

1 本検討会の目的

2001年に策定されたe-Japan戦略は本年度目標年度を迎え、本年1月19日には、いつでも、どこでも、誰でもITの恩恵を実感できる社会の実現を目指し、IT新改革戦略が策定された。これまでの間、電子商取引分野では、2004年現在の市場規模が100兆円を越え、2001年の約3倍と急成長した(経済産業省・ECOM・NTTデータ経営研究所調べ)。また、電子政府、電子自治体分野では、総合行政ネットワーク(LGWAN)に全ての地方公共団体が接続され、電子申請・届出サービス及び公的個人認証サービスも開始された。今後、電子政府・電子自治体分野と電子商取引分野をより円滑に結合することにより、国民生活の利便性向上や、より効率と利便性の高い俊敏な経済、活発な企業活動と新たなビジネス機会の創出などを実現していくことが望まれる。

例えば、国や地方公共団体における電子申請・届出や、電力、ガスなどの公益企業及び民間企業における各種手続きのオンライン化である。現状は各手続きごとにオンライン化され、複数の手続きを行う場合には、複数のサイトにアクセスする必要がある。今後は、これらの手続きを一括して完結するようなワンストップ化を目指したサービスへと移行する事が予想され、住所変更などのワンストップサイトも登場しはじめている。

ネットワークサービスを利用して手続きを行うワンストップサービス化は、今後、電子商取引分野と電子政府・電子自治体分野を横断して、ますます進展していくものと考えられる。このようなサービスの中核となるのが「官民連携ポータル」である。

本検討会では、以上の様な状況に鑑み、2005年2月24日にIT戦略本部において決定された、IT政策パッケージ2005に基づいて、官民連携ポータル事業を円滑に推進するための条件整備について検討を行い、その成果を本報告書として取りまとめた。

2 官民連携ポータルの必要性と課題

官民連携ポータルとは、申請・届出を行う住民等の利用者の立場に立って、申請・届出作業を行う側からの利便性を追求するものである。

すでに国、地方公共団体を含む申請受付事業者は、インターネット上で申請届出サービスを開始しているものも多く、これらのサイトを接続することにより、ワンストップサービスを実現する環境が整いつつある。

しかしながら、現状では、個別事業者、システム、手続きごとに電子化・システム化されているため、利用者にとっては、必ずしも利便性が高くなく、利用率が上がらないことが課題となっている。利用者の立場に立てば、行政区分や官民などの事業体に関係なく、必要な手続きを一度に処理できることが望ましく、そのためには官民が連携したポータルの構築が必要である。

本章では、官民連携ポータルのイメージを明確にするとともに、官民を含めた多くのサイトを連携させる際に必要となる課題について検討する。

(1) 官民連携ポータルの必要性

官民連携ポータルの活用場面としては、国民の生活活動(転居、結婚などのライフイベントなど)から、企業活動(創業、貿易、海外進出、雇用関係など)まで、様々な分野が考えられる。中でも住所変更手続きは、官民それぞれの手続きにおいて幅広く必要となる場合が多いことから、以下、引越し時の住所変更手続きを例として、官民連携ポータルの必要性やメリットなどを検討していくこととする。

1) 現在の手続き方法

現在、例えば引越しの際には、

- ・まず必要な手続きとその方法を調べ
- ・各手続きに必要な書類等を用意し
- ・各手続きの窓口(または電話や郵送、電子申請・届出など)などにおいて手続きする

ことが必要となる。

現状では、手続きによって、別々の窓口などに出向く必要があり、官と民で様式や必要な添付書類が異なるなど、混在してわかりにくい状況にある。また手続きの内容も、住所、氏名等、共通の項目が多いが、現状では、各手続きごとに、新旧住所など同じ内容についてそれぞれ、変更手続きを行わなければならない。(次図参照)

