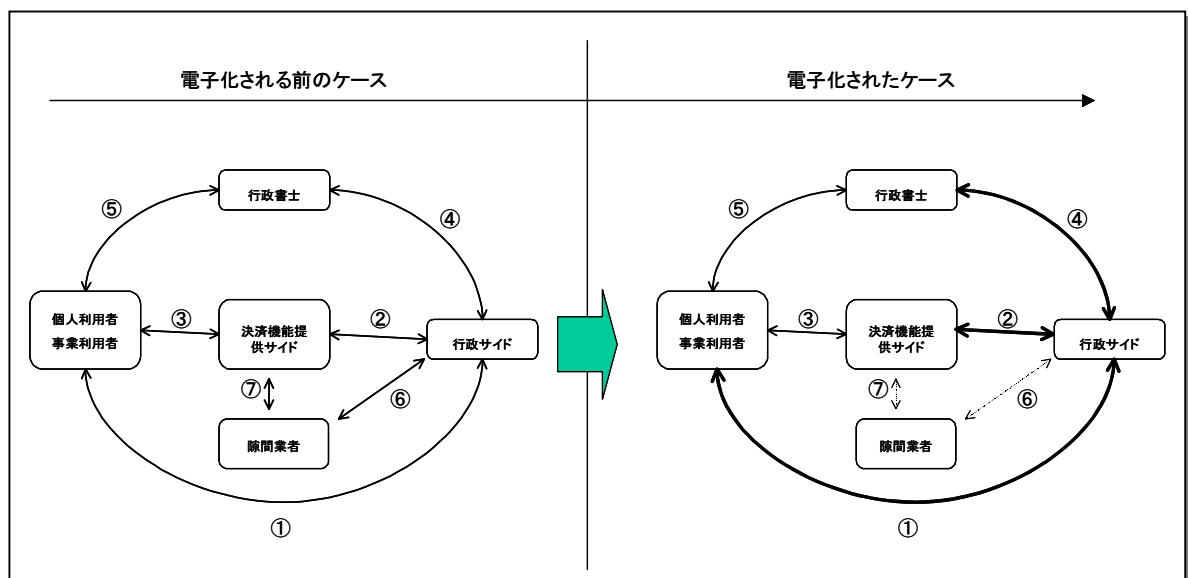
(出所:「金融情報システム」No.227 2000.3)

6-7 各主体(プレイヤー)の関係性分析

各主体同士の関係性は、電子化されることにより関係主体間の結びつきが強化されるケースと脆弱化するケースがある(図表 6-15)。行政サイドと申請者サイドとの結びつきが強くなる一方で、行政書士の役割の重要性は相対的に増すと考えられる。申請・届出等手続のオンライン化と手数料納付方法のオンライン化の両者の実現によって申請者の利便性は高まるが、書類の作成については行政書士に委ねるケースが多い。申請・届出等手続の電子化後も、申請者は行政書士へ依頼する方向性は確実である。

次に、決済機能提供サイドであるが、下記の仕組みの中で最大の経済効果の享受主体となりうる。特に行政サイドとの関係性はより客観的で、ドライな関係に進化していくものと推察する。

図表 6-15 各主体の関係性の変化



6-8 社会的影響分析

各主体間の関係性の変化、各主体へ与える影響のレベルは下記のようにまとめることができる(図表 6-16)。

申請・届出等手続の電子化、手数料納付の電子化によるインパクトは、行政サイド 利用者サイドで最大である。また、プレイヤー別のインパクト・レベルは、決済機能提供サイドが最大である。

図表 6-16 各主体間の関係性の变化と主体別のインパクト

| 関係性の变化によるインパクト | | | | 主体別のインパクト | | | | |
|--------------------|-------|------------|--|-------------------------------|-------|---|--|------------------------------------|
| 各プレーヤー関係 | インパクト | 関係 | 関係性の变化 | 各個別プレーヤー | インパクト | メリット | デメリット | 機能・役割の変化 |
| ① 行政サイド⇔利用者サイド | 大 | 両者の効率性向上 | 中立である。申請の種類に依存し、単純で定型的な申請にはメリット大きい。 | 行政サイド | 大 | ①事務処理コスト低減 ②人件費削減 ③処理スピードの向上 | ①投資負担 ②オペレーション・リスク ③職員のPCリテラシーの強化 | Safe, Easy, Fastの実現 |
| ② 行政サイド⇔決済機能提供サイド | 大 | ドライな関係へ | 決済情報の伝達速度が上がり、事務処理効率が急激に上昇する。またトータルコストの低減が可能になる。 | 事業者 | やや大 | ①コスト効率 ②時間効率 ③スピードの向上 ④Safe, Easy, Fastの実現 | ①通信環境の整備 ②従業員のセキュリティ管理の強化 ③PCリテラシー | 特に無し |
| ③ 利用者サイド⇔決済機能提供サイド | 中立 | 両者の効率性向上 | 窓口での処理効率の向上で、決済機能提供者にとってはコスト低減等のインパクトは大きい。利用者サイドでは大きな変化はない。 | 個人 | 大 | ①コスト効率 ②時間効率 ③スピードの向上 ④Safe, Easy, Fastの実現 | ①デジタル・デバインド ②通信環境の整備 ③PCリテラシー | 特に無し |
| ④ 行政サイド⇔行政書士 | やや大 | よりオープンな関係へ | 行政サイドの裁量の範囲がクリアーになり、行政官の恣意性が入りにくくなる。またパンチ業者などは存在意義がなくなり、消える運命にある | 決済機能提供サイド | 大 | ①コスト効率 ②時間効率 ③スピードの向上 ④Safe, Easy, Fastの実現 | ①膨大な投資 ②今後多くの主体の足並みがそわないうリスク | 多機能化の可能性あり(行政窓口化、信用仲介機能、個人認証サポート等) |
| ⑤ 利用者サイド⇔行政書士 | やや大 | よりオープンな関係へ | 行政サイドへの申請等手続のために存在していた行政書士等は不要になる可能性が高い。トータルコストは低減する。 | 行政書士 | 中立 | ①競争の差別化要素 ②戦略の再構築のきっかけになる | ①デジタルデバインド ②二極分化 | 旧来型機能では、ギリ貧加速、しかし高付加価値機能提供では有望 |
| ⑥ 行政サイド⇔隙間業者 | 大 | ギリ貧 | システムの断絶を埋める隙間業者(パンチ、データ運搬等)の業者は、行政サイドの電子決済化が進展すれば、確実にギリ貧状態になる | 隙間業者(パンチ業者など情報の断絶を補っていたプレーヤー) | 大 | ①競争の差別化要素 ②戦略の再構築のきっかけになる | ①仕事の減少 ②存在意義の確認 | これまでの枠組み変化の中で、存在意義そのものが見直される |
| ⑦ 決済機能提供サイド⇔隙間業者 | 中立 | 中立 | この関係は、当初より重要な関係も存在しないと考えられるため、大きな関係性変化はない」と思料される。 | | | | | |

6-9 社会的影響の評価

6-9-1 経済効果の評価

(1) 経団連の経済効果算出

社団法人経済団体連合会は、「電子商取引の推進に関する提言」(1999年7月27日)にて、電子政府の実現に伴うコスト削減の事例(歳入・歳出事務を電子化した場合)の経済効果を試算している。

経団連の試算によれば、年間約2億6,500万件的歳入・歳出事務処理のうち、歳入金については、約90%近くが、歳出金については約30%近くが紙ベースで処理が行なわれている。これらが電子化されれば、手作業でのデータ入力や書類運搬のコストの削減に加えて、窓口納付から口座振替への切り替えに伴う国民負担の軽減などが図られ、政府、国民、金融機関全体で1,000億円以上のコスト削減効果が期待できる。

政府(年間400億円以上) - 事務経費の節減、歳入金の徴収率向上、財政資金の効率運用
 国民(年間300億円以上) - 支払の際の利便性向上、給付(受取り)の迅速化
 金融機関(年間300億円以上) - 事務処理の効率化、経費の削減

(* 労働省の統計資料(毎月勤労統計等)、日銀資料等をもとに経団連で試算)

(2) 経済効果の評価

手数料電子化をはじめ国庫金、地公体の公金等が電子化された場合の経済効果として、経団連の1,000億円は控えめであると評価できる。

歳入・歳出だけでなく電子政府が実現された場合には、1兆円以上の経済効果が想定できるのではなからうか。

特に、利用者サイド（事業者・個人等）における時間縮減の効果は極めて大きく、行政サイド内部での効率化インパクトも大きい。

実際に全部のトランザクションが電子化されれば、その経済効果は莫大なレベルになる。申請・届出等手続に係る手数料納付方法の電子化への移行について、現実に当初全体の数%レベルで電子化へ移行し、最終的には80%から90%の水準になると予想する。

6-9-2 各主体間の関係性の変化と主体別のインパクトのレベル付け

各主体間の関係性の変化と主体別のインパクトのレベル付けを行い、全体の関係性の変化と各主体へのインパクト分析を行うと（図表 6-17）、行政サイドと申請者サイドとの関係性の変化が最大であることがわかる。特にコスト面、サービス面、スピード向上等の側面で大きなプラスの改善が見込まれる。

しかし、これまでの仕組みの隙間を埋めて来た業者の存在基盤が危ういと推察される。

図表 6-17 各主体間の関係性の変化と主体別のインパクトのレベル付け

| 関係性の変化の評価 | | | | | | 主体別へのインパクトの評価 | | | | | | |
|-----------|------------------|------|-------|-------|--------|---------------|------------|------|-------|-------|--------|------|
| 各プレーヤー関係 | | メリット | デメリット | コスト効率 | サービス品質 | スピード | 各個別プレーヤー | メリット | デメリット | コスト効率 | サービス品質 | スピード |
| ① | 行政サイド⇔利用者サイド | 大 | 小 | 大 | 大 | 大 | 行政サイド | 大 | 中立 | 大 | 大 | 大 |
| ② | 行政サイド⇔決済機能提供サイド | 大 | 小 | 大 | 大 | 大 | 利用者 事業者 | やや大 | 中立 | 大 | 大 | 大 |
| ③ | 行政サイド⇔行政書士 | 中立 | 中立 | 中立 | 中立 | 中立 | | 個人 | 大 | 中立 | 大 | 中 |
| ④ | 利用者サイド⇔決済機能提供サイド | 大 | 中立 | 大 | 大 | 大 | 決済機能提供サイド | 大 | 中立 | 中立 | 大 | 大 |
| ⑤ | 利用者サイド⇔行政書士 | 中立 | 中立 | 中立 | 中立 | 中立 | 行政書士 | 大 | 中立 | 大 | 大 | 大 |
| ⑥ | 決済機能提供サイド⇔隙間業者 | 小 | 大 | — | — | — | 隙間業者 | 小 | 大 | — | — | — |

7. システム等の分析

<システム等の分析：目次>

| | | |
|-------|--------------------------------------|-----|
| 7-1 | マルチペイメントネットワークによる決済システム促進のための分析..... | 109 |
| 7-2 | マルチペイメントネットワークを用いた支払イメージ..... | 111 |
| 7-3 | 米国の動向..... | 115 |
| 7-3-1 | 電子請求書発行・決済(EBPP)の予想市場規模 | |
| 7-3-2 | Web 経由の請求書発行・支払 (IBPP) の予想市場規模 | |
| 7-4 | インターネット・バンキング等のリスク..... | 116 |
| 7-4-1 | インターネット・テレホンバンキング等のリスク | |
| 7-4-2 | インターネット・テレホンバンキング等の犯罪被害 | |
| 7-4-3 | 犯罪被害に対する金融機関の対処策 | |
| 7-4-4 | 利用者と行政サイドの対処策 | |
| 7-5 | 手数料納付の電子化の経済的影響－マクロ経済の観点から－..... | 119 |

システム面等の分析においては、現状検討されているマルチペイメントネットワークに関する仕組みの検討、利用者にとっての利便性・リスク、米国の動向等を考察することにより、今後の導入策の課題を抽出する足がかりとする。

7-1 マルチペイメントネットワーク による決済システム促進のための分析

申請・届出等手続に係る手数料の電子的納付方法として、マルチペイメントネットワークを活用した金融機関の決済ネットワークが検討されているが、実際に申請・届出等手続に係る手数料納付方法として導入されることが適切かどうか分析する。

(1) 金融機関振込 (BtoB) の決済方法の現状

まず、事業者レベル (BtoB) の金融機関振込による決済方法の現状を考察する。

最初に「BtoBの銀行振込」における決済手段の普及阻害要因を考察する。BtoBの銀行振込は、デファクト的な主要な決済方法ではないため、どのような要因により普及が阻害されているかを検討する。

(2) 金融機関振込 (BtoB) の普及阻害要因

銀行振込による決済に固有の問題点として、以下の点が機能していないため、企業間の決済の普及にはつながっていない現状がある。

現在の全銀システムでは、為替電文に付記できるマッチングキーは 20 桁までというシステム上の制約があり、入金消込みに必要なデータ (請求番号、摘要、内訳金額、顧客番号等) が付記できない。
支払者側が送金時に入金消込み用のデータを付記するインセンティブがない。
上記から利用者サイドにとっては、銀行等振込による決済方法は効率的な運用に寄与していない。

また、現状オンライン (電子的方法) によって支払、請求等を実施している企業数も少なく、また金融機関の決済システムを主軸にして売掛金の消込み処理を行っている企業も少ない状況にある。

金融機関の決済手段と企業内部の会計処理システムを連動していない企業のケースが多い。金融機関の決済情報と企業内部の会計処理システムとが連動しにくい構造になっているからである。

