

2 官民連携ポータル必要性と課題

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の中には、インターネットを活用した申請・届出サービスを開始しているところも多く、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・システム化が進んだため、利用者の利便性がまだ必ずしも高くなく、利用率が向上しない一因にもなっている。

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い。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(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は、官民の様々な手続きにおいて幅広く必要となる場合が多い。以下、引越し時の手続き(主に住所変更手続きなど)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、手続きごとに別々の窓口に出向いたり連絡する必要があり、提出する書類の様式や添付書類なども異なるなど、面倒でわかりにくい。また、氏名や新旧の住所などは、どの手続きにも共通の項目であるが、現状では各手続きごとに、繰り返し記入しなくてはならない。(次図参照。)

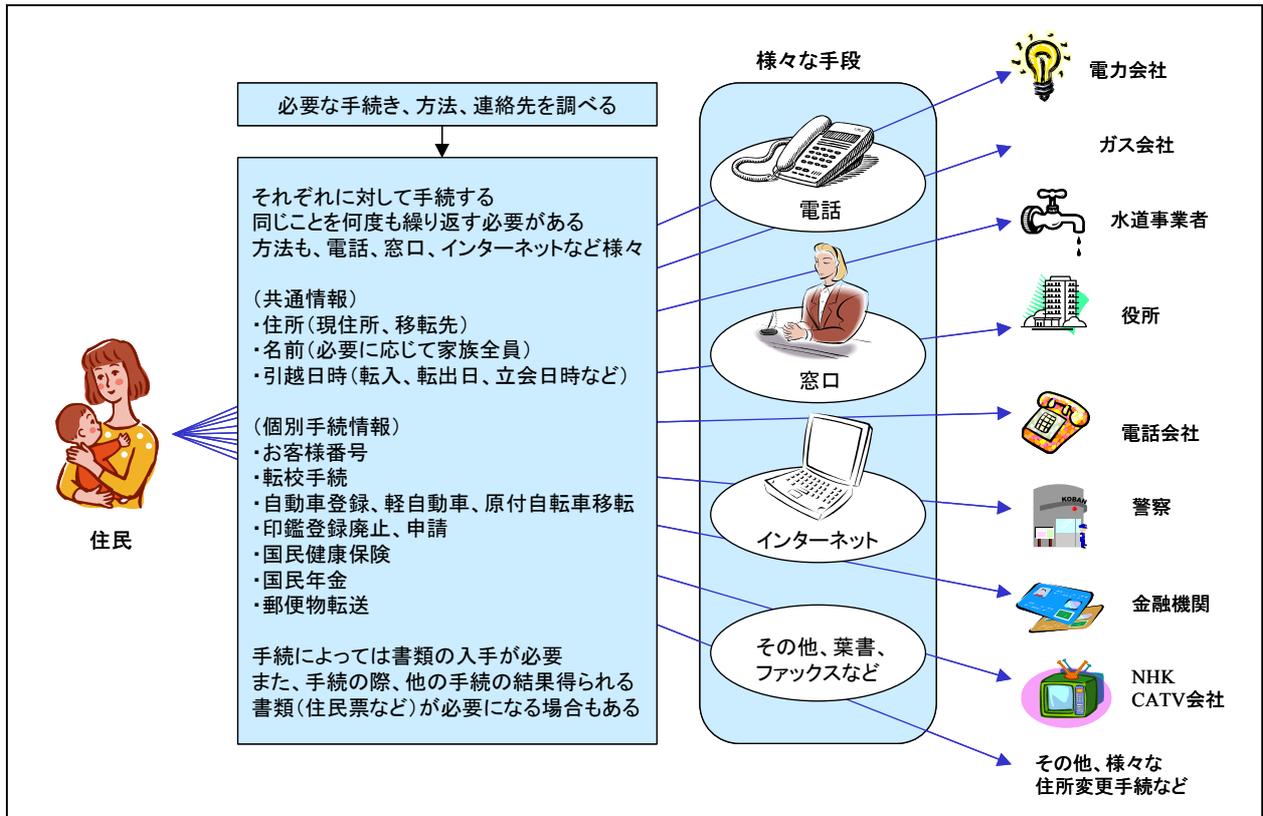


図2-1 従来の手続き方法

出所:ワンストップポータルにおける行政関連手続きに関する調査研究(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。各手続き共通の記入事項(氏名、旧住所、新住居、連絡先など)については、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となる情報についても、ひとつの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、インターネット上で一度で手続きが完了し、窓口に出向いたり、書類の入手、郵送等の手間が最低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。