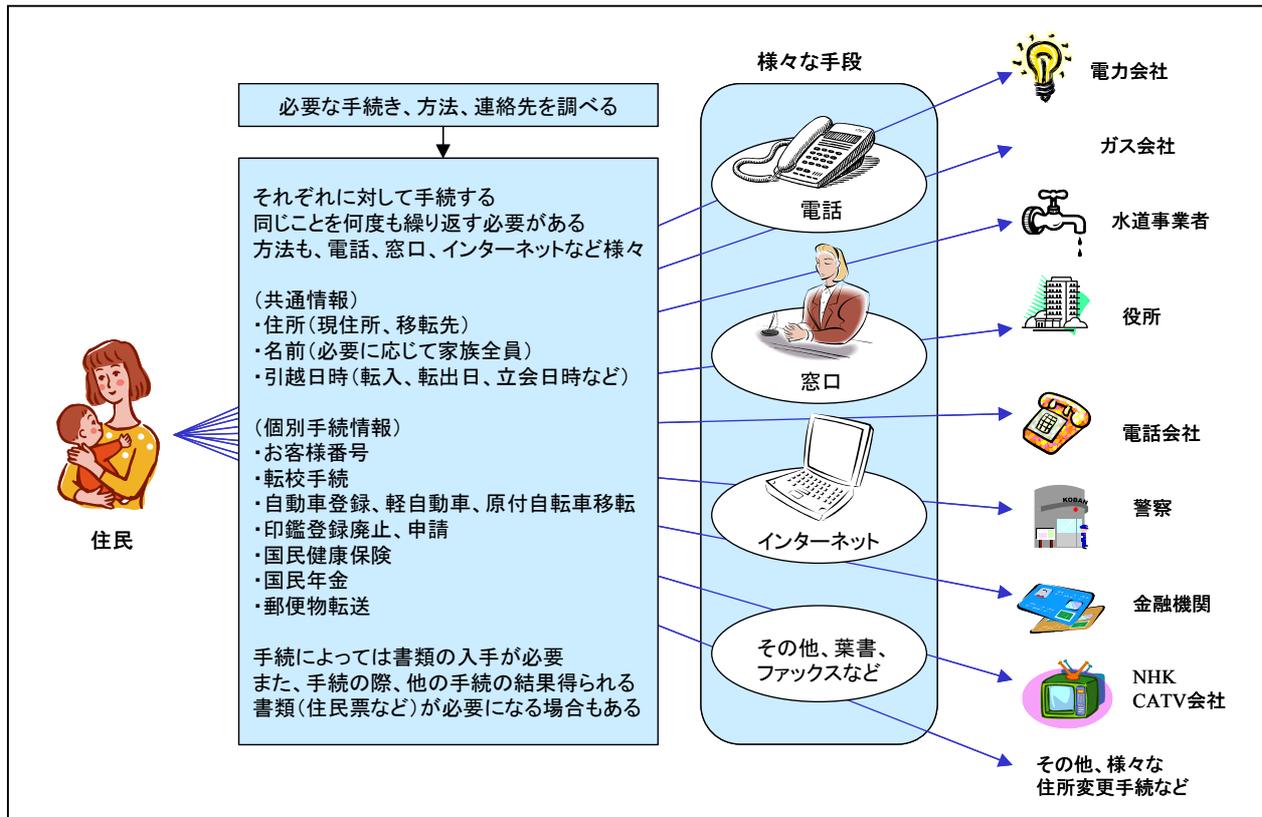


図2-1 従来の手続き方法

出所: ワンストップポータルにおける行政関連手続に関する調査研究(平成17年3月 経済産業省)

2) 官民連携ポータルイメージ

このような手間を省略し、一度に必要な手続きを済ませることを可能にするのが、官民連携ポータルである。各手続きには、共通の記入事項(氏名、旧住所、新住居、連絡先など)があるため、これらの共通情報について、一度入力するだけで全ての手続きに活用し、さらには個別に必要な情報についてポータル上での入力、手続きを可能とするものである。