図表 7-1 は BtoB における振込による決済の普及阻害要因を示したものであるが、大きく分けて安全性・信頼性における問題点、利便性における問題点、経済性における問題点、その他がある。支払者にとっては、支払の確実な履行に対する不安として、受取拒否、ご操作による二重支払処理等、さらに受取者にとっては入金の管理不全に対する不安として支払通知データの偽造、変造、紛失、滅失等がある。

これらの問題点は 2001 年 3 月時点 (マルチペイメントネットワークが立ち上がるまで) のものである。マルチペイメントネットワークによって図表 7-1 にあげた多くの問題点は解消に向かう。

全銀システム (金融情報システム) の優位性が持続できるようにしたのが EBPP を模したマルチペイメントネットワークである。なお、マルチペイメントネットワークとは独自性のある決済ネットワークではない点に注意を要する。

図表 7-1 BtoB における振込による決済スキームの普及阻害要因

| | 支払者 | 受取者 | 共通 |
|----------------|---|---|--|
| 安全性・信頼性における問題点 | <支払の確実な履行に対する不安> ①支払指図データの偽造、変造、紛失、滅失 ②支払指図データの金融機関への到達時間が一定ではない ③受取否認 ④成りすまし ⑤誤操作による二重の支払処理 | <入金管理不全に対する不安> 支払通知データの偽造、変造、紛失、滅失 | <データ漏洩に対する不安> システム事故発生時の責任分担ルールがなく、公平性が保たれるかという不安がある |
| 利便性における問題点 | | ①入金消し込み用に付加できるデータ(マッチングキー)の桁数が少ない ②消し込みデータを支払者が添付しない | ①FB端末、回線、ソフトウェアの標準化がなされていない ②FB端末、回線、ソフトウェアのバージョンアップが面倒である |
| 経済性における問題点 | | | FB端末、回線、ソフトウェア等への初期投資およびメンテナンスのコスト負担 |
| その他 | | | ①規制緩和されているが、紙で保存しなければならない証書類が依然存在している ②金融機関が利用者に対して、金融サービスをサポートするソフトウェアを有償で提供できない |

(出所：電子決済研究会(第三部)報告書、1999.10)

(3) 金融機関の振込 (BtoB) による決済手段普及のための課題

安全性・信頼性を確保する技術的な側面の課題として、セキュアなネットワーク構築、実用化に耐える暗号開発、データ到達確認システム等の開発セキュアなネットワーク構築、データ到達確認システムの開発、信頼できる第三者機関 (TTP) によるログ保持システムの開発があげられる。

利便性を向上させる技術的な側面の課題として、全銀システムの改善によるマッチングキー桁数の拡大、メッセージやプロトコルの標準化がある。ここまでの普及課題に関しては、マルチペイメントネットワークの活用によって大部分が解消されるものと推測する。

また、標準化の観点からは、金融機関の振込手順やデータフォーマットの統一ということがあげられる。この点に関しては、マルチペイメントネットワークの導入によっても、引き続き課題としてあげられる。なお、法的側面における法整備・自主ルール、その他に関しては図表 7-2 にまとめた。

図表 7-2 BtoB における振込による決済スキームの普及のための課題

| | 技術的側面 | | 制度的側面 | | その他 |
|---------|--|-------------------------|-------|---|--|
| | テクノロジー | 標準化 | 商習慣 | 法整備・自主ルール | |
| 安全性・信頼性 | ①セキュアなネットワーク構築 ②実用化に耐える暗号開発 ③データ到達確認システム等の開発セキュアなネットワーク構築 ④データ到達確認システムの開発 ⑤信頼できる第三者機関 (TTP) によるログ保持システムの開発 | | | ●相互にとって公平性が保たれるようなルールの確立 ①到着確認のルールの制定 ②信頼できる第三者機関 (TTP) の設置 ●システムに起因するデータの滅失等の危険負担ルールの確立 | ●公的データベース等により企業識別をする仕組みが必要 ●信頼できる第三者機関 (TTP) 等の仕組みが必要 |
| 利便性 | ①全銀システムの改善によるマッチングキー桁数の拡大 ②メッセージやプロトコルの標準化 | ●金融機関の振込手順やデータフォーマットの統一 | | ●金融機関間の回線による金融 EDI 情報の送受信に関する規制の緩和 | ●支払側が消し込みデータを添付するようなインセンティブの提供 |
| 経済性 | | | | | ①振り込み手数料の引下げ ②プロバイダー接続料金の引下げ ③通信コストの引下げ |
| その他 | | | | ●帳簿書類の電子データによる保存制度の適用対象となる証書類の範囲の拡大 ●金融機関が金融サービス提供の一環として、有償でソフトウェアを提供できるような法制度の見直し | 帳簿書類の電子データによる保存制度の普及 |

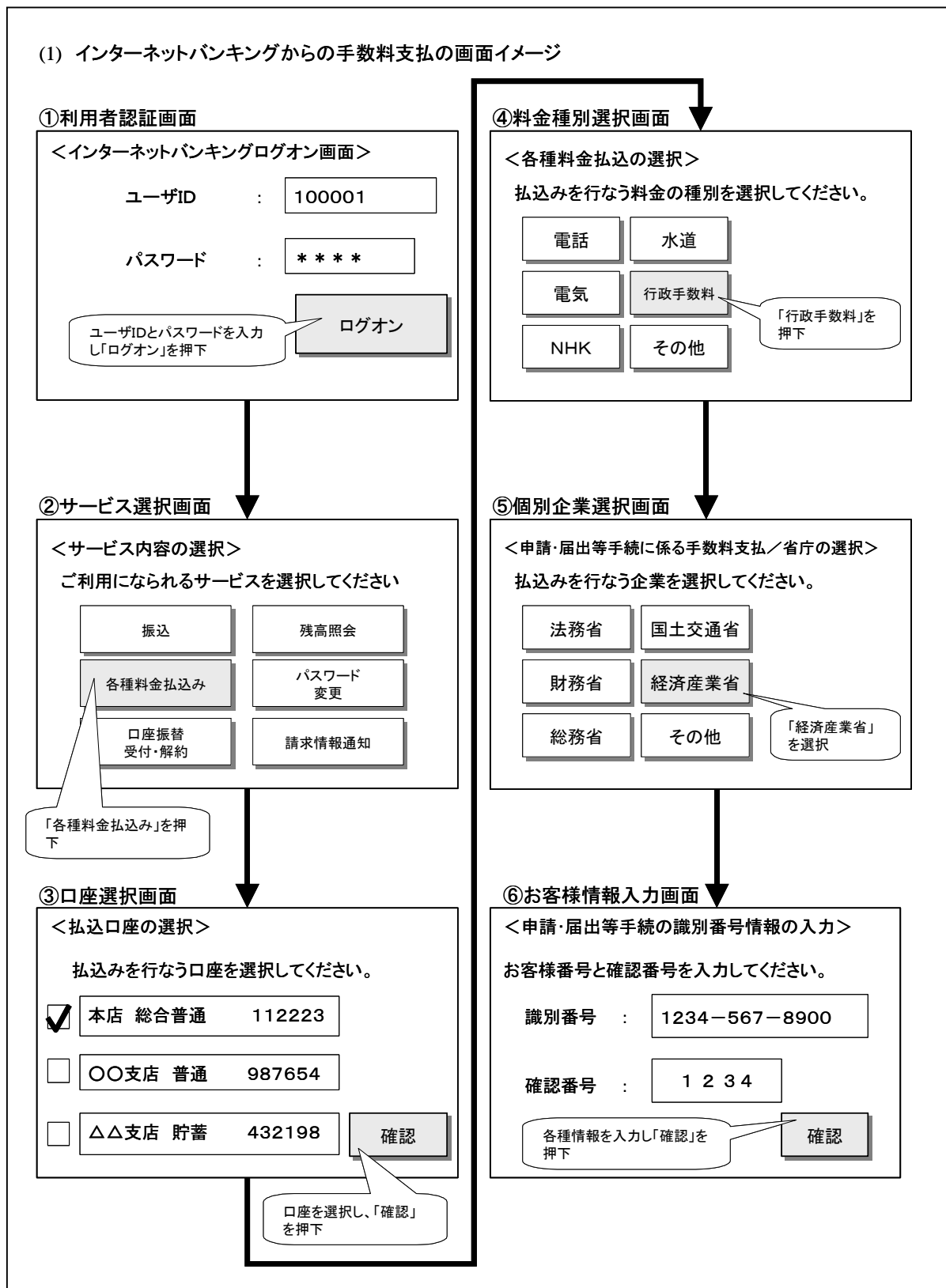
(出所：電子決済研究会(第三部)報告書、1999.10)

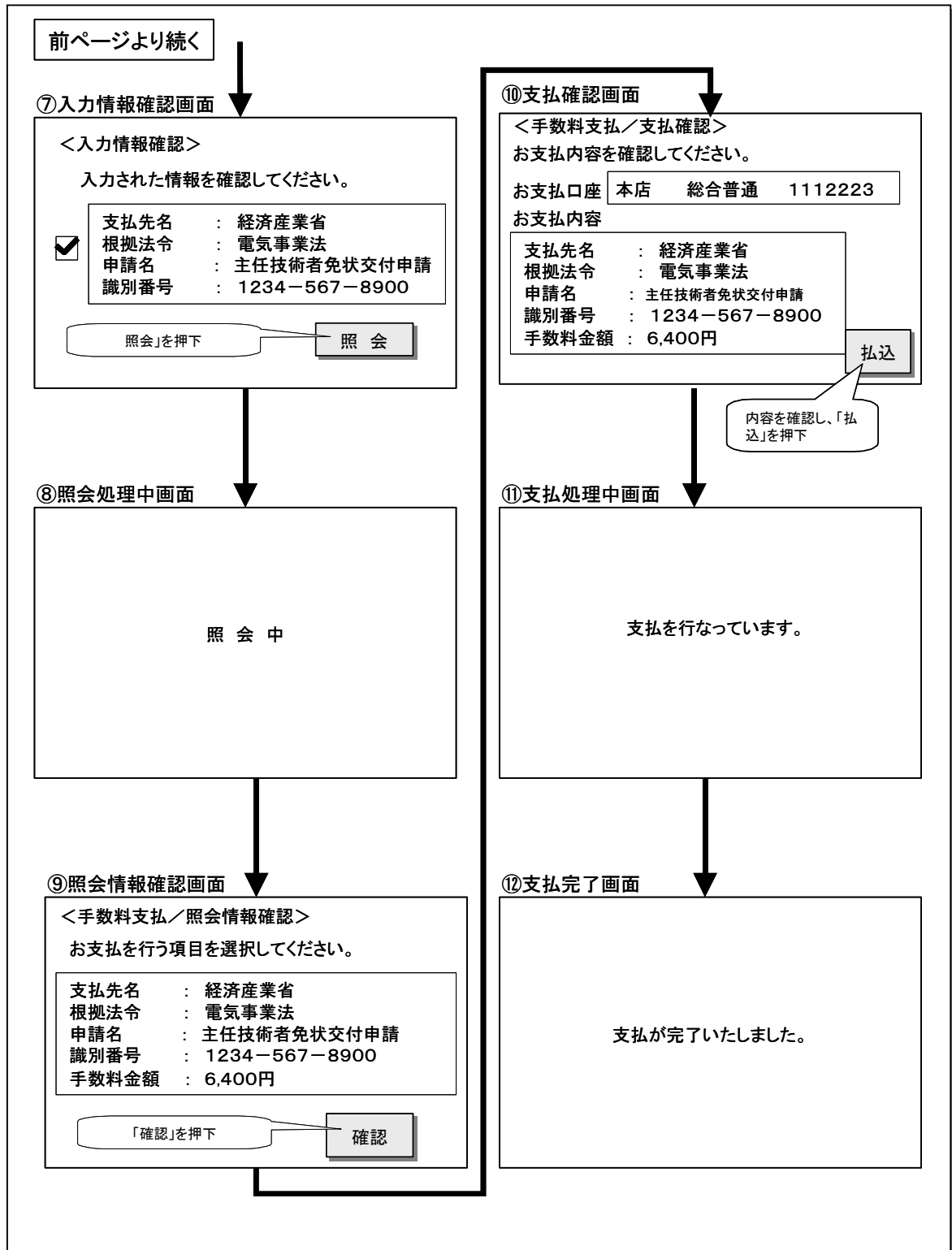
7-2 マルチペイメントネットワークを用いた支払イメージ

マルチペイメントネットワークを用いた支払プロセスは2つあるが、導入にあたり利用者サイドの利便性に直結しているどうか分析検討する。支払プロセスには、インターネットからの支払と、行政サイドのホームページからの支払があるが、それぞれ考察する。