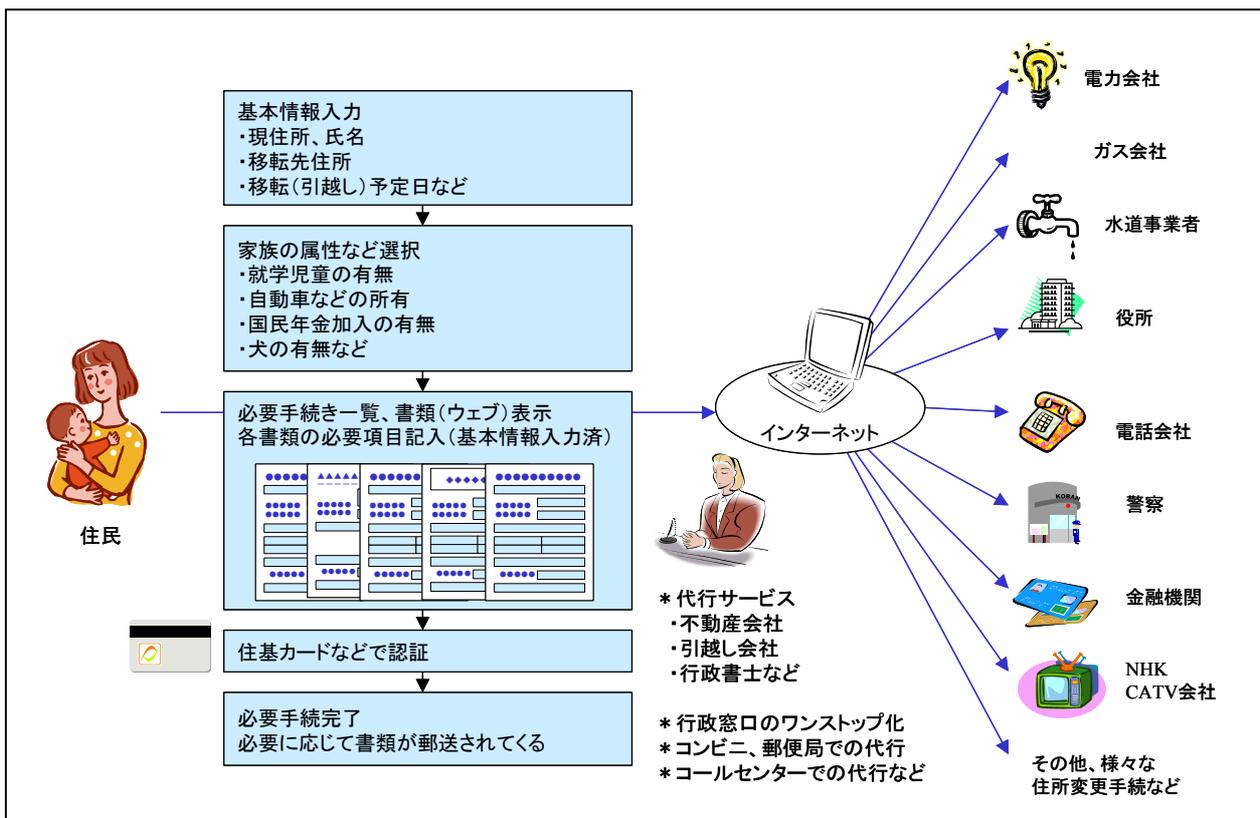


図2-2 官民連携ポータルのイメージ

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 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 17,895 件に対し、11,388 件(64%)が電子化されている。

また、平成 17 年 7 月には、オンライン利用促進対象手続 175 種類を定め、平成 17 年度末までのできる限り早い時期に、手続ごとに、利用者の視点に立ったシステムの整備、手数料の見直し、手続そのものの簡素化・合理化の徹底などの具体的利用促進措置を定める「行動計画」を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のオンライン化状況 (単位:件)

区分	対象手続	実施手続		平成 17 年度以降実施
申請・届出等手続	14,205 (13,853)	13,669 (13,317)	96% (96%)	536 (536)
申請・届出等以外の手続	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 16 年 4 月 1 日現在で、都道府県 18 団体、市町村 120 団体である。平成 17 年度中には、都道府県で 9 割を超す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。