これにより、利用者にとっては、一度でインターネット上での手続きが完了し、窓口に向いたり、書類の入手、郵送等の手間が最小限で済むようになる。

また、申請受付事業者にとっても、利用者から個別に手続き申請がなされる場合と比べて、誤記入の減少や電子申請利用の促進などのメリットが得られる。

官民連携ポータル事業者は、両者をつなぎ、双方に利便性を提供する役割を果たすものである。例えば、利用者が消費者、申請受付事業者が生産者や卸売り事業者、官民連携ポータル事業者が総合スーパー等の小売店の役割を果たすことになる。これにより、個々の申請受付事業者は業務の効率化(事業者間の手続きの共通化や合理化など)に専念することができ、利用者にとっての使い勝手や利便性向上などは、官民連携ポータル事業者の努力に委ねることが可能になる。

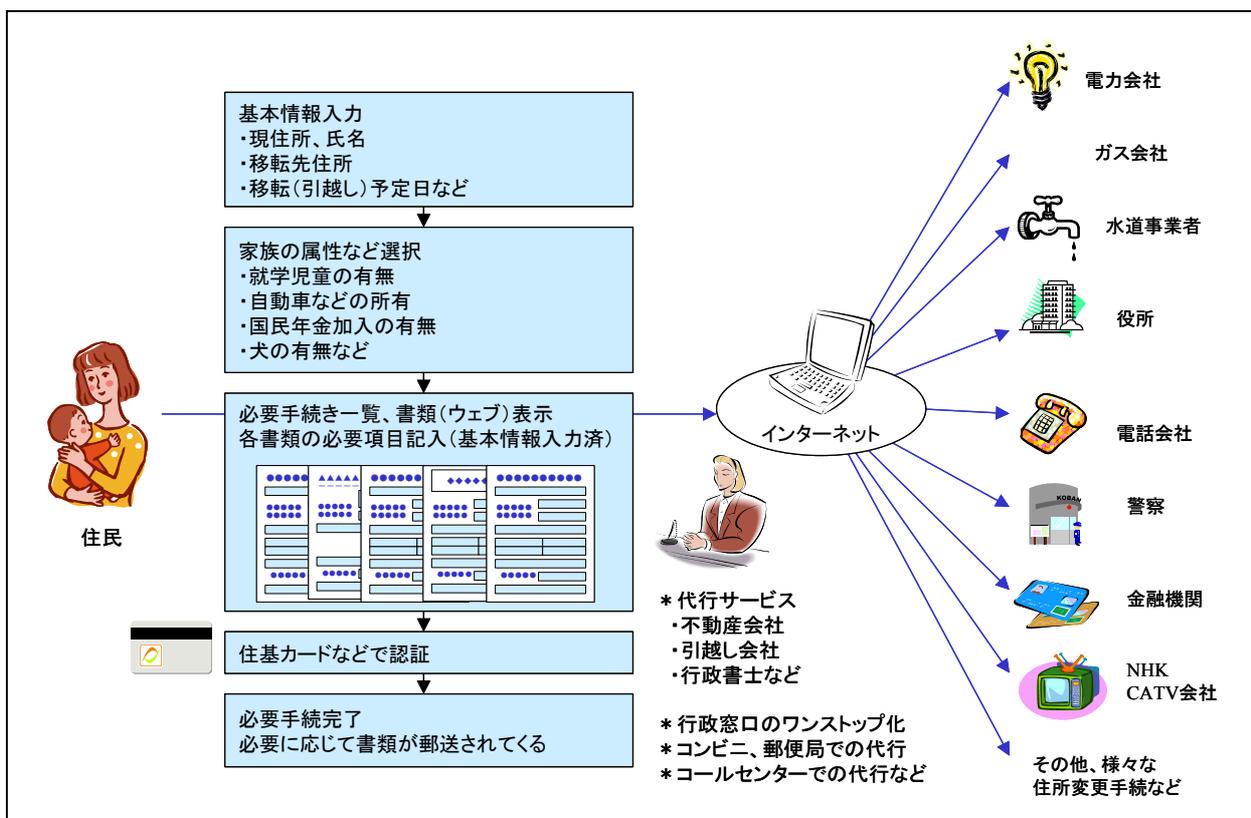


図2-2 官民連携ポータルのイメージ

出所: ワンストップポータルにおける行政関連手続きに関する調査研究(平成17年3月 経済産業省)