(1) インターネット・バンキングからの支払プロセス

図表 7-3 インターネット・バンキングからの支払イメージ





●インターネットからの支払プロセスの評価

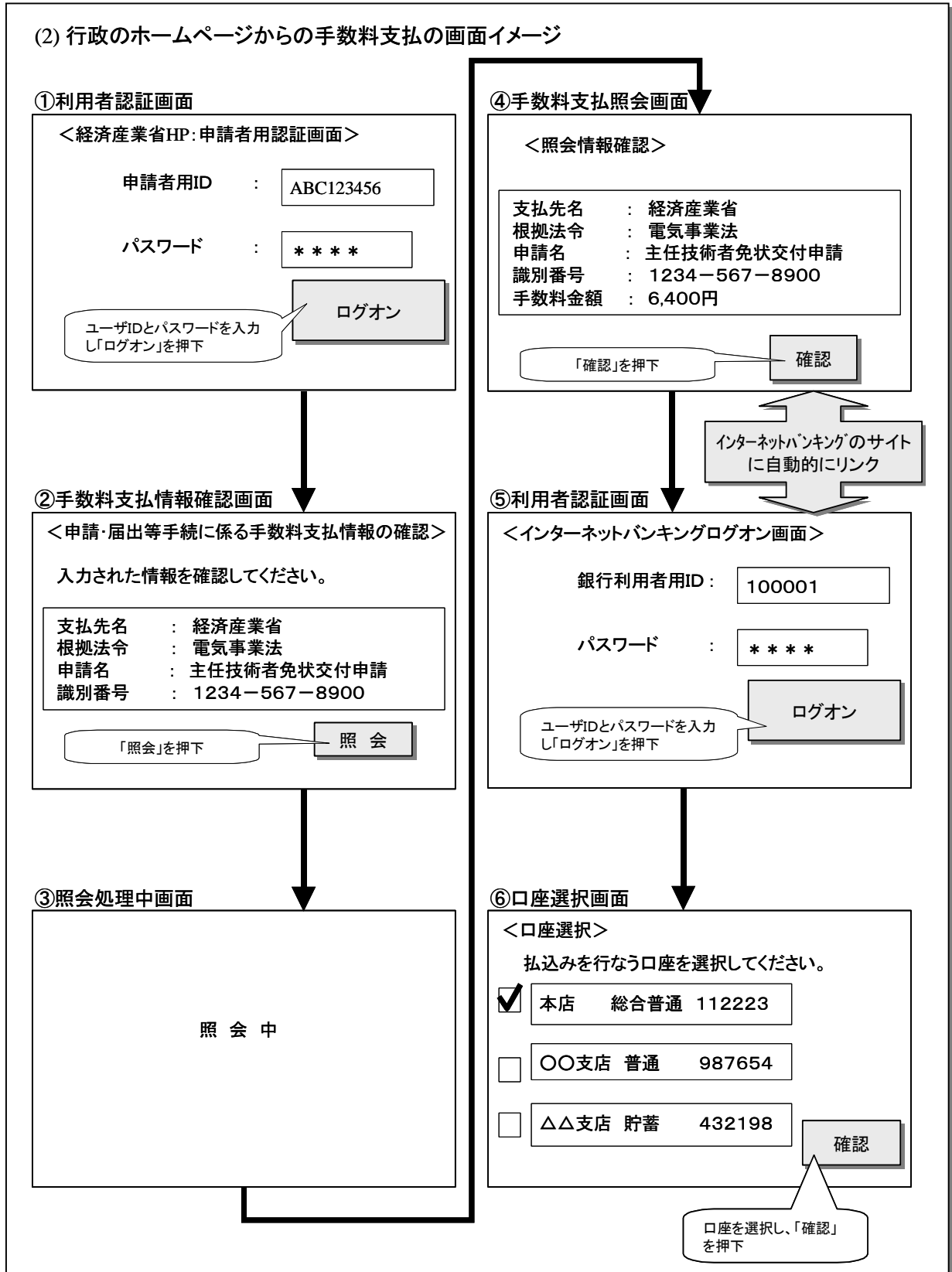
図表 7-3 のインターネット・バンキングからの支払いでは、ログオンからのクリック回数は9回あり、クレジットカード決済と比較すると多いと評価できる。今後、クリック回数の低減に取り組む必要があり、よりクリック数が少なく支払い完結できるようにするかが課題である。

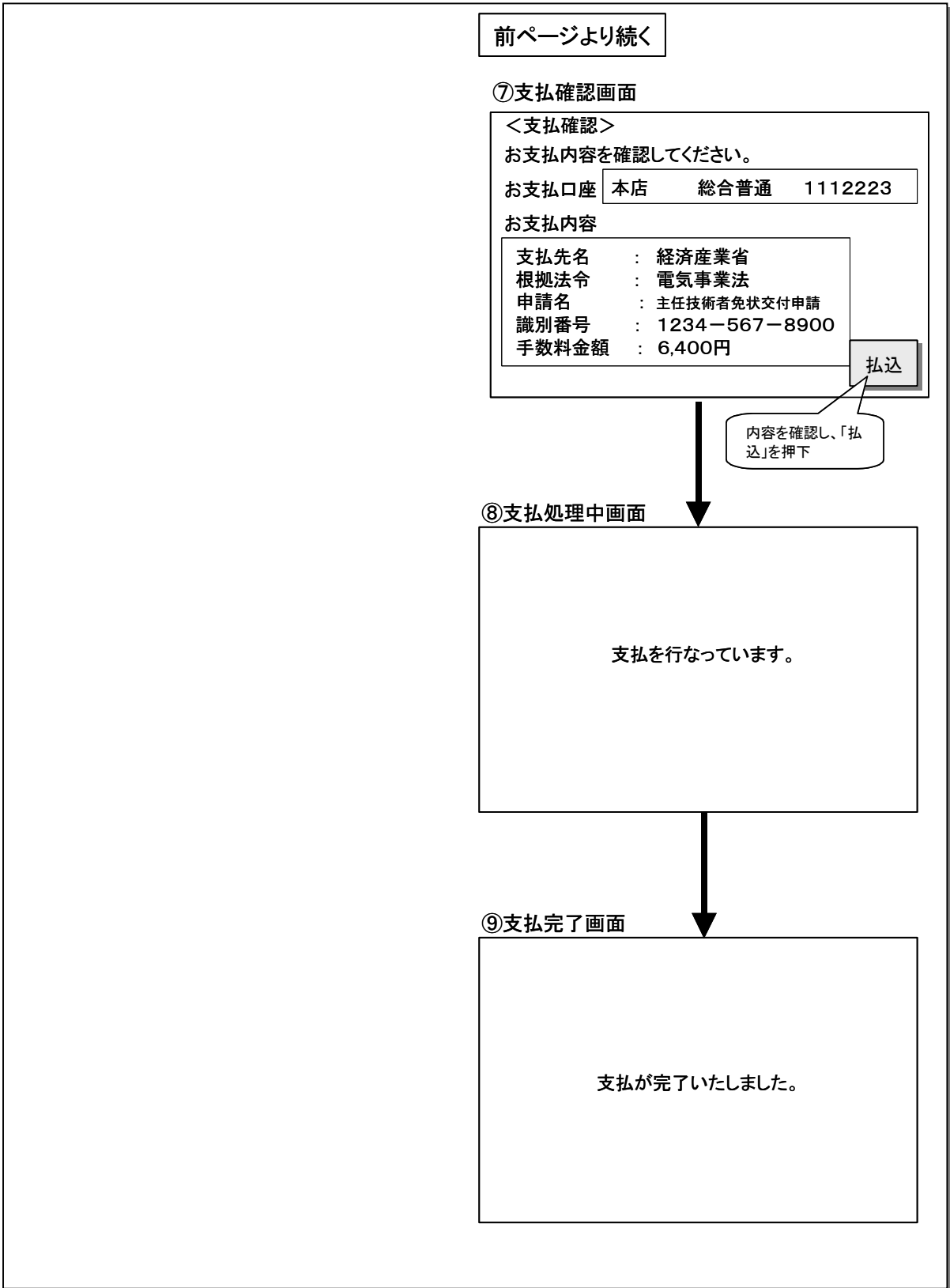
支払者はより安易な（経済的な）方法を取ろうとするため、手間のかかる煩雑なプロセスでは利用促進に至らない可能性もある。現在におけるインターネット・バンキングの利用者の比率も大きくないのが現状であるため、大きく利用促進が図られるとはいえない。

行政ホームページからの支払イメージ

行政ホームページからの支払では、行政ホームページからログインしてインターネット・バンキングに接続する仕組みである。インターネット・バンキングログイン時点においては申請・届出等手続の識別番号等は確定しているため、より容易な支払が可能になる。

図表 7-4 行政ホームページからの支払イメージ





行政サイドのホームページからの支払プロセスの評価

ログオンからのクリック回数は6回あり、インターネット・バンキング等からのクリック回数と比較すると少ない。クリック回数的はもっと少なくする方向で検討したい。本来であれば、ワン・クリックで支払完了するのが理想である。今後、操作性の容易さ、クリック数の低減等を目指し

ていくべきである。ネット上の決済では必要以上にセキュリティを強くするあまり、利用者サイドに手間をかけさせることは逆効果である。利用者のクリック回数とセキュリティとのバランスをいかに取るかが今後の課題である。

また、支払手順が省庁、自治体、金融機関によってその手順を異なるようなことがあっては、利用者サイドの利便性につながらず、支払手続途中において操作を誤ることも想定される。そこで、支払手順、操作性については出来る限り統一することが望ましい。

7-3 米国の動向

マルチペイメントネットワークを活用した金融機関の決済システムが利用者に受け入れられて利用促進されるかどうか、検討する必要がある。

マルチペイメントネットワークとは、金融機関を巻き込んだ日本版 EBPP (Electronic Bill Presentment and Payments) である。インターネットの Web を用いた場合には、IBPP (Internet Bill Presentment and Payment : IBPP) となる。これらは、請求書の電子呈示と決済を併せ持ったシステムであり、さらに、Web ベースの請求書呈示・支払いを IBPP (Internet Bill Presentment and Payment : IBPP) という。

米国では、既に EBPP が増加傾向にある。ここで、米国における EBPP の動向を考察することは、日本におけるマルチペイメントネットワークが利用者に受け入れられる決済方法かどうかを推測できる。

7-3-1 電子請求書発行・決済(EBPP)の予想市場規模

調査会社の米 IDC(International Data Corporation)によると、2000年3月、インターネットを介して請求書の発行、通知、支払い処理を行う (Electronic Bill Presentment and Payments : EBPP) の市場は、1999年に EBPP の世界市場は 540%急成長し、売上高は 3,200 万ドルに達した。今後市場は年間成長率 100%で伸び続け、2004年には 10 億ドルを超える市場規模になるという。

「クレジット・カードによるインターネットを介した商品購入は一般的になったが、インターネットでの請求書閲覧や支払いは少ない。しかし、EBPP の性能向上や企業間 (business-to-business) 電子商取引への技術導入が増えるにつれ状況は変化する」(IDC, eCommerce Software プログラムの調査アナリスト Albert Pang 氏)。

市場の成長を担うのはトランザクション・ベースの売上高で、1999年の 70 万ドルから 2004年には 8 億 2500 万ドルに急増すると IDC は予測している。

米国だけでも、毎月 15 億件の請求書が消費者に送付され、トランザクションは 180 億件にも及び、年間の処理手数料は 60 億ドル近くにのぼる。EBPP システムで処理されるようになるトランザクションはこれらのほんの一部である。

「消費者は最初、この技術に抵抗する。人々は個人金融を扱う新たな手法に対して非常に慎重になるからである」(同氏)ため、当初の成長率は漸増傾向であろうが、主力決済手法になる可能性を秘めている。

7-3-2 Web 経由の請求書発行・支払 (IBPP) の予想市場規模

米国において現在 2 億ドルに留まっている Web 経由の請求書発行 / 支払 (IBPP) は今後 5 年で飛躍的に伸び、2005 年には 50 億ドル相当の請求に関する処理が Web 上で行われるようになると予測されている。(“ Internet Bill Presentment and Payment ” Aberdeen 2000.8)

7-4 インターネット・バンキングのリスク

現在、政府・地方自治体等では申請・届出等手続に係る手数料納付、国庫金、公金等の歳入について、マルチペイメントネットワークを活用した金融機関のチャネルを中心にした決済方法を採用する方向で検討されているが、利用者にとってはいかなるリスクがあるかをここで考察する。金融機関の新しいチャネルであるインターネット・バンキング等を利用した場合にも、各種のリスクが存在する。こうした決済の仕組み (システム) 上のリスクを明らかにし、利用者がどのように対応したらいいか明らかにする。

7-4-1 インターネット・テレホンバンキング等のリスク

顧客の本人確認が難しい非対面型の金融サービスであるインターネット、電話を使った金融取引やデビットカードなど金融機関の新たなサービスが身近になっているが、その分、利用者が新手的な不正や犯罪の被害に合うリスクが高まっている。

7-4-2 インターネット・テレホンバンキング等の犯罪被害

パソコンで手軽に振り込みなどができる「インターネット・バンキング」の場合、利便性が向上した反面、犯罪に遭遇する可能性は高い。銀行関係者が明らかにする犯罪の手口として、利用者がサービスを利用している間に、ハッカーがネット上を流れる暗証番号などを読みとり、その後、本人になりすまして預金をかすめ取るものである。

電話で口座振替、振込等ができる「テレホン・バンキング」の場合、利用者が本人確認のためプッシュボタンで暗証番号などを打ち込む時に、番号を書きとめておいたメモを犯罪者が盗み見て資金を引き出すなどの被害が多いようである。銀行は被害件数などについては明らかにしていないが、ある都市銀行の担当者は「被害は確実に増えている」と話している。

7-4-3 犯罪被害に対する金融機関の対処策

補償保険への取組み

テレホン・バンキングでは、暗証番号などが他人の目に触れないことが重要である。しかし、インターネット・バンキングのハッカー被害については利用者側に決定的な防御策がないのが実情である。そのため被害原因が銀行側のシステム不備だった場合、大半の銀行は被害を補償する方針でいる。銀行によっては自らに責任がない場合でも利用者の被害を一定額まで補償する保険を用意している。銀行ごとに補償の方針や保険の有無、適用条件なども異なり、利用者サイドは各行の取組み方針等を十分に考慮しなければならない。

