

平成 2 1 年度

調 査 報 告 書

契約番号：0049-0212

「電子行政サービス等へのアクセス手段の多様化に関する調査研究
(携帯電話からの電子行政サービス等へのアクセス技術の調査研究)」

平成 22 年 3 月 31 日

株式会社日立製作所

第1章 はじめに

- 1.1 調査研究の背景
- 1.2 調査研究の目的
- 1.3 調査研究体制
- 1.4 調査研究担当
- 1.5 調査研究スケジュール
- 1.6 本報告書の構成

第2章 現状調査

- 2.1 概要
- 2.2 携帯電話の現状調査
- 2.3 電子行政サービスの現状調査
- 2.4 まとめ

第3章 アクセス方式の定義・分類及び課題の整理・検討

- 3.1 概要
- 3.2 アクセス方式の分類定義
- 3.3 アクセス方式毎の想定運用業務の検討
- 3.4 アクセス方式毎の技術・運用・制度・普及促進面での課題の整理・検討
- 3.5 共通化・標準化すべき課題の抽出
- 3.6 抽出した課題の対策案
- 3.7 検討活動報告
- 3.8 まとめ

第4章 機能評価

- 4.1 概要
- 4.2 実装機能調査
- 4.3 機能評価
- 4.4 まとめ

第5章 適用サービスの検討

- 5.1 概要
- 5.2 諸外国の先進事例の調査
- 5.3 利用シーン・適用サービスの検討
- 5.4 まとめ

第6章 推進方策の提言

- 6.1 概要
- 6.2 推進方策

付録

第1章 はじめに

1.1 調査研究の背景

近年のインターネット、ブロードバンド及び携帯電話の普及により、ネットワークを利用した各種サービスが行政機関・民間企業等を問わず様々な形で提供されるようになってきた。しかし、現在電子行政サービスへのアクセス端末として主に利用されているPC(パソコン)は、普及率の世代間格差が大きく、利用率は必ずしも高くない。このため、国民生活に広く普及した携帯電話、デジタルテレビ等の情報通信機器による電子行政サービスへの安心・安全かつ簡便なアクセスの実現が急務である。

「重点計画-2008」(平成20年8月20日IT戦略本部決定)では「パソコンだけでなく携帯電話やデジタル放送受信機等の情報通信機器による、ネットワークを用いた多様なアクセス手段の確保について調査研究を行い、2010年度までに実証実験を行う」ことが掲げられている。

また、「オンライン利用拡大行動計画」(平成20年9月12日IT戦略本部決定)においても「電子行政サービスに対して、パソコンだけでなく、より普及率が高く多くの国民にとって身近なテレビ放送受信機や携帯電話等の情報通信機器を活用したアクセス手段の多様化について検討する」ことが掲げられている。

1.2 調査研究の目的

前述の背景を踏まえ、本調査研究では、電子行政サービスへのアクセス端末の多様化を実現するにあたり、アクセス手段として携帯電話を適用した際の、技術・運用・制度の3つの側面での課題を抽出し、検討を行うことを目的とする。

具体的には、まず、現状分析及び課題の整理・検討として、携帯電話からの電子行政サービスへのアクセスについて、アクセス方式の定義・分類を行った上で、定義したアクセス方式毎に技術・運用・制度面での課題を整理・検討する。

次に、適用サービスの検討として、電子行政サービス等へ携帯電話からアクセスする場合において、携帯電話の特性(モビリティ等)及び制約(画面及び入力手段の制約等)を考慮した利用シーン・適用サービスの検討を行う。

これらとあわせ、電子行政サービス等の普及促進の観点から、アクセス方式に関して標準化、共通化が必要な項目を洗い出し、また、最適な標準化団体及び関連する業界の代表的な企業等を含めた場で検討を行う。

1.3 調査研究体制

図1-3-1に本調査研究の体制図を示す。

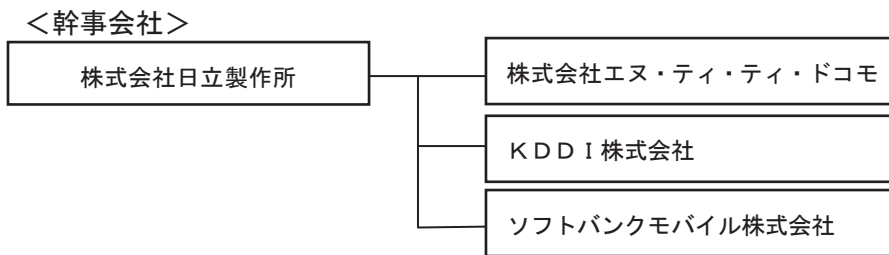


図 1-3-1 調査研究体制図

前述の目的を達成するため、本調査研究の実施に当たっては、日立製作所の電子行政、モバイル関連技術者と、国内移動体通信事業者3社の技術者、関係者からなるチームを作成し共同で調査研究を行った。本事業推進に当たっては、移動通信事業者が参加し、モバイル PKI 利用促進等に取り組む高度無線通信研究委員会(旧 mITF) モバイルコマース部会を活用し、携帯電話からの電子行政サービスに関する技術・運用・制度面での現状分析及び、課題整理、適用サービスの検討、標準化・共通化の検討において、意見交換、議論を行った(図 1-3-2)。また、図 1-3-3 に、部会の組織図を示す。

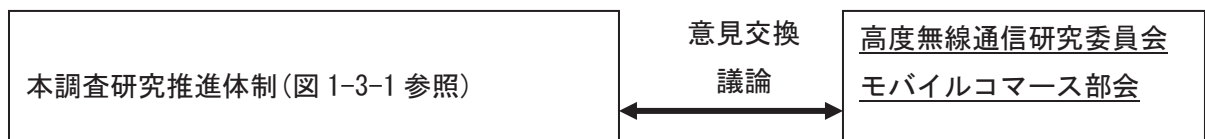


図 1-3-2 モバイルコマース部会との関連図

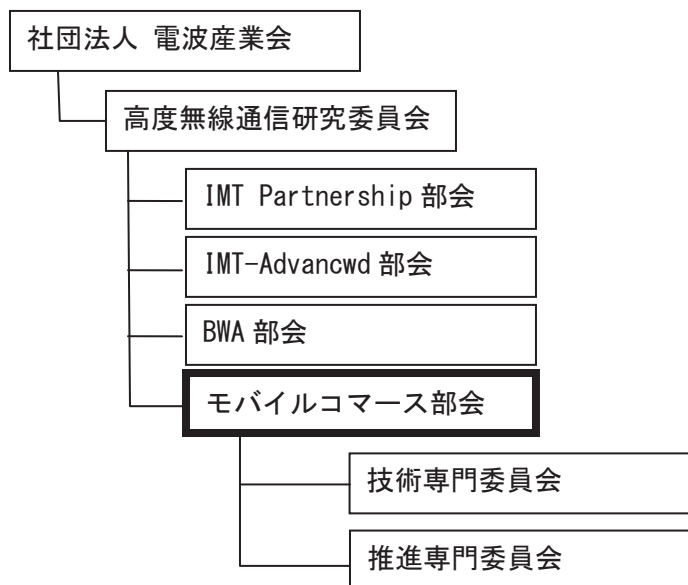


図 1-3-3 モバイルコマース部会組織図

1.4 調査研究担当

調査研究の担当を以下に示す。

【全体取り纏め】 株式会社日立製作所 セキュリティ・トレーサビリティ事業部	
	【電子行政サービスへの適用検討】 株式会社日立製作所 公共システム事業部
	【携帯電話の適用サービスの検討】 株式会社日立製作所 セキュリティ・トレーサビリティ事業部
	【携帯電話のセキュリティに関する検討】 株式会社日立製作所 システム開発研究所
	【適用サービス課題等全般についての検討】 株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ 法人事業部 モバイルデザイン推進室
	【適用サービス課題等全般についての検討】 KDDI株式会社 コンシューマ商品統括本部 事業開発部
	【適用サービス課題等全般についての検討】 ソフトバンクモバイル株式会社 マーケティング本部

【 】: 主担当分野

1.5 調査研究スケジュール

表 1-5-1 に本調査研究の実施スケジュールを示す。短期間の調査であるため「現状分析及び課題の整理」、「適用サービスの検討」、「アクセス方式の標準化、共通化に関する検討」「機能評価」の作業プロセスは、並行して実施した。

表 1-5-1 調査研究スケジュール

	平成 21 年	平成 22 年		
	12 月	1 月	2 月	3 月
現状分析及び課題の整理				
適用サービスの検討				
アクセス方式の標準化、共通化に関する検討				
機能評価				
報告書作成				

1.6 本報告書の構成

本報告書は、1～6 章から構成されており、その概要は以下の通りである。

1 章 はじめに

本調査研究全体の背景、担当、スケジュール等について述べる。

2 章 現状調査

現状のサービスや技術について、利用動向や本人確認情報の格納方法を含めた技術動向に関する調査結果について報告する。

3 章 アクセス方式の定義・分類及び課題の整理・検討

携帯電話を活用した電子行政サービスへのアクセス方式について、本人認証方式を含め定義・分類し、サービス提供に当たっての業務フローを考慮し、技術、運用、普及促進面での課題につい

て整理・検討した結果を述べる。また、移動体通信事業者毎、携帯電話毎に仕様やサービスが異なるという現状を踏まえ、携帯電話による電子行政サービスの実現にあたり、標準化・共通化すべき項目について検討した結果を述べる。

4章 機能評価

携帯電話を使用したサービスの利用環境について、実機の実装状況を調査し、これを電子行政サービスへ適用することを想定し、評価した結果を述べる。

5章 適用サービスの検討

携帯電話での利用に適したサービスについて検討する。具体的には、国内での行政サービスへのニーズや利用状況、ならびに、海外での先進事例調査結果を踏まえた上で、携帯電話の特性や制約を考慮し、今後のサービスのあり方を検討した結果について述べる。

6章 推進方策の提言

調査研究のまとめ及び今後のサービスの普及に向けた提言を行う。

第 2 章 現状調査

2.1 概要

電子行政サービスへ携帯電話を適用するにあたっては、携帯電話が PC と異なる機構やインターフェースを備えていることから、PC での技術・運用・制度をそのまま適用することは難しい。携帯電話への発行・利用、紛失、機種変更、移動体通信事業者間の移動等の一連の携帯電話の特性を踏まえた検討が必要である。また、携帯電話への適用にあたっては官公庁・自治体(以下、行政機関)だけでなく移動体通信事業者等が関わるため、関係主体の役割及び関係主体間の責任分解点を明確にする必要がある。

ここでは電子行政サービスへの携帯電話の適用にあたって必要となる現状の携帯電話の利用動向と運用状況・方法、電子行政サービスの現状の運用、及び制度面での制約、今後の方向性について調査した。

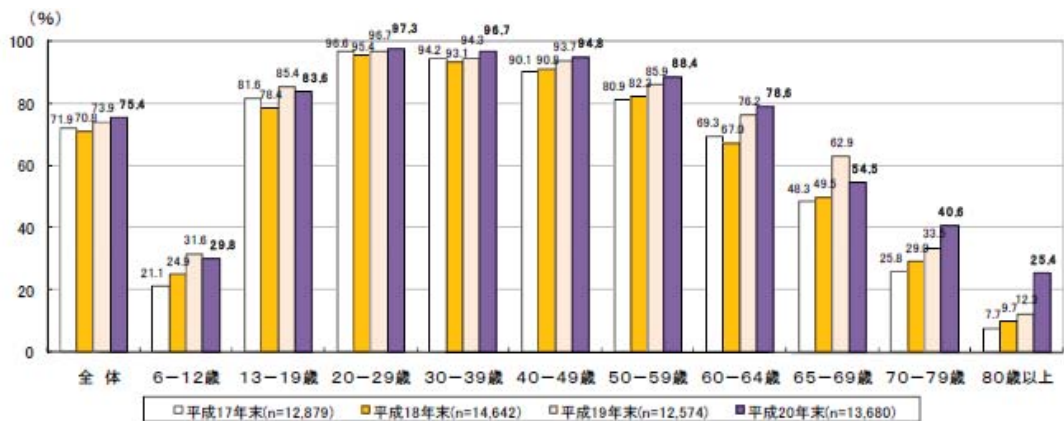
2.2 携帯電話の現状調査

2.2.1 携帯電話の利用動向及び運用の調査

現状の携帯電話の利用動向と運用状況・方法を把握するため、携帯電話の普及及び、利用者状況、運用面での携帯電話のライフサイクル及び、利用者・サービス提供者との役割・責任分解点について調査した。

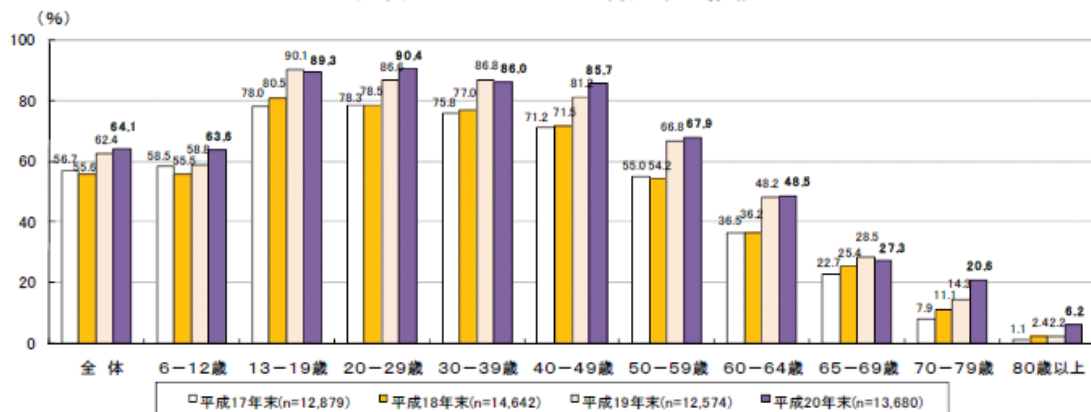
2.2.1.1 携帯電話の利用者状況調査

総務省が発表した平成 20 年「通信利用動向調査」によれば、平成 20 年に携帯電話の利用率は、国内における 6 歳以上の人口の 75.4%と、7 割を超えている状況である。世代別に見ると、20～29 歳の利用率が最も高く、97.3%となっている。また、80 歳以上の利用者が 25.4%と、前年より 13.1%上昇している(図 2-2-1-1-1)。一方、PC の利用率は、国内における 6 歳以上の人口の 64.1%と、6 割を超えている状況である。世代別に見ると携帯電話同様、20～29 歳の利用率が最も高く、90.4%となっている(図 2-2-1-1-2)。携帯電話の利用率と、PC の利用率を比較すると、6～12 歳の利用率が PC の方が高くなっている。高齢者については、70～79 歳で約 2 倍、80 歳以上で約 4 倍携帯電話の方が利用率が高くなっているという特徴がある。



出典:平成 20 年「通信利用動向調査」,2009 年 4 月,総務省

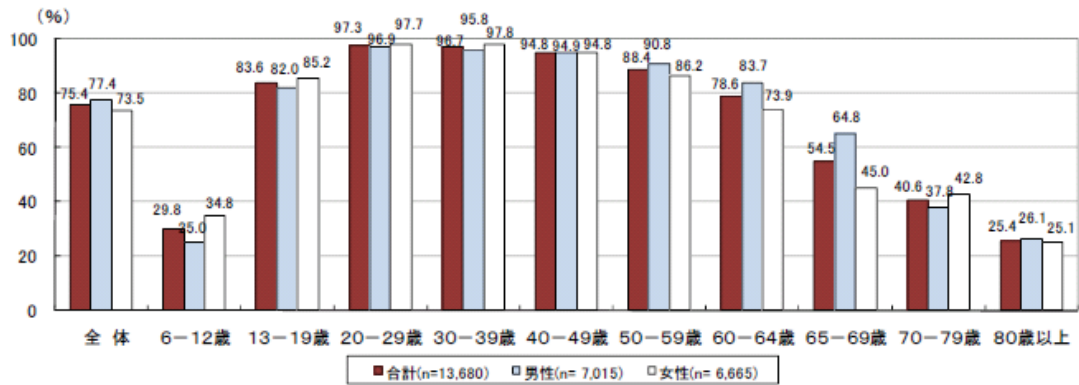
図 2-2-1-1-1 携帯電話利用率の推移:世代別



出典:平成 20 年「通信利用動向調査」,2009 年 4 月,総務省

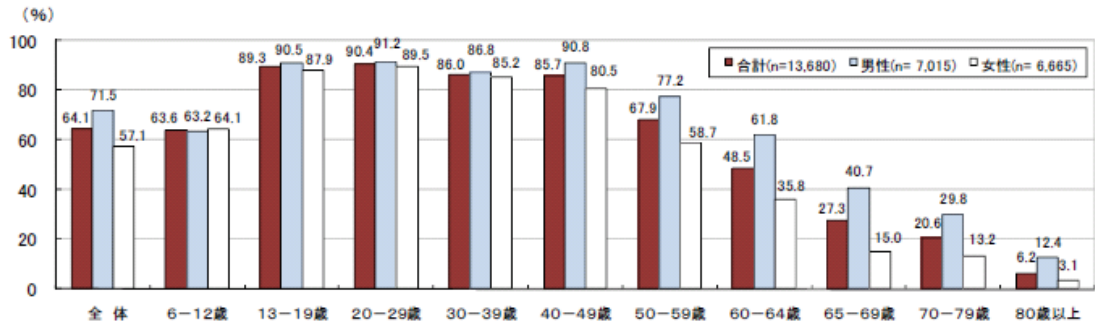
図 2-2-1-1-2 PC 利用率の推移:世代別

また、男女年齢階層別に見ると、携帯電話の利用率は、60代では女性より男性の方が利用率が高く、70代では、女性のほうが男性より利用率が高い特徴がある(図 2-2-1-1-3)。PC の利用率は、6~12歳を除いた全ての世代で男性のほうが利用率が高くなっており、特に60歳以上の利用率の格差が大きくなっている(図 2-2-1-1-4)。携帯電話の利用率と、PC の利用率を男女別に比較すると、70歳以上において、携帯電話の利用率について女性が男性を上回っているのに対し、PC の利用率は、男性の利用率が女性の2倍以上高くなっている。



出典:平成20年「通信利用動向調査」,2009年4月,総務省

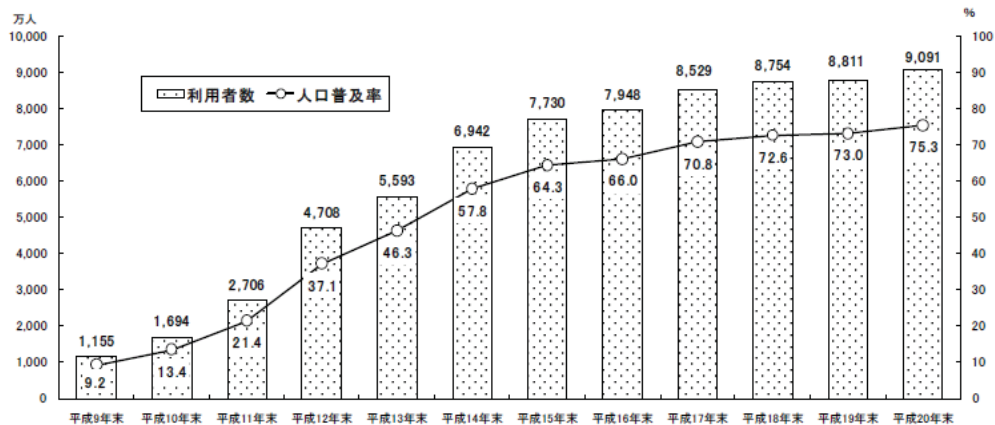
図2-2-1-1-3 携帯電話利用率:男女年齢階層別



出典:平成20年「通信利用動向調査」,2009年4月,総務省

図2-2-1-1-4 PC利用率:男女年齢階層別

平成20年にインターネットを利用したことのある人は推計で9,091万人と、前年に比べ280万人増加し、人口普及率は75.3%となっている(図2-2-1-1-5)。また、個人がインターネットを利用する際に使用する端末(「PC」「携帯電話・PHS等」「ゲーム機・TV等」)において、PCとモバイル端末を併用している人は、6,196万人おり、モバイル端末のみを使用して入る人は、821万人となっている(図2-2-1-1-6)。モバイル端末でのインターネット利用者は、7,506万人であり、インターネット利用者の82.6%と非常に高い割合となっている。

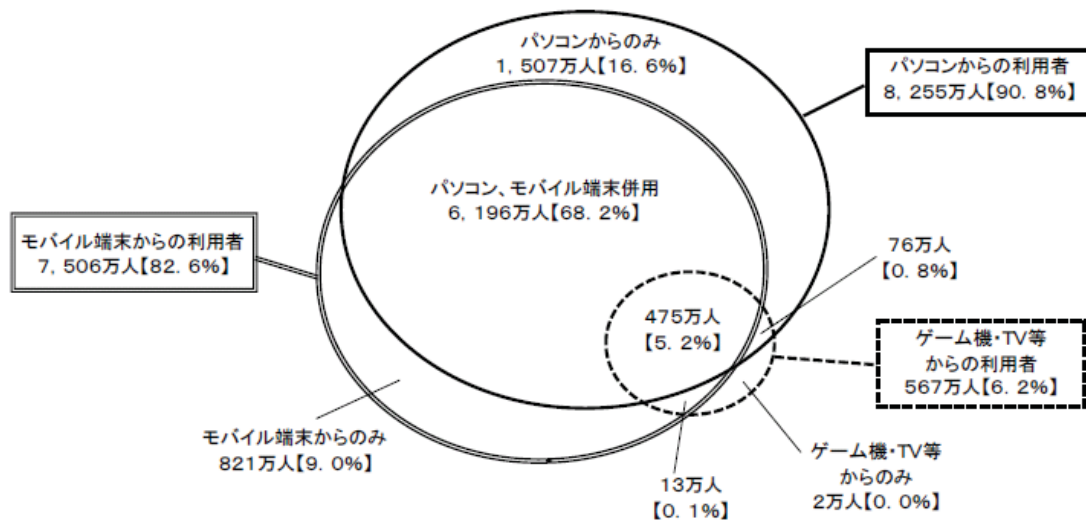


- (注)
- 平成9～12年末までの数値は「通信白書（現情報通信白書）」から抜粋。
 - インターネット利用者数（推計）は、6歳以上で、過去1年間に、インターネットを利用したことがある者を対象として行った本調査の結果からの推計値。インターネット接続機器については、パソコン、携帯電話・PHS、携帯情報端末、ゲーム機等あらゆるものを含み（当該機器を所有しているか否かは問わない）、利用目的等についても、個人的な利用、仕事上の利用、学校での利用等あらゆるものを含む。
 - 平成13年末以降のインターネット利用者数は、各年における6歳以上の推計人口（国勢調査結果及び生命表等を用いて推計）に本調査で得られた6歳以上のインターネット利用率を乗じて算出（平成14～19年末については、世代別に算出して合計）
 - 平成13年末以降の人口普及率（推計）は、③により推計したインターネット利用人口を国勢調査及び生命表を用いて推計した各年の6歳以上人口で除したもの。
 - 調査対象年齢については、平成11年末まで15～69歳、平成12年末は15～79歳、平成13年末以降は6歳以上。

出典：平成20年「通信利用動向調査」,2009年4月,総務省

図2-2-1-1-5 インターネット利用者数及び人口普及率の推移(個人)

インターネット利用端末の種類(個人)(平成20年末)



(※) モバイル端末：携帯電話、PHS及び携帯情報端末（PDA）を指す。

出典：平成20年「通信利用動向調査」,2009年4月,総務省

図2-2-1-1-6 インターネット利用端末の種類(個人)(平成20年末)

2.2.1.2 携帯電話の運用調査

携帯電話は、携帯電話製造会社の工場において製造される。UIM カードは、IC カード製造メーカーによって製造され、移動体通信事業者が利用者を識別するためのID (Identification) が書き込まれる。移動体通信事業者は、ID とその割り当て状況を管理している。

また、携帯電話は、移動体通信事業者の店舗や販売代理店を通じて利用者が入手して利用する。利用者は自身や他人の個人情報を携帯電話内に記録し、さらに音声、音楽、画像、映像等のプライベートコンテンツを携帯電話内に保存して利用する。UIM カードは、移動体通信事業者と利用契約をした利用者に対して移動体通信事業者より配布される。利用者が携帯電話の機種変更を行った場合でも、移動体通信事業者の変更を伴わない場合には UIM カードは引き続き利用される。このため、一般的に UIM カードの運用期間は携帯電話より長い。