(2) 申請受付事業者の現状

1) 国の各行政機関における申請・届出等のオンライン化の状況

平成 16 年度現在、国の各行政機関における申請・届出等のオンライン化の状況は、対象手続き 14,205 件に対し、13,669 件(96%)であり、ほとんどの申請・届出等が電子化されている。また、申請・届出等以外の手続きについても、対象手続き 17,895 件に対し、11,388 件(64%)が電子化されている。

今後のオンライン利用促進に向け、年間申請件数の多い手続等を中心に175の「オンライン利用促進対象手続」を定めており、各手続きごとに、利用者視点に立ったシステムの整備、手数料の見直し、手続きそのものの簡素化・合理化の徹底等の具体的利用促進措置を定める「オンライン利用促進のための行動計画」を、平成 17 年度中に策定することとしている。

表2-1 国の行政機関が扱う手続きのオンライン化状況

(単位:件)

区分	対象手続き	実施手続き		平成 17 年度以降実施
申請・届出等手続き	14,205 (13,853)	13,669 (13,317)	96% (96%)	536 (536)
申請・届出等以外の手続き	17,895 (18,045)	11,388 (10,993)	64% (61%)	6,507 (7,052)

※()内は平成 15 年度

出所:総務省ホームページ http://www.soumu.go.jp/s-news/2005/050727_2.html

2) 地方公共団体における申請・届出等のオンライン化の状況

地方公共団体が扱う申請・届出等について、汎用受付システムを導入している団体は平成 17 年4月1日現在で、都道府県 37 団体、市町村 493 団体である。平成 18 年度中には、都道府県で 45 団体が導入予定となるなど、地方公共団体における申請・届出等のオンライン化は着実に進展している。

また、都道府県単位で汎用受付システムの運用を共同で実施している団体は、平成 17 年 4月1日現在で、14 団体であり、今後7割ほど(32 団体)の都道府県で共同化が実施される予定である。

3) オンライン利用率の向上等

本年1月19日にIT戦略本部において決定された「IT新改革戦略」においては、「利便性・サービス向上が実感できる電子行政(電子政府・電子自治体)を実現し、国・地方公共団体に対する申請・届出等手続におけるオンライン利用率を 2010 年度までに 50%以上とする」ことが目標の1つとして掲げられており、また、電子自治体における基盤として「公的個人認証に

対応した電子申請システムを、全都道府県においては 2008 年度までに、全市町村においては 2010 年度までに整備する」こととされ、その取組みが求められている。