大手都銀のケース

富士銀行のテレホン・バンキングの利用者は本格開始から 3 年間で 70 万人 (2000 年 8 月時点)

に増えており、不正な現金支払いによる被害が増える恐れがあると判断したため、インターネット・バンキングとテレホン・バンキングの両方に最大 300 万円を補償する保険を付けている。保険料は銀行側が払うため利用者には負担がかからない。

ネット専門銀行のケース

ネット・バンキング業務を専門に手がけているジャパンネット銀行もカードを盗まれ預金を引き出されたら 50 万円まで被害を補償する保険を用意している。

信用金庫のケース

信用金庫のような小規模な金融機関では、2000 年 11 月現在 高知信用金庫（高知市、山本正男理事長）のみがテレホンバンキングに保険付与をしており、他の信用金庫で保険付与は存在しない。

デビット・カードのケース

銀行のキャッシュカードで買い物の代金決済ができるデビットカードにも被害が出ている。同サービスは店頭の端末にカードを差し込んで暗証番号を打ち込むと、即座に預金口座から代金が引き落とされる仕組みである。暗証番号に生年月日などを使うと、カードを免許証と一緒に盗まれた際などに被害に合う可能性がかなり高まる。カード利用者の背後から暗証番号をのぞき見た後、財布をすり、本人になりすまして買い物をする例もある。

デビットカードについても、一部銀行が盗難被害のための保険を提供し始めている。三和銀行や第一勧業銀行は 100 万円を上限に被害を補償している。富士銀もネットバンキングと同様、最大 300 万円の保険を提供している。

新しい決済システムに対する各行の保険

主要都市銀行各行、ネット専門銀行におけるインターネット・バンキング等における補償内容を考察すると、各行によってバラツキはあるものの、最大 300 万円が上限である。また保険料も銀行負担というケースが多い。

| | インターネット・バンキング | テレホンバンキング | デビットカード |
|-----------|--|-----------|--------------------------------------|
| 三和銀行 | 保険適用なし | 保険適用なし | 年 100 万円まで被害を補償する保険付与 |
| 第一勧業銀行 | 保険適用なし | 保険適用なし | 一定の取引がある利用者に対し、年 100 万円まで被害を補償する保険付与 |
| あさひ銀行 | 全利用者に対し年 300 万円、取引内容次第で年 1000 万円まで被害を補償する保険付与 | 保険適用なし | 年 300 万円まで被害を補償する保険付与 |
| 富士銀行 | 全利用者に対し年 300 万円、取引内容次第で年 1000 万円まで被害を補償する保険付与 会員サービス加入者→最大年 300 万円まで被害を補償する保険付与 (大和銀行はネットバンキングやテレホンバンキングでもカードの紛失・盗難が伴う場合に限る) | | |
| 大和銀行 | | | |
| ジャパンネット銀行 | 年 50 万円まで被害を補償する保険付与 (カードの紛失や盗難が伴う場合に限る) | | |

7-4-4 利用者と行政サイドの対処策

インターネット・バンキング等、金融機関における新しいチャネルによる振込には従来以上により大きなリスクに晒されている。そこで、行政サイド、利用者双方において対処策が必要である。

行政サイド

利用者には、パスワードの盗用等を防止する自己防衛策を啓発する。

申請用と銀行用の各パスワードの混同に注意を喚起する。

利用者サイド

銀行が提供するインターネット・バンキング等の電子決済サービスにおける保険の補償内容が銀行間で異なるので、利用者は細かくチェックする必要がある。

利用者としては、様々なリスクに対応することが求められる。各種のリスクを的確に理解し、適切に対処しなければならない。

7-5 手数料納付の電子化の経済的影響 - マクロ経済の観点から -

申請・届出等手続きに係る手数料の納付方法の電子化は、政府の歳入である税金収納・公金収納等と同時期に電子化が実現される見込みであり、社会に与える影響は大きい。金融機関、行政、収納機関、その他の主体との間の決済情報のやり取りが主に物理的媒体である現状のシステムから、マルチペイメントネットワークが実現されると、それら主体間の決済情報のやり取りがオンライン化し、即時的に決済情報のやり取りが可能になるのである。

金融機関の決済ネットワークは、より利便性が高くなり、経済効率性も上昇する。マルチペイメントネットワークによって、主体間の決済情報の流れが加速し、直接効果としては各主体の業務上の効率性は確実に向上し、間接効果としてサービス水準向上、資金回収のリスク低減等の効果をもたらす。

ここで、行政サイドの電子決済導入を含め、電子決済自体が、トータルで決済の効率性や景気循環に与える影響について、理論的・実証的な分析が求められる。

そこで、個人の消費行動に伴う決済手段に焦点をあて、小口決済における技術革新が社会厚生や経済の循環変動にどのような影響を及ぼすか、動学マクロモデルに基づいたシミュレーション手法により分析を試みると、結論的には、現金決済から代替的な決済手段（主に電子決済手段）にウエイトが高まると、消費財の購入には現金通貨が必要であるという制約がからなくなり、資源配分上の歪みが縮小され社会厚生が拡大する点が確認された。

つまり、金融技術革新による現金の決済効率性の向上は経済成長を促しうることがわかる。また、生産技術と金融技術の相乗効果を考察することにより、生産技術革新が現金の決済効率性を促すような金融技術革新に伝播することは、マクロ経済変動の振幅を抑え経済安定化に寄与する効果があると考察される。

したがって、申請・届出等手続きに係る手数料納付方法の電子化をはじめ行政サイドにおける歳入・歳出の電子化は、マクロ経済的に社会厚生を拡大させ、結果的に経済安定に寄与すると考えられる。国庫金、公金等の行政サイドにおける歳入ベースの電子化率が拡大することにより、さらに社会厚生は高まり、経済安定化に寄与すると考えられる。

8. 主要課題と個別課題の検討

<主要課題と個別課題の検討：目次>

| | | |
|-----|----------------|-----|
| 8-1 | 主要課題の検討..... | 121 |
| 8-2 | 主要課題の抽出..... | 121 |
| 8-3 | 主要課題の評価..... | 122 |
| 8-4 | 個別課題抽出の視点..... | 123 |
| 8-5 | 個別課題の検討..... | 124 |

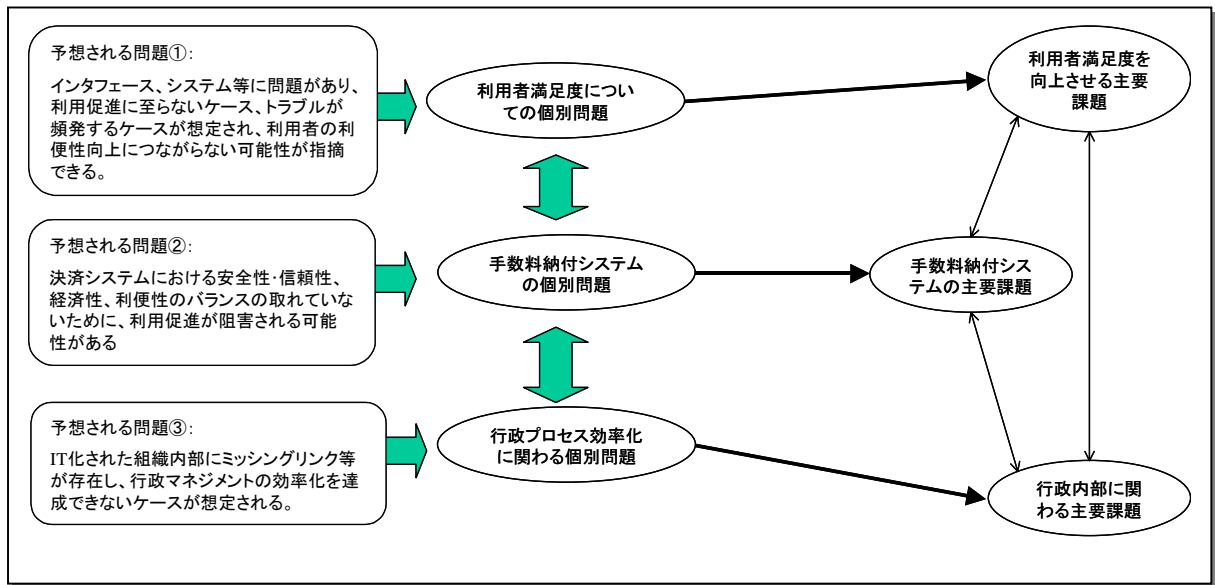
8-1 主要課題の検討

3つの視点からの現状分析から、手数料等の納付方法を電子化するには、主に3つの問題が抽出できる(図表8-1)。

利用者に関わる問題、行政マネジメントの効率化に関わる問題、決済システム(ペイメント・システム)に関わる問題を指摘することができる。

これらの3つの個別問題は相互に関連している。これらの問題解決にあたっては、それぞれ適切な課題抽出、それに対する効果的な個別導入策をバランス良く、総合的に機能させることにより、申請・届出等手続の電子化の円滑な実現に導くことができる。

図表 8-1 問題と課題の整理



8-2 主要課題の抽出

主要課題は、3つの個別問題に対応して、利用者満足度を向上させる主要課題、手数料納付システムの主要課題、行政内部に関わる主要課題が設定でき(図表8-2)、申請・届出等手続の電子化と手数料納付の電子化がワンセットで機能するには、3つの主要課題に対する個別導入策が相互に関連し合い、相乗的、有機的に効果を発揮することが基本となる。

第一に、利用者満足度を向上させる仕組み作りにおいては、Easy、Fast、Safeを実現し、誰でも、いつでも、どこからでも、手数料納付ができる仕組みの構築が重要である。そのためのアクションとして、申請・届出等手続の電子化の仕組みやニーズにマッチしたインターフェース等を構築することが課題となる。

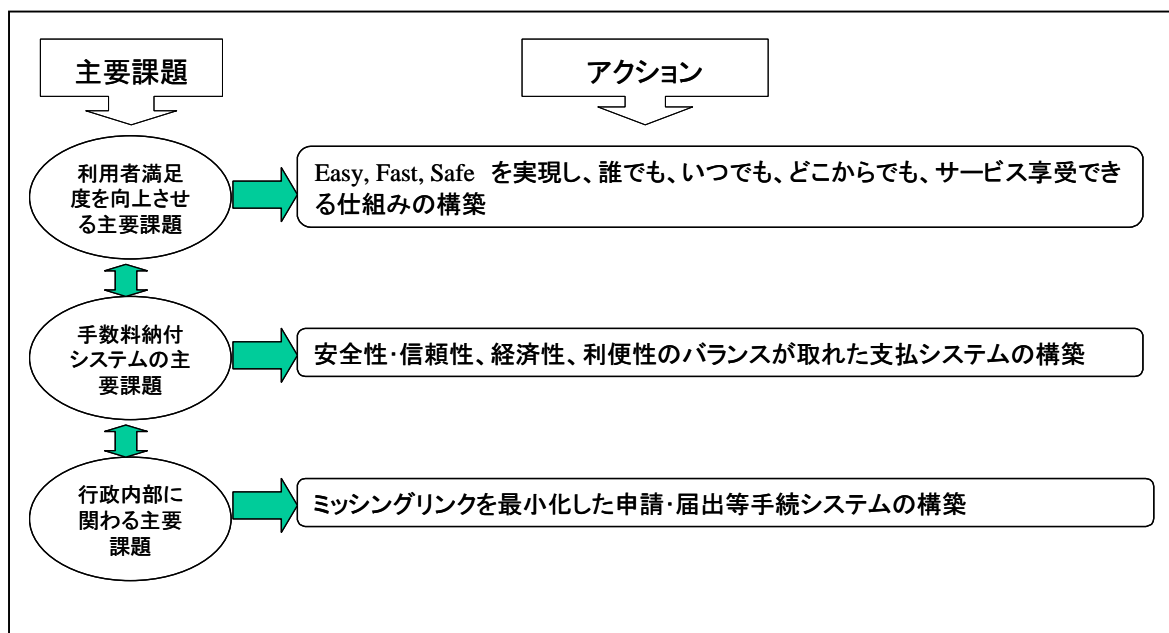
第二に、手数料納付システムについては、安全性・信頼性、経済性、利便性のそれぞれのバランスがとれたペイメント・システムの構築が課題となる。

民間レベルでも、これまで様々な形態の決済システムが構築されてきているが、短期間にデファクト・スタンダード化するケースは少ない。2001年3月時点において、インターネット・バンキングやテレホン・バンキング等についても、幅広く利用されていない点に注意を要する。というも

の、そもそもインターネット・バンキングやテレホン・バンキング等は利用する際に、事前の手続等面倒な作業があり、かつセキュリティ確保のために複雑な暗証番号が存在するため、インターネット・バンキングのサイトでログインし、振込みする際に必要以上に手間がかかる仕組みになっているのが現状である。このような特性を有する決済方法であれば、一部の利用者にはしか利用されないという懸念が残る。一般個人を対象とするか、事業者を対象とするかによって、手数料納付方法を多様化する必要性があると考えられる。また手数料納付方法の電子化を普及促進するには様々な課題があげられる【参考資料】。

第三に、行政内部に関わる問題である。ミッシング・リンクを最小化した申請・届出等手続システムと手数料の納付システムを構築することが課題となる。申請・届出等手続の電子化、それに係る手数料納付方法の電子化を実現しても、ミッシング・リンクが存在することで、逆の作用として行政内部の事務処理に非効率性が発生しないように、申請・届出等手続の電子化、それに係る手数料の電子化のためのITシステムが組織内に整合的にビルトインできるように、細心の注意を払ってBPRと情報システム等の構築していく必要がある。