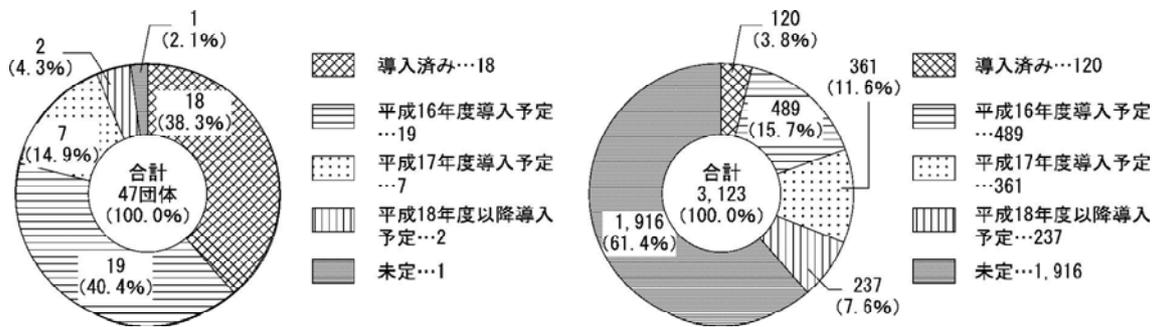
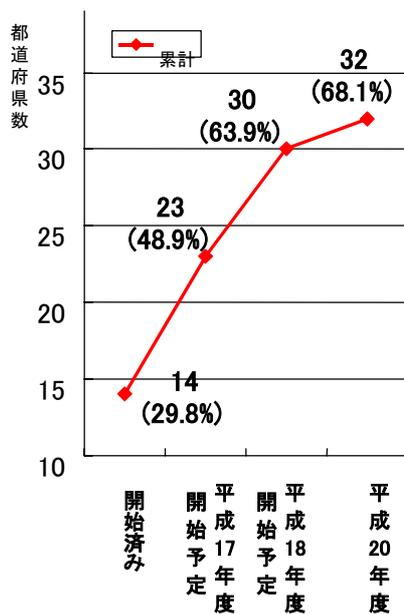


図2-3 地方公共団体における申請・届出等のオンライン化の状況

(左: 都道府県、右: 市町村)

出所:「地方自治情報管理概要」(平成16年10月 総務省)

電子申請(汎用受付システムの運用)の共同化



「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」(2005.4.1時点)

■ 団体数

	済	H17	H18	H19	未定
年次別	14	9	7	2	8
累計	14	23	30	32	-

■ 開始済みの都道府県(14)

福島県、茨城県、東京都、山梨県、愛知県、島根県、岡山県、広島県、徳島県、高知県、香川県、熊本県、大分県、鹿児島県

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

3) 民間分野の手續のオンライン化

民間分野においても、オンラインショッピングなどのインターネットを用いたサービスはもちろん、従来は電話や郵送などで行っていた様々な手續きのオンライン化が進みつつある。引越しの際の手續きのワンストップ化を進めている「引越れんらく帳」や「関西引越し手續きサービス」(次項参照)では、それぞれ下表のような事業者に対して、オンラインで引越しの際の手續きを行うことができる。

表2-2 引越しワンストップサービスにおける民間分野等の手續きのオンライン化例

サービス名	オンラインで手續きできる事業者
引越れんらく帳	【電気】 東京電力 【都市ガス】 東京ガス 【水道】 東京都水道局、昭島市水道部、川崎市水道局、横須賀市上下水道局、長生郡市広域市町村圏組合水道部 【放送】 NHK 【マイライン】 フュージョン・コミュニケーションズ(東京電話) 【クレジットカード】 JCB、DCカード、NICOS 【自動車保険・火災保険】 三井住友海上火災保険 【プロバイダ】 ドリーム・トレイン・インターネット(Powered Internet[POINT])
関西引越し手續きサービス	【電気】 関西電力 【都市ガス】 大阪ガス 【新聞】 日本経済新聞社 【通信】 NTT 西日本 【クレジットカード】 JCB、NICOS 【通販】 ベルメゾン 【自動車サービス】 JAF



図2-5 民間分野の手續きのオンライン化の例(左:東京ガス、右:日本経済新聞社)

出所:東京ガス:<http://www.tokyo-gas.co.jp/>

日本経済新聞社:<http://www.nikkei.co.jp/rcafe/net/index.html>

(3) 官民連携ポータル事業の現状

1) 国内の取組み事例

国内の官民連携ポータルへの取組み事例としては、引越しの際の住所変更手続きについて、「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などの実証実験が行われた。