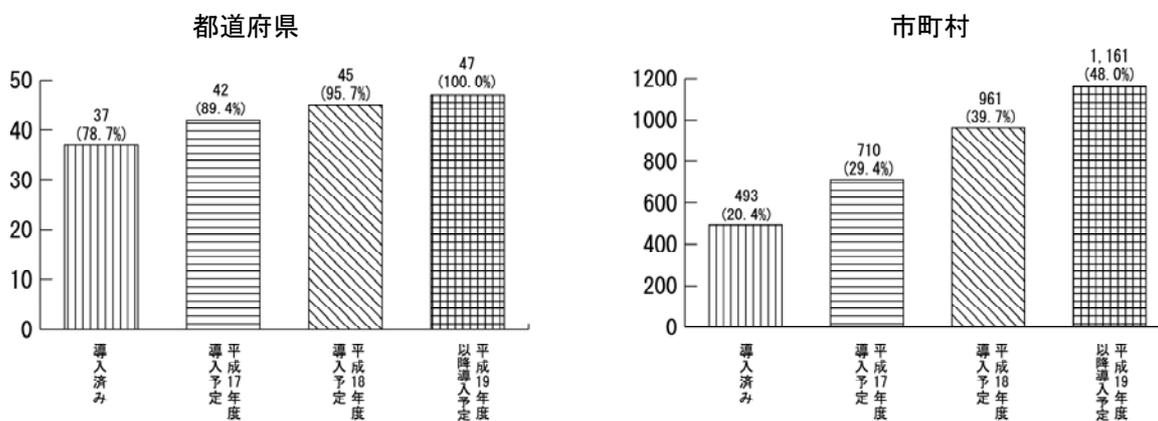


図2-3 地方公共団体における申請・届出等のオンライン化の状況

出所:「地方自治情報管理概要」(平成17年10月 総務省)

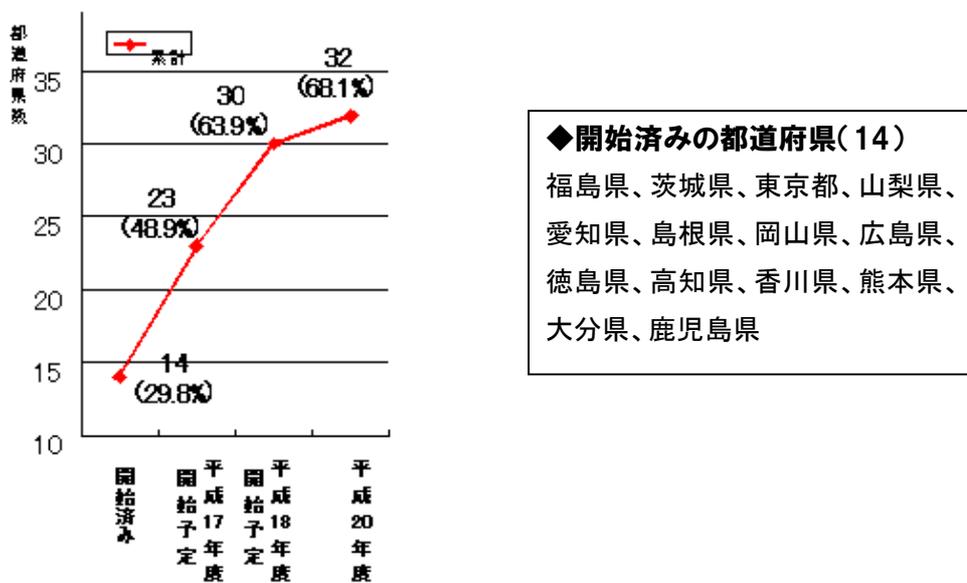


図2-4 電子申請(汎用受付システムの運用)の共同化の状況

出所:「都道府県を中心とする電子自治体構築に向けた共同化の取組状況調査結果」

(2005年4月1日時点)

3) 電子商取引分野の手續オンライン化

これまでも、オンラインによる企業間の受発注や決済の電子化(BtoB)は行われてきたが、インターネットの普及、活用により、より多くの企業が低コストで電子商取引を行うことが可能になった。その市場規模は、2004年現在で100兆円を越えるに至った。

また、企業と消費者の間の取引の電子化(BtoC)や、消費者同士の取引(CtoC、ネットオークションなど)も可能となり、市場規模は2004年現在、5兆円を超えた(ともに経済産業省・ECOM・NTTデータ経営研究所調べ)。

(3) 官民連携ポータル事業の現状

1) 国内の取組み事例

国内の住所変更分野の官民連携ポータルへの取組み事例としては、引越れんらく帳(東京電力)、関西引越し手続きサービス(関西手続きワンストップ協議会)などが、ワンストップポータルサービスを開始している。また札幌市でも、2004年度に官民連携ポータルによる住所変更手続きの実証実験が行われた。

表2-2 官民連携ポータルへの取組みの例

サービス名称	引越れんらく帳	関西引越し手続きサービス	札幌地区目的指向ポータルモデル(実験)
運営主体	東京電力	関西手続きワンストップ協議会	札幌市
開設時期(実験の場合は実験期間)	平成14年1月スタート	平成17年1月スタート	平成16年12月、平成17年1月~2月