図表 8-2 3つの主要課題



8-3 主要課題の評価

ここで、上記で抽出した3つの主要課題が、適切かどうか評価する(図表 8-3)。

主要課題の評価軸は、電子政府の目的から考えて 利用者の利便性向上、コスト効率、サービス品質の向上、スピードの4つの視点を抽出する。これらの視点から評価すると、いずれの評価基準からも主要課題は整合的であり、よって3つの主要課題は適切であると評価で

ミッシング・リンクとは「つながりの欠如」ともいうが、より具体的にはITと実際の業務のモデル、組織の仕組、現場での処理プロセス、職員の意識レベル等と整合的にリンクしていない状態をいう。つまり、ITと実際の業務との関連性を確実に実施しなければ、ITから引出すことが出来る潜在的な価値や直接的な効果が低減するばかり、逆に組織内部に大きな非効率性をもたらす可能性もある。

きる。

申請・届出等手続の電子化は、そもそも利用者の利便性と行政内部の効率化の両者を向上させることが本来の目的である。これは、行政内部の効率化が利用者の利便性向上、満足度向上をベースに追及されていくなれば、結果的に利用者の利便性向上に役立つことになる。

図表 8-3 抽出課題の評価

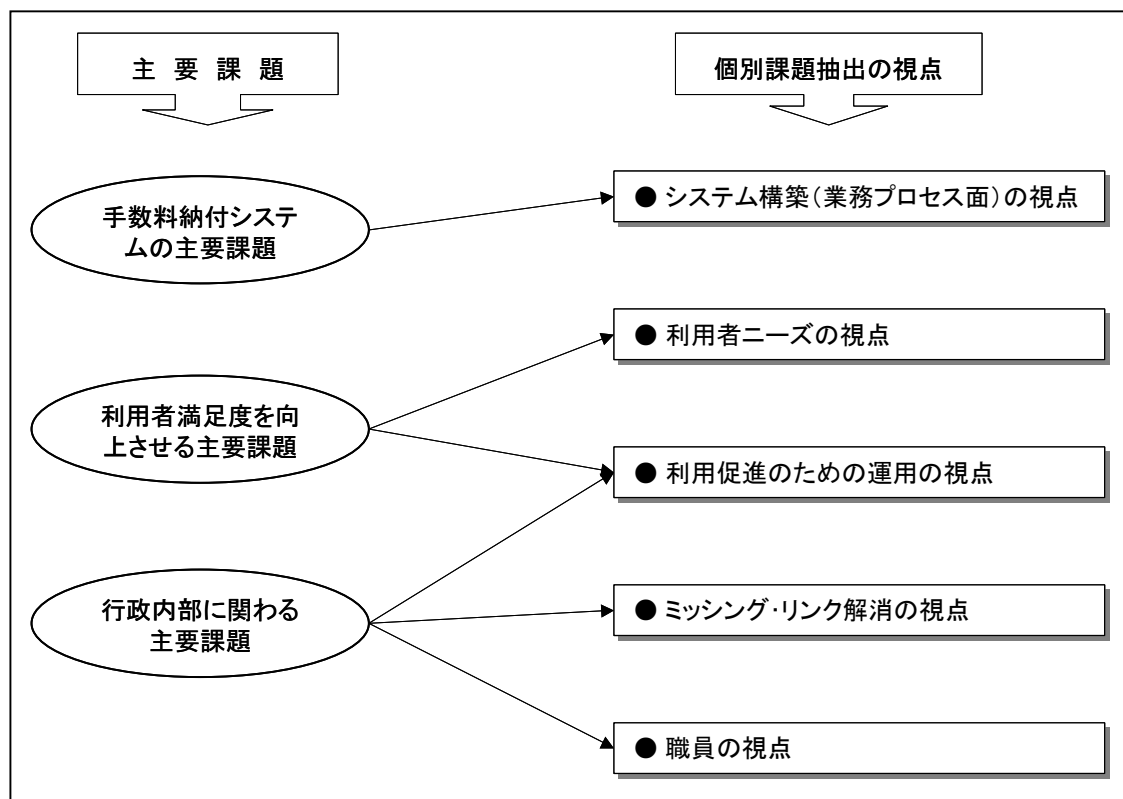
| 項目 | 主要課題 | 評価項目 | | | |
|-----------------------------------|---|----------|-------|----------|------|
| | | 利用者利便性向上 | コスト効率 | サービス品質向上 | スピード |
| ① 利用者満足度に関わる課題 目的：利用者利便性の最大化 | Easy、Fast、Safe を実現し、誰でも、いつでも、どこからでも、サービス享受できる仕組みの構築 | ◎ | ○ | ◎ | ◎ |
| ② 手数料納付システムの主要課題 目的：安定的なシステム運用 | 安全性・信頼性、経済性、利便性のバランスが取れた支払システムの構築 | ○ | ◎ | ○ | ○ |
| ③ 行政内部に関わる主要課題 目的：行政の効率化達成 | ミッシングリンクを最小化した申請・届出等手続システムの構築 | ◎ | ◎ | ○ | ○ |

8-4 個別課題抽出の視点

個別課題を抽出するにあたり、利用者ニーズ、決済システム普及のための仕組み、行政内部でのマネジメント体制などを十分に考慮して個別課題の抽出を行う。図表 8-4 では、主要課題から個別課題を抽出するための視点を 5 つ挙げている。

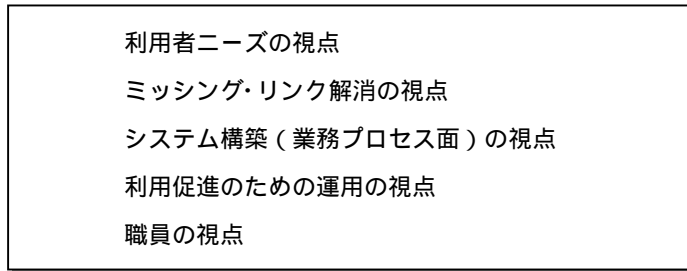
この個別課題抽出の 5 つの視点に基づいて、個別課題を抽出する。

図表 8-4 3つの主要課題から個別課題を抽出する5つの視点



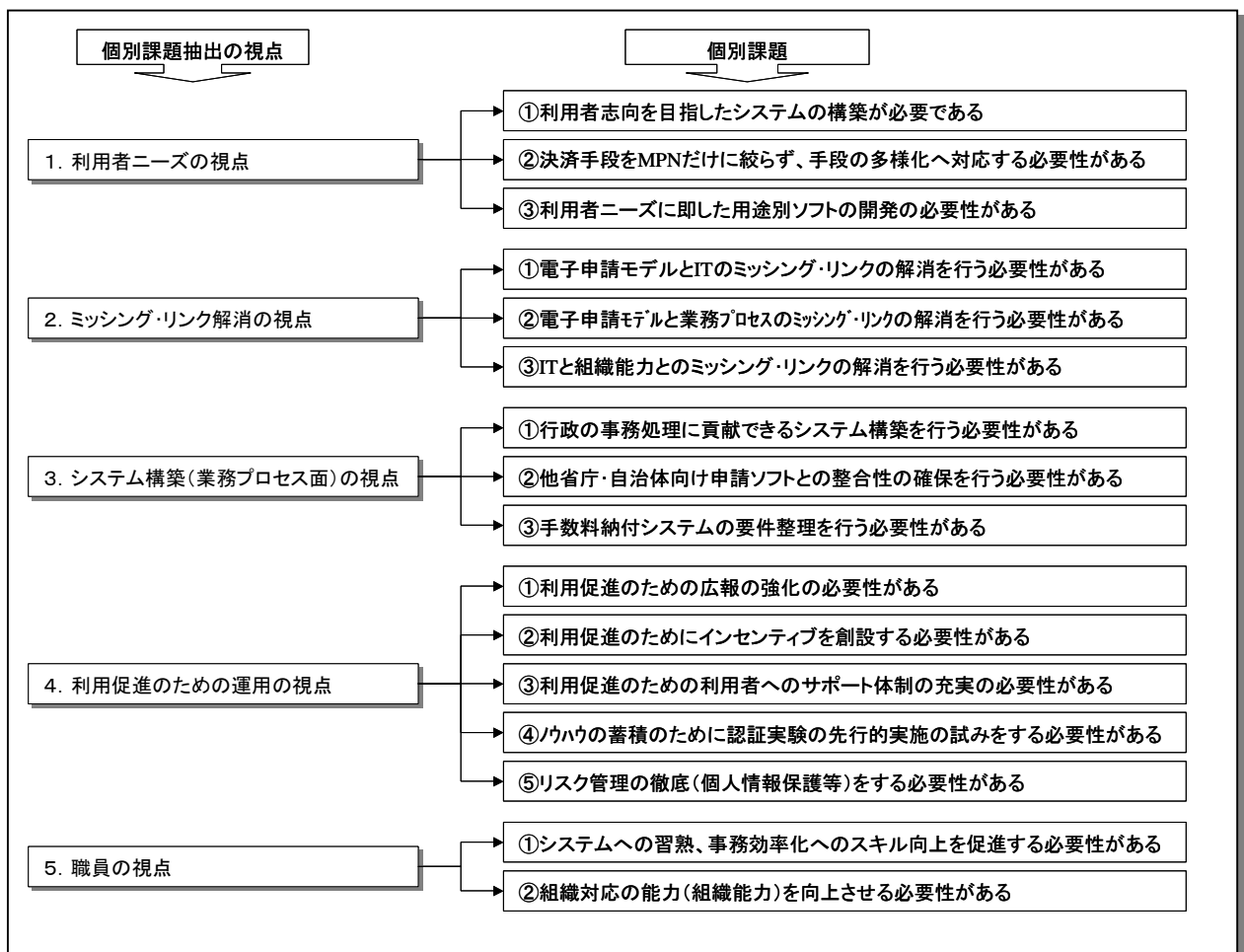
8-5 個別課題の検討

個別課題抽出の視点として5つをあげたが、まずそれぞれの視点の優先順位付けを行う。導入推進するためには、下記のように 利用者ニーズの視点を最優先し、 ミッシング・リンクの解消の視点、 システム構築（業務プロセス面）の視点、 利用促進のための運用の視点、 職員の視点とする。



個別課題としては、特許庁、民間企業や金融機関の各種の電子化の先行事例を参考にしつつ、申請・届出等手続の固有の特性を考慮し、個別課題を抽出する。下記にあげたような16の個別レベルでの個別課題を抽出することができる（図表8-5）。

図表 8-5 個別課題の抽出



1. 利用者ニーズの視点

利用者志向のシステム構築

申請・届出等手続の電子化を促進する際には、利用者ニーズに即したインターフェース、システム構築が不可欠である。というのも、申請者の特性やニーズに即したシステム構築をしなければ、利用者の利便性向上に直結せず、申請・届出等手続の電子化、その手数料納付電子化も、利用促進に至らないケースがありうるからである。そこで、申請・届出等手続の特性、申請者の特性やニーズに応じたシステム構築を図ることが導入に当たっての課題となる。

決済手段多様化への対応

2001年3月時点では、マルチペイメントネットワークで補完された金融機関の決済ネットワークを中心にしたペイメントシステムだけが検討されているが、それだけでは不十分であると考えられる。

民間レベルでは、オンライン上の決済手段として様々なスキームが実際に稼働しており、既に数年間の実績を出している。またオンライン商店での決済手段を考察すると、ある特定の決済方法のみを用いているケースは少なく、多様な決済手段を用いているのが現状である。例えば、コンビニ決済、デビット決済、電子マネー、インターネット・バンキング等の銀行振込、郵便局の振替、クレジットカード、代金引換等の多様な決済手段をワンストップで提供している。

このような対応をしているのは、利用者により選好する決済手段も異なるからであり、最近の調査でもわが国においてクレジットカードが電子決済方法として利用シェアを伸ばしている

【参考資料】

このような利用者ニーズの多様化に対応した決済手段を数種類用意することは、手数料納付電子化の円滑導入の課題である。

申請者等の特性別のソフト開発方針

申請者の特性（個人・法人の別、年間の申請回数、申請書類作成の難易度、代理人の有無等）、申請種類の特性（申請に必要な添付書類、処理の複雑性、厳格な個人認証のニーズ等）の要因を考慮して、申請者の特性、申請種類の特性等に応じた電子申請用ソフトの開発は、利用者ニーズを捉え、利用促進につながる鍵となる。

そこで、申請者特性、申請種類の特性を考慮して、よりきめ細かな対応ができるソフト開発の方針策定が課題となる。

2. ミッシング・リンクの解消

電子政府構想のもと、申請・届出等手続の電子化、それに係る手数料納付方法の電子化を実現していくにあたり、ITと現場とのミスマッチが発生する可能性がある。

ミッシング・リンクには、下記のように3つの類型が考えられる。

| |
|-----------------------------|
| 電子申請モデルとITのミッシング・リンクの解消 |
| 電子申請モデルと業務プロセスのミッシング・リンクの解消 |
| ITと組織能力とのミッシング・リンクの解消 |

電子申請モデルと IT のミッシング・リンクの解消

第一のミッシング・リンクは、電子申請モデルと IT のミスマッチである。現在形成されている電子申請手続のスキームにおける目的は、利用者の利便性向上と行政事務の効率化（行政マネジメントの効率化）である。それを実現するために、電子申請モデルと IT の間にある隙間をいかに埋めるか。