携帯電話は、機種変更や利用停止等の理由で廃棄される。利用者によって個人情報やプライベートコンテンツ等は消去されて廃棄される場合が多い。UIM カードは、移動体通信事業者と利用者の間の利用契約が停止した時点で移動体通信事業者に返却される。図 2-2-1-2-1 に携帯電話のライフサイクルを示す。

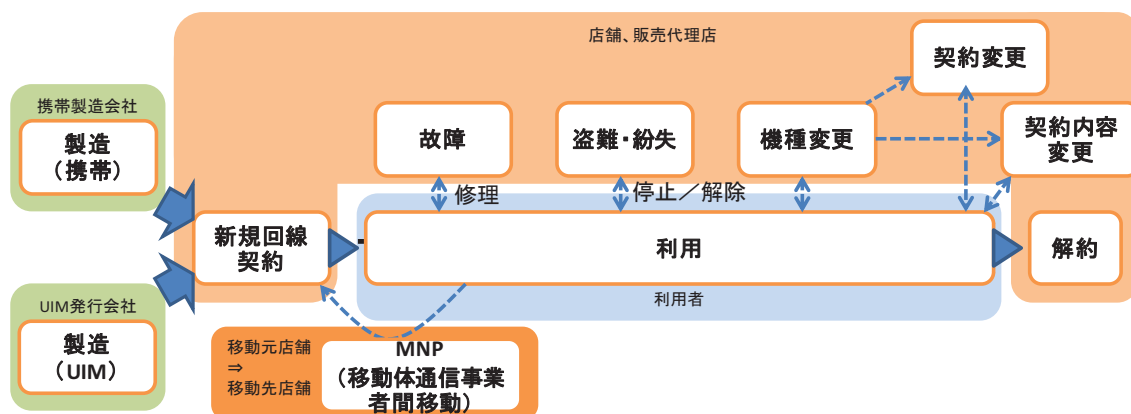


図 2-2-1-2-1 携帯電話のライフサイクル

携帯電話を新規に購入する場合、利用者は、販売代理店等の店舗窓口で、購入依頼を行う。店舗窓口では携帯電話の在庫確認を行う。また、利用者は、本人確認書類（運転免許証、住基カードなど）を提示し、身分証明を行う必要がある。新規契約の場合は、センタによる携帯電話番号の発行、店舗での UIM カードの発行処理を行う。図 2-2-1-2-2 に新規契約時の業務フローの一例を示す。

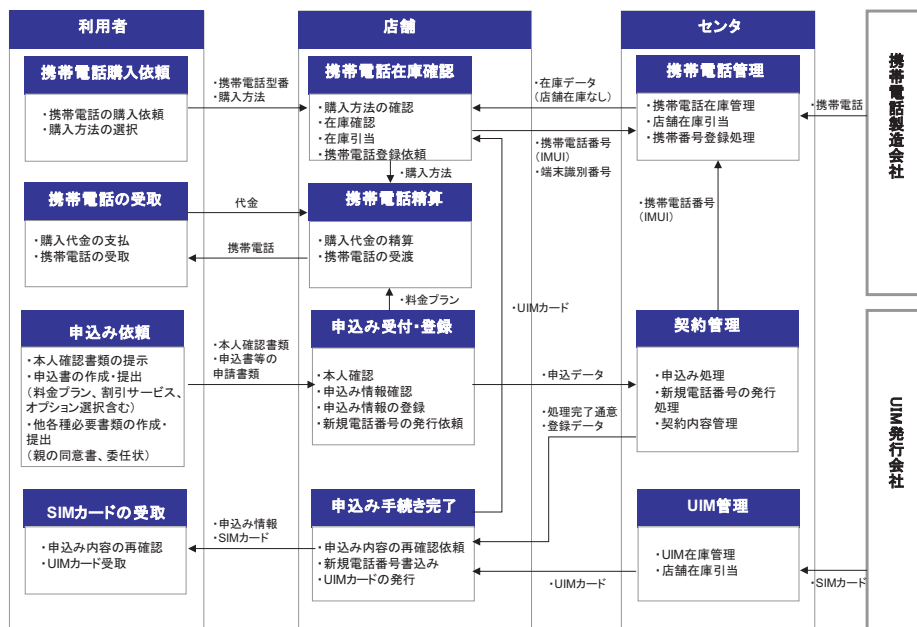


図 2-2-1-2-2 新規契約時の業務フロー (例)

図 2-2-1-2-3 に、移動体通信事業者が発行する証明書を用いて、コンテンツプロバイダが Web アクセス時における本人認証を行う場合の業務フロー例を示す。利用者は、携帯電話を用いて、移動体通信事業者が発行しているユーザ証明書をダウンロードする。証明書の発行・管理の役割を移動体通信事業者が担い、失効リスト管理やユーザ認証を行う署名検証者の役割は、移動体通信事業者と利用契約を結んだコンテンツプロバイダが行う。

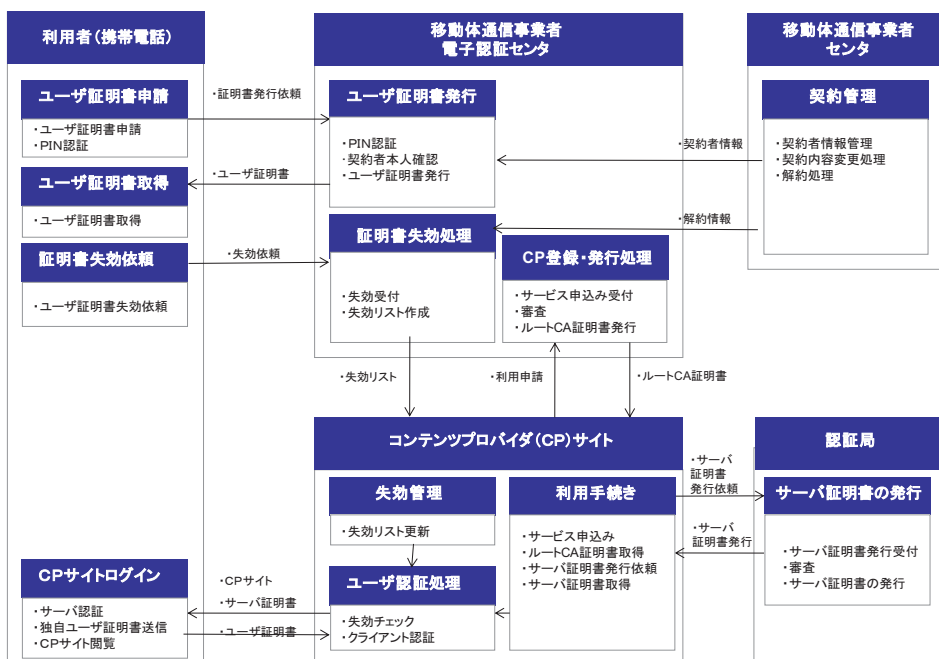


図 2-2-1-2-3 Web アクセス/本人認証の業務フロー (例)

図 2-2-1-2-4 に公式コンテンツサイトからの携帯電話アプリケーションダウンロードの業務フロー例を示す。各コンテンツプロバイダ (CP) は、移動体通信事業者に対し、公式コンテンツの作成申請依頼を行う。利用者は、各コンテンツプロバイダ (CP) の Web サイトより、携帯電話アプリケーションのダウンロードを行う。

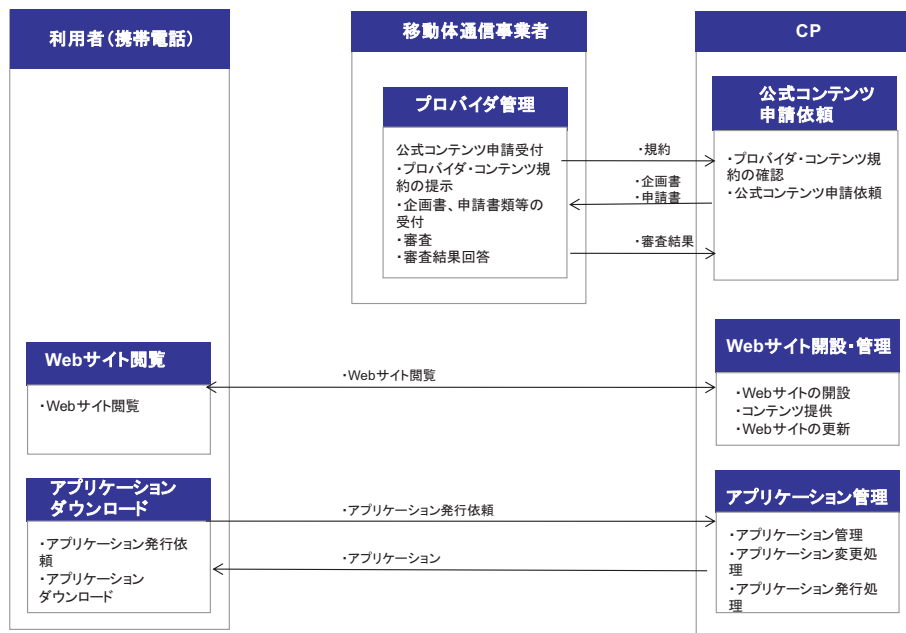


図 2-2-1-2-4 アプリケーションダウンロードの業務フロー (例)

携帯電話における関係主体の役割分担を表 2-2-1-2-1 に示す。

表 2-2-1-2-1 関係主体の役割分担

	新規購入	利用	各種手続き
利用者	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯電話の購入依頼 ・本人確認情報の提示 	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯電話の利用 ・コンテンツの閲覧 ・携帯電話アプリケーションのダウンロード ・携帯電話アプリケーションの利用 	<ul style="list-style-type: none"> ・手続きの申請(機種変更、契約変更、盗難届け、解約など)
店舗	<ul style="list-style-type: none"> ・申し込み受付 ・携帯電話確認 ・UIMカード発行 		<ul style="list-style-type: none"> ・手続きの受付(機種変更、契約変更、盗難届け、解約など)
移動体通信事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯電話在庫管理 ・契約管理 ・携帯電話番号の発行 ・UIM在庫管理 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者管理(契約内容、利用料金など) ・コンテンツプロバイダ管理 	<ul style="list-style-type: none"> ・手続きの受付(機種変更、契約変更、盗難届け、解約など)
コンテンツプロバイダ		<ul style="list-style-type: none"> ・公式コンテンツの申請 ・Webサイトの開設・更新 ・携帯電話アプリケーションの提供・管理 	

2.2.2 携帯電話の技術動向調査

本調査では電子行政サービスへの携帯電話の適用にあたって、安全性、ユーザビリティ、運用／サポートの容易性を検討するために、関係する携帯電話の機能、携帯電話のネットワーク環境、及び、移動体通信事業者が提供している利用者認証方式について、携帯電話における技術動向の調査を行った。

2.2.2.1 携帯電話の機能、ネットワーク環境調査

(1) 携帯電話の機能

現在の携帯電話は、様々な機能を取り込むことにより高機能化が進んでいる。携帯電話に搭載されている機能の例を以下に示す。

- ・ スケジュール、アラーム、メモ帳等の機能
- ・ デジタルカメラ機能
- ・ ゲーム機能
- ・ オーディオ機能
- ・ ワンセグ機能
- ・ 地図、GPS ナビゲーション機能

また、携帯電話内部に IC カードを内蔵して以下のような機能も実現されている。

- ・ 電子マネー機能
- ・ クレジットカード機能
- ・ 乗車券、定期券機能
- ・ 電子チケット機能
- ・ 住宅やオフィス等の鍵の機能

上記のように携帯電話には様々な機能が搭載されており、個人にとって重要な情報も多く含まれるようになってきている。このため、パスワードロック機能だけでなく、生体認証による本人認証機能を搭載した携帯電話も販売されている。また、盗難・紛失時に他の電話機から遠隔操作で携帯電話の機能をロックするリモートロック機能や、携帯電話とは別のデバイスを用いて、本人が近くにいる場合は、ロックを解除し、遠くに離れた場合には自動的にロックをかけるようなサービスも一部機種で提供されている。

(2) 外部入出力インターフェース

携帯電話には、外部の他の機器と連携するための、各種インターフェースを備えている。代表的な例を以下に示す。

- ・ USB・・・充電や PC との接続のために使用
- ・ Bluetooth・・・近距離無線通信によるデータ送受信のために使用

- ・SD カード・・・画像データなどを格納するために使用
- ・UIM カード・・・利用者情報などを格納するために使用
- ・赤外線・・・赤外線通信によるデータ送受信のために使用
- ・無線 LAN・・・IEEE 802.11 規格に準拠した無線通信が多く採用されており、データ送受信のために使用。Wi-Fi (Wireless Fidelity) (注 1) の認証を取得した機器も販売されている。
(注 1)・・・Wi-Fi Alliance によって無線 LAN 機器間の相互接続性が確保されていることを保証
- ・FeliCa・・・電子マネー取引などのサービスを行うために使用。

(3) 文字入力インターフェース

一般的に、PC と比較して携帯電話はキーを入力する回数が多くなるため、単に「かな」を漢字に変換するのではなく、ユーザーが入力する言語を予測するような機能を有している。また、文字の割り当て方式自体を見直して、文字入力方式を改善し、キー入力回数を減らすような工夫をしている機種も見られる。また、携帯画面にタッチパネルを採用し、ユーザが直感的に操作できるように配慮された機種も存在する。

(4) ブラウザ

携帯電話は画面解像度の関係上、PC 向けの Web サイトを十分に表示できないこともあり、Compact HTML など簡易化された HTML と専用のウェブブラウザを使うことで負担を減らす手段をとってきたが、最近では、PC 向けの Web サイトを携帯電話側で変換して表示するフルブラウザに対応している携帯電話も多い。フルブラウザには、携帯電話の OS 上で直接動作するものや、ユーザーが Web サイトなどからダウンロードして利用する Java アプリケーションによるものなどがある。

(5) OS

従来の携帯電話の OS は、携帯電話ごとに異なる仕様に基づいてアプリケーション開発が必要となる、いわゆる垂直統合モデルであった。一方、オープン OS を搭載した携帯電話の場合は、アプリケーションが携帯電話会社毎の仕様に影響を受けず、同じ OS を搭載した端末であれば、携帯電話会社に左右されることなく、基本的に同じアプリケーションを動作されることが可能となる。オープン OS の代表的な例としては、アップル社の iPhone、グーグル社の Android、マイクロソフト社の Windows Mobile、ノキア社の Symbian OS がある。

(6) ネットワーク環境

第一世代とよばれる携帯電話の通信方式 はアナログ方式であった。第二世代とよばれる携帯電話は GSM 方式が世界的に主流となっているが日本と韓国では採用されていない。日本では PDC (Personal Digital Cellular) という独自の方式が主流であった。第三世代とよばれる携帯

電話は、国際電気通信連合 (ITU) の定める「IMT-2000」規格に準拠した端末を指し、データ通信速度も第二世代と比較して大幅に向上している。また、2010 年ごろから世界中で LTE (Long Term Evolution) のサービスが開始見込みとなっている。LTE は第 3.9 世代とも呼ばれる通信規格であり、ピークデータレートが下り方向 100Mbps 以上、上り方向 50Mbps 以上 (いずれも 20MHz 幅において) の通信速度を要求条件として仕様策定が進められている、高速無線通信技術である。また、Long Term Evolution の名前のおり、第 3 世代を長期的進化・発展させることで、スムーズに第 4 世代に移行出来るようにする、中継的な役割を期待されている。図 2-2-2-1-1 に携帯電話通信と機能の移り変わりの概要を示す。

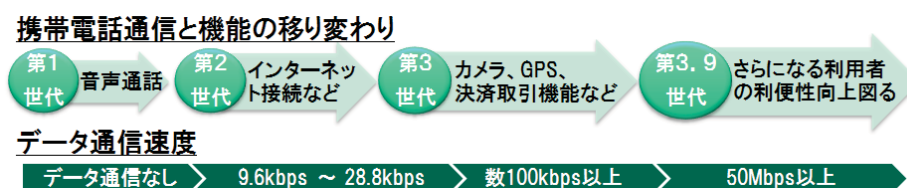


図 2-2-2-1-1 携帯電話通信と機能の移り変わり

2.2.2.2 移動体通信事業者の利用者認証方式調査

携帯電話から電子行政サービスへアクセスする際に、移動体通信事業者が既に提供している利用者認証方式を利用・連携することが想定される。既に(株)エヌ・ティ・ティ・ドコモ(以下、NTTドコモ)がサービスをしている FirstPass や、KDDI(株)(以下、KDDI)の Security Pass を調査した。

(1) FirstPass

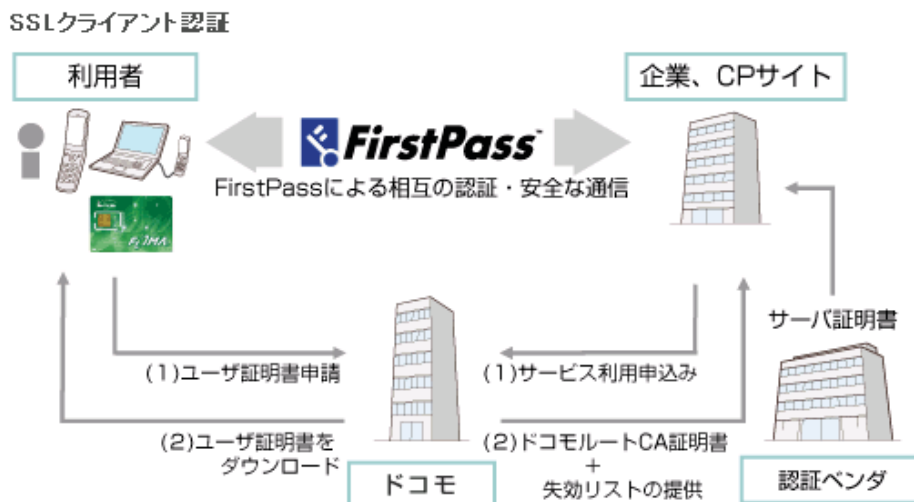
NTTドコモが提供する FirstPass は、「PKI(公開鍵暗号基盤)」を使った FOMA の電子認証サービスである。NTTドコモから取得したユーザ証明書(公開鍵証明書)を FirstPass 対応サイトへ送信することでクライアントーサーバ間の相互認証を行う。これにより、以下のような効果がある。

- ・「なりすまし」等の不正アクセスの防止
- ・SSL 暗号化通信による通信データの盗聴防止
- ・電子署名によるデータの改ざんと事後否認の防止

また、PKI 方式を利用することで、ID/パスワード認証などの入力が必要なくなるというメリットもある。つまり、従来より簡単に、高いセキュリティの認証を行うことができる。さらに、FOMA と PC を接続することにより、FOMA のデータ通信時以外にも各種有線ブロードバンド、無線 LAN (EAP-TLS 方式)による通信時にも FirstPass のユーザ証明書による SSL クライアント認証を行うこともできる。他にも、一部の FOMA 端末では、i アプリを利用することで FirstPass を利用した電子署名が可能であり、活用の幅は広い。

なお、FirstPass では証明書の発行・管理を行う認証局を NTTドコモが担うため、独自で認証

局を準備し管理・運営を行う必要がなく PKI によるセキュリティを低コストで導入することができる。



出典: <http://www.docomo.biz/html/service/firstpass/>, (2010.3.12 引用) 株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ

図 2-2-2-2-1 FirstPassの概要

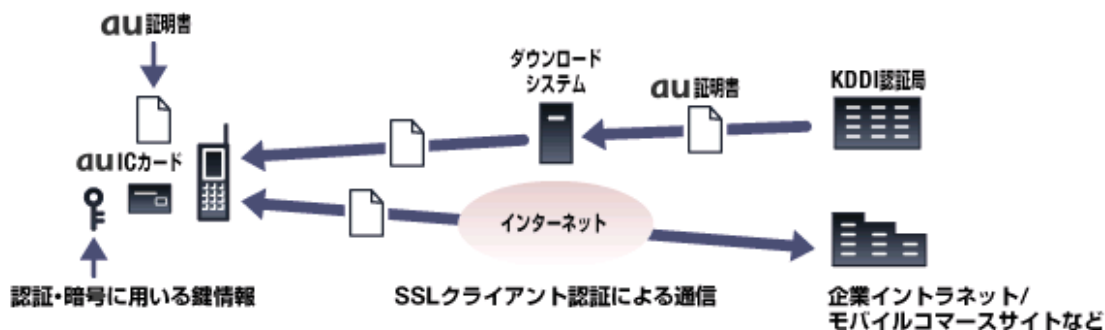
(2) Security Pass

Security Pass は、KDDI が提供する電子認証サービスである。本サービスも前述の FirstPass と同様、PKI 方式に基づいて証明書を発行する。証明書はセキュアに情報を保持できる au IC カードに搭載される。

携帯電話から Security Pass に対応するサイトに証明書を送信することで、SSL クライアント認証による、より安全性の高いインターネットアクセスを行うことが可能となり、企業イントラネットへのアクセスなどにおいても、なりすましなどのリスクを軽減することができる。

利用例として、以下のようなものが挙げられる。

- ・ワンタイムパスワードなどの別ツールを利用せずにセキュアで簡便なアクセス環境を提供
- ・インターネットを介したセキュアなシングルサインオン環境を提供



出典: http://www.kddi.com/business/security_pass/index.html, (2010.3.12 引用), KDDI 株式会社

図 2-2-2-2-2 Security Pass の概要

2.2.3 携帯電話による本人確認情報を格納する媒体の調査

本人確認情報を格納する媒体として候補となり得る対象を把握するため、携帯電話本体のメモリ領域以外に、非接触 IC カード、UIM カード、SD カードについて調査した。さらに、今後普及が予測される NFC (Near Field Communicaiton) についても調査した。また、非接触 IC カードに対し、携帯電話をリーダーライターとして扱う方法についても調査の対象とした。

(1) 非接触 IC カード

非接触型 IC カードは、通信距離に応じて「密着型」「近接型」「近傍型」「遠隔型」に分類できる。このうち、最も使われているのは近接型である。近接型非接触 IC カードの種類と特徴について、表 2-2-3-1 に示す。

表 2-2-3-1 近接型非接触ICカードの種類と特徴

規格	Type A (Mifare)	Type B	Type C (FeliCa)
通信距離	～2cm	～5cm	～10cm
通信速度	106kbps	106kbps	211kbps
特徴	<ul style="list-style-type: none"> ・低価格 ・世界的に普及 ・ICテレカに採用 ・学生証、社員証に多く利用 	<ul style="list-style-type: none"> ・住民基本台帳カードに採用 	<ul style="list-style-type: none"> ・Sony独自仕様 ・JR東日本 Suicaに採用 ・電子マネー Edyに採用 ・高速処理

非接触 IC カードの身近な利用例として、電子マネーでの利用が急増している。日本での代表的なものとして、Edy(ビットワレット(株))、Suica(東日本旅客鉄道(株))、nanaco((株)アイワイ・カード・サービス)、WAON(イオンリテール(株))などがある。これらの発行枚数は総計1億枚を超えており、国民一人一枚の時代となっている。

(2)UIM カード

UIM カードは、第 3 世代携帯電話に搭載され広く普及しており、世界の IC カード出荷の約半数を占める(2005 年)。従来は、電話番号などのユーザ情報を登録、保持するためのカードであったが、昨今、大容量・高機能化が進んでおり、セキュアに情報を格納・処理できるデバイスとして、活用検討が進められている。また、後述の NFC と SWP(Single Wire Protocol)による連携も進められている。SWP の特徴には以下がある。

- ・UIM カードと NFC チップを 1 本のワイヤで接続するためのプロトコル
- ・既存の UIM カードのアーキテクチャに手を加えることなく対応可

(3)SD カード

近年、ICカード用のチップを搭載した SD カードが開発されており、これらも本人確認情報を格納

する用途に活用できる。大日本印刷(株)は、IC カード用のチップを搭載したマイクロ SD カードを開発した。クレジット機能や電子マネー、社員証などの機能を盛り込める。IC カード専用の読み取り機を使わず、マイクロSDカードに対応した携帯電話機やPCで個人認証や決済など多様な機能を利用できる。カード OS には MULTOS を採用し、IC カードとしてのソフトウェア処理に加え、容量 2 ギガ(ギガは 10 億)バイトの記憶媒体としても使える。

パナソニック(株)も smartSD という、IC カード機能を併せ持つ SD カードを開発、販売している。

(4)NFC

NFC は、近距離通信を意味する Near Field Communication の略である。非接触型識別技術と相互接続技術を組み合わせた無線通信規格で、この規格に準拠した端末同士は、13.56MHz の周波数を使用し、約 10cm 以内の近距離で 106kbps～424kbps の速度での双方向通信が可能である。NFC は、非接触 IC カードとして機能し、対応する Mifare® (ISO/IEC 14443 TypeA) 、ISO/IEC 14443 TypeB、FeliCa™、そして ISO15693 の IC カード／タグとして振舞うことができる。また NFC は、IC カードリーダーライターとしての機能を持ち、IC カード／タグの読み書きも行うことができる。