表2-3 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2-6 引越れんらく帳(左)と関西引越し手続きサービス(右)

出所: 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しポータルサイトで、利用登録し、旧住所と新住所を入力すれば、地方公共団体、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に関する住所変更手続きなどを一括して行うことができる。現在、手続きできる団体数は約 750 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。

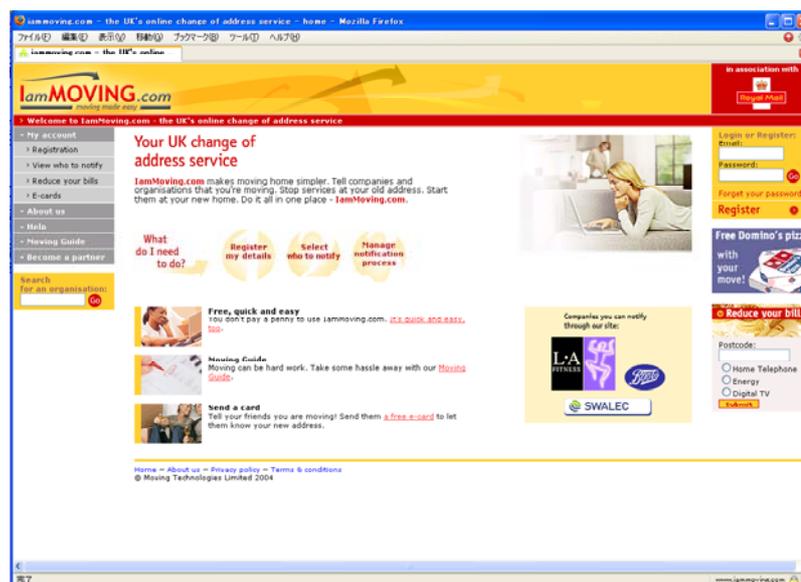


図2-7 「I am moving.com」

出所: <http://www.iammoving.com/>

(4) 実現に向けた課題

官民の申請受付業務のオンライン化の状況や、国内事例(東京電力、関西手続きワンストップ協議会、札幌市)へのアンケート調査、海外事例(I am moving.com)調査の結果などをと、手続のオンライン化に係る様々な課題のうち、特に官民連携ポータル事業を立ち上げ、運営する際の主な制約要因(検討課題)を抽出すると、以下のようになる。

1) ビジネスモデルの構築

官民連携ポータルサイトの収支構造を改善し、ビジネスモデルとして成立させる必要がある。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、住所変更を行う利用者からは料金をとらず、750に上る手続き可能な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。

我が国においても、官民連携ポータルのビジネスモデルを確立するためには、利用可能な手続きを拡大して利用者の利便性を向上し、利用者増を図るとともに、参加団体からの収入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、運営の際のコストをできるだけ削減する必要がある。特に以下に示す個人認証、個人情報保護及びデータ標準化については、官民連携ポータル立ち上げ、運営時のルールや、関係者間での合意形成方法、緊急時の責任分担のあり方などを明確にし、制度面、技術面でのリスク、コストの削減を図る必要がある。

2) 個人認証方法

申請受付事業者は、それぞれの考え方や必要性などに応じて、手続を行う人の本人性確認の手段を講じている。インターネットによる個人認証方法としては、公的個人認証サービスなどの第三者の電子証明書を用いるもの、ID、パスワードによるものなど、いくつかの手段がある。

従来の手続きの際の本人確認方法をみると、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行うようなサービス形態の場合、手続きの際の本人確認は電話等で簡便に行い、検針時の現場での確認を重視することもある。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、従来の各手続きごとに本人確認方法が異なっていることから、オンライン上で一括して本人確認を行い、各手続きに用いることは現状では難しく、現在のポータルでは、個別の手続き先サイトでそれぞれの認証方法に委ねている場合が多い。この方法では、利

ユーザーは手続きの数だけ認証を行う必要があり、必ずしも利便性は高くない。全ての手続きをワンストップで行えるようにするためには、個人認証方法についても、できるだけ少なく、かつ簡単な方法で行えるようにする必要があり、そのための課題や考え方などについて整理する必要がある。

3) 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扱うことが必要となっている。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、ポータルと各申請受付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。

4) データセットの標準化

各申請受付事業者では、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、標準にしていく仕組みが課題となっており、今後作り上げていく必要がある。