そこで、第一のミッシング・リンクとして電子申請モデルと IT の間にあるミッシング・リンクを解消することが課題となる。

電子申請モデルと業務プロセスのミッシング・リンクの解消

第二のミッシング・リンクは、電子申請モデルと業務プロセスのミスマッチである。電子申請モデルを設計し、IT、システム等により実現されても、実際の現場での運用等における業務プロセスとかみ合って整合していなければ、期待した成果は望めない。

電子申請システムを円滑に導入するには、従来の業務プロセスを大幅に見直す必要があり、申請・届出等手続の受付・受理処理、手数料納付処理、申請者へのサポート・プログラムのそれぞれがきちんとかみ合っていないと、第二のミッシング・リンクを回避することができない。

そこで、第二のミッシング・リンクとして電子申請モデルと業務プロセスのミスマッチを解消することが課題となる。

IT と組織能力とのミッシング・リンクの解消

第三のミッシング・リンクは、IT と組織能力のミスマッチである。IT と組織能力との間にはミッシング・リンクが存在する傾向があり、業務の非効率化、システムが当初意図したレベルで機能しないことにもなる。一人ひとりの職員が IT への理解を深め、各職員が連携し、組織的に IT 化に対応し、利用者にも組織的に対応できるような組織能力が重要である。例えば、IT リテラシーの低い職員に紙ベースの従来型処理を容認することは、組織能力の向上にはつながらないことになり、組織全体の能力の向上も期待できない。

そこで、第三のミッシング・リンクとして、IT と組織能力のミスマッチを解消することが課題となる。

3. システム構築（業務プロセス）の視点

システム構築（業務プロセス）の視点からの個別導入策は 2 点あり、行政の事務処理に貢献できるシステム構築、他省庁・自治体向け汎用電子申請ソフトとの整合性の確保である。

システム構築にあたっては、行政内部の申請・届出等手続の事務処理プロセスに整合するように情報化を促進する必要がある。そのためには、適切な BPR 等を実施し、業務の合理化を同時進行で実施することが大切である。

また、今後、他省庁・自治体へ汎用電子申請用ソフトを無償配布して、わが国のデファクト・スタンダードを狙うのであれば、そのための緻密な戦略構築が課題となる。

行政の事務処理に貢献できるシステム構築

行政サイドにおける内部事務の効率化に直結する仕組みに既存の業務を再設計し直すことが重要である。当初、システム面と事務レベルの担当者の事務プロセスとのギャップが存在するが、そうしたギャップを埋めるような運用体制作りも今後の課題となる。

他省庁・自治体向け申請ソフトとの整合性の確保

今後、汎用電子申請用ソフトには2つのシナリオがある。ケース では、経済産業省管轄の申請・届出等手続のみで現在開発中の汎用電子申請用ソフトを利用するものである。この点、タテ割り行政の弊害として、各省庁ごとに申請ソフトウェアが異なり、操作方法が異なれば、利用者サイドで大きな非効率性が発生する。そこで、省庁間のヨコの連携が不可欠であり、整合性の取れたソフトウェア開発体制が課題となる。

ケース では、経済産業省が現在開発中の汎用電子申請用ソフトを全省庁・全国自治体に無償で配布して、電子申請分野におけるデファクト・スタンダード的地位を狙うものである。このケースでは、今後のデファクト・スタンダードを取るための綿密な戦略構築が課題となる。また、民間のサード・パーティへのアーキテクチャーの公開という課題もある。

手数料納付システムの要件

申請・届出等手続に係る手数料納付の支払エンジンはオープン規格に設計され、政府への特有の支払処理の機能性を提供することが課題であり、構成されるコンポーネントをいかなる組み合わせにするかも課題となる。

4．利用促進のための運用の視点

インセンティブの強化

申請・届出等手続の電子化、申請・届出等手続に係る手数料の納付方法の電子化にあっては、申請者サイドへのインセンティブの仕掛けが必要である。申請・届出等手続を電子化することで、実際的なメリットを申請者側に打ち出すという視点が不可欠である。それは単に申請・届出等手続の電子化による利便性向上という短絡的な思考ではなく、申請者サイドが利用促進につながるような手数料の金額面でのインセンティブと、手数料金額の価格弾力性を考慮しつつ最適な手数料設定を実施することが課題として考えられる。

広報の強化

手数料納付を電子化しても、利用者に対して十分な広報活動を実施して、周知徹底していかなければ、利用促進に至らないケースが多い。実際に、建築確認のFD申請においては各地公体ごとにFD化率にバラツキが存在する。申請・届出等手続時におけるFD化率のバラツキの発生要因には、各自治体における広報活動の優劣に要因がある。

そこで、申請・届出等手続の電子化、それに係る手数料の納付方法の電子化に関して、申請者に対し効果的なコミュニケーション戦略を構築して、利用促進を図ることが課題となる。

申請者へのサポート体制の充実

利用者が汎用電子申請用ソフトの操作に習熟し、またソフトウェアの操作方法に関して疑問を感じた場合には、電話、インターネット等の手段で適宜サポートを受ける仕組み作りが不可欠であり、その場で疑問が解決できるような仕組み作りをすることが課題である。

認証実験の先行的実施の試み

クレジットカード、コンビニ決済、電子マネー、インターネット・プロバイダー提供の決済方法を活用した実証実験を実施することは、利用者ニーズへのきめ細かな対応、利用促進を図る上で重要なノウハウの蓄積となる。特に、わが国の電子政府構築のリーダー的存在である経済産業省は、他の決済手段の柔軟な検討、その実証実験の実施、新しい決済手段を導入するリーダーシップをとることは意義がある。以上の理由から、他の決済手段による実証実験を実施し、ノウハウを蓄積することも課題と考えられる。

リスク管理の徹底

申請・届出等手続に関する情報、手数料納付に係る情報等は、申請者のプライバシーに深く関わる情報であるため、職員ごとにパスワード等の管理を徹底させ、情報漏洩には特に注意する必要がある。外部へのセキュリティ対策だけでなく、内部でのセキュリティ対策、情報の管理等を徹底して実施し、多面的なチェック機能が発揮できる仕組みを構築することが課題となる。特に、システム面でのセキュリティだけでなく、内部の職員（人の面）に着目したセキュリティ対策が非常に重要な課題となる。

5．職員の視点

システムへの習熟、ITリテラシー向上

システムを動かすのは現場の担当官であり、現在はITを活用した事務処理スキルにもバラツキがあり、充分に対応できる状況はない。そこで、職員の情報リテラシーを一定レベルに確保するため、電子申請が本格的に稼働する前段階から、研修等を充分に実施し、システムへの習熟、ITリテラシー向上につながる対策を打ち出すことが課題となる。

組織能力の向上

申請・届出等手続に係る電子化の実現にあたっては、職員レベルの能力開発だけでなく、組織レベルで対応できる能力が必要となる。個々の職員のスキルアップ等のための研修を実施するだけでなく、組織レベルでの対応力が求められる。つまり、個々人の能力向上と合わせて、組織レベルでの対応能力の向上が課題となる。

9. 手数料等の納付のオンライン化 導入促進に向けて

<手数料等の納付のオンライン化導入促進に向けて：目次>

| | |
|-------------------|-----|
| 9-1 導入促進に向けて..... | 130 |
| 9-2 今後の調査課題..... | 139 |

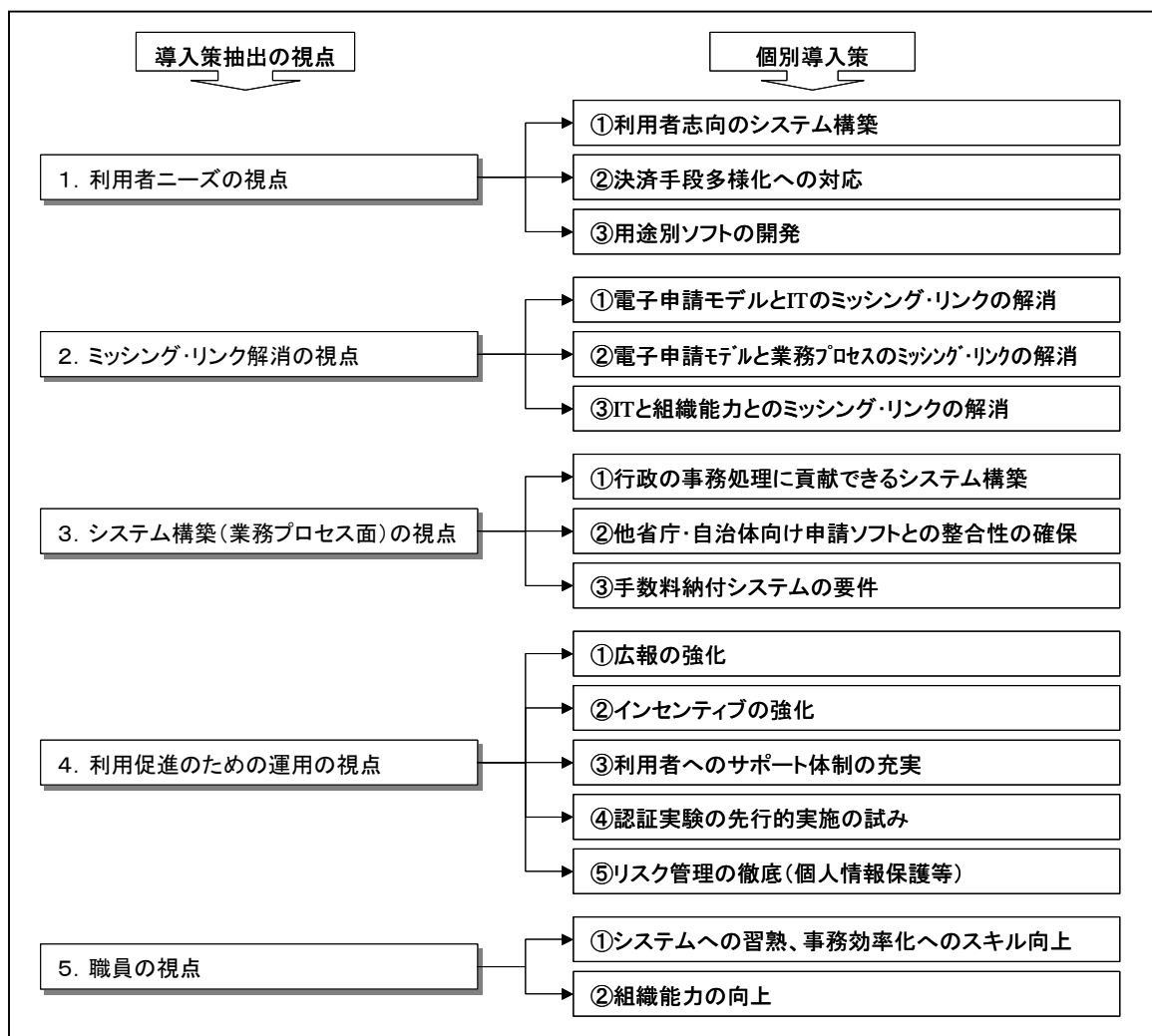
9-1 導入促進に向けて

申請・届出等手続に係る手数料の電子的納付は、ペーパーレス化、キャッシュレス化、ネットワーク化を追求することにより達成される。その際に、セキュリティ面、コスト面、法制度面の各方面での検討が必要になる。

申請・届出等手続に係る手数料(国庫金)の収納事務を一時期に一斉に電子化することは、現実問題として不可能かもしれない。したがって、電子政府構想に取り組んでいる諸官庁や民間金融機関などと協力し認識を共有しつつ、また民間(事業者、国民)各方面の意見(ニーズ)を調査し、全体としての整合性を確保し、段階的に手数料の収納事務の電子化を進めていくことが重要である。

ここで、導入促進に向けて、5つの導入策抽出の視点から16の個別導入方策を検討する(図表9-1)。導入の際には、申請・届出等手続に係る手数料納付は、申請・届出等手続の電子化に密接に関係するため、手数料納付方法の電子化の導入方策のみを検討するだけでは不十分である。したがって、個別導入策抽出の際には、申請・届出等手続の電子化とそれに係る手数料納付方法の電子化と合わせて検討する。

図表 9-1 解決策の視点と個別解決策



1. 利用者の視点

利用者志向のシステム構築

申請・届出等手続の電子化を推進するには、利用者ニーズに即したインターフェースとシステム構築等が必要である。

現在、マルチペイメントネットワークを活用した決済スキームにおいては、行政のホームページから支払うスキームと、金融機関のインターネット・バンキング、モバイル・バンキングのルートからの支払スキームがある。

操作の際に、何度もクリックを繰り返すのではなく、ワン・クリックで支払が可能になるようなシステム構築が理想的である。海外事例においても、クレジットカードを用いて、シンプルに容易に支払うことができる仕組みが確立している。海外ではインターネット・バンキングによって支払う事例は少ないが、クレジットカードを用いて支払うスキームにおいても学ぶ点は多い。

支払手順の標準化：省庁、自治体、金融機関によって支払手順が異なると、利用者サイドは個別に支払手順に習熟しなければならず、利便性向上につながらない。そこで、支払手順を統一化して対応することが導入策の一つとしてあげられる。

入力データの統一化：支払手順の標準化の課題と近いが、利用者が入力すべきデータは極力統一することが重要である。というのも、申請・届出等手続によって異なるデータを入力する必要があると、利便性の向上につながらないからである。

容易に支払完了できるシステム構築：汎用電子申請システムのソフトのなかに、手数料支払のためのインターネットバンキングの利用者 ID、パスワード等の諸情報を記憶させる機能を付加させ、ソフト操作で容易に支払完了できるシステム構築が重要である。この場合、利用者の設定によっては、ワンクリックで支払完了させるようにすることも可能にすれば、利便性は高まる。