NFC を活用したサービスも多々模索されている。ノキア社は NFC 対応携帯電話を用い、独・米などで交通やクーポン、決済の実証実験を実施した。また、NXP 社が 2008 年 4 月、モバイル決済推進協議会に半導体メーカーとして初めて入会するなど、海外勢も積極的に活動している。

2012 年までに世界中の携帯電話の約 20%に NFC 機能が搭載されるといった予想もある。

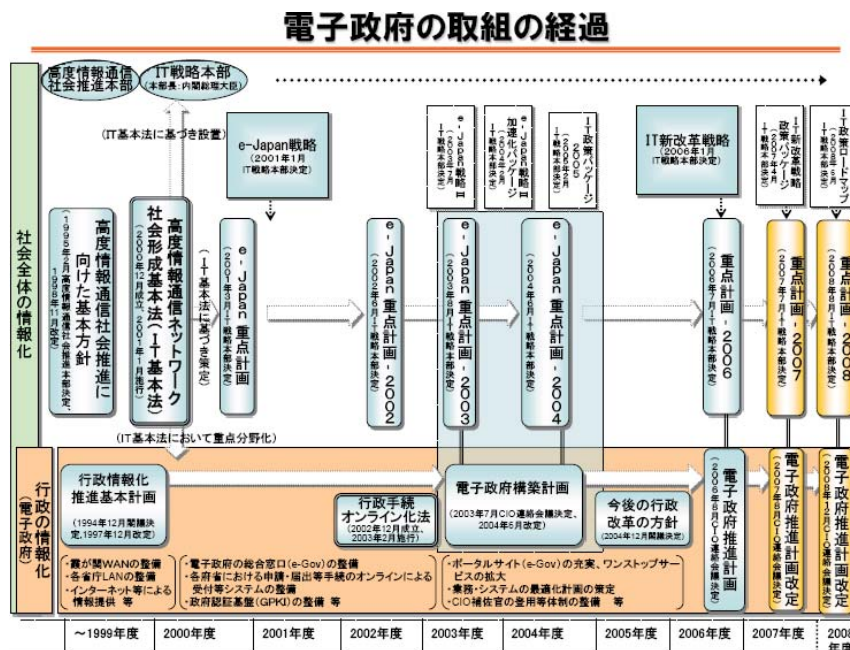
2.3 電子行政サービスの現状調査

ここでは、電子行政サービスに関する政府の動向調査、電子行政サービスの利用状況を把握するため、電子行政サービスの利用者動向を調査した。また、電子行政サービスに携帯電話を適用する際の課題を把握するため、電子行政サービスに関する諸制度の調査及び、現状の電子行政サービスの運用調査を実施した。

2.3.1 政府の動向調査

2.3.1.1 電子政府の推進に関する政府の取組状況

政府は、「行政情報化推進基本計画」（平成 6 年 12 月 25 日閣議決定、(平成 9 年 12 月 20 日改定))に基づき、平成 7 年度から平成 14 年度までの間、行政情報の電子的な提供、申請・届出等の電子化等社会の情報化の進展に対応した行政情報化の推進、霞が関 WAN の整備等行政情報化推進のための基盤整備等に取り組んでいる。その後、利用者本位の行政サービスの提供、簡素で効率的な政府の実現を目指して、平成 15 年度から平成 17 年度末までの3か年を対象期間とした「電子政府構築計画」（平成 15 年 7 月 17 日 各府省情報化統括責任者(CIO)連絡会議 決定。(平成 16 年 6 月 14 日一部改定))が策定された。さらに、電子政府の取組を一層強力に進めていくため、「電子政府推進計画」（平成 18 年 8 月 31 日各府省情報化統括責任者(CIO)連絡会議決定。平成 19 年 8 月 24 日、平成 20 年 12 月 25 日一部改定)等が策定されている。



出典: <http://www.e-gov.go.jp/doc/scheme.html#introduction> (2010.3.12 引用), e-GovHP

図 2-3-1-1-1 政府の電子政府の取組の経過

IT戦略本部においては、「いつでも、どこでも、誰でも、ITの恩恵を実感できるユビキタス社会の実現」に向けて、平成 18 年に「IT新改革戦略」を策定し、「構造改革による飛躍、利用者・生活者重視、国際貢献・国際競争力強化」という 3 つの理念の下、各分野ごとに目標を設定し、その達成に向けて取組を推進している。また、「IT政策ロードマップ」(平成 20 年 6 月 IT戦略本部決定)では、「IT新改革戦略」の中から取組の強化が特に必要な以下の 3 分野(「強化分野」)について、今後の方向性と具体的段取りが示されている。

- (1) 国民本位のワンストップ電子行政、医療・社会保障サービスの実現
- (2) IT を安心して活用でき、環境に先進的な社会の実現
- (3) 「つながり力」発揮による経済成長の実現

「国民本位のワンストップ電子行政、医療・社会保障サービスの実現」の中では、「オンライン利用を促進し、電子的利用の原則化を進める」とあり、具体的な取り組み内容として、「セキュリティレベルに配慮しつつ利便性の高いID・パスワード方式の普及拡大に努めるとともに、携帯電話やデジタルテレビなどの活用によるアクセス手段の多様化等についても検討を行う。」とされている。

「重点計画－2008」(平成 20 年 8 月 IT戦略本部決定)では、「IT新改革戦略」及び「IT政策ロードマップ」に掲げられた目標を確実に達成するための具体的な取り組み内容が定められている。

また、「新たな情報通信技術戦略の骨子(案)」(平成 22 年 3 月 IT戦略本部発表)では、立案中の情報通信技術戦略(IT戦略)、「今回の情報通信技術戦略(IT戦略)は、過去の IT戦略の延長線上にあるのではなく、新たな国民主権の社会を確立するための、非連続な飛躍を支える重点戦略(3本柱)に絞り込んだ戦略とする。」という目的を示した上で、本戦略における三つの柱の一つとして、「国民本位の電子行政の実現」が挙げられており、「利用頻度の高い●種類の行政サービスについて、週 7 日 24 時間、オンライン又はオフラインでサービスを利用できる目標年限を設定する。」、「オープンガバメントの観点から、行政が保有する情報を公開可能な形に加工して、原則として全てインターネットで容易に入手し、利用可能にする目標年限を設定する。」という目標が掲げられている。これらの目標を実現するためには、携帯電話やデジタルテレビなどの活用によるアクセス手段の多様化等が非常に重要なステップであると考えられる。

2.3.1.2 重点計画－2008 の概要 (一部抜粋)

①オンライン利用促進のための抜本的な取組 (内閣官房、総務省及び関係府省)

国の行政手続に関し、「国の行政手続のオンライン利用促進に関する取組方針」に基づき、取組の対象手続を重点化し、新たな目標を設定するとともに、各手続ごとに添付書類の省略、手数料の引下げ等の具体的な改善策を定めた政府全体としての行動計画を本年8月末までにとりまとめ、IT戦略本部で決定する。上記作業に当たっては、内閣官房に関係府省を含めた検討の場を設け、行動計画の策定に反映する。

一方、オンライン利用が著しく低調であって、当面その向上が見込めない手続については、費

用対効果を勘案しつつ、システムの休止を含め抜本的な見直しを検討するなど、全体としてメリハリをつけた取組を推進する。

関係府省は、行動計画に盛り込んだ措置について、2008年度中から迅速に取組を進める。また、行動計画の着実な実施を確保する観点から、総務省は、これらの計画実施状況を厳格にチェックし推進の徹底を図るとともに、これらの手続ごとの利用実績を定期的に把握し、公表する。また、併せて、IT戦略本部の下の「電子政府評価委員会」によるPDCAサイクルに基づく厳格な評価を実施する。

②オンライン利用促進のための効果的な広報・普及活動の推進（内閣官房、総務省、法務省、財務省、厚生労働省及び関係府省）

オンライン利用促進のために実施する施策の内容を広く利用者に周知し、実際の利用拡大に結びつけるため、関係府省が連携し、より一層効果的な広報・普及活動を推進する。特に2008年1月より実施されている電子政府推進税制について引き続き広報・普及活動に取り組むとともに、士業や企業担当者等、申請を行う機会の多い者に対し積極的な利用の勧奨を行う。

③地方公共団体におけるオンライン利用促進（総務省及び関係府省）

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%以上とする目標を達成するため、「電子自治体オンライン利用促進指針」を踏まえた取組を引き続き推進する。

また、利用者視点に立って利便性の向上及びオンライン利用のメリット拡大を進め、申請・届出等手続のオンライン利用の促進を図るため、2008年度はインセンティブ付与のあり方、証明書等のペーパーレス化等について調査研究を実施するとともに、コンビニのキオスク端末を利用した証明書等の交付の実現に向けた検討を行う。

④次世代電子行政サービスにおける多様なアクセス手段の確保に関する調査研究（総務省）

様々なチャネルを通じた次世代電子行政サービスの提供の実現に向け、PCだけでなく携帯電話やデジタル放送受信機等の情報通信機器による、ネットワークを用いた多様なアクセス手段の確保について調査研究を行い、2010年度までに実証実験を行う。

⑤公的個人認証サービスの利用・活用の推進（総務省及び全府省）

公的個人認証サービスの国民の使い勝手を向上させる観点から必要な改善策を検討し、国民のニーズに対応した普及の促進に積極的に取り組む。こうした改善策、普及策とともに、公的個人認証サービスに対応したオンライン行政手続の利便性の向上や、公的個人認証サービスの利用・活用の推進に向けて各種広報媒体を活用したより積極的な公的個人認証サービスの普及の促進など、具体策の検討を行う。

(2)新たな情報通信技術戦略の骨子（案）の概要

①3つの柱と目標

「国民主権」の観点から、まず政府内で情報通信技術革命を徹底し国民本位の電子行政を実現する。加えて情報通信技術の徹底的な利活用により地域の絆を再生し、さらに新市場の創出と国際展開を図る。

・国民本位の電子行政の実現

- 利用頻度の高い●種類の行政サービスについて、週 7 日 24 時間、オンライン又はオフラインでサービスが利用できる目標年限を設定する。
- オープンガバメントの観点から、行政が保有する情報を公開可能な形に加工して、原則として全てインターネットで容易に入手し、利用可能にする目標年限を設定する。
- 行政の見える化や行政刷新の観点から、国民が監視・コントロールできる公平で利便性が高い電子行政を、無駄を省き効率的に実現するための目標年限を設定する。

・地域の絆の再生

・新市場の創出と国際展開

②重点施策

・国民本位の電子行政の実現

- 行政サービスの中で、利用頻度が高く、週 7 日 24 時間入手できることによる国民の便益が高いサービスを特定し、それらをオンライン又は民間との連携も含めてオフラインで利用できるようにする。
- 行政が保有する統計・調査などの情報について、回答者の個人情報保護の観点から、個人が特定できない形に情報の集約化・匿名化を行い、それらを原則として全てインターネットで容易に入手し、活用できるようにする。
- 社会保障の安心を高め、税と一体的に運用すべく、電子行政の共通基盤として、官民サービスに汎用可能ないわゆる国民ID制度の整備を行うとともに、自己に関する情報の活用については、本人が監視・コントロールできる制度及びシステムを整備する。
- 電子行政推進の実質的な権能を有する司令塔として政府CIOを設置し、行政刷新と連携して行政の効率化を推進する。その前提として、これまでの政府による情報通信技術投資の費用対効果を総括し、教訓を整理する。その教訓にもとづき、上記施策を含め、電子行政の推進に際しては、費用対効果が高い領域について集中的に業務の見直し(行政刷新)を行った上で、共通の情報通信技術基盤の整備を行う。クラウドコンピューティング等の活用や企業コードの連携等についても、その一環として行う。
- 行政が保有する情報の公開を積極的に進め、民間部門における新事業の創出を促進する。

・地域の絆の再生

・新市場の創出と国際展開

2.3.1.3 オンライン利用拡大行動計画（一部抜粋）

①重点手続と新たな目標設定

・重点手続

国民が広く利用するオンライン化された手続のうち、国民や企業による利用頻度が高い年間申請等件数が 100 万件以上のもの及び 100 万件未満であっても主として企業等が反復的又は継続的に利用する手続等を「重点手続」と分類し、オンライン利用率の大幅な向上を図るため重点的に取り組むこととする。

・オンライン利用率の目標

「IT 新改革戦略」(平成 18 年 1 月 19 日 IT 戦略本部決定)において、平成 22 年度までに国の手続におけるオンライン利用率を 50%以上とする目標を設定し、利用促進対象手続を定めて行動計画を策定して取り組んできたところであるが、オンライン利用率は未だ低調であり、IT 新改革戦略に掲げられた目標を達成するとともに、更に次なるステップとなる目標を掲げ、これに向けて、オンライン利用を飛躍的に拡大させていく必要がある。

オンライン利用拡大の新たな目標については、重点手続・分野によって、例えば、企業や士業の利用が多い、高齢者等 PC に不慣れな者が多いなど利用者の属性や、手続の特性、利用促進の障害の状況が異なることから、手続一律の目標設定は適当ではなく、重点手続分野(別表参照)ごとに定めることとする。

また、一方で、今回のオンライン利用拡大方策は、認証基盤の抜本的な普及拡大等を図るため、新たな制度の導入や既存システムの大幅な改修など現行の取組を抜本的に見直す内容を含んでおり、利用率の向上という成果が現実に現れるまでには 3 年の計画期間を超えて一定の期間を要するものもあることにかんがみ、目標設定の時期についても考慮する必要がある。

これらを踏まえ、オンライン利用の目標値については、重点手続分野ごとに、2013 年度(平成 25 年度)末における目標値を掲げることとするとともに、重点手続のうち 3 年の計画期間中の取組の効果が比較的早期に現れやすいと考えられる手続(企業や士業の利用が多く、個人の電子署名とは別の措置の導入や窓口来所型サービスの整備を待たなくても利用率を伸長させていくことが可能な手続。以下「先行手続」という。)については、本行動計画の最終年度時点の目標値を掲げることとする。

具体的な目標値については、「Ⅱ 重点手続分野ごとの取組方針及び目標値」にそれぞれ掲げるとおりであり、これらの分野ごとの取組を通じて、重点手続全体では 2013 年度(平成 25 年度)末にオンライン利用率 72%以上、先行手続全体では 2011 年度(平成 23 年度)末にオンライン利用率 66%以上の実現を目指す。

②目標達成のための重点的取組

・認証基盤の抜本的な普及拡大策

ー公的個人認証ー

・総務省において、将来の公的個人認証サービスの在り方について、まず可能な限り利用者の利便性向上のための実務的な方策に取り組み、併せて以下に掲げる課題の検討を含め、中長期的な観点からの抜本的な改善策について必要な検討に着手する。

- ・セキュリティレベルに応じて、格納媒体をICカードに限定することなく、USB メモリーや PC 本体などに多様化することの可否
- ・公的個人認証サービスの有効期間の延長(例えば、3年から5年へ)やオンライン更新導入の可否
- ・将来的な技術開発や国際規格の動向等に伴い、既に住民基本台帳カードに採用されている国際規格とフェリカの双方に対応したICチップが製品化された場合、住民基本台帳カードに当該チップを採用することの可否
- ・中央サーバに認証機能を一部移行させることによって、個人がオンライン上で簡易にサービスを受けられる方策(カナダの e-Pass 類似の方式導入)の可否

・使い勝手の向上

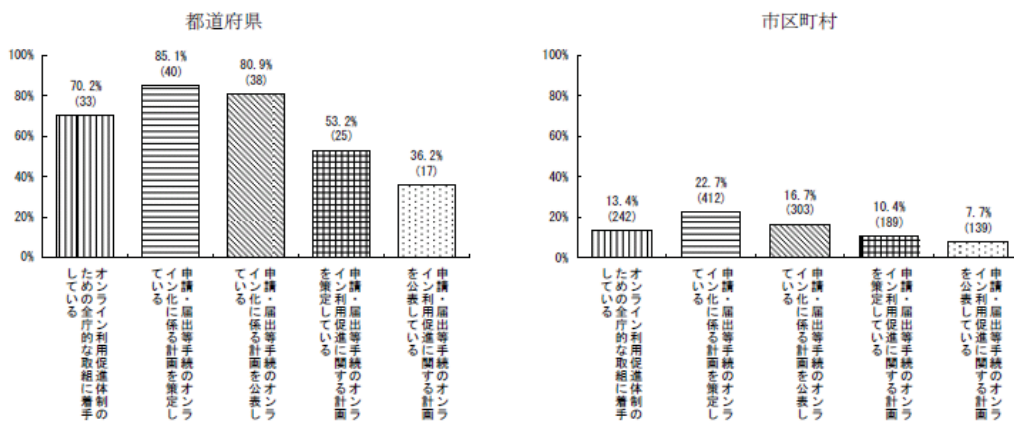
ーアクセス手段の多様化ー

電子行政サービス等に対して、PC だけでなく、より普及率が高く多くの国民にとって身近なテレビ放送受信機や携帯電話端末等の情報通信機器を活用したアクセス手段の多様化について検討する。

2.3.1.4 地方公共団体における行政情報化の推進状況

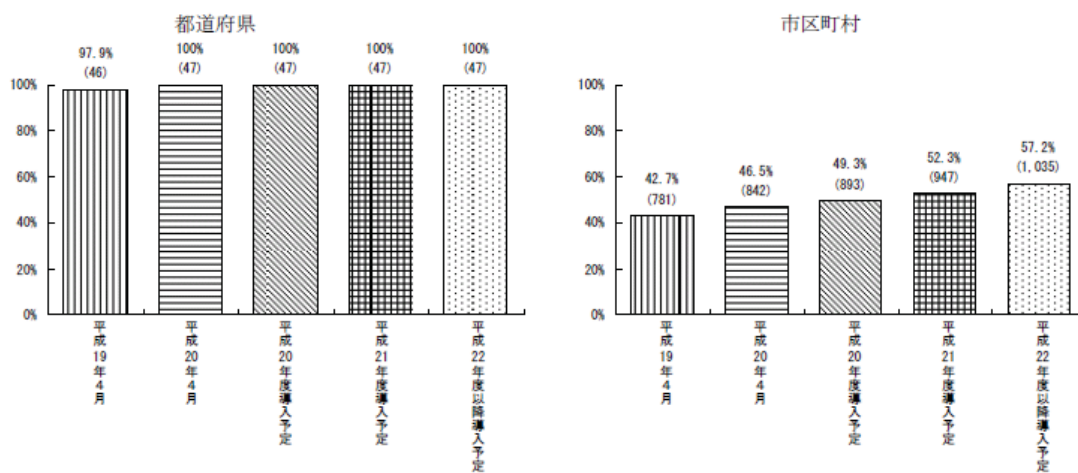
「IT新改革戦略」において掲げられた、オンライン利用率の拡大に向けた全国の地方自治体の取組状況について、平成20年10月に総務省より発表された「地方公共団体における行政情報化の推進状況調査(平成20年4月1日現在)等の取りまとめ結果」を基に調査を行った。

本調査結果によれば、行政手続のオンライン化実現に関する計画を策定している団体は、都道府県においては40団体(85.1%)、市区町村においては412団体(22.7%)であり、オンライン利用促進に関する計画を策定している団体は、都道府県においては25団体(53.2%)、市区町村においては189団体(10.4%)となっている(図2-3-1-4-1)。また、申請・届出等手続をオンライン化するための汎用受付システムを既に導入している団体は、都道府県においては全団体(100%)であり、市区町村においては842団体(46.5%)となっている(図2-3-1-4-2)。



出典：地方公共団体における行政情報化の推進状況調査,2008年10月,総務省

図 2-3-1-4-1 行政手続のオンライン化及びオンライン利用促進状況



出典：地方公共団体における行政情報化の推進状況調査,2008年10月,総務省

図 2-3-1-4-2 申請・届出等手続をオンライン化するための汎用受付システムの導入状況

2.3.1.5 電子政府ユーザビリティガイドライン

IT 戦略本部より 2009 年 7 月に発表された、「電子政府ユーザビリティガイドライン」では、「これまで「利用者・生活者視点」での検討が不十分であった」としており、「利用者の利用実態や期待、要求等を十分に把握し、効果的にユーザビリティを 向上させ、利用者のオンライン申請等の利用による満足度を最大化する。」ことを目的とし、オンライン申請システム等のユーザビリティに関して、効果的かつ継続的な向上を図るためのガイドラインが規定されている。図 2-3-1-5-1 にユーザビリティ向上プロセスを示す。本ガイドラインの対象は、「重点手続(71手続)を取り扱う、政府(国の行政機関)のオンライン申請システム等における申請者側の機能」となっている。

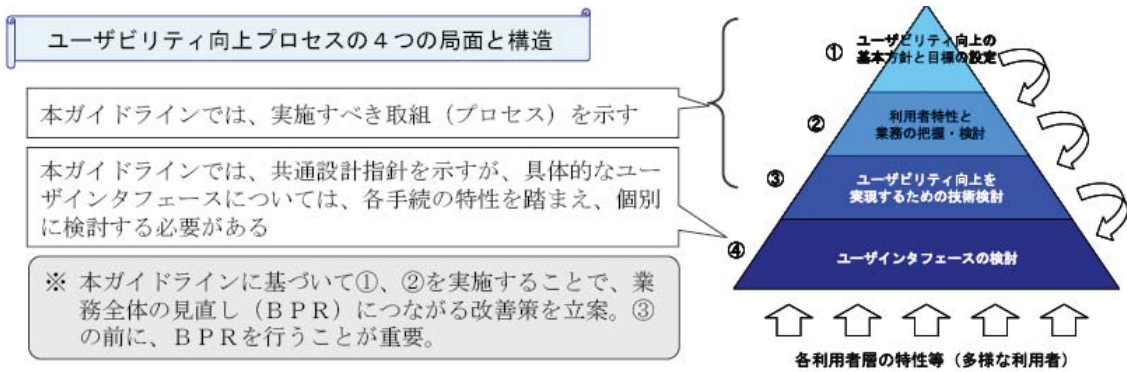


図 2-3-1-5-1 ユーザビリティ向上プロセスの4つの局面と構造

2.3.2 電子行政サービスの利用者動向

この節では、電子行政サービスの課題を把握するため、電子行政サービスの利用状況についての調査結果を記述する。

平成 21 年度版の情報通信白書によれば、日本では、「医療・福祉」「雇用・労務」「教育・人材」「行政サービス」の4分野での情報通信の利用率が、ICT 先進国との比較で特に低いとされている。また、日本の認知率をみると、10 分野の平均は他の ICT 先進国とほとんど変わらないことから、「知ってはいるが、使っていない」という実態が示されている。

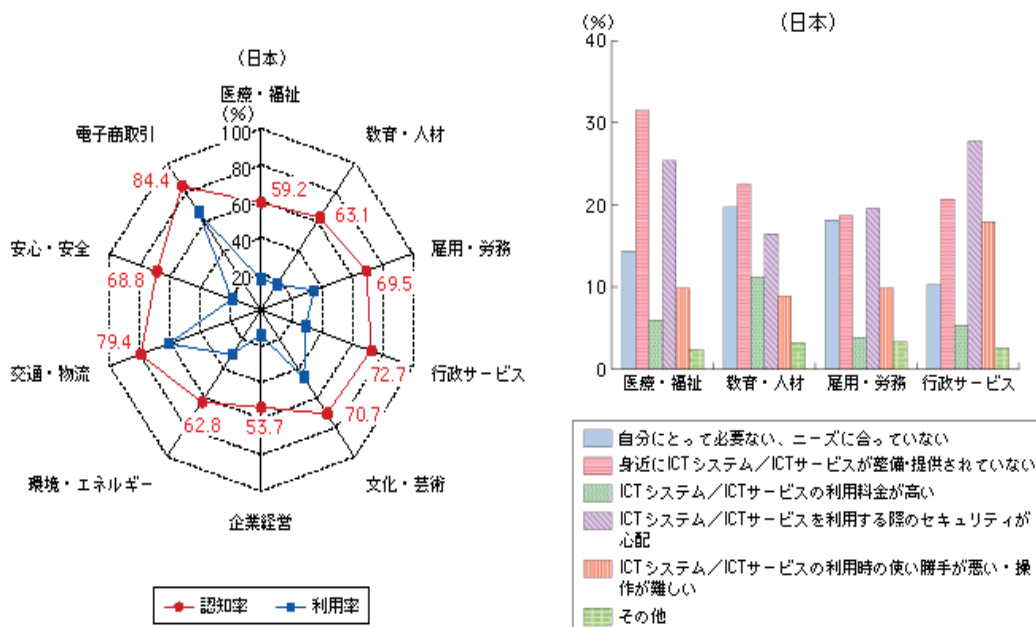
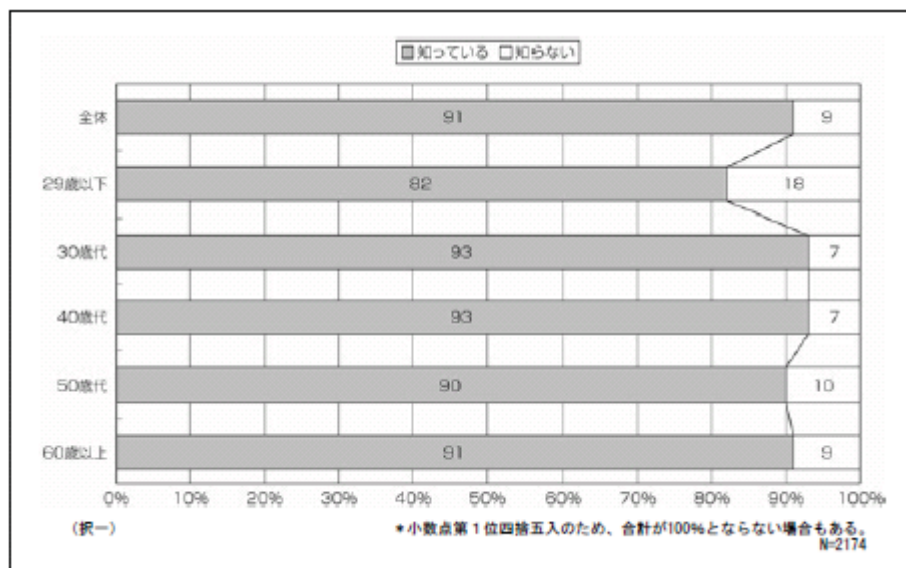