図2-5 引越れんらく帳(左)と関西引越し手続きサービス(右)

引越れんらく帳: <http://www.tepore.com/hikkoshi/renraku/>

関西引越し手続きサービス: <http://www.hikkoshi-onestop.jp/portal/>

2) 海外の「官民連携ポータル」への取組み事例

海外では、例えば英国の「I am moving.com」が注目される。「I am moving.com」は英国内の個人を対象とした引越ポータルサイトで、登録し、旧住所と新住所を入力すれば、自治体、パスポートや運転免許証などの政府機関、電気・ガス・水道などの公共サービス、金融機関、クレジットカード・保険・スポーツクラブなどの民間企業へ住所変更手続きなどを一括して行うことができる。参加団体は約 750 団体である。

1999年からサービスを開始し、現在では、広告収入なども得られるなど事業として継続性があるビジネスモデルとして運営されていると考えられる。

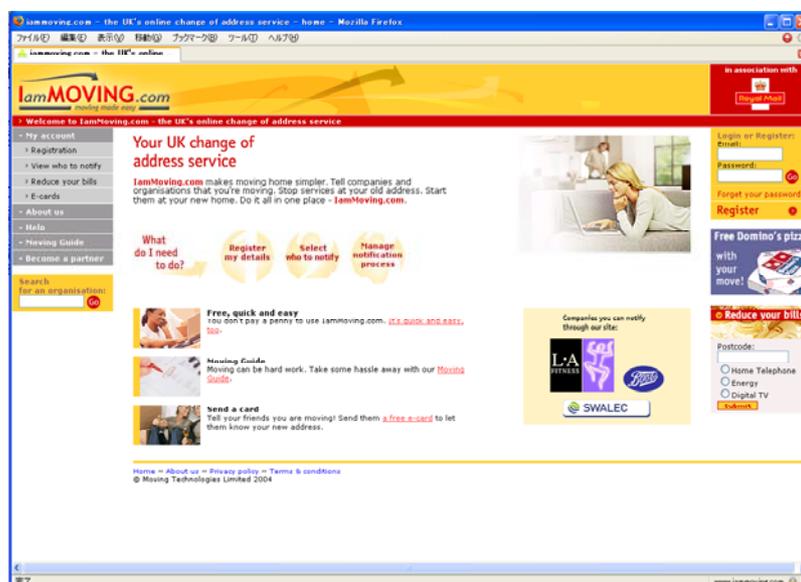


図2-6 「I am moving.com」

<http://www.iammoving.com/>

(4) 実現に向けた検討課題

以上のような現状を踏まえ、既存サイトの運営主体(東京電力、関西手続きワンストップ協議会、札幌市)へのアンケートやヒアリング調査、地方公共団体の取り組み状況や、官民の利用規約などの調査等により、利便性に関する検討及び官民連携ポータル事業を立ち上げ、運営する際の制約要因の抽出を行った。

さらには、別途実施された実証実験から得られた知見や課題などについても盛り込んだ。

検討にあたっては、以下の3点を中心に行った。各課題の詳細については、次項以降に述べる。

1) 個人認証方法

既存の様々な申請受付事業者は、それぞれの事情に応じて、手続きを行う本人性の確認を様々な手段を講じて行っている。インターネットによる手続きにおいては、公的個人認証サービスを始めとした、第三者の電子証明書を必要とするもの、ID、パスワードなどの利用、郵送との組み合わせなど、いくつかの手段がある。

例えば、電気、水道、ガスのように、定期的に担当者が出向いて検針をするような業務形態の場合、手続きの際の本人確認を簡便に行い、検針時の現場での確認を重視する場合もある。銀行の住所変更などは、届出印による書類の提出が必要となる。行政関係手続きについては、窓口で身分証明書等による本人確認が必要な場合が多い。