オープン規格によるシステム構築：将来予想される決済手段の多様化に対応できるような汎用電子申請システムを作る必要がある。クレジットカード、電子マネー等による決済手段にも適応できるようなオープン規格によるシステム構築が求められる。

申請者の特性に応じたカスタマイズ機能：特に、申請を何度も繰り返し実施する事業者向け、代理人向け（行政書士等）と、1年に1回程度しか申請を実施しない個人向けの汎用電子申請用のソフトをある程度カスタマイズして提供することも考えられる。

微修正を繰り返し完成度の高いシステムに形成：汎用電子申請用ソフトについても、特許庁に先行事例があり、そのシステムは微修正を繰り返し完成度の高いシステムになっている。この点でも、特許庁のシステム構築過程を参考にすることも、導入にあたっては大切な示唆を与えてくれる。

決済手段多様化への対応

現在、実現可能性の高い決済手段としては、マルチペイメントネットワークを活用した金融機関のチャネルを中心にした決済スキームであるが、利用者のニーズは多様化しており、経済産業省管轄の申請・届出等手続には個人を対象とする手続も各種存在するため、よりきめ細かなニーズに応える決済スキームを用意することが重要である。確かに、政府の政策的な背景がある事柄であるため、多様な決済手段を持たせることは容易でないが、将来的にはシステム的にもクレジット決済、電子マネー、コンビニ決済等の決済手段にも対応できるような拡張性を持たせておくことが大切であろう。

用途別ソフトの開発

申請者の特性（個人・法人の別、申請頻度、代理人の有無等）、申請種類の特性（申請に必要な添付書類、処理の複雑性、厳格な個人認証のニーズ等）の諸要因を考慮して、用途に応じたソフトウェアの開発が不可欠である。

汎用電子申請用ソフトは各利用者のニーズに応じて、コンポーネントをカスタマイズして配布することが効率的である。

2. ミッシング・リンクの解消

電子申請モデルと IT のミッシング・リンクの解消

第一のミッシング・リンクは、電子申請モデルと IT システムのミスマッチである。電子申請のスキームがほぼ決定されているが、その目的は利用者の利便性向上と行政事務の効率化（行政マネジメントの効率化）の 2 つである。それを確実に実現するためには、いくつかの落とし穴（失敗に至るアクション）を避けることと、いくつかの成功の鍵（成功に至るアクション）を実行することである。

このミッシング・リンクを解消するには、電子申請モデルを形成する知恵と IT の価値への洞察力をかみ合わせて整合させる能力(人材)をいかに組織内にビルトインするかが重要である。このためには下記のように 5 つの考え方がある。

電子申請モデルと IT の連携

電子申請モデルにより整合した IT 開発と運用の仕組み

いかなる意思決定に基づいて、IT とそのインフラをグレードアップするか

IT 投資（予算と執行）の管理

IT 投資の判断は誰がいかなる基準で決定するか。また IT 投資の効果をいかなる基準でいかに評価するか

IT 開発力

いかに速く、効率よくシステム開発できるのか

IT 部門のスキルや人材

いかに強力な IT 部門を組織し、その人材のレベルアップを図るか

このようななかで、CIO の役割は極めて大きい。CIO としては、IT 力の強化やコスト削減といった「守り」の部分があることも事実であるが、同時に「攻撃」的な部分も存在する。

つまり、組織的にミッシング・リンクを最小化する仕組みを作りつつ、CIO という存在が不可欠である。行政においても CIO 的存在を置き、情報部門全体を経営管理的視点からマネジメントすることが求められている。

電子申請モデルと業務プロセスのミッシング・リンクの解消

第二のミッシング・リンクは、電子申請モデルと業務プロセスのミスマッチである。たとえ魅力的な電子申請モデルを設計し、優れた IT、システム等により実現されても、実際の現場での運用や意思決定を下す現場における業務プロセスとかみ合って整合していなければ、期待した成果は望めない。

まず、電子申請システムを円滑に導入するには、従来の業務プロセスを大幅に見直す必要がある。申請・届出等手続の電子化は中間管理職の中抜きを加速化する可能性があり、中間管理職の役割をも大きく変化させてしまうものである。そうすると、不要となる業務も増加する。しかし、一方で現場の担当者にはより複雑かつ多岐にわたる要求をスピーディに処理しなければならない。したがって、電子申請導入前の段階から業務の再定義をし、職員の評価基準をも変化させることで、職員の不安や不満をいかに先手を打って解消できるかが実効を上げるポイントになる。

特に現場のニーズ、不満等を定期的に吸い上げ、システム構築にフィードバックし、微修正を繰り返し、業務の見直しを実施することが重要である。このことにより、現場の密接にリンクしたシステム構築が可能になる。

電子申請モデルと業務プロセスのミスマッチ(第二のミッシング・リンク)を解消するには、申請者の特性分類、申請者特性、申請種類等がマッチングしている。申請者の特性が把握できている、職員の意識改革にもつながっていることなどがあげられる。

申請・届出等手続の受付・受理処理、手数料納付処理、申請者へのサポートプログラムがうまくマッチングしていると第二のミッシング・リンクを避けることが出来る。

IT と組織能力とのミッシング・リンクの解消

IT を電子申請システムに活用する場合、組織、構成員などをどのように変化させるべきか理解できていないケースがある。

IT を使いこなす上で、組織能力は不可欠である。利用者にいかなるサービスをどのように提供すべきかについては、職員、組織内で共通の認識をもたねばならない。そのような組織の強さは電子申請システムの導入されても、強みとして発揮されてくる。

職員同士の連携を実現し、職員同士が持つ共有された使命、目標等が必要であり、それらを共有する仕組み作りも重要である。

3. システム構築(業務プロセス)の視点

行政の事務処理に貢献できるシステム構築

行政サイドにおける内部事務の効率化に直結する仕組みにすることが重要である。当初、システム面と事務レベルの担当者の事務プロセスとのギャップが存在するが、そうしたギャップを埋めるような仕組みが必要である。特許庁では、担当職員のきめ細かなニーズを把握して、

それをシステムにフィードバックする「電子特許管理専門官」が各課に約2名ずつ配置されている。そうした地道な仕組み作りは円滑な（業務プロセスに整合する）システム稼動に不可欠である。

現場の声（職員の事務処理上のニーズ）を活かす仕組みがなければ、職員の事務効率につながらないばかりか、逆に非効率性が大きくなる。今後、事務レベルのニーズを取込み、システム面の微修正を繰り返し実施していくことが重要である。そのためには、システム全体を管理する責任者（CIO的存在）と各課にシステム稼動をサポートする職員を適宜配置して、職員への教育サポート等を拡充する必要がある。

他省庁・自治体向け申請ソフトとの整合性の確保

現在、経済産業省向けの汎用電子申請用ソフトの開発が行われているが、今後の課題は2つの前提条件に基づいて決定される。

ケース では、経済産業省管轄の申請・届出等手続においてのみで汎用電子申請用ソフトを利用するものである。このケースでは、利用者サイドから見れば、経済産業省だけでなく他省庁、自治体への申請も日常的に実施されるケースがある。その場合、他省庁の電子申請用ソフト、自治体向けの電子申請用ソフトがバラバラで個別に存在すれば、利用者の混乱を招き、操作方法も習熟も遅れる。利用者から見れば、習熟度向上という観点から同一の操作方法であることが必要である。

この点、タテ割り行政の弊害として、各省庁ごとに電子申請用ソフトが異なり、操作方法が異なれば、利用者サイドで大きな非効率性が発生する。そこで、省庁間のヨコの連携が不可欠であり、整合性の取れたソフトウェア開発体制が重要となる。

ケース では、経済産業省が汎用電子申請用ソフトを全省庁・全国自治体に無償に配布して、電子申請分野におけるデファクト・スタンダードを狙うものである。このケースでは、今後のデファクト・スタンダードを取るための緻密な戦略構築が要求される。今後、民間サイドからソフト開発され、ASPサービスも登場する可能性が高い。このような見通しの中で、いかなる運用体制で、デファクト戦略を実行するかが課題となる。汎用電子申請用システムを無償で提供したとしても、競合が出現して新しいシステムにスイッチしていけば、現在の投資コストが無駄になってしまう。そこで、デファクトを狙うための緻密で練り込まれた戦略構築が重要となるのである。

手数料納付システムの要件

申請・届出等手続に係る手数料納付の支払エンジンはオープン規格で設計され、特有の支払い処理機能性を提供することが必要である。またその機能は支払エンジンを構成する主要なコンポーネントである。

これらの機能は現在、民間レベルの決済スキームにおいても実現されているものである。これらの手数料納付システムの要件に関しては民間レベルでの決済方法を調査・研究することが重要である。

リアル・タイムにインターネット等を介して支払処理できる機能

トランザクションごとの支払データが外部者に見られないようなセキュリティ機能

支払の安全と信頼を確保する機能

データの確実な記憶機能

すべて支払に成功（完了）した場合の支払の確認番号がメールまたは郵便で確認できること

オンライン上で支払った全てのトランザクションデータがフィードバックできる機能

支払サイクル全体を通じて、トランザクションの完全監査ルートの確保

多数の銀行口座を持って、容易にその都度口座を選択することができる操作性と、アクセスを容易にする機能

4．利用促進のための運用の視点

インセンティブの強化

手数料を電子化した場合には、受益者負担の原則から各種の納入手数料を申請者サイドに負担させる考え方（共通課題研究会）があるが、これはある一面においては誤った認識であると考えられる。なぜなら、行政サイドではインターネット経由での申請によって1件当りの処理コストの削減を図ることが出来るからであり、インターネットを利用することで従来と比較して手数料を要し、相対的に金額が大きくなれば、利用促進に至らないケースが起こりうるからである。

インターネット経由で申請・届出等手続並びにそれに伴う手数料納付を完結する申請者には、手数料金額を一定額引き下げることによって、利用促進を図ることが重要である。

情報処理技術者試験センターでは試験手数料の納付をオンライン化した場合に、いくらまでなら上乘せしてもいいかというアンケートを web 上で実施したが、5、100 円の受験料を支払うことについて、200 円から 300 円までの手数料を支払っても良いと回答したのが 63.4% である。また「0 円」としたのは 25.9% である。またアンケートの中で、「インターネットを活用して処理コストが削減されるのにかかわらず、これまでより手数料が高くなるのは納得できない」等の意見があり、その結果、同センターでは決済のための手数料をゼロとして対応する決定をしている。

大阪府における建築確認申請手続では、FD 申請の手数料を安くするという手段を取っている。確認申請手数料が自由化されたのに伴い、2000 年 4 月から FD 申請を紙ベースの申請に比べて 2,000 円安くしている。例えば、一般的な戸建て住宅の場合、書類による申請の確認・検査手数料は 62,000 円。しかし、FD で提出すれば 60,000 円で済む。この手数料値引きで誘導するやり方は効果的で、昨年度 30% 台だった FD 申請率が、2000 年 4 月から 7 月の実績では 47.5% へと上昇している。

このように申請者サイドが利用促進につながるようなインセンティブと、さらに手数料金額の価格弾力性を考慮しつつ最適な手数料設定を実施することが重要である。また、インター

ネットでは申請者のセグメント別の特性、ニーズの違いによって同じ申請でも弾力的な手数料設定が可能となる（セグメント別価格弾力性を活用した制度を導入）

例えば、ケースとして通常1週間で処理される申請・届出等手続なら100%の手数料を徴収し、ケースとして通常1週間の処理を1ヶ月以内ならいつでもいいというような申請者には、手数料金額を80%するなどの措置をとることも考えられる。このように、手数料に格差をつけていけば、行政内部事務においても業務の平準化に役立てることが可能になり、業務の繁忙の調整に利用できる。

このような申請者ごとにセグメントを分割してセグメント別価格弾力性の考え方も取り入れると利用促進につながる。

広報の強化

手数料納付を電子化しても、申請者に対して十分な広報活動を実施し、周知徹底していかなければ、利用促進に至らないケースが多い。例えば、FD申請による電子化を自治体も導入しているが、各自治体によって大きなバラツキがある【参考資料】。職員による広報活動、窓口での利用促進策等が不可欠である。

申請・届出等手続の電子化、それに伴う手数料納付電子化を導入する場合、申請者への効果的なコミュニケーション戦略を構築して、利用促進策を策定する必要がある。

申請者へのサポート体制の充実

利用者が汎用電子申請用ソフトウェアの操作に習熟し、またソフトウェアの操作方法に関して疑問を感じた場合には、電話、インターネット等の手段で適宜サポートを受ける仕組みが不可欠である。その際には、民間企業におけるテレホンサービスと同様のレベルのサービス水準で相談サービスを提供することが大切である。サポートセンターに電話をかければ必ずつながるようなサービス品質が求められる。

特に、サポートセンターの対応時間としては24時間対応を提言したい。申請・届出等手続の受付時間は24時間の予定であり、特に0時前後の手続が多いと推定される。そうすると、原則24時間対応できる体制作りが不可欠である。また、運用方法としては民間企業にアウトソーシングする策、シェアードサービスを活用する策等が考えられる。

認証実験の先行的実施の試み

クレジットカード、電子マネー、インターネット・プロバイダー提供の決済方法を活用した実証実験を実施することは、利用者ニーズへのきめ細かな対応、利用促進を図る上で大切な事柄である。特に、わが国の電子政府を牽引するリーダー的存在である経済産業省は他の省庁に先んじて他の決済手段を用いた実証実験を行い、新しい決済手段を導入するようなイニシアティブをとることは意義がある。特に、財務省、日本銀行を巻き込んで利用者ニーズにきめ細かく対応できる決済システムを導入するリーダーシップを発揮できるポジションにいる。