図 2-3-2-1 情報通信利活用における分野別の認知率と利用率及び課題

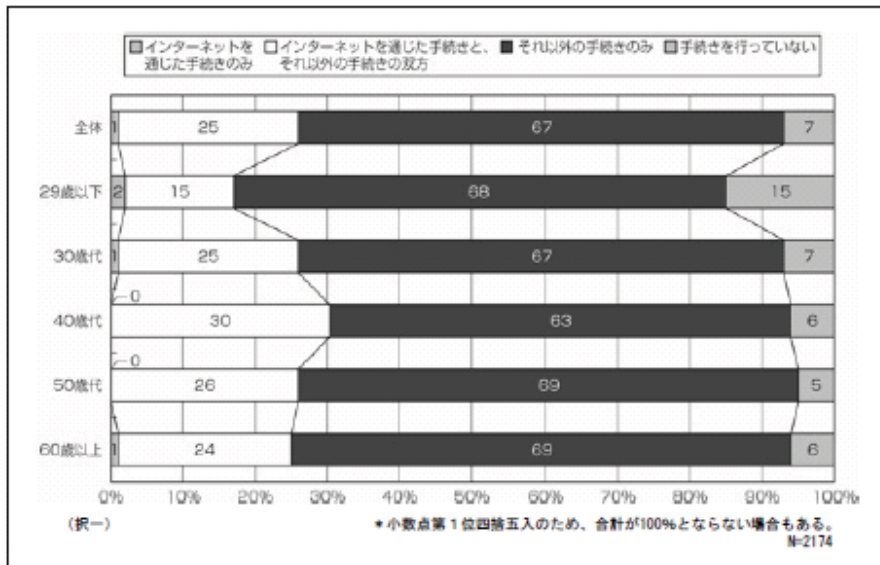
「医療・福祉」「教育・人材」「雇用・労務」「行政サービス」の4分野で提供されている具体的な情報通信システムやサービスについて、効果を上げるためにどのような問題を乗り越える必要があるか、というアンケートに対し、4分野を通じ、「身近にICTシステム・サービスが整備・提供されていない」「ICTシステム・サービスを利用する際のセキュリティが心配」「自分にとって必要ない、ニーズに合っていない」とする回答が多くなっている。また、「行政サービス」では、この3つの回答に加え「ICTシステム・サービスの利用時の使い勝手が悪い・操作が難しい」とする回答が多いことが分かる。

また、(財)経済広報センターが平成21年1月に発表した「地方自治体の手続きの電子化に関する意識・実態調査報告書」においても、9割以上が地方自治体のホームページ開設の有無を認識しているものの(図2-3-2-2)、インターネットを通じた諸手続きの利用者は26%と利用が進んでおらず(図2-3-2-3)、証明書交付申請などは窓口など従来の方法を主体に行われていることが示されている。



出典:地方自治体の手続きの電子化に関する意識・実態調査報告書,2009年1月,(財)経済広報センター

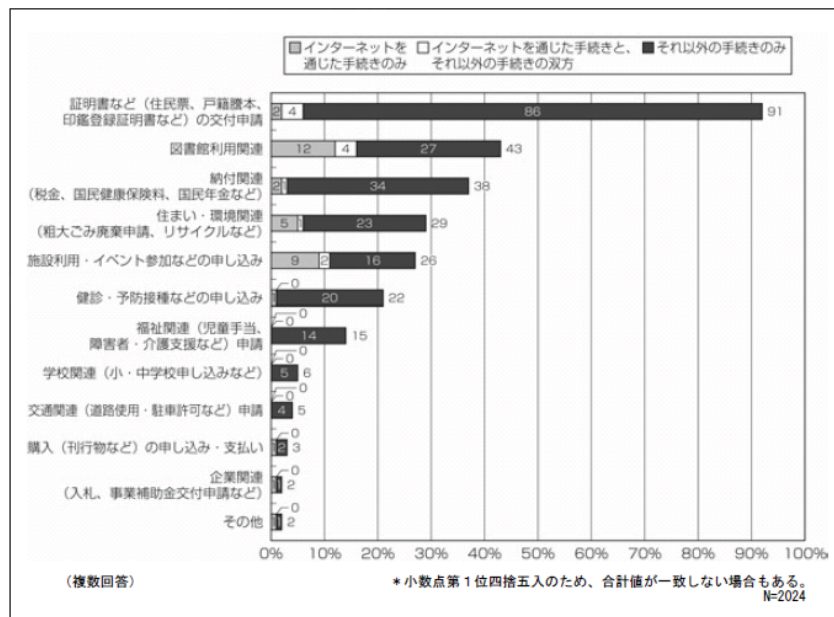
図2-3-2-2 地方自治体のホームページ開設有無の認知度(全体・世代別)



出典：地方自治体の手続きの電子化に関する意識・実態調査報告書,2009年1月,(財)経済広報センター

図 2-3-2-3 地方自治体の手続き(全体・世代別)

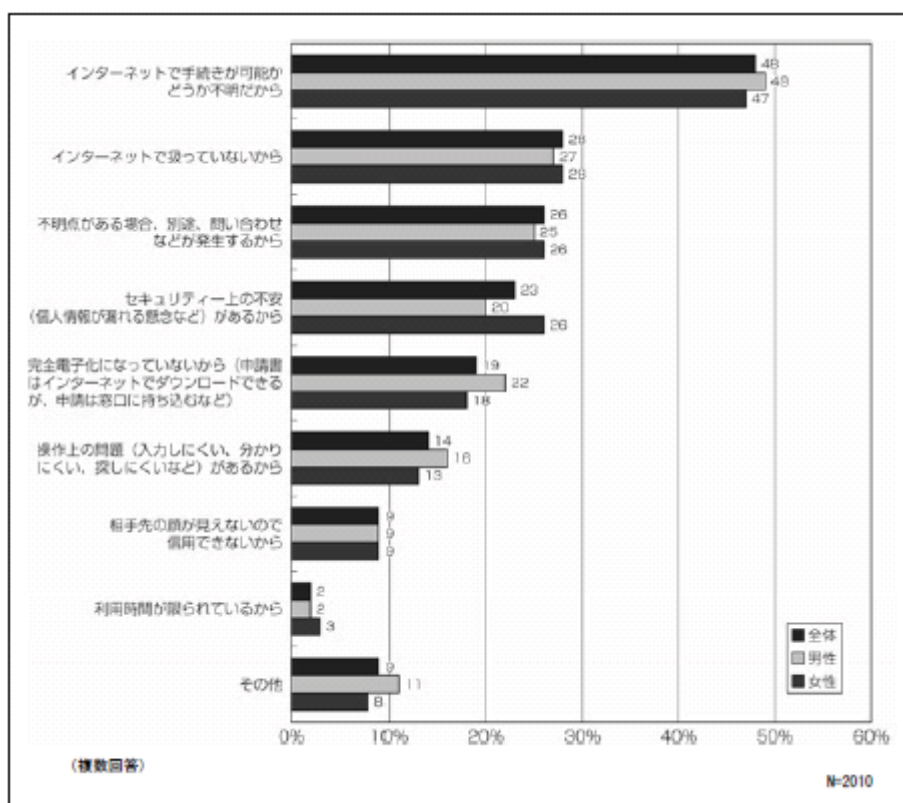
図2-3-2-4の「ここ5年位の間にやった届け出・申請・手続きの内容」によれば、最も多く行われている手続きは「証明書など(住民票、戸籍謄本、印鑑登録証明書など)の交付申請」で、回答者のうち91%が手続きをしたことがある。同項目で、「インターネット以外の手続きのみ」を行っている割合が86%、「インターネットを通じた手続きと、それ以外の手続きの双方」を行っている割合が4%、「インターネットを通じた手続きのみ」と答えた割合が2%である。また、全ての手続きにおいて、インターネット以外のみで実施する割合が高くなっている。



出典：地方自治体の手続きの電子化に関する意識・実態調査報告書,2009年1月,(財)経済広報センター

図 2-3-2-4 インターネットで行った手続きの内容(全体・男女別)

インターネット手続きを利用しない理由として最も割合が高かったのは「インターネットで手続きが可能かどうか不明だから」が回答者のうち48%、「インターネットで扱っていないから」が28%となっている。それ以外の主な理由としては、「不明点がある場合、別途、問い合わせなどが発生するから(26%)」、「セキュリティー上の不安(個人情報が漏れる懸念など)があるから」(23%)、「完全電子化になっていないから(申請書はインターネットでダウンロードできるが、申請は窓口を持ち込むなど)」(19%)、「操作上の問題(入力しにくい、分かりにくい、探しにくいなど)があるから」(14%)、「相手先の顔が見えないので信用できないから」(9%)となっている(図 2-3-2-5)。

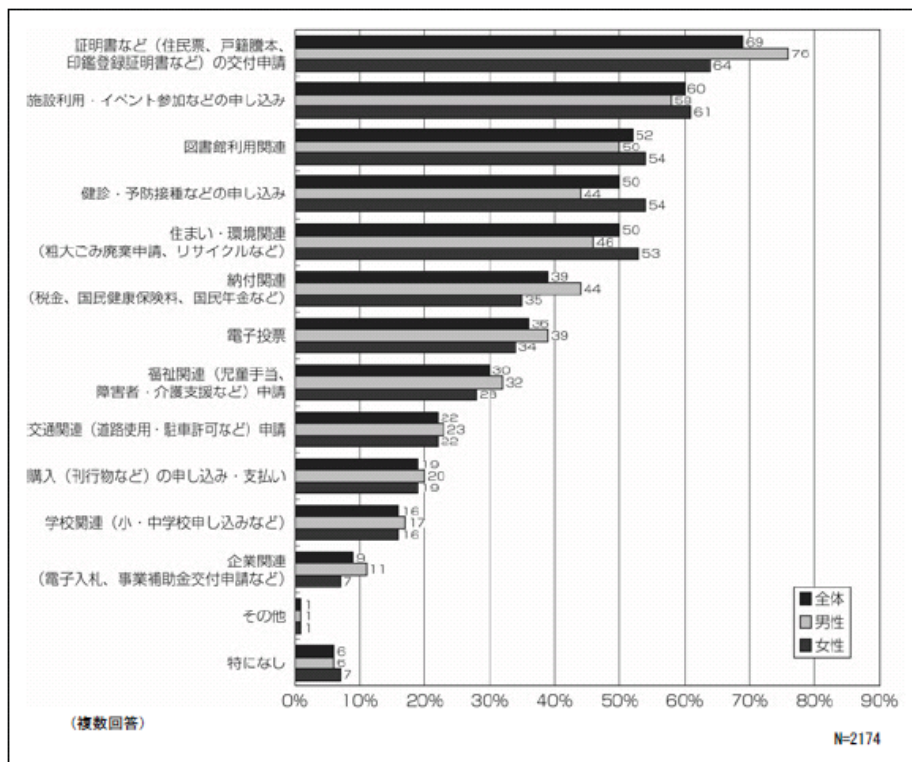


出典：地方自治体の手続きの電子化に関する意識・実態調査報告書,2009年1月,(財)経済広報センター

図 2-3-2-5 インターネット手続きを利用しない理由(全体・男女別)

また、「今後」及び「引き続き」利用したいインターネット手続きの内容は「証明書など(住民票、戸籍謄本、印鑑登録証明書など)の交付申請」が最も多く69%となっている(図 2-3-2-6)。この項目は、手続きとして最も多くの人(91%)が利用している。その次に「施設利用・イベント参加などの申し込み」(60%)、「図書館利用関連」(52%)と続き、「健診・予防接種などの申し込み」と「住まい・環境関連(粗大ごみ廃棄申請、リサイクルなど)」も半数の50%がインターネットで利用したいと回答している。これらのことから、実際に利用者が多い手続きに関して、今後及び引き続き、インターネットを通じた手続きをしたいという要望が高いことが分かる。また現在、未導入のインターネットを

利用した「電子投票」が 36%と、導入への要望が強いことがわかる。



出典：地方自治体の手続きの電子化に関する意識・実態調査報告書、2009年1月、(財)経済広報センター

図 2-3-2-6 今後引き続き利用したいインターネット手続きの内容

2.3.3 諸制度の調査

2.3.3.1 行政手続オンライン化関係三法

電子政府・電子自治体の推進のために、行政手続オンライン化関係三法が施行されている。以下にその概要を示す。

(1) 行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律(行政手続オンライン化法)

行政手続のオンライン化により、国民の利便性の向上と、行政運営の簡素化・効率化を図ることを目的として、法令に根拠を有する国民等と行政機関との間の申請・届出等の行政手続(約 52,000 手続)について、書面によることに加え、オンラインでも可能とするための法律。

原則として全ての行政手続について、各手続の根拠法令において書面で行うこととなっている場合に、書面によることに加えオンラインで行うことも可能とするための特例規定が整備された。これにより、オンライン化のための各個別法令の改正は不要となった。また行政機関が、電磁的記録により書類の縦覧・閲覧や作成・保存を行うことができるための規定も整備された。

(2) 行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律の施行に伴う関係法律の整備等

に関する法律(整備法)

行政手続オンライン化法の規定のみでは手当てが完全ではないもの、例外を定める必要があるものについて、71の個別法律の改正を束ね一つの法律としてとりまとめられた。この法律では、既に手続のオンライン化を規定している法律との適用関係の整理、手数料の納付の電子化(不動産登記法、商業登記法、道路運送車両法等)、オンライン化に伴う手続の簡素化(住民基本台帳法等)、歳入・歳出の電子化、国税・地方税の電子納税について規定されている。

(3)電子署名に係る地方公共団体の認証業務に関する法律(公的個人認証法)

電磁的方式による申請、届出その他の手続における電子署名の円滑な利用の促進を図り、住民の利便性の向上並びに国及び地方公共団体の行政運営の簡素化及び効率化に資することを目的として、電子署名に係る地方公共団体の認証業務に関する法律(以下、公的個人認証法)が制定された。公的個人認証法の概要を以下に示す。

(a)制度の目的

- ・住民の利便性の向上
- ・国及び地方公共団体の行政運営の簡素化及び効率化

(b)制度の仕組み

◆採用する電子署名

- ・公開鍵暗号方式による署名(デジタル署名)

◆電子署名の有効期限

- ・当該電子証明書の発行の日から起算して三年

◆運営体制

- ・市町村長が本人確認業務、都道府県知事が電子証明書発行・失効情報管理業務

◆電子証明書の発行を受けることができる者

- ・住民基本台帳に記録されている者

◆署名検証者

- ・行政機関等
 - ・電子署名法第8条に規定する認定認証事業者
 - ・電子署名法第2条第3項に規定する特定認証業務を行う者であつて政令で定める基準に適合するものとして総務大臣が認定する者
- ⇒電子署名法に基づく特定認証業務の認定を受けている者も署名検証者になることができる。

(c)施行期日

平成16年1月29日より施行

2.3.3.2 公的個人認証サービス普及拡大検討会の検討状況

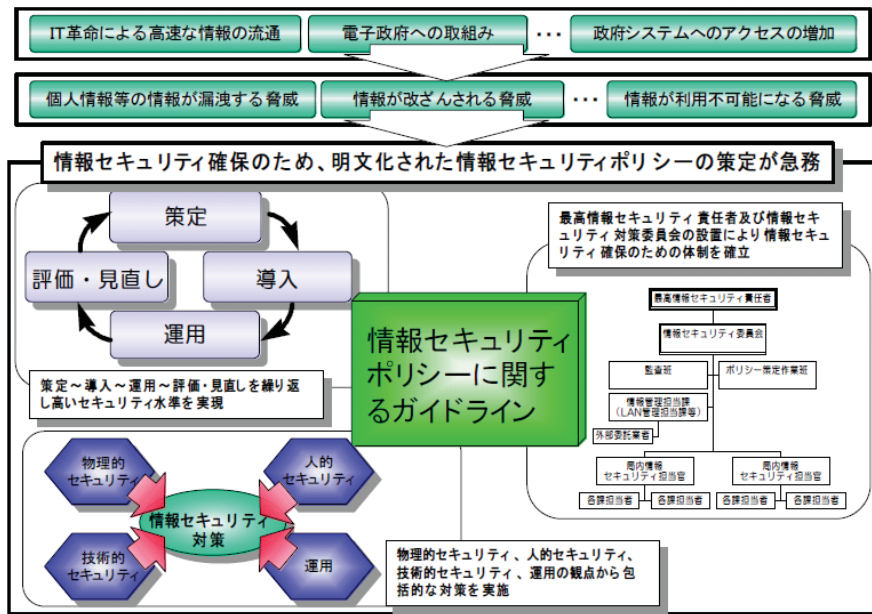
公的個人認証サービス普及拡大検討会において、公的個人認証サービスの利便性能向上、利用サービスの拡大に向けた検討が進められている。平成 21 年 8 月 12 日に公表された中間報告では、「認証用途の付加」、「記憶媒体の拡大」、「オンライン更新」、「有効期間の延長」、「署名検証者の拡大」、「利用用途の拡大」の 6 つの観点で整理されている(図 2-3-3-2-1)。

	現状	関連法令	検討の方向性
認証用途の付加	・電子証明書は、署名用途のみに利用されている。	現行法において、現行の電子証明書を認証用として使用することが可能かどうか、精査が必要。	・現行証明書を認証用として併用することを軸として検討を行う。
記憶媒体の拡大	・電子証明書の記憶媒体として、技術的基準を満たしているのは、住基カードのみとなっている。	・公的個人認証法 第3条第4項 ・電子署名に係る地方公共団体の認証業務に関する法律施行規則 第8条	・携帯端末(SIMカード)及びFeliCa対応にカードに拡大することを検討する。
オンライン更新	・利用者は、市区町村窓口に出向いて、電子証明書を更新する必要がある。	・公的個人認証法 第3条第2項、第3項	・双方向認証後、更新サーバ側で鍵ペアを生成する方式、またはICカード内で鍵ペアを生成する方式両方について検討を進める。
有効期間の延長	・電子証明書は有効期間が3年とされている。	・公的個人認証法 第5条	・電子証明書の有効期間を5年に延長することを検討する。
署名検証者の拡大	・署名検証者は、行政機関等、裁判所、行政手続の代理者、民間の認定事業者等に限定されている。	・公的個人認証法 第17条第1項、第5項 ・電子署名に係る地方公共団体の認証業務に関する法律施行規則 第8条、第9条、第11条、第12条	・署名検証者を、金融機関や電子商取引事業者等に拡大すること、また、民間事業者が共同利用可能な基盤設備の整備について検討する。
利用用途の拡大 (署名メール及び暗号メール)	・電子証明書は、署名用途のみに利用されている。	現行法において、現行の電子証明書を認証用として使用することが可能かどうか、精査が必要。	・共同設備を利用した署名メール及び暗号メールの実現のための検討を進める。

図 2-3-3-2-1 公的個人認証サービス普及拡大検討の方向性

2.3.3.3 政府の情報セキュリティポリシー及び個人情報保護の取組状況

政府の情報セキュリティポリシーについては、2000 年 7 月に、「情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」が発表されている。本ガイドラインでは、「IT 革命による高速な情報の流通及びボーダレス化が進展する一方、ハッカーによる情報システムへの侵入やコンピュータウイルスの問題をはじめ、情報セキュリティに関するさまざまな問題が発生している。」ということを背景に、「情報セキュリティを担保するために必要となる各省庁の情報セキュリティポリシーに関する基本的な考え方、策定、運用及び見直し方法について記したものであり、各省庁の情報セキュリティポリシー策定のための参考に資することを目的」としている。図 2-3-3-3-1 に、情報セキュリティポリシーに関するガイドラインの概要を示す。



出典: 情報セキュリティポリシーガイドライン, 2000年7月, IT戦略本部

図 2-3-3-3-1 情報セキュリティポリシーに関するガイドライン概要

総務省では、地方公共団体における情報セキュリティポリシーの策定を推進するため、2001年3月に「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」を策定している。また、地方公共団体における、個人情報の漏えい事故をはじめ、情報セキュリティを侵害する様々な事案の発生を受けて、2006年9月に全面的に改定が行われている。図2-3-3-3-2に、その変更点の概要を示す。

情報セキュリティ基本方針

- ✓ 基本的事項を規定する形式のもののほか、宣言書の形式のものを例示

情報セキュリティ対策基準

《組織体制に関する事項》

- ✓ 情報セキュリティの専門家をアドバイザーとして置くことを規定【推奨事項】
- ✓ 情報セキュリティ委員会で毎年度、改善計画を策定することを規定【推奨事項】
- ✓ 監査人と被監査人とを同一人が兼務しないことを規定

《情報資産の分類と管理に関する事項》

- ✓ 情報資産の分類方法を重要度に基づく分類から、基本的に機密性、完全性、可用性に基づき分類することに変更
- ✓ 情報セキュリティ担当者が情報資産に管理責任を負うことを明記
- ✓ 情報資産の取扱いを、情報のライフサイクル(作成、入手、保管、送信、運搬、提供・公表及び廃棄)ごとに整理

《施設・設備面での対策》

- ✓ 管理区域(情報システム室等)の入退室管理を強化
- ✓ ネットワーク回線の適切な選択と管理について規定
- ✓ パソコン端末に関する盗難及び情報漏えい対策を強化

出典: 地方公共団体における情報セキュリティポリシーガイドライン, 2006年9月, 総務省

図 2-3-3-3-2 新しいガイドラインの主な変更点

また、電子政府ガイドライン作成検討会(セキュリティ分科会)より2010年2月に発表された報告書には、電子政府の認証方式の導入にあたり求められるシステム側の要件が示されている(図2-3-3-3-3)。

(1)利用者数や利用率に応じた適切なシステムのスケーラビリティ
・利用者数や利用率に応じてシステム規模が拡張可能な設計とすること。
(2)標準化、実用化された技術の採用による相互運用性
・認証方式の普及展開と方式間の連携のため、標準化、実用化された技術を採用して相互運用性を確保すること
(3)ユーザビリティ
・利用者に新たな機器の購入やソフトウェアダウンロードをできる限り強制しないこと。 ・電子政府ユーザビリティガイドラインによるユーザビリティテスト ¹⁷⁾ を認証部分についても実施すること。
(4)アクセシビリティ
・高齢者・障害者に使いにくい機能については、代替手段を提供すること。
(5)客観的評価による安全性の確認
・認定基準に基づく第三者評価、自己点検結果の公表、等により、安全性を客観的に確認できること。(証跡管理、トークンの強度など)
(6)費用対効果に見合う適切な構築・運用コスト
・費用対効果に見合う構築・運用コストであること。例えば、申請・閲覧1回あたりのシステム構築・運用・監査費用を指標とする。
(7)電子政府全体としての最適化
・認証方式のプラットフォーム化等により、電子政府全体としての最適化を図ること。(ユーザビリティの観点からもプラットフォーム化は有効。)

出典:セキュリティ分科会報告書,2010年2月,電子政府ガイドライン作成検討会 セキュリティ分科会

図 2-3-3-3-3 電子政府の認証方式の導入にあたり求められるシステム側の要件

「行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律」(平成15年法律第58号)第6条の規定では、「行政機関の長は、その保有する個人情報の適切な管理のために必要な措置を講ずること」とされている。これに関し、「個人情報の保護に関する法律」(平成15年法律第57号)第7条に基づく「個人情報の保護に関する基本方針」(平成16年4月2日閣議決定)では、法の適切な運用のため、行政機関が保有する個人情報の適切な管理に関する指針等を総務省が策定するとともに、各行政機関は、その指針等を参考に、その保有する個人情報の取扱いの実情に即した個人情報の適切な管理に関する定め等を整備することとされている。

以上を踏まえ、行政機関の保有する個人情報の適切な管理のための指針が、「行政機関の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する指針」に示されている。本指針では、保有している個人情報の取り扱いについて、「アクセス制限」「複製等の制限」「誤りの訂正」「媒体の管理」「廃棄」「保有個人情報の取扱状況の記録」について指針を規定している。また、情報システムにおける安全の確保について、「アクセス制御」「アクセス記録」「外部からの不正アクセスの防止」「コンピュータウイルスによる漏えい等の防止」「暗号化」「入力情報の照合」「バックアップ」「情報システ

ム設計書等の管理」「端末の限定」「端末の盗難防止等」「第三者の閲覧防止」について、指針を規定している。

2.3.4 電子行政サービスの運用調査

2.3.4.1 現状の電子行政サービスにおける本人確認情報のライフサイクル

ここでは、公的個人認証サービスについての調査結果より、本人確認情報のライフサイクルを整理する。公的個人認証は、オンラインで申請や届出といった行政手続などを行う際に、他人による「なりすまし」やデータの改ざんを防ぐために用いられる本人確認の手段であり、認証方式には公開鍵暗号方式が採用されている。公的個人認証サービスを利用するためには、PC、電子証明書（住基カードに搭載）、ICカードR/W、それから住基カード（ICカード）に記録された電子証明書を利用するための専用ソフトウェアをインストールする必要がある。図 2-3-4-1-1 に、公的個人認証サービス利用の流れを示す。

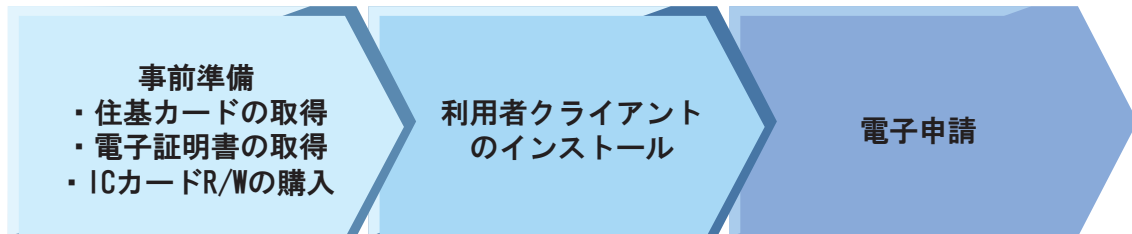


図 2-3-4-1-1 公的個人認証サービス利用の流れ

公的個人認証サービスを利用する電子証明書の格納媒体は、事実上住基カードのみとなっている。

住基カードは、各市区町村窓口で申請することにより、取得が可能である。また、盗難・紛失、転出等の際は、原則として各市区町村窓口で、各種申請を行う必要がある。さらに、電子証明書についても、市町村窓口で申請を行い取得する。但し、電子証明書については公的個人認証サービスポータルサイトのオンライン窓口において、市区町村で発行を受けた自己の電子証明書の有効性確認と失効申請を行うことが可能である。図 2-3-4-1-2 に住基カード、図 2-3-4-1-3 に電子証明書に関する手続きを示す。

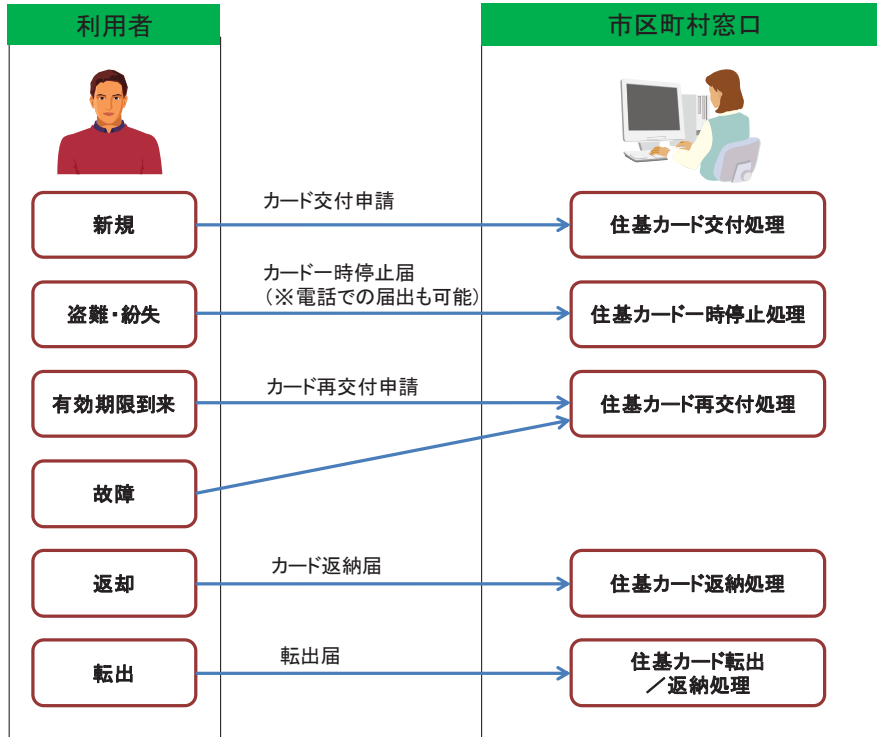


図 2-3-4-1-2 住基カードに関する手続き

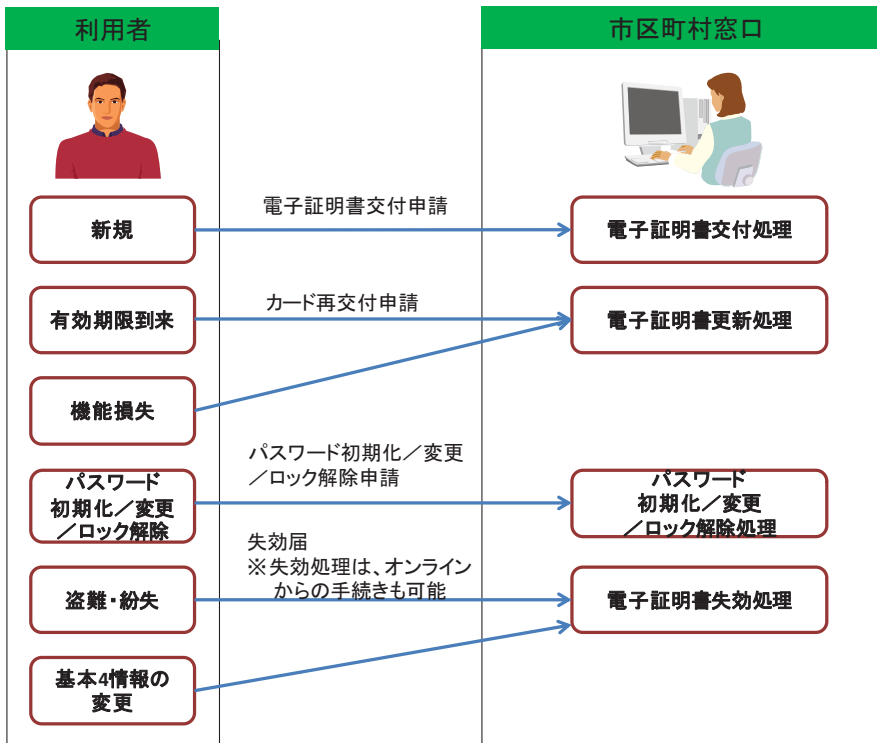


図 2-3-4-1-3 電子証明書に関する手続き

また、図 2-3-4-1-2、図 2-3-4-1-3 を基に住基カード、電子証明書それぞれのライフサイクルを示す。

(1)住基カードのライフサイクル

図 2-3-4-1-4 に、住基カードのライフサイクルのモデルを示す。

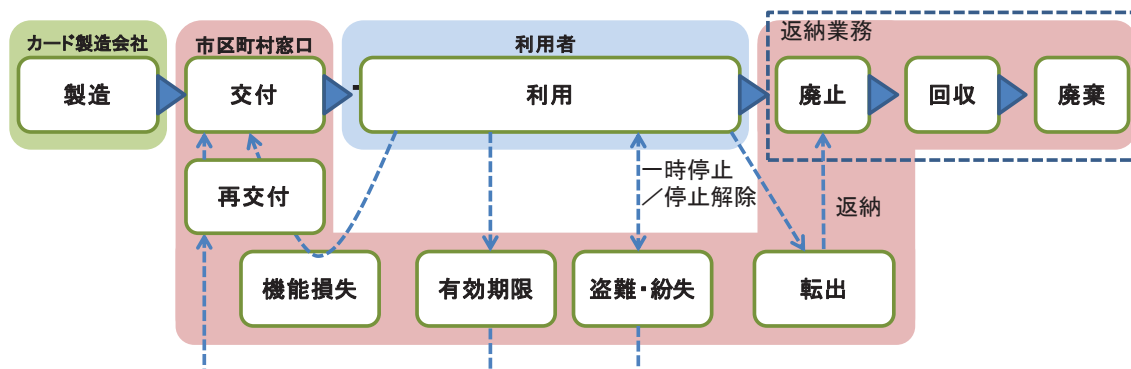


図 2-3-4-1-4 住基カードのライフサイクル

【製造】

カード製造会社において、住基カードの製造、券面の一次印刷、カードアプリケーションの搭載及び初期データの書き込みが行われ、市区町村に納入される。カード製造会社は、指定情報処理機関によって規定された仕様書に準拠した IC カードを製造し、動作確認試験に合格する必要がある。

【交付】

利用者(住民)から申請があった場合、市区町村において、住基カードの交付処理を行う。カード製造会社から納入された住基カードに、パーソナライズ(券面の2次印刷、パーソナライズ情報の書き込み)を行う。申請したから数日後に、カード交付通知書を利用者に送付する。利用者は、交付通知書をもって、市区町村窓口に行き、住基カードを受領する。市区町村によっては、住基カードの即時発行を行っていることもある。

【利用】

利用者は、公的個人認証サービスや、身分証明書、市区町村独自のサービス等に住基カードを利用する。また、住基カードの盗難・紛失、有効期限(10年)の到来等の場合には、市区町村窓口にて各種届出を行う。転出の際には、現状住基カードは失効するが、平成21年7月の住民基本台帳法の一部改正により、平成24年7月までには交付地市区町村外へ転出をしても引き続き住基カードを使用できるようになる予定である。

【返納】

住基カードでは、システム上で住基カードを廃止する処理と、住基カードを回収して物理的に廃棄する処理がある。紛失して見つからないような場合は、廃止処理のみを行い、住基カードは未回収というステータスとなる。

(2) 電子証明書のライフサイクル

図 2-3-4-1-5 に、電子証明書のライフサイクルのモデルを示す。

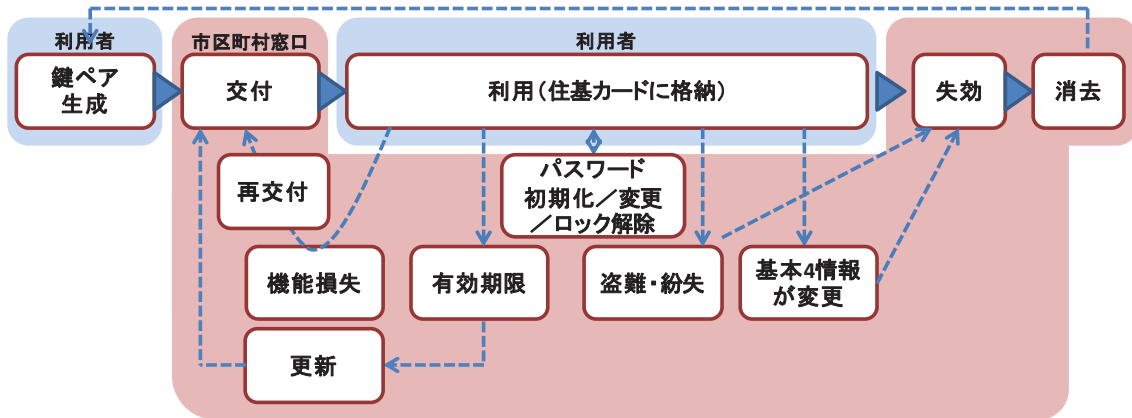


図 2-3-4-1-5 電子証明書のライフサイクル

【鍵ペア生成】

利用者は、電子証明書発行申請書を市区町村窓口提出し、窓口を設置してある鍵ペア生成装置を用いて、電子証明書の発行に必要な鍵ペアを生成し、住基カードに格納する。

【交付】

利用者は、鍵ペアを格納した住基カードを市区町村窓口提出する。市区町村窓口で、利用者の住基カードに電子証明書を格納する。電子証明書には、住民基本台帳に記録された氏名、住所、生年月日、性別と、利用者が電子署名のために使用する秘密鍵に対応した公開鍵が記載されている。また、電子証明書には都道府県知事による電子署名が施されており電子証明書が偽造されていないことを確認できるようになっている。

【利用】

利用者は、公的個人認証サービスでのオンライン申請等で、住基カードに格納されている電子証明書を利用する。また、電子証明書(住基カード)の盗難・紛失等の場合には、市区町村窓口へ各種届出を行う。住基カードの有効期限10年に対し、電子証明書の有効期限は3年のため、有効期限到来時には更新申請を行う必要がある。

【失効】

住基カードを紛失した場合や、氏名、住所が変更となった場合等に、利用者が失効申請を行うことで、電子証明書が失効する。失効申請については、オンラインからも実施することが可能である。

(3) 公的個人認証サービスにおける本人確認情報のライフサイクル

現状の公的個人認証サービスにおける本人確認情報は、住基カードに搭載されている公的個

人認証用カードアプリケーション(公的個人認証利用領域)に格納されている。住基カード内には複数のアプリケーションが搭載されているが、アプリケーションファイアウォールにより、それぞれ独立して管理されている。表 2-3-4-1-1 に、住基カードに含まれる本人確認情報を示す。

表 2-3-4-1-1 住基カードが保持する本人確認情報

券面デザイン部分	生年月日(顔写真ありのバージョンのみ)	
	住所(顔写真ありのバージョンのみ)	
	氏名	
	性別(顔写真ありのバージョンのみ)	
	顔写真(顔写真ありのバージョンのみ)	
IC チップ部分	基本利用領域 (住基ネットカードAP)	住民票コード
		暗証番号
	公的個人認証利用領域 (公的個人認証カードAP)	電子証明書(氏名、住所、生年月日、性別、利用者の公開鍵)
		暗証番号
	独自利用領域 (独自利用カードAP)	利用者番号
		暗証番号
券面事項確認利用領域 (券面事項確認カードAP)	券面記載事項(氏名、住所、生年月日、性別、顔写真)	

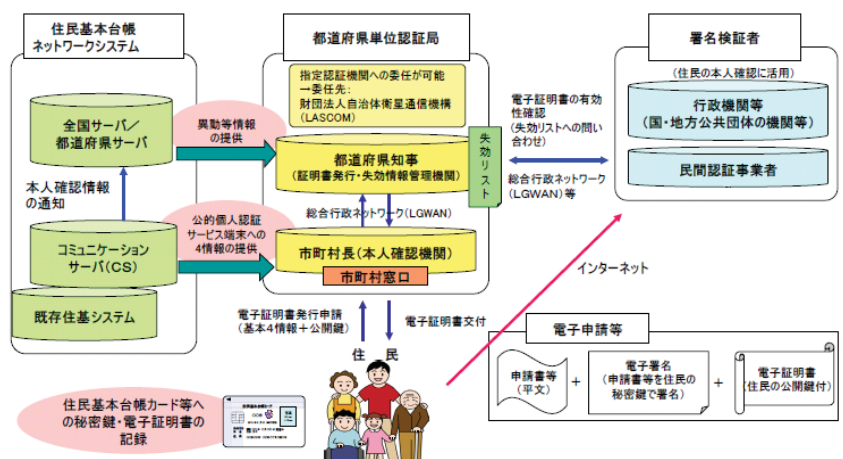
住基カード交付時には、基本利用領域及び券面事項確認利用領域について本人確認情報が格納されている状態となる。住基カード交付後、電子証明書の交付申請を行った際に、公的個人認証利用領域に、電子証明書が格納される。独自利用領域は、各市区町村の運用に依存し、導入しているサービスに応じてカード AP の追加・削除が行われる。図 2-3-4-1-6 に、住基カードのライフサイクルと本人確認情報との関連を示す。

		製造	交付	利用	返納
券面				基本4情報、顔写真	
ICチップ	住基ネット			住民票コード、暗証番号	
	公的個人認証			電子証明書、暗証番号	
	独自利用			利用者番号、暗証番号	
	券面事項確認			券面記載事項 (基本4情報、顔写真)	

図 2-3-4-1-6 住基カードのライフサイクルと本人確認情報との関連

2.3.4.2 現状の電子行政サービスにおける関係主体の役割分担

公的個人認証サービスについては、電子署名に係る地方公共団体の認証業務に関する法律（公的個人認証法）に定められている。利用者は、市町村窓口より、電子証明書の申請を行う。また、市町村窓口を設置してある鍵ペア生成装置を使用して、利用者秘密鍵、利用者公開鍵を生成する。市町村窓口では、利用者の本人確認を行い、都道府県認証局に対して電子証明書の発行依頼を行う。また、都道府県認証局より電子証明書を受領し、利用者の住基カードに書き込みを行う。利用者は、電子申請を行う際に、申請書と電子署名及び電子証明書を提示する。署名検証者は、利用者より提示された電子証明書の有効性確認を都道府県認証局に対して行った上で、電子署名の検証を行う。図 2-3-4-2-1 に 公的個人認証サービスの概要を示す。また、表 2-3-4-2-1 に、関係主体の役割を示す。



出典:公的個人認証サービス普及拡大検討会の検討資料より抜粋

図 2-3-4-2-1 公的個人認証サービスの概要

表 2-3-4-2-1 関係主体の役割

	交付	利用	失効
利用者	<ul style="list-style-type: none"> ・本人確認情報の提示 ・鍵ペアの生成 	<ul style="list-style-type: none"> ・電子証明書の適切な利用と管理 	<ul style="list-style-type: none"> ・電子証明書の失効申請
市区町村窓口	<ul style="list-style-type: none"> ・本人確認 ・利用者公開鍵を都道府県知事に通知 ・住基カードへ電子証明書を書き込み 	/	<ul style="list-style-type: none"> ・電子証明書の失効受付
都道府県認証局 (都道府県知事、または都道府県知事から委任を受けた指定認証機関)	<ul style="list-style-type: none"> ・電子証明書の発行 	<ul style="list-style-type: none"> ・電子証明書の有効性検証 ・認証業務情報(発行記録、失効リスト)の管理 ※指定認証機関へ委任が可能 	<ul style="list-style-type: none"> ・失効リストの更新
署名検証者	/	<ul style="list-style-type: none"> ・電子証明書の有効性確認 ・電子署名の検証 	/

2.4 まとめ

携帯電話の現状の運用調査、利用者動向調査、技術動向調査を実施した。また、電子行政サービスの現状の政府の動向調査、運用の調査、利用者動向調査、諸制度の調査を実施した。携帯電話を電子行政サービスに適用するにあたっては、携帯電話のライフサイクルや機能などを踏まえた検討が必要である。また、電子行政サービス側で求めるセキュリティレベルの検討や、携帯電話適用にあたって必要となる法制度の見直しなどの検討が必要である。

第3章 アクセス方式の定義・分類及び課題の整理・検討

3.1 概要

オンライン申請・閲覧の普及向上の取り組みとして、従来からの PC によるアクセスに加えて、携帯電話・テレビ等の多様なデバイスからアクセス可能な電子政府の実現が求められていると考えている。特に、広く国民に普及している通信デバイスのひとつである携帯電話の利活用はこれに資するものと考えられる。本章では携帯電話から電子行政サービスにアクセスする際の、実現方式及びその課題を整理することを目的とする。

なお、前提条件として、第3章のアクセス方式の分類及び課題の検討は、携帯電話を使ったアクセスに限ることとする。たとえば、ID パスワードを入力するような方法は、携帯電話以外にも当てはまる方法であるため対象外とする。また、携帯電話と PC を連携させる環境(パーソナル環境)での利用や、非接触通信技術を使って携帯電話をかざす環境(ローカル環境)での利用は対象外であり、携帯電話と携帯電話網を使ったリモートアクセス方式を分類することが本節の目的である。

具体的には、電子行政サービスを受けるために、携帯電話を用いてアクセスする際の、アクセス方式を分類・定義する(3.2 節)。次に、認証情報の発行から利用、再発行、失効までの業務フローを検討する(3.3 節)。さらに検討した業務フローを参考にした上で、アクセス方式の分類項目と評価軸に基づいて、網羅的に各アクセス方式における課題を洗い出したうえで、それらの課題に関して、分類項目や共通的な課題をまとめることによって、重要かつ解決することによる効果の大きい課題を抽出する。このときに各アクセス方式に拠らず、共通的な課題の検討もあわせて行う(3.4 節)。さらに、抽出した課題のうち、移動体通信事業者毎の個別の課題や、携帯電話ベンダの個別実装以外の共通的に解決すべき課題に関して、標準化・共通化すべき課題として抽出する(3.5 節)。そして抽出した課題に対して対策案を検討する(3.6 節)。上記検討を行うために、ARIB((社)電波産業会) 高度無線通信研究委員会「モバイルコマース部会」(旧モバイル IT フォーラム)と行った議論の経過を最後に報告する(3.7 節)。

なお、これらの検討に先立ち、(社)電波産業会(ARIB)高度無線通信研究委員会における「モバイルコマース部会」(旧モバイル IT フォーラム)では、携帯電話によるアクセス方式の分類と分類されたアクセス方式毎の基本的な課題の検討を行った実績があり、今回、調査研究では、上記モバイルコマース部会の検討結果を参考にしながら詳細な検討を進める。

図 3-1-1 に課題の検討の進め方を図示する。

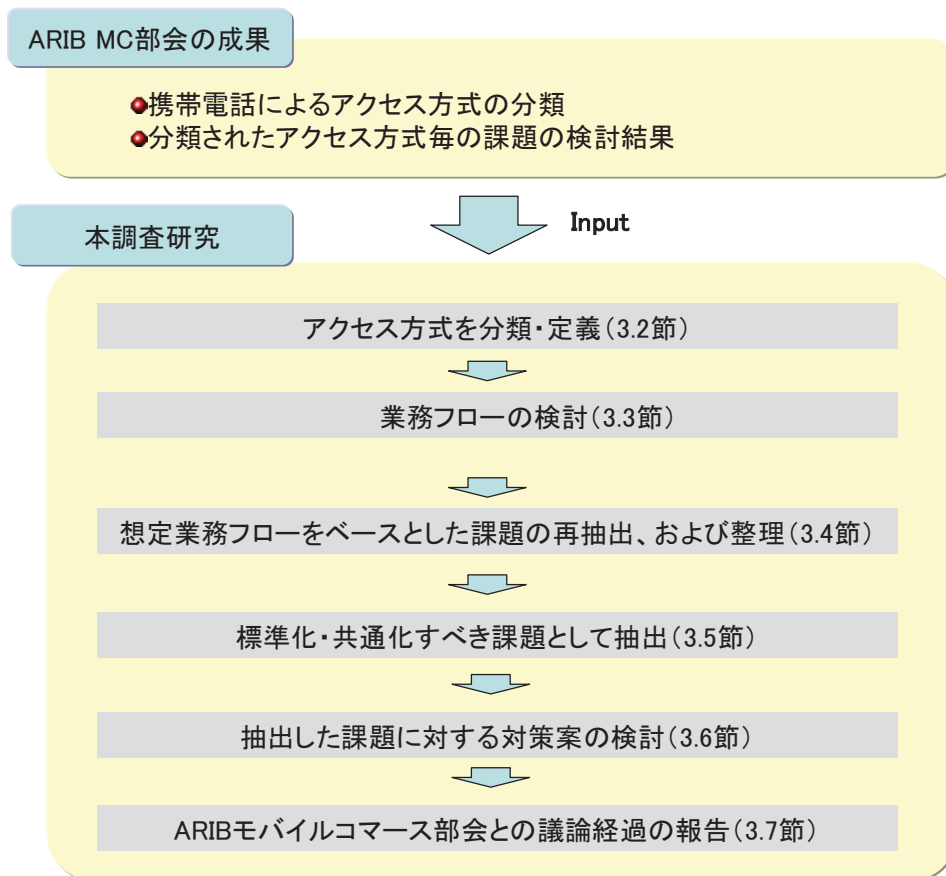


図 3-1-1 課題の検討の進め方

3.2 アクセス方式の分類定義

本節では、電子行政サービスを受けるために、携帯電話を用いてアクセスする際の、アクセス方式を分類する。

分類方法の考え方としては、①住基カードや社会保障カードなどの公的なICカードを利用するか否か、②国が発行するICカードのようなセキュアな媒体を利用するか否か、③認証情報の発行・失効・再発行などの運用を、国が主体で行うか、移動体通信事業者が主体で行うか、という3つの観点で考える。

上記観点で組み合わせを網羅的に列挙すると下表のようになる。

表 3-2-1 分類の組み合わせ評価

#	①公的カードの利用	②国発行の媒体の有無	③認証情報の管理主体	備考
(1)	利用する	媒体あり	国による管理	
(2)	利用する	媒体あり	移動体通信事業者による管理	公的カードを移動体通信事業者が管理することは無い
(3)	利用する	媒体なし	国による管理	公的カードを利用して媒体無し の組み合わせは無い
(4)	利用する	媒体なし	移動体通信事業者による管理	公的カードを利用して媒体無し の組み合わせは無い
(5)	利用しない	媒体あり	国による管理	
(6)	利用しない	媒体あり	移動体通信事業者による管理	国発行の媒体を移動体通信事業者が管理することは無い
(7)	利用しない	媒体なし	国による管理	
(8)	利用しない	媒体なし	移動体通信事業者による管理	

上表のうち、(2)は、公的カードを移動体通信事業者が管理することはあり得ない。また、(3),(4)は、公的カードを利用するにもかかわらず媒体無しという組み合わせはあり得ない。さらに、(6)は、国発行の媒体を移動体通信事業者が管理することはあり得ない。このように組み合わせとしてあり得るものは、上表の(1)(5)(7)(8)の4通りとなる。この4つの方式を、アクセス方式の分類として命名し、定義する。

表 3-2-2 アクセス方式の分類定義

方式名	①公的カードの利用	②国発行の媒体の有無	③認証情報の管理主体	説明
公的カード方式	利用する	媒体あり	国による管理	公的カード(フルサイズICカード)を携帯電話のリーダーで読む
携帯電話向け公的カード方式	利用しない	媒体あり	国による管理	公的カードの情報を携帯電話に装着可能な媒体に格納して携帯電話で読む
公的認証情報方式	利用しない	媒体なし	国による管理	公的カードの情報を携帯電話内に保管する。
オペレータ認証情報方式	利用しない	媒体なし	による管理	オペレータ情報を公的システムに提示して、公的システム側で公的カードの情報と連携させる。

本分類は、モバイルITフォーラム(現ARIB高度無線通信研究委員会モバイルコマース部会)による分類と一致する。

評価軸に関しては、それぞれの分類に対して、技術面・運用面・制度面・普及促進から評価と課題をまとめることとする。

3.3 アクセス方式毎の想定運用業務の検討

2章の「現状調査」で検討した現状の携帯電話及び公的個人認証サービスの運用業務、関係主体の役割、関係主体間の責任分解点にもとづき、3.2節の「アクセス方式の分類定義」において定義・分類されたアクセス方式毎に、想定される運用業務を検討した。なお、想定業務フローについては、課題抽出を容易とするため、現行の電子行政サービスや、携帯電話の業務フローをベースとし、一例として記載している。

3.3.1 公的カード方式

公的カード方式は、住基カード等の公的カードを、携帯電話のカードリーダーに読み込ませて利用することを想定した方式である。この方式は、現在公的個人認証サービスで採用されている、住基カードをPCに接続したICカードR/Wに読み込ませて利用する方式に近く、一連のライフサイクルは、公的カードと携帯電話のそれぞれのライフサイクルに従うことが想定される。

図 3-3-1-1 に、公的カード方式の想定ライフサイクルを示す。

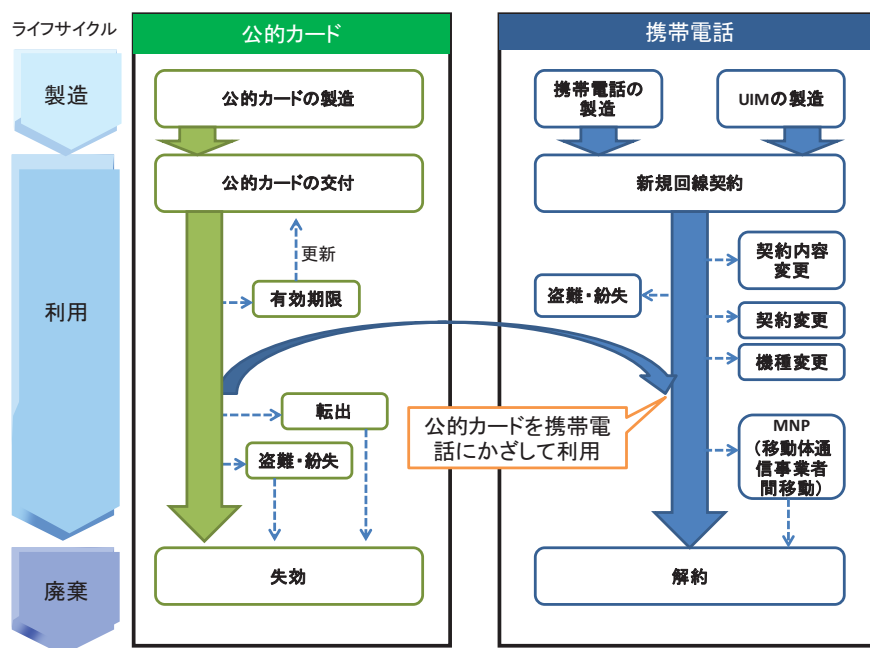


図 3-3-1-1 公的カード方式の想定ライフサイクル

現状の公的個人認証サービスでは、利用者が、PCにICカードR/Wドライバ、電子証明書の取得や電子署名を生成する利用者クライアント、また、場合によっては、各公的個人認証サービス事業者が提供する上位アプリケーションをインストールする必要がある。これを参考とし、公的カード方式において利用者の携帯電話には、取引を行うための携帯アプリケーション、ICカード用のコマンドを送受信するICカードライブラリ、ICカードR/Wのドライバが必要となることが考えられる(図3-3-1-2)。

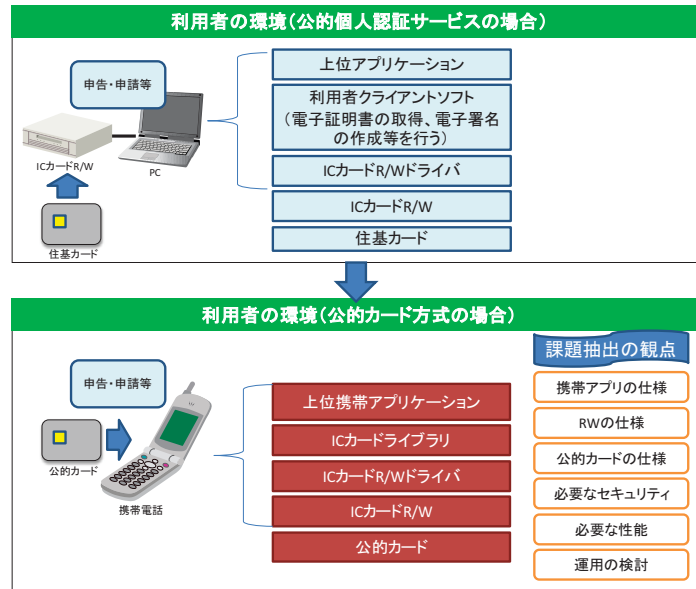


図 3-3-1-2 公的カード方式で想定される利用者環境

本方式の実現にあたって、検討が必要となる課題の観点を以下に示す。

- ・携帯アプリケーションの仕様の検討・・・機種や移動体通信事業者に依存しない仕様の検討
- ・IC カード R/W の仕様の検討・・・接触/非接触 (Type A/Type B/Felica) 等
- ・公的カードの仕様の検討・・・接触/非接触 (Type A/Type B/Felica) 等
- ・必要となるセキュリティレベルの検討・・・セキュリティ対策や認定制度
- ・必要となる性能レベルの検討・・・応答速度など
- ・運用方法の検討・・・携帯アプリのセットアップ手順やユーザサポートなど

これら課題の検討結果については、3.4 節で記述する。

3.3.2 携帯電話向け公的カード方式

携帯電話向け公的カード方式は、行政機関が発行する公的カード情報を、携帯電話に装着可能な媒体に格納して携帯電話で読む方式である。この方式は、媒体を携帯電話に装着するため、携帯電話と一緒に持ち歩き、利用することになるため、携帯電話のライフサイクルに密接に関係することとなる。たとえば携帯電話を紛失したような場合には、携帯電話会社に届出を行うと同時に、行政機関への届出が必要になることが想定される。図 3-3-2-1 に、携帯電話向け公的カード方式の想定ライフサイクルを示す。

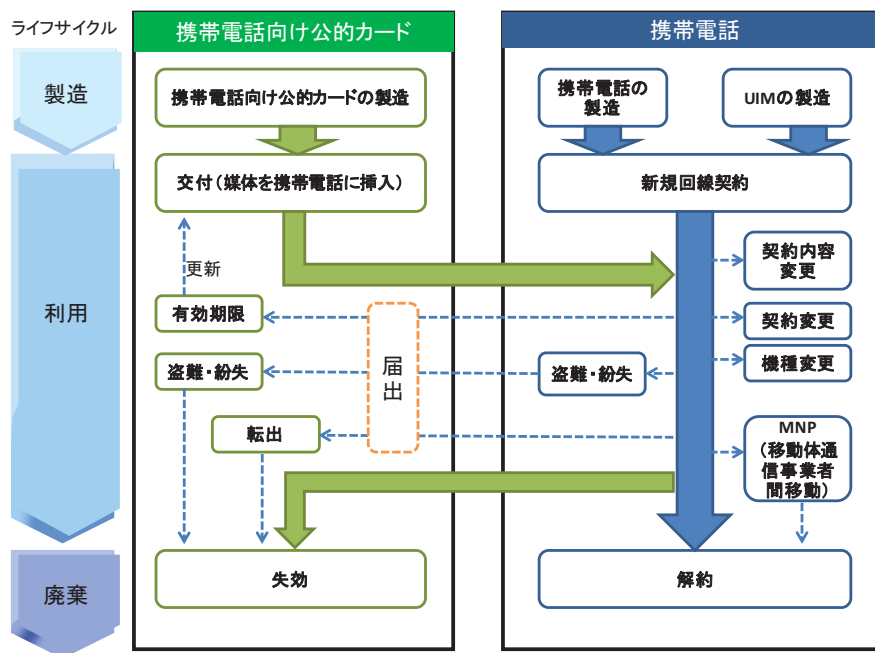


図 3-3-2-1 携帯電話向け公的カード方式の想定ライフサイクル

本方式では、携帯電話向け公的カードを行政機関側で発行する業務が必要となる。携帯電話向け公的カード交付業務については、現在の住基カードの発行業務を参考とし、想定業務フローを作成した。

最初に、利用者が公的カードの交付申請書を行政機関に提出する。行政機関において申請書及び本人確認を行い、公的カードの発行を行う。発行完了後、利用者にカード交付通知書を送付する。利用者は、カード交付通知書を持って、行政機関窓口に行き、公的カードを受領する。想定業務フローを図 3-3-2-2 に示す。

この想定業務では、利用者は、2 度行政機関窓口に行く必要があるが、現在の住基カードの交付において一部自治体を実施しているように、即時発行とする方法も考えられる。また、交付申請書の提出については、これも現在の住基カードの交付業務で認められているように、代理人による申請も可能とすることが考えられる。携帯電話向け公的カードの交付方法等の運用については、検討が必要である。

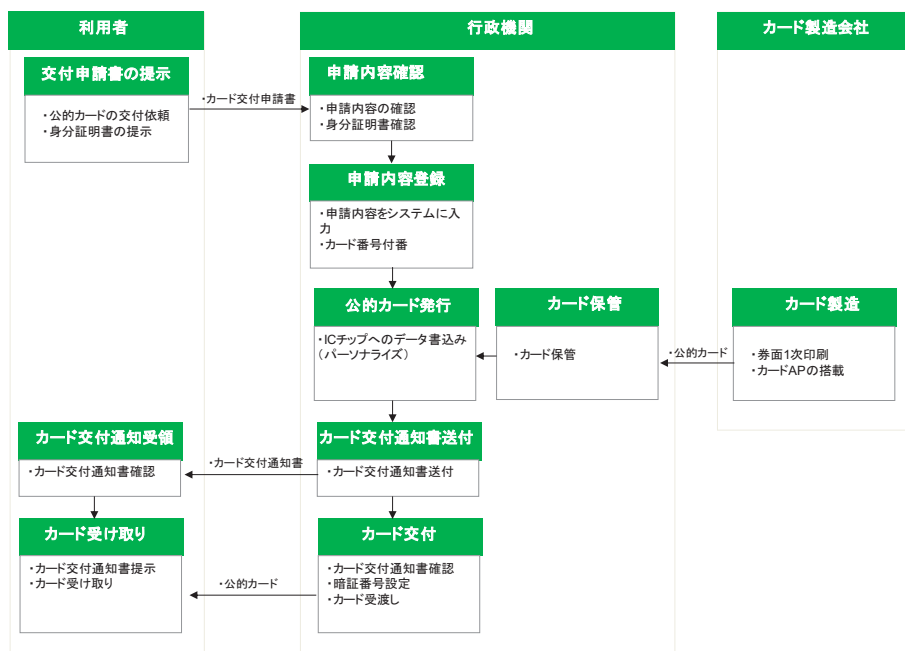


図 3-3-2-2 携帯電話向け公的カード交付の想定業務フロー

携帯電話向け公的カード方式は、公的カード方式と比較して、「公的カードをかざす」と「公的カードを装着する」違いはあるものの、利用者の環境に必要となる構成は、基本的に同じになることが想定される(図 3-3-2-3)。

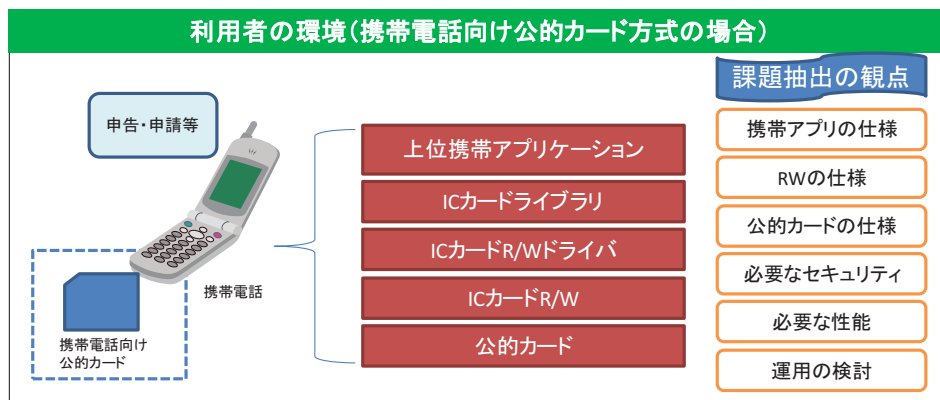


図 3-3-2-3 携帯電話向け公的カード方式で想定される利用者環境

本方式の実現にあたって、検討が必要となる課題の観点を以下に示す。

- ・携帯アプリケーションの仕様の検討・・・機種や移動体通信事業者に依存しない仕様の検討等
- ・携帯電話向け公的カードの媒体の検討・・・Bluetooth/メモリ型 IC カード/USB トークン/microSD

等

- ・必要となるセキュリティレベルの検討・・・セキュリティ対策や媒体の認定制度
- ・必要となる性能レベルの検討・・・応答速度など
- ・運用方法の検討・・・携帯アプリのセットアップ手順やユーザサポート、携帯電話向け公的カードの運用方法など

これら課題の検討結果については、3.4 節で記述する。

3.3.3 公的認証情報方式

公的認証情報方式は、行政機関が発行する公的認証情報を、携帯電話に格納する方式である。この方式では、携帯電話向け公的カード方式と同様に、携帯電話と一緒に持ち歩き、利用することになるため、携帯電話のライフサイクルに密接に関係することとなる。携帯電話向け公的カード方式との違いは、公的認証情報を、行政機関が発行する媒体に格納するか、携帯電話に格納するかである。本方式のライフサイクル検討にあたっては、現在の公的個人認証サービス用の電子証明書のライフサイクルを参考とした。電子証明書のライフサイクルでは、盗難・紛失、転居などの際には、行政機関への届出が必要となる。また、携帯電話の機種変更や移動体通信事業者間移動の際についても、行政機関への届出が必要となることが考えられる。図 3-3-3-1 に、公的認証情報方式の想定ライフサイクルを示す。

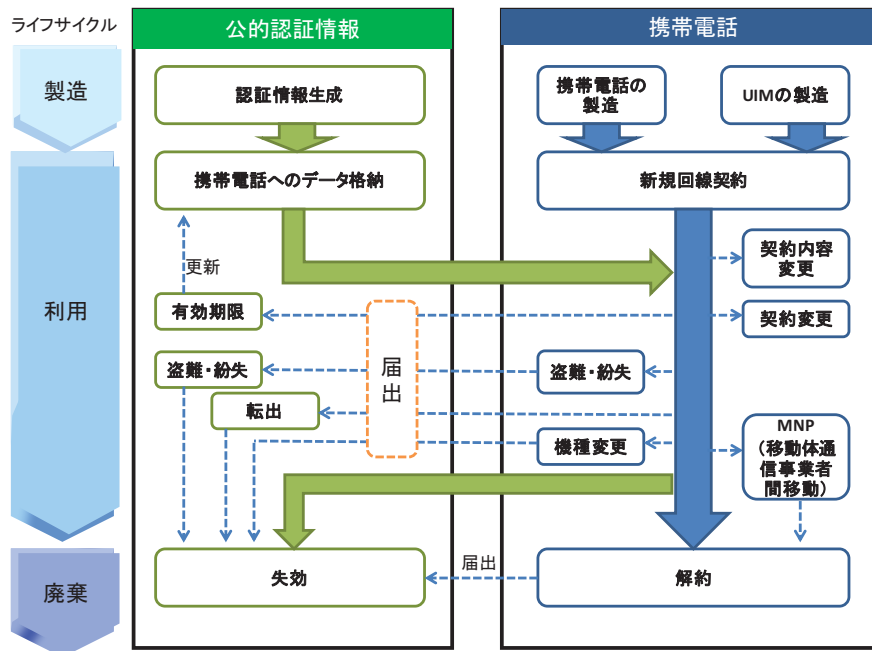


図 3-3-3-1 公的認証情報方式の想定ライフサイクル

本方式では、公的認証情報を生成し、携帯電話へ格納する業務が必要となる。公的認証情報発行業務について、現在の電子証明書の発行業務を参考とし、想定業務フローを作成した。

最初に、利用者が公的認証情報の発行申請書を行政機関に提出する。行政機関において申請書及び本人確認を行った後、利用者が鍵ペア生成装置で、利用者の鍵ペアを生成し、携帯電話に書き込みを行う。鍵ペアの書き込み完了後、行政機関から認証局へ公的認証情報の発行依頼を行い、行政機関は公的認証情報を利用者の携帯電話に書き込む。想定業務フローを図 3-3-3-2 に示す。

公的認証情報の交付方法については、初回時は窓口で行い、更新時はオンラインで行う等、いくつかの方式が考えられるため、検討が必要である。

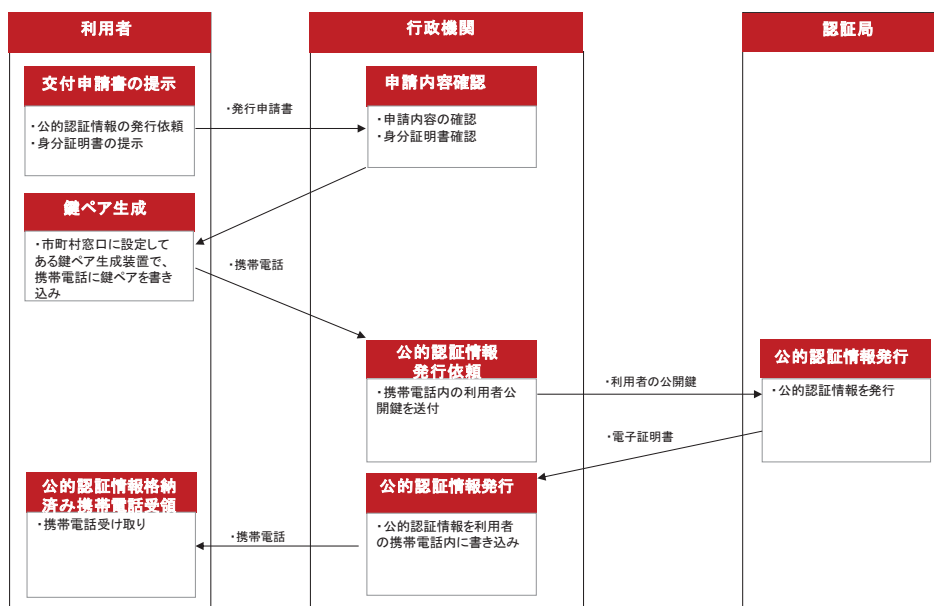


図 3-3-3-2 公的認証情報方式の想定業務フロー

公的認証情報方式において利用者の環境に必要となる構成は、公的認証情報を携帯電話のどこに格納するかによって異なる。想定される格納先としては、携帯アプリケーション領域、携帯電話のセキュアチップ内などが考えられる。携帯電話のセキュアチップ内に格納する場合は、公的カード方式や、携帯電話向け公的カード方式と同様に、IC カードと制御する IC ライブラリや IC カード R/W の機能が必要になる。図 3-3-3-3 に公的認証情報方式で想定される利用者環境を示す。

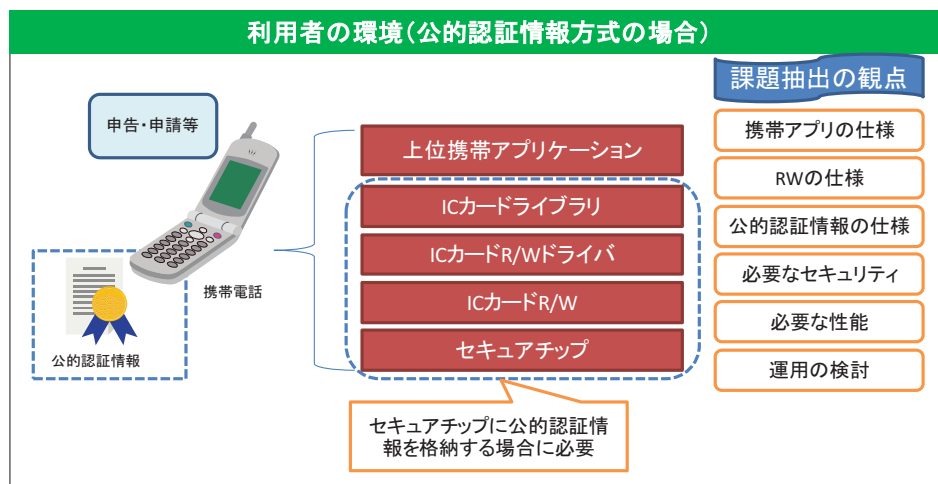


図 3-3-3-3 公的認証情報方式で想定される利用者環境

本方式の実現にあたって、検討が必要となる課題の観点を以下に示す。

- ・携帯アプリケーションの仕様の検討・・・機種や移動体通信事業者に依存しない仕様の検討等
- ・公的認証情報の仕様の検討・・・格納先や、認証情報に関する規定など
- ・必要となるセキュリティレベルの検討・・・セキュリティ対策
- ・必要となる性能レベルの検討・・・応答速度など
- ・運用方法の検討・・・携帯アプリのセットアップ手順やユーザサポート、公的認証情報の運用方法など

これら課題の検討結果については、3.4 節で記述する。

3.3.4 オペレータ認証情報方式

オペレータ認証情報方式は、オペレータ情報を公的システムに提示して、行政機関側で公的カードの情報と連携させる方式である。公的認証情報方式との違いは、認証情報を、行政機関が管理するか、移動体通信事業者が管理するかである。本方式のライフサイクルは、基本的に携帯電話及びオペレータ認証情報のライフサイクルにより決定されるが、オペレータ認証情報変更になった際や失効した場合などに、行政機関への届出が必要となることが想定される。図 3-3-4-1 に、オペレータ認証情報方式の想定ライフサイクルを示す。

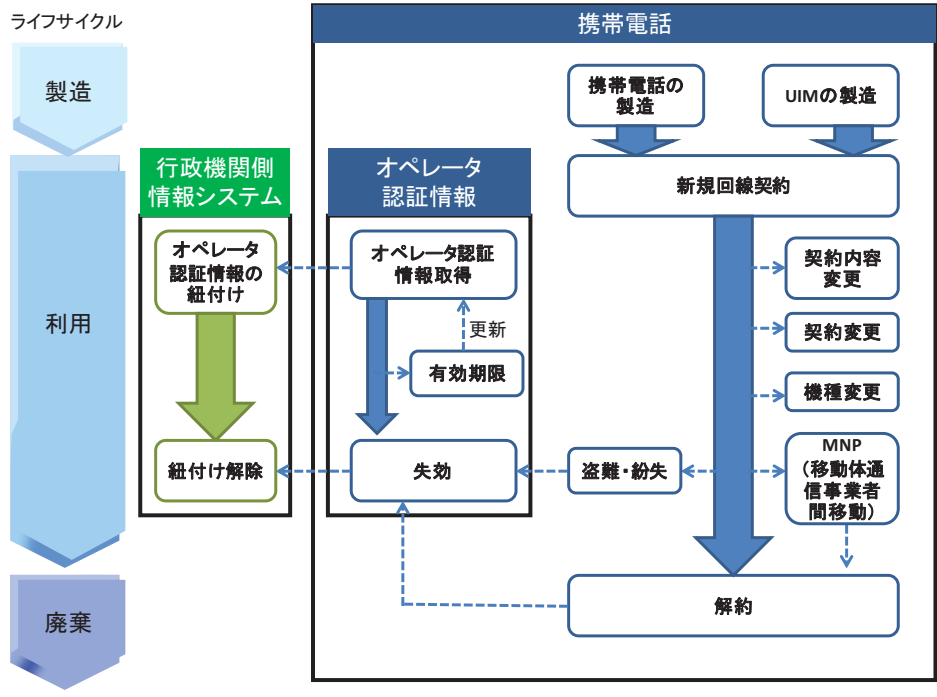


図 3-3-4-1 オペレータ認証情報方式の想定ライフサイクル

本方式では、オペレータ認証情報を行政機関側で公的カード情報と紐付けるという業務が必要となる(図 3-3-4-2)。想定業務フローでは、利用者が事前にオペレータ認証情報を取得した状態で行政機関窓口へ行き、紐付け申請を行うことを想定している。どのような方法で情報の紐付けを行うのか、また、行政機関側で紐付けする情報の検討が必要となる。

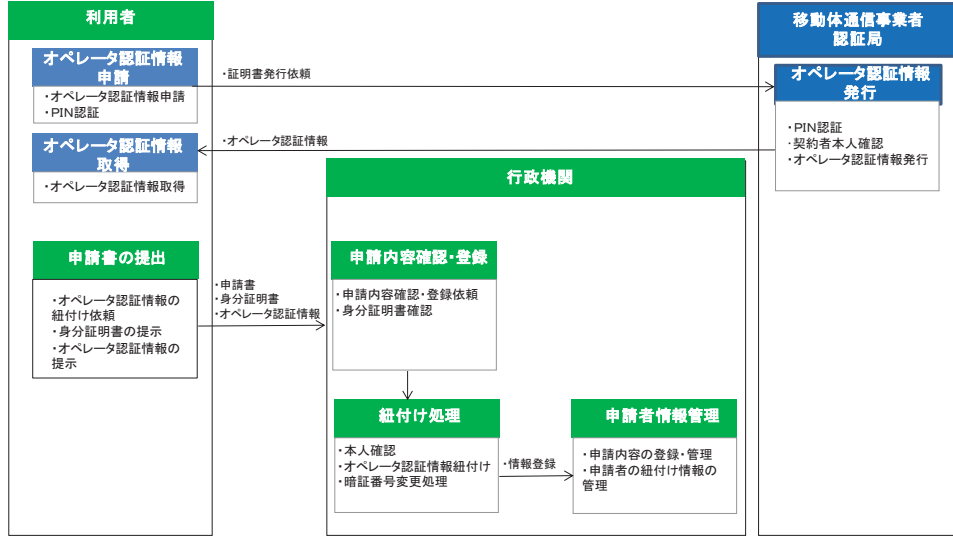


図 3-3-4-2 オペレータ認証情報紐付け想定業務フロー

オペレータ認証情報方式において利用者の環境に必要な構成は、各移動体通信事業者のポリシーに依存する。図 3-3-4-3 にオペレータ認証情報方式で想定される利用者環境を示す。

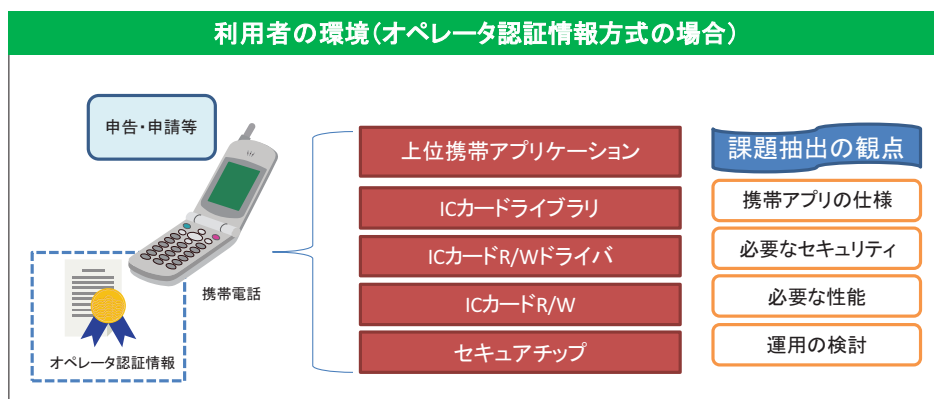


図 3-3-4-3 オペレータ認証情報方式

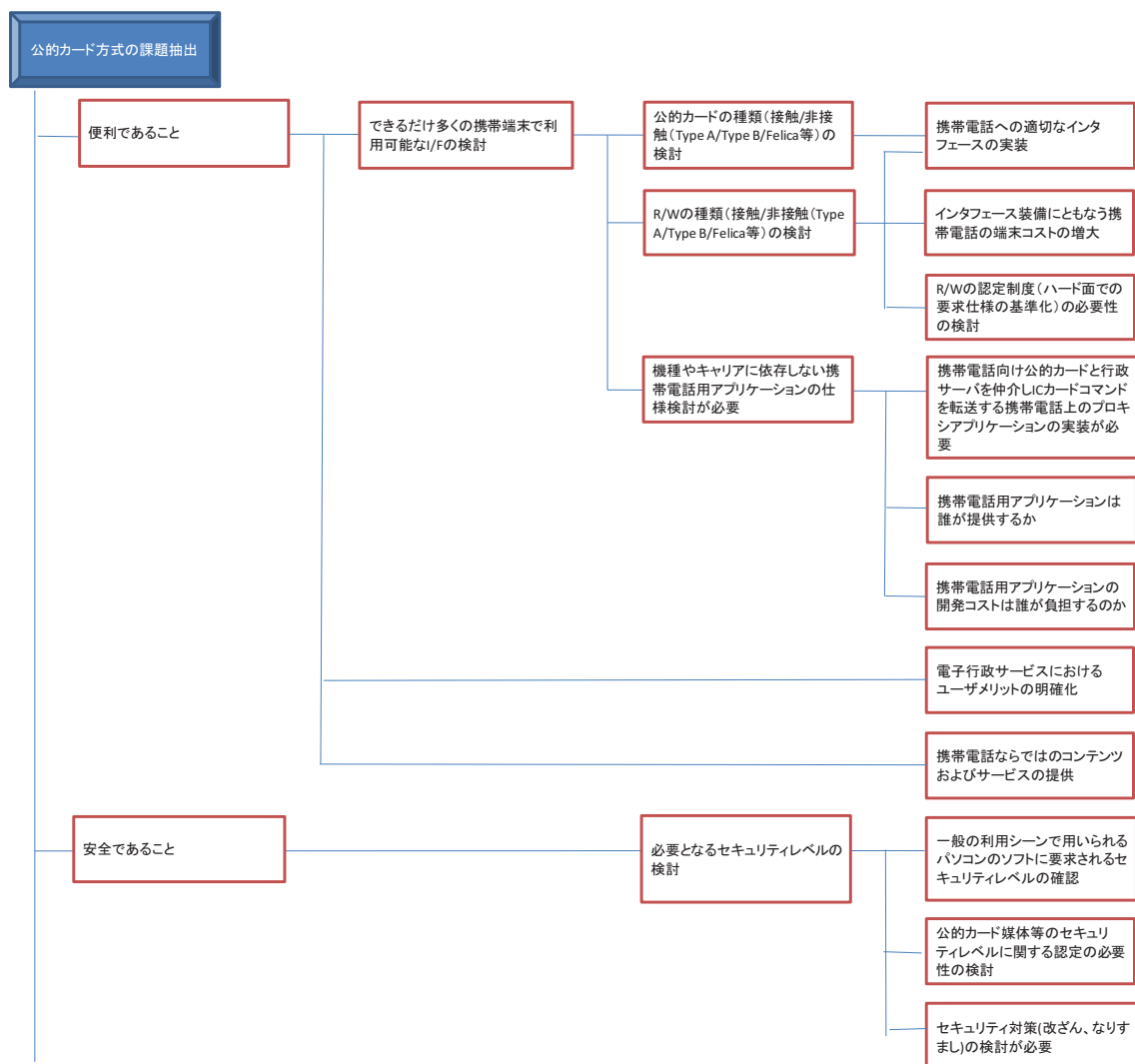
本方式の実現にあたって、検討が必要となる課題の観点を以下に示す。

- ・携帯アプリケーションの仕様の検討・・・機種や移動体通信事業者に依存しない仕様の検討等
- ・必要となるセキュリティレベルの検討・・・オペレータ認証情報の格納先やセキュリティポリシーなど
- ・必要となる性能レベルの検討・・・応答速度など
- ・運用方法の検討・・・携帯アプリのセットアップ手順やユーザサポート、オペレータ情報と公的カード情報との紐付け方法方法など

これら課題の検討結果については、3.4 節で記述する。

3.4 アクセス方式毎の技術・運用・制度・普及促進面での課題の整理・検討

3.2節の「アクセス方式の分類定義」で示したように、アクセス方式を4つに分類した。さらに、3.3節の「アクセス方式毎の想定運用業務の検討」では、4つに分類したアクセス方式ごとの想定ライフサイクル及び業務フローを検討した。本節では、網羅的に課題を抽出するために、想定ライフサイクルを考慮しつつ、使われる媒体の種類や、現状の移動体通信事業者の提供サービスなどによって、その分類ごとに課題を抽出する。課題の抽出にあたっては、3.3節で示した検討課題をさらに詳細化し、「便利であること」「安全であること」「サポート体制が整っていること」「ストレスなく使用できること」という観点で分類した。図3-4-1から図3-4-4に、各アクセス方式毎の課題抽出の結果を示す。



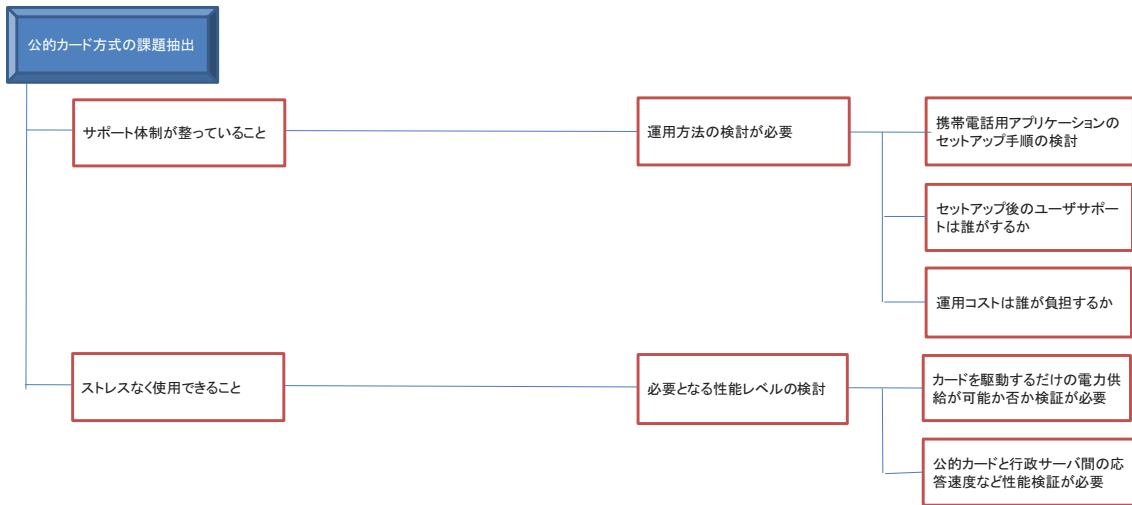
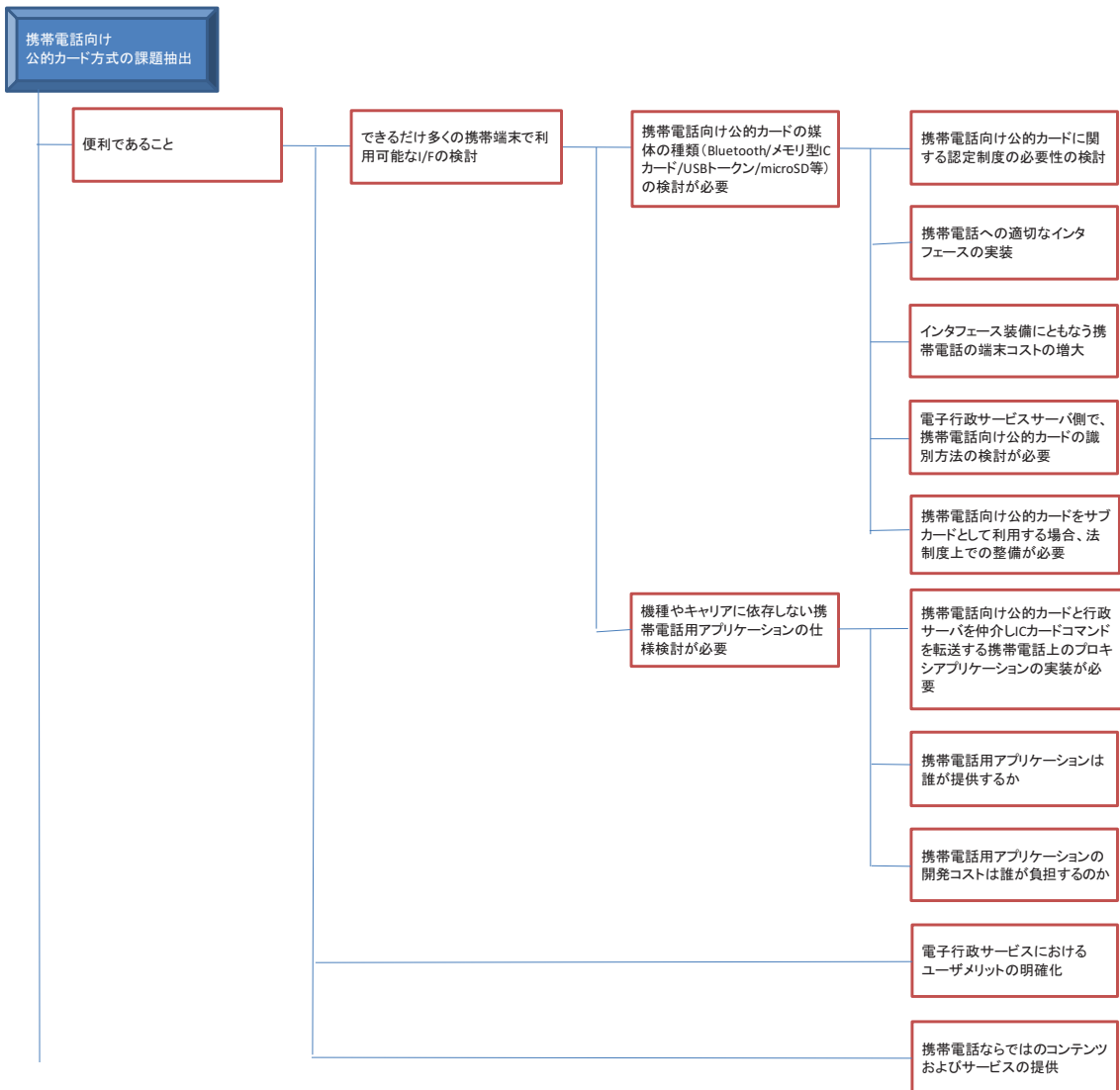


図 3-4-1 公的カード方式の課題



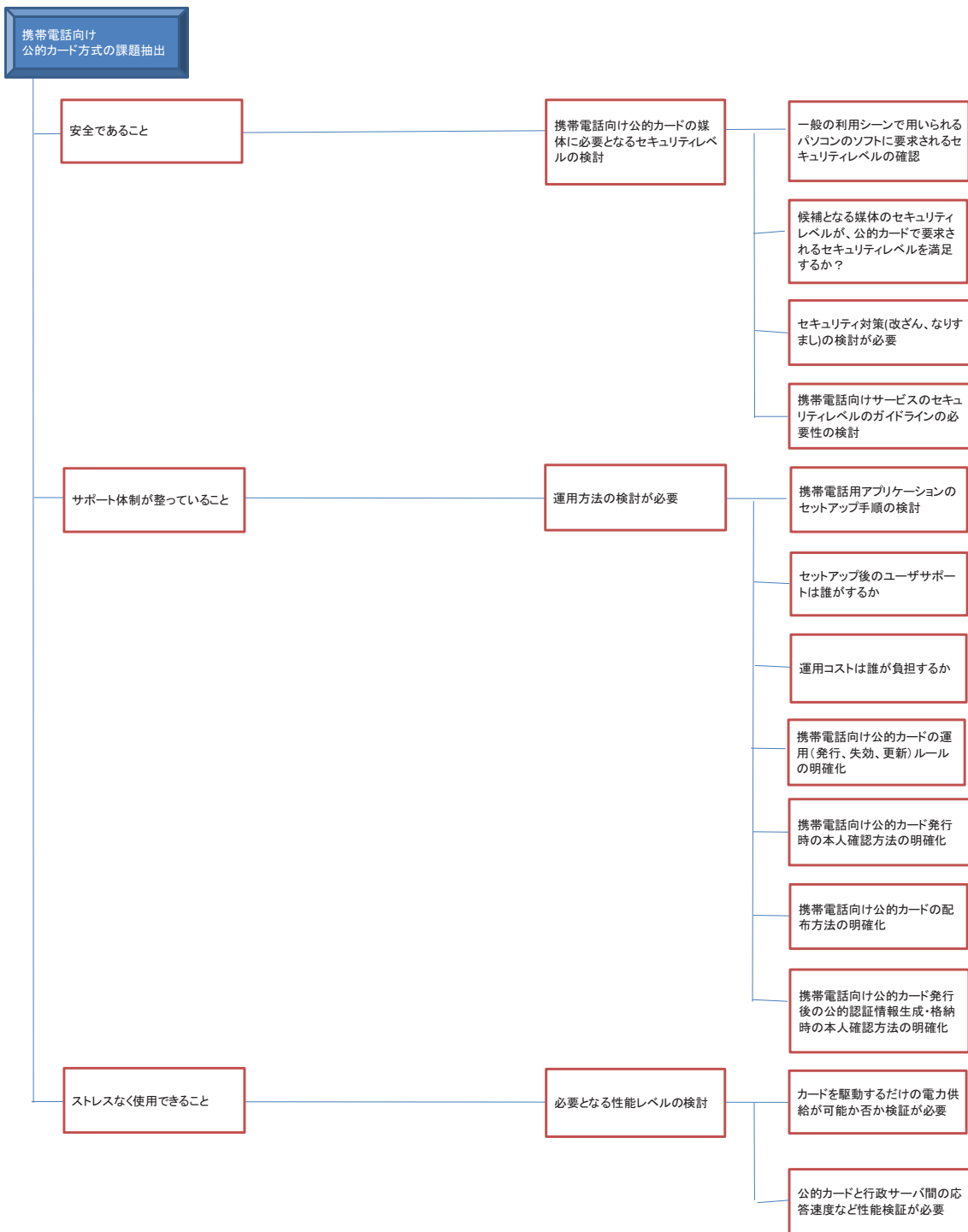
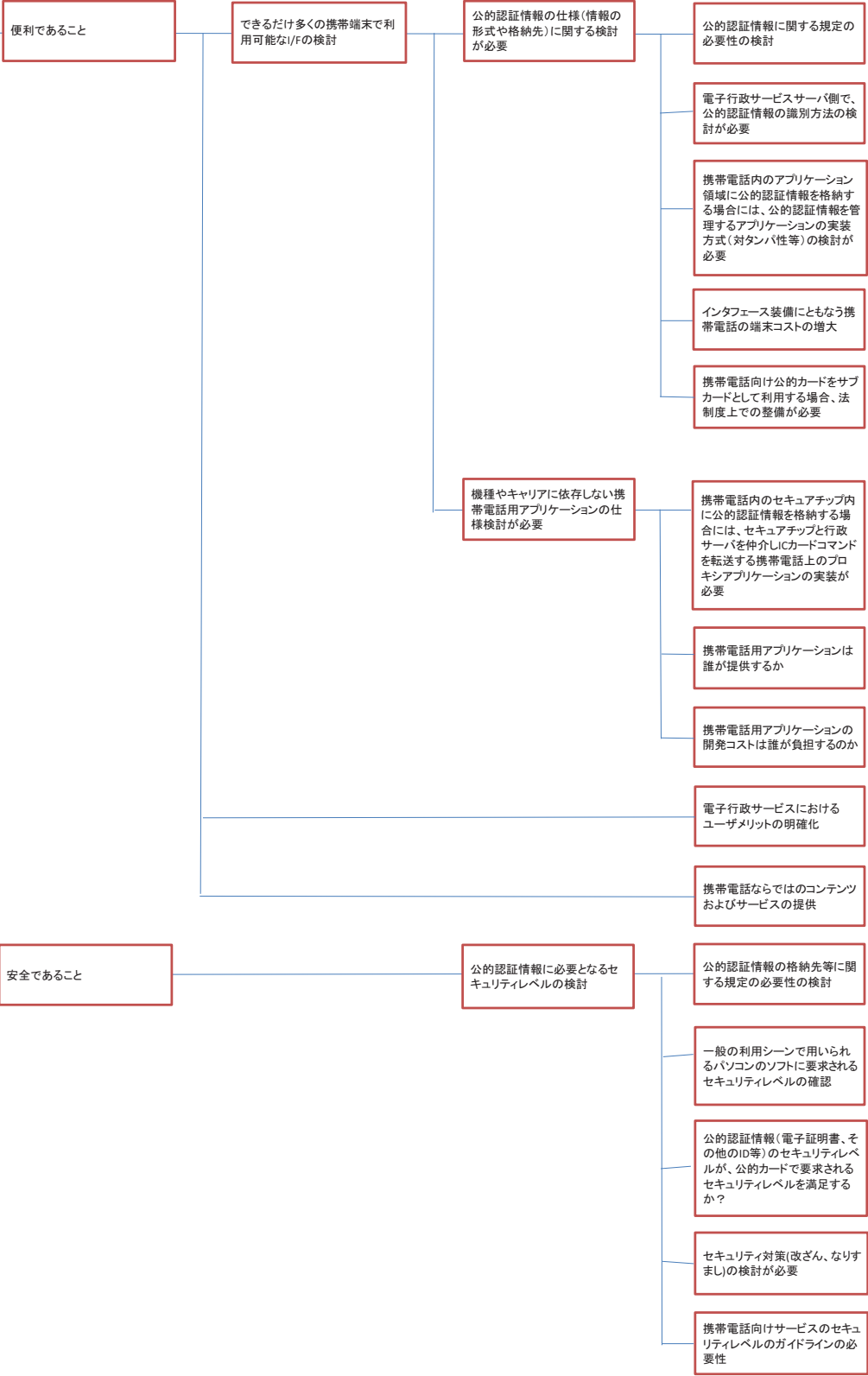


図 3-4-2 携帯電話向け公的カード方式の課題

公的認証情報方式の課題抽出



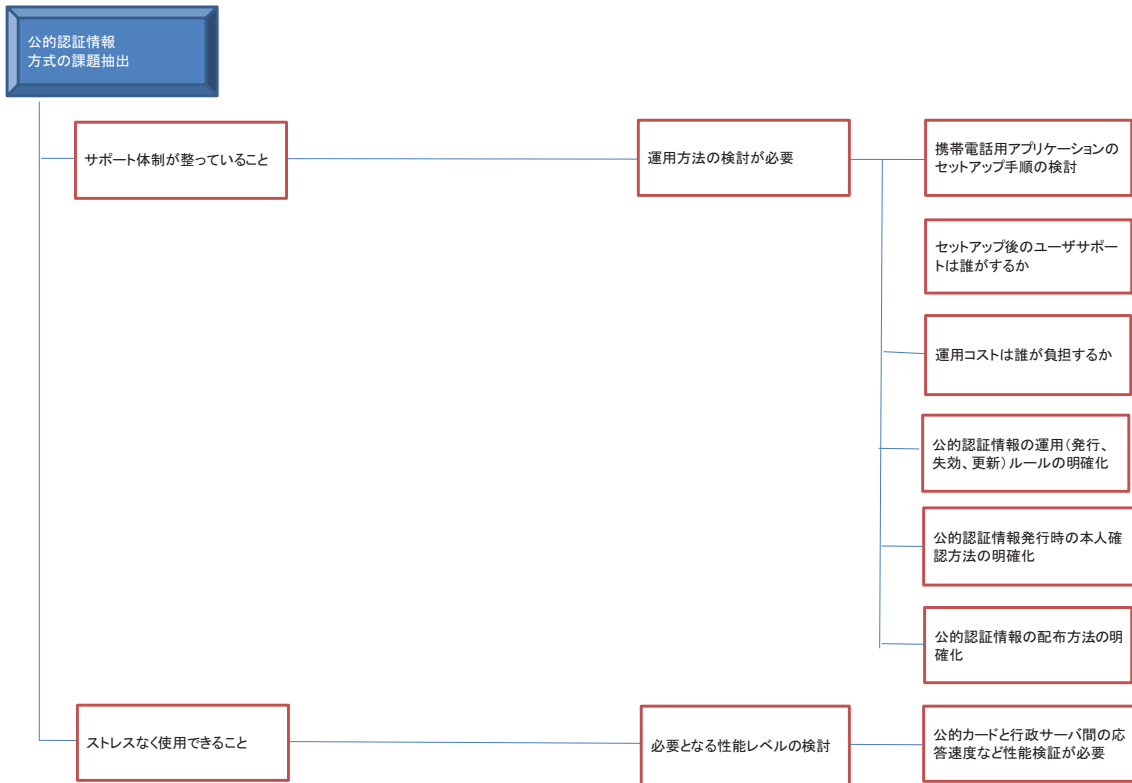
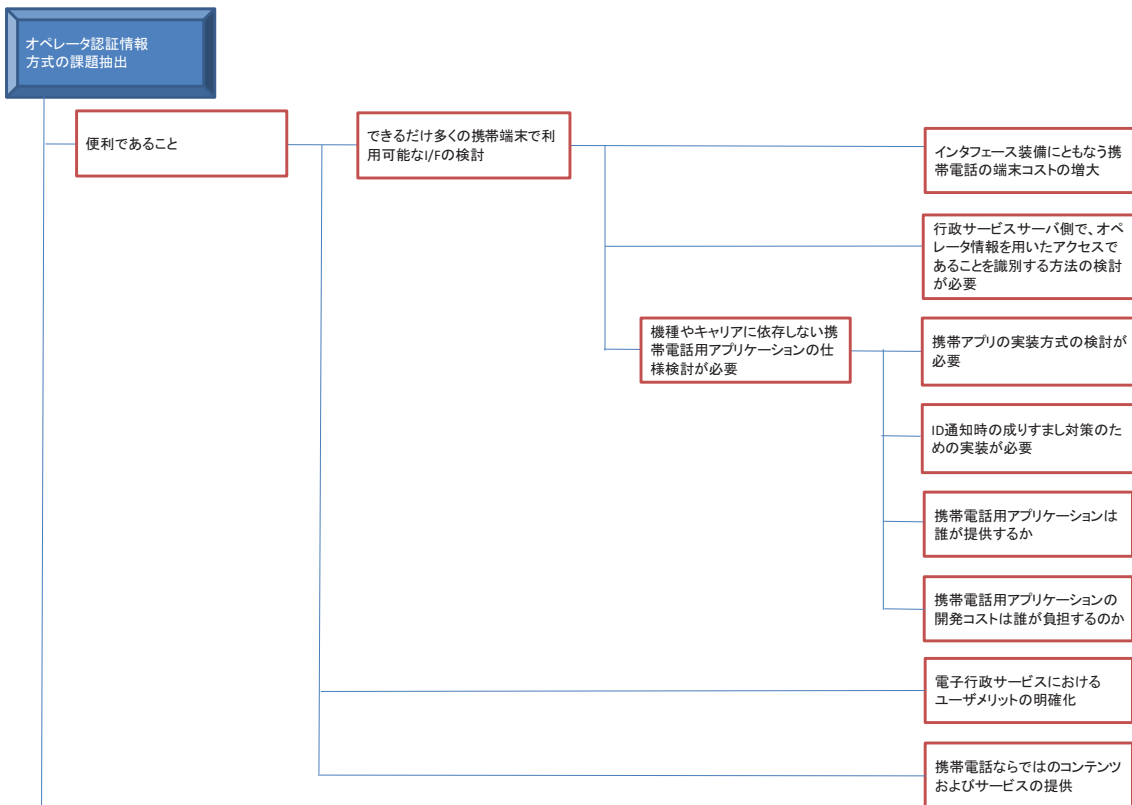


図 3-4-3 公的認証情報方式の課題



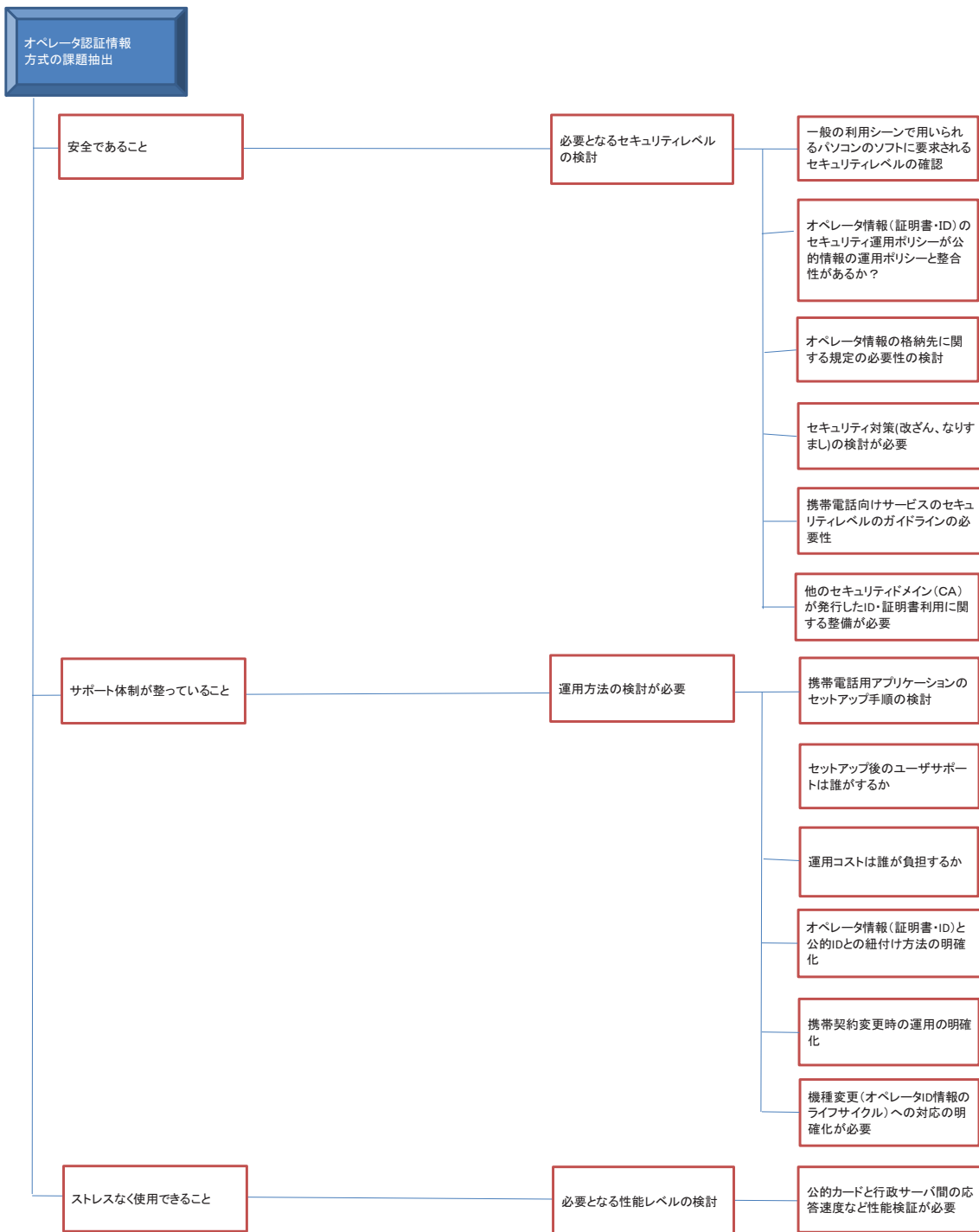


図 3-4-4 公的認証情報方式の課題

抽出された課題をもとに、技術面、運用面、制度面、普及促進面という評価軸で整理した。下表に、技術面での課題を列举する。

表 3-4-1 技術面での課題の整理

アクセス方式	技術面での課題
公的カード方式	<ul style="list-style-type: none"> ・公的カードの種類(接触/非接触(Type A/Type B/Felica等)によって適切なインタフェースが必要 ・公的カードと行政サーバを仲介しICカードコマンドを転送する携帯電話上のプロキシアプリケーションの実装が必要 ・カードを駆動するだけの電力供給が可能か否か検証が必要 ・公的カードと行政サーバ間の応答速度など性能検証が必要
携帯電話向け公的カード方式	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯電話向け公的カードの媒体の種類(Bluetooth/メモリ型ICカード/USBトークン/microSD等)によって適切なインタフェースが必要 ・携帯電話向け公的カードと行政サーバを仲介しICカードコマンドを転送する携帯電話上のプロキシアプリケーションの実装が必要 ・カードを駆動するだけの電力供給が可能か否か検証が必要 ・携帯電話向け公的カードと行政サーバ間の応答速度など性能検証が必要 ・電子行政サービスサーバ側で、携帯電話向け公的カードの識別方法の検討が必要
公的認証情報方式	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯電話内のアプリケーション領域に公的認証情報を格納する場合には、公的認証情報を管理するアプリケーションの実装方式(対タンパ性等)の検討が必要 ・携帯電話内のセキュアチップ内に公的認証情報を格納する場合には、セキュアチップと行政サーバを仲介しICカードコマンドを転送する携帯電話上のプロキシアプリケーションの実装が必要である。 ・携帯電話と行政サーバ間の応答速度など性能検証が必要である。 ・電子行政サービスサーバ側で、公的認証情報の識別方法の検討が必要
オペレータ認証情報方式	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯アプリの実装方式の検討が必要 ・ID通知時の成りすまし対策のための実装が必要 ・オペレータ情報(証明書・オペレータID)と公的認証情報との紐付け法の明確化 ・行政サービスサーバ側でオペレータ情報を用いたアクセスであることを識別する方法の検討が必要 ・機種変更(オペレータ情報のライフサイクル)への対応の明確化が必要

下表に、運用面での課題を列挙する。

表 3-4-2 運用面での課題の整理

アクセス方式	運用面での課題
公的カード方式	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯アプリは誰が提供するか(移動体通信事業者or行政機関) ・携帯アプリのセキュリティ対策(改ざん、なりすまし)が必要 ・セットアップ後のユーザサポートは誰がするか ・携帯アプリのセットアップ手順の明確化 ・携帯アプリについて、一般の利用シーンで用いられるPCのソフトに要求されるセキュリティレベルの確認(同等のセキュリティレベルのモジュールを提供する必要有り)
携帯電話向け公的カード方式	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯アプリは誰が提供するか(移動体通信事業者or行政機関) ・携帯アプリのセキュリティ対策(改ざん、なりすまし)が必要 ・セットアップ後のユーザサポートは誰がするか ・携帯アプリのセットアップ手順の明確化 ・携帯アプリについて、一般の利用シーンで用いられるPCのソフトに要求されるセキュリティレベルの確認(同等のセキュリティレベルのモジュールを提供する必要有り) ・携帯電話向け公的カードの候補となる媒体(Bluetooth/メモリ型ICカード/USBトークン/microSD等)のセキュリティレベルが、公的カードで要求されるセキュリティレベルを満足するか？ ・携帯電話向け公的カードの運用(発行、失効、更新)ルールの明確化 ・携帯電話向け公的カード発行時の本人確認方法の明確化 ・携帯電話向け公的カードの配布方法の明確化 ・携帯電話向け公的カード発行後の公的認証情報生成・格納時の本人確認方法の明確化
公的認証情報方式	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯アプリは誰が提供するか(移動体通信事業者or行政機関) ・携帯アプリのセキュリティ対策(改ざん、なりすまし)が必要 ・セットアップ後のユーザサポートは誰がするか ・携帯アプリのセットアップ手順の明確化 ・携帯アプリについて、一般の利用シーンで用いられるPCのソフトに要求されるセキュリティレベルの確認(同等のセキュリティレベルのモジュールを提供する必要有り) ・公的認証情報(電子証明書、その他のID等)のセキュリティレベルが、公的カードで要求されるセキュリティレベルを満足するか？ ・公的認証情報の格納媒体(UICC、携帯電話内アプリ領域等)のセキュリティレベルが、公的カードで要求されるセキュリティレベルを満足するか？ ・公的認証情報の運用(発行、失効、更新)ルールの明確化

	<ul style="list-style-type: none"> ・公的認証情報発行時の本人確認方法の明確化 ・公的認証情報の配布方法の明確化
オペレータ認証 情報方式	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯アプリは誰が提供するか(移動体通信事業者or行政機関) ・携帯アプリのセキュリティ対策(改ざん、なりすまし)が必要 ・セットアップ後のユーザサポートは誰がするか ・携帯アプリのセットアップ手順の明確化 ・オペレータ情報(証明書・ID)のセキュリティ運用ポリシーが公的情報の運用ポリシーと整合性があるか? ・オペレータ情報(証明書・ID)と公的IDとの紐付け方法の明確化 ・携帯契約変更時の運用の明確化

下表に、制度面での課題を列挙する。

表 3-4-3 制度面での課題の整理

アクセス方式	制度面での課題
公的カード方式	<ul style="list-style-type: none"> ・公的カード媒体等のセキュリティレベルに関する認定の必要性の検討 ・R/Wの認定制度(ハード面での要求仕様の基準化)の必要性の検討
携帯電話向け公的 カード方式	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯電話向け公的カードの認定制度の必要性の検討 ・携帯電話向け公的カードをサブカードとして利用する場合、法制度上での整備が必要 ・携帯電話向けサービスのセキュリティレベルのガイドラインの必要性の検討
公的認証情報方 式	<ul style="list-style-type: none"> ・公的認証情報の格納先等に関する規定の必要性の検討 ・公的認証情報に関する規定の必要性の検討 ・携帯電話向けサービスのセキュリティレベルのガイドラインの必要性の検討
オペレータ認証 情報方式	<ul style="list-style-type: none"> ・他のセキュリティドメイン(CA)が発行したID・証明書利用に関する整備が必要 ・オペレータ情報の格納先に関する規定の必要性の検討 ・携帯電話向けサービスのセキュリティレベルのガイドラインの必要性の検討

下表に、普及促進面での課題を列挙する。

表 3-4-4 普及促進面での課題の整理

アクセス方式	普及促進面での課題
公的カード方式	<ul style="list-style-type: none"> ・電子行政サービスのユーザメリット明確化 ・携帯電話ならではのコンテンツ及びサービスの提供

	<ul style="list-style-type: none"> ・アプリ開発コストは誰が負担するか ・インタフェース装備にともなう携帯電話の端末コストの増大 ・運用コストは誰が負担するか
携帯電話向け公的カード方式	・同上
公的認証情報方式	・同上
オペレータ認証情報方式	・同上

次に、各アクセス方式に拠らず、共通的な課題を検討する。

表 3-4-5 共通的な課題の整理

	分類	説明
共通	セキュリティ要件	行政サービスに必要なセキュリティ要件の検討
	複数方式の許容	複数方式を許容するかの検討、推奨方式等ガイドラインの必要性の検討
	認証方式の規定	PKI方式を前提とするのか、共通鍵方式なのか、ID パスワード方式を許容するかの検討
	法律の規定	署名に関しては、電子署名法が存在する。認証に関して電子認証法(仮)のような法律の必要性の検討
	個人情報保護との関係	個人情報保護法との関連性の検討
	携帯電話の普及	サポートする機能を備えた携帯電話の普及との兼ね合い

3.5 共通化・標準化すべき課題の抽出

本節では、前節で抽出した課題のうち、移動体通信事業者毎の個別の課題や、携帯電話ベンダの個別実装以外の共通的に解決すべき課題に関して、標準化・共通化すべき課題として抽出し、方策を検討する。

表3-4-1の技術面における課題のなかで、標準化・共通化すべき課題を抽出する。下表の太線かつ下線の項目が抽出された課題である。

表 3-5-1 技術面における課題のなかで標準化・共通化すべき課題

アクセス方式	技術面での課題
--------	---------

公的カード方式	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>公的カードの種類(接触/非接触(Type A/Type B/Felica等)によって適切なインタフェースが必要</u> ・公的カードと行政サーバを仲介しICカードコマンドを転送する携帯電話上のプロキシアプリケーションの実装が必要 ・カードを駆動するだけの電力供給が可能か否か検証が必要 ・公的カードと行政サーバ間の応答速度など性能検証が必要
携帯電話向け公的カード方式	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>携帯電話向け公的カードの媒体の種類(Bluetooth/メモリ型ICカード/USBトークン/microSD等)によって適切なインタフェースが必要</u> ・携帯電話向け公的カードと行政サーバを仲介しICカードコマンドを転送する携帯電話上のプロキシアプリケーションの実装が必要 ・カードを駆動するだけの電力供給が可能か否か検証が必要 ・携帯電話向け公的カードと行政サーバ間の応答速度など性能検証が必要 ・<u>電子行政サービスサーバ側で、携帯電話向け公的カードの識別方法の検討が必要</u>
公的認証情報方式	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯電話内のアプリケーション領域に公的認証情報を格納する場合には、公的認証情報を管理するアプリケーションの実装方式(対タンパ性等)の検討が必要 ・携帯電話内のセキュアチップ内に公的認証情報を格納する場合には、セキュアチップと行政サーバを仲介しICカードコマンドを転送する携帯電話上のプロキシアプリケーションの実装が必要である。 ・携帯電話と行政サーバ間の応答速度など性能検証が必要である。 ・<u>電子行政サービスサーバ側で、公的認証情報の識別方法の検討が必要</u>
オペレータ認証情報方式	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯アプリの実装方式の検討が必要 ・ID通知時の成りすまし対策のための実装が必要 ・<u>オペレータ情報(証明書・オペレータID)と公的認証情報との紐付け方法の明確化</u> ・<u>行政サービスサーバ側でオペレータ情報を用いたアクセスであることを識別する方法の検討が必要</u> ・機種変更(オペレータ情報のライフサイクル)への対応の明確化が必要
共通	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>PKI方式を前提とするのか、共通鍵方式なのか、IDパスワード方式を許容するのか</u>

表3-4-2の運用面における課題のなかで、標準化・共通化すべき課題を抽出する。下表の太線かつ下線の項目が抽出された課題である。

表 3-5-2 運用面における課題のなかで標準化・共通化すべき課題

アクセス方式	運用面での課題
公的カード方式	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯アプリは誰が提供するか(移動体通信事業者or行政機関) ・携帯アプリのセキュリティ対策(改ざん、なりすまし)が必要 ・セットアップ後のユーザサポートは誰がするか ・携帯アプリのセットアップ手順の明確化 ・携帯アプリについて、一般の利用シーンで用いられるPCのソフトに要求されるセキュリティレベルの確認(同等のセキュリティレベルのモジュールを提供する必要有り)
携帯電話向け公的カード方式	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯アプリは誰が提供するか(移動体通信事業者or行政機関) ・携帯アプリのセキュリティ対策(改ざん、なりすまし)が必要 ・セットアップ後のユーザサポートは誰がするか ・携帯アプリのセットアップ手順の明確化 ・携帯アプリについて、一般の利用シーンで用いられるPCのソフトに要求されるセキュリティレベルの確認(同等のセキュリティレベルのモジュールを提供する必要有り) ・携帯電話向け公的カードの候補となる媒体(Bluetooth/メモリ型ICカード/USBトークン/microSD等)のセキュリティレベルが、公的カードで要求されるセキュリティレベルを満足するか？ ・<u>携帯電話向け公的カードの運用(発行、失効、更新)ルールの明確化</u> ・<u>携帯電話向け公的カード発行時の本人確認方法の明確化</u> ・<u>携帯電話向け公的カードの配布方法の明確化</u> ・<u>携帯電話向け公的カード発行後の公的認証情報生成・格納時の本人確認方法の明確化</u>
公的認証情報方式	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯アプリは誰が提供するか(移動体通信事業者or行政機関) ・携帯アプリのセキュリティ対策(改ざん、なりすまし)が必要 ・セットアップ後のユーザサポートは誰がするか ・携帯アプリのセットアップ手順の明確化 ・携帯アプリについて、一般の利用シーンで用いられるPCのソフトに要求されるセキュリティレベルの確認(同等のセキュリティレベルのモジュールを提供する必要有り) ・公的認証情報(電子証明書、その他のID等)のセキュリティレベルが、公的カードで要求されるセキュリティレベルを満足するか？ ・公的認証情報の格納媒体(UICC、携帯電話内アプリ領域等)のセキュリティレベルが、公的カードで要求されるセキュリティレベルを満足するか？ ・<u>公的認証情報の運用(発行、失効、更新)ルールの明確化</u>

	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>公的認証情報発行時の本人確認方法の明確化</u> ・<u>公的認証情報の配布方法の明確化</u>
オペレータ認証 情報方式	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯アプリは誰が提供するか(移動体通信事業者or行政機関) ・携帯アプリのセキュリティ対策(改ざん、なりすまし)が必要 ・セットアップ後のユーザサポートは誰がするか ・携帯アプリのセットアップ手順の明確化 ・<u>オペレータ情報(証明書・ID)のセキュリティ運用ポリシーが公的情報の運用 ポリシーと整合性があるか?</u> ・<u>オペレータ情報(証明書・ID)と公的IDとの紐付け方法の明確化</u> ・携帯契約変更時の運用の明確化
共通	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>複数方式を許容するか? 推奨方式等ガイドラインを設けるか?</u>

表3-4-3の制度面における課題のなかで、標準化・共通化すべき課題を抽出する。下表の太線かつ下線の項目が抽出された課題である。

表 3-5-3 制度面における課題のなかで標準化・共通化すべき課題

アクセス方式	制度面での課題
公的カード方式	<ul style="list-style-type: none"> ・公的カード媒体等のセキュリティレベルに関する認定の必要性の検討 ・R/Wの認定制度(ハード面での要求仕様の基準化)の必要性の検討
携帯電話向け公 的カード方式	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯電話向け公的カードの認定制度の必要性の検討 ・携帯電話向け公的カードをサブカードとして利用する場合、法制度上での整備が必要 ・<u>携帯電話向けサービスのセキュリティレベルのガイドラインの必要性の検討</u>
公的認証情報方 式	<ul style="list-style-type: none"> ・公的認証情報の格納先等に関する規定の必要性の検討 ・公的認証情報に関する規定の必要性の検討 ・<u>携帯電話向けサービスのセキュリティレベルのガイドラインの必要性の検討</u>
オペレータ認証 情報方式	<ul style="list-style-type: none"> ・他のセキュリティドメイン(CA)が発行したID・証明書利用に関する整備が必要 ・オペレータ情報の格納先に関する規定の必要性の検討 ・<u>携帯電話向けサービスのセキュリティレベルのガイドラインの必要性の検討</u>
共通	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>携帯電話向けサービスのセキュリティレベルのガイドラインの必要性の検討</u> ・<u>法律、認定制度の必要性の検討</u>

表3-4-4の普及促進面における課題のなかで、標準化・共通化すべき課題を抽出する。下表の太線かつ下線の項目が抽出された課題である。

表 3-5-4 普及促進面における課題のなかで標準化・共通化すべき課