このように、各手続きごとに本人確認方法が異なっていることから、これらを統合して一括で本人確認をし、データを更新する事は困難であり、現在のポータルでは、個別の手続き先サイトでのそれぞれの認証に委ねている場合が多い。この方法では、手続きごとに認証を行う必要があり、利用者にとっては煩雑であると感じられる。一度に全ての手続きをノンストップで行うためには、できるだけ少なく、かつ簡単な認証方法で全ての手続きを完了できることが望まれる。そのための考え方を整理することが課題である。

2) 個人情報保護

個人情報保護法や個人情報保護条例の制定により、民間企業や地方公共団体等において、個人情報を厳格に取り扱うことが必要となっている。現在、サイトで個人情報の入力などを行う場合、個人情報の取得目的、利用範囲、提供制限、管理等に関する事項などを明記し、本人の承認を得た上で、プライバシーポリシーなどに沿って厳格に管理、利用されることになる。

官民連携ポータルの場合、一度の情報入力により複数の手続きを行うことから、ポータルと各接続事業者との手続き間で個人情報のやりとりが生じる。従来、サイト(単独主体)内で完結していた個人情報の取り扱いに対し、複数主体に対する情報流通を前提とした、個人情報保護対策のあり方や、セキュリティ確保の方法などを明らかにする必要がある。

3) データセットの標準化

各申請受付事業者が有する既存システムについては、手続きやシステムごとに、様々なデータ形式やデータ仕様等が用いられている。官民連携ポータルでは、複数の手続きを一括して行うことから、これらの様々なシステム間の異なったデータ形式を一括して取り扱う必要がある。このため、システム改造によるデータセットのすりあわせ、異なったシステム間のデータ変換等が必要となる。対象となる手続き、システムが増えると、指数関数的に、こうした作業が増大し、個別にデータ変換を行うことが難しくなる。このためデータ形式の統一、標準化が必要となる。

現在、中央省庁間、地方公共団体間、中央省庁と地方公共団体間などで、標準化の検討が進んでいる。また、民間においても、電子商取引、財務、電子カルテ、旅行、新聞など、業種や分野ごとの標準化の検討が進みつつある。しかし、官民連携ポータルのように、官民双方の多様な主体が参加、関与するものについては、データセットを共有し、標準にしていける仕組みは課題となっており、今後作り上げていく必要がある。

また、官民連携ポータルサイトが自立的に運営されるための収支構造、いわゆるビジネスモデルを確立する必要がある。

現在、国内でサービスを開始している 2 事例は、電力事業の付加サービスのな位置づけ（引越れんらく帳）や、サービス立ち上げ後間もない（関西引越し手続きサービス）ことなどから、事業単体での採算性はまだ得られていない。利用可能な手続きがまだ少なく、中でも行政手続きに関しては水道などの一部事業を除いて実現できていない点も課題である。

英国の「I am moving.com」では、手続き可能な団体が約 750 と多く、住所変更を行う利用者からは料金をとらず、これらの団体から料金を徴収するとともに、広告収入（ページ内バナーなど）や、連携プロモーション（引越しに関係して必要なサービスサイトへの誘導など）による収入により、事業採算性を向上させている。

我が国において、官民連携ポータルのビジネスモデルを構築するためには、利用可能な手続きを拡大することにより、利用者にとっての利便性の向上を図るとともに、収入源の多様化、拡大を図る必要がある。

また、官民連携ポータル事業の立ち上げ、運営コストを削減することが必要である。特に、前述したように、個人認証や個人情報保護に関する関係者間での合意形成、緊急時の責任分担、これらに係るコストなど制度的リスクや、関係情報システム間でのデータ連携のために必要な技術的投資リスクの削減が必要である。

ビジネスモデルの検討に関しては、実証実験の中で別途検討されている。本検討会では、今後、ポータルに取り組む、あるいは連携の可能性のある事業者にヒアリングを行い、その結果の概要を巻末の参考資料に取りまとめた。