申請・届出等手続に係る手数料は、マルチペイメントネットワークを利用した金融機関の決済ネットワークにより実施される予定である。これは、米国のEBPPの基本的機能を持ち、日本版EBPP（Electronic Bill Presentment and Payments）日本版Webベースの請求書呈示・支払い

(Internet Bill Presentment and Payment : IBPP) とも言える。しかし、EBPP は電子決済の一つの方法に過ぎず、まだわが国では未だ実績のない決済システムである。

一方、民間レベルでの E ビジネスにおいては各種の電子決済方法が存在し、利用動向、利用者ニーズ分析等詳細なデータが蓄積されている。よって、マルチペイメントネットワークを活用した電子決済スキームと民間レベルでの実績のある電子決済スキームにおける差異は歴然としている。

電子決済の特徴として、利用者に浸透するには時間を要し、マルチペイメントネットワークを利用した金融機関を中心とする決済システムの利用の促進にも時間を要すると考えられる。そのため、利用促進という観点から考察した場合、比較的风险が高いと考えられる。

以上の理由から、先行的に他の決済手段による実証実験を実施しノウハウを蓄積することも大切である。

リスク管理の徹底、セキュリティ・ポリシーの策定

申請・届出等手続に関する情報、手数料納付に係る情報等は、申請者のプライバシーに深く関わる情報であるから、職員ごとにパスワード等の管理を徹底させ、情報漏洩には特に注意する必要がある。実際に、民間企業である携帯電話会社等での個人情報の漏洩が問題となっているが、それらの事件を通して利用者サイドは個人情報の漏洩にセンシティブになっている。またオンラインでの個人情報保護の問題にも関心のあるところである。

そこで、行政では外部へのセキュリティ対策だけでなく、内部でのセキュリティ対策、情報の管理等を徹底して実施し、多面的なチェックが機能する仕組みを構築することが大切である。特に、システム面でのセキュリティだけでなく、内部の職員の面に着目したセキュリティ対策が非常に重要である。

さらに、申請・届出等手続の電子化、手数料納付方法の電子化におけるセキュリティ・ポリシーの策定も不可欠である。

5 . 職員の視点

システムへの習熟、事務効率化へのスキル向上

システムを動かすのは現場の担当官であり、今現在は情報リテラシーのレベルにもバラツキあろう。そこで、職員の情報リテラシーの一定レベルを確保するために、電子申請が開始される前の段階から、研修等を経験して、実際の電子申請を運用する際に、正確に確実に遂行できるスキル、知識、経験等を身に付けることが大切である。

利用者サイドでの情報リテラシー、デジタルデバインド等の問題もあるが、現在は先を見越して職員のところから先手的対応を打つことが重要であろう。

組織能力の向上

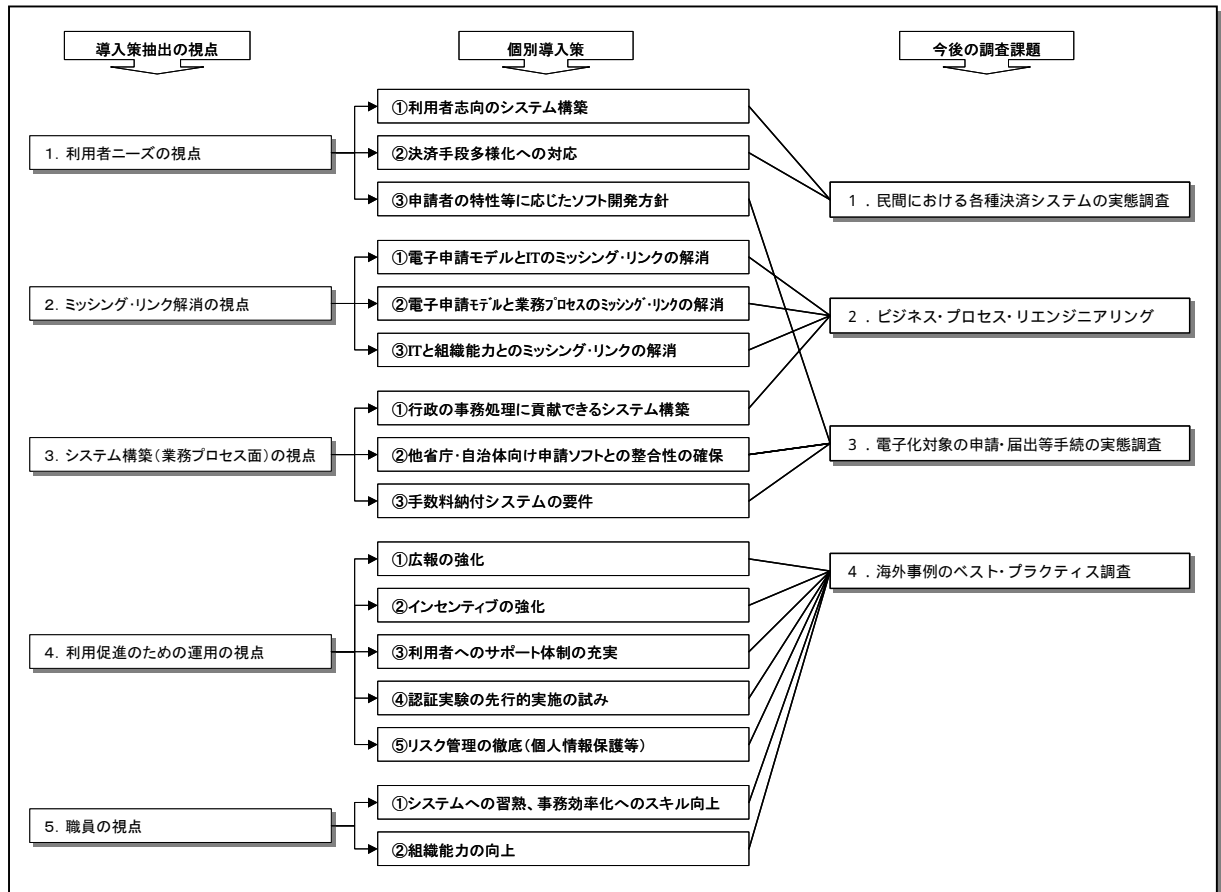
申請・届出等手続に係る電子化の実現にあたっては、職員レベルの能力開発だけでなく、組織レベルで対応できる能力が不可欠である。個々の職員の能力開発、情報リテラシーの研修、教育等を実施するだけでなく、組織レベルでの対応力が求められる。つまり、個々人での能力向上とともに、組織レベルでの能力向上を目指すことが重要である。

職員ニーズをシステムにフィードバックして、システムの微修正につなげていくことも、組織レベルでの対応力につながることである。また、一連の業務処理プロセスにおいて効率化を達成するためにも個々人が最適な形態でワークする仕組みづくりが、高い組織力を形成することにつながる。

9-2 今後の調査課題

2001年度は申請・届出等手続の電子化に関して、総論ベースから各論ベースの詳細な検討が必要なステージに入りつつある。申請・届出等手続の電子化、申請・届出等手続に係る手数料納付方法の電子化に向けたリサーチ事項として、円滑導入のために望まれるリサーチは4つ抽出される。

図表 9-2 今後の調査課題



電子化にあたって、個別の申請・届出等手続自体の分析、処理プロセス等の徹底した分析が不可欠である。経済産業省のヒアリングから、各許認可手続きは、担当官に熟練を要するものから、熟練を要しない非常に単純なものまで存在する。そうした様々な申請・届出等手続を電子化して、行政の内部の効率化と利用者ニーズの利便性の目的を達成するには、詳細なリサーチが不可欠である。緻密なリサーチに基づいてこそ、申請・届出等手続に関する電子化の効果が生まれるのである。

< 今後の調査課題まとめ >

- (1) 民間ベースの決済システムの実態調査
- (2) ビジネス・プロセス・リエンジニアリング (BPR)
- (3) 電子化対象の申請・届出等手続の実態調査
- (4) 海外事例のベスト・プラクティス調査

1. 民間ベースの決済システムの実態調査

目的：現在、検討されているマルチペイメントネットワークを活用した金融機関を中心とする決済ネットワークだけは、利用者の利便性につながらない可能性がある。そこで、クレジットカード決済、電子マネー決済など、現状での利用実態、電子決済の棲み分けの実態、現在の民間企業の運用実態、トラブル事例など、今後行政の手数料納付に活用できる決済システムの実態とその可能性を探る。

内容：銀行を中心にしたマルチペイメントネットワーク以外の決済システムでは、利便性が高いものもあり、実際に利用者のニーズを十分に捉えた決済システムもある。利用者の利便性を考慮して、マルチペイメントネットワークを活用した金融機関の決済ネットワーク以外のコンビニの決済ネットワーク、クレジットカード決済、小額課金を目的とした電子マネーなど様々な決済手段へのリサーチを実施し、決済手段の多様化への展望を探る。

調査内容：

- a 現在における申請者サイドの電子決済の利用実態
BtoC、BtoBなど主体特徴ごと（個人、個人事業主、中小企業、大企業別等）に調査
- b 電子決済を提供する民間企業の運用実態
- c 収納サイドでの電子決済の利用実態
- d 利用者サイド、収納機関サイドのニーズの基礎調査
- e 利用者ニーズの高い決済システム（コンビニ決済、クレジットカード等）を導入するための問題、課題
- f 決済手段の多様化実現のための運用課題
- g その他

2. ビジネス・プロセス・リエンジニアリング（BPR）

申請・届出等手続の現状における業務プロセスの実態調査と、業務プロセスがIT化できるかどうかを緻密に調査する。つまり、現在の業務処理プロセスの診断実施を中心とする。

目的：これまでの申請・届出等手続の処理業務のプロセスをITに置換えて、行政サイドの効率化実現を目指す場合、ミッシング・リンク等の問題がある。こうした業務プロセスとITがかみ合わないで、逆に大きな非効率性が発生する問題も存在する。そこで、申請・届出等手続の電子化を円滑に実現する目的で、現状の処理プロセスの実態調査、業務プロセス分析を行い、今後のIT化に備えることが大切である。

内容：行政内部における『業務処理プロセス』を十分に分析・検討しなければ、IT化のメリットを享受できない。総論ばかりが先行している現状にあっては、まず足元を丁寧に見直し、業務自体のBPRを実施することが重要である。

調査内容：

- a 現在における申請・届出等手続の処理の実態

- b 現状の業務処理プロセス分析
- c 申請・届出等手続に関わる情報の流れ
- d 申請・届出等手続に関わる書類の流れ
- e 申請・届出等手続電子化実現の個別的な問題と課題
- f その他

3. 電子化対象の申請・届出等手続の実態調査

目的：電子化を実現するには、ソフトウェア、手数料納付方法など多くの事柄について、ヒアリング、アンケート等を実施して、それぞれの申請・届出等手続の特徴、処理プロセスを分析し、導入のためのさらに詳細な実行要件を明確にすることが不可欠である。

内容：申請・届出等手続の電子化へ置換えするに当たり、個別手続の実態調査が不十分という印象がある。電子化に適するが大きなメリットのない申請・届出等手続、電子化すべきでない申請・届出等手続があり、それらは実態調査、利用者ニーズの把握をベースにして判断すべきである。

調査内容：

電子化対象の申請・届出等手続に関わる

- a 申請者の情報利用環境等
- b 申請者の実態（事業者、個人の別）
- c 申請時の代理人使用の有無
- d 申請者のニーズ調査
- e 手数料納付方法のニーズ（例：セグメント毎の決済手段・選好性）
- f 情報リテラシーの程度
- g その他

4. 海外事例のベストプラクティス調査

海外における申請・届出等手続の電子化をして円滑に運用している国々における運用の仕組みを調査する。既存の業務における IT 化の過程はいかなるもので、どのような工夫を実施したのか、また IT 化に伴う問題としてはどのようなものがあつたのか、など申請・届出等手続の電子化を実現するため、詳細な調査を実施する。

目的：電子政府先進国（海外）における電子申請の円滑導入する際の工夫など、様々な角度から各国の分析を実施し、申請・届出等手続のベスト・プラクティスを抽出し、いかに日本において適用できるかを詳細に調査・分析し、提言策をまとめる。

内容：海外における『電子申請の実態とその組織的対応』はいかなるものかをリサーチし、わが国において電子申請を導入するポイントを中心に基礎調査を実施し、円滑導入策の

提言のとりまとめを行う。

調査内容：

海外事例におけるにおける、

- a シンガポール、ノルウェー、フィンランド、イギリス、アメリカ、カナダ等の国を対象とする。
- b 申請・届出等手続の電子化導入時の問題点、それに対していかに対応したのか。
- c 海外各国の電子政府先進国を訪問し、申請・届出等手続の電子化等の担当者にヒアリングを実施する。
- d 電子政府先進国の現在の運用体制はどのようなもので、いかなる特徴を有しているか。
- e それらを踏まえ、わが国では電子化されるまでの残りの期間でいかなる準備をなすべきかをまとめる。
- f その他

平成12年度情報システム共通基盤整備のための連携推進事業
(オンライン制度的課題への対応)

申請・届出等手続に係る手数料納付及び
証明書発行の電子化に関する調査研究
報告書

平成13年3月

| | |
|-----------|-----------------|
| 発行 | 財団法人ニューメディア開発協会 |
| 〒108-0073 | 東京都港区三田1-4-28 |
| TEL | 03-3457-0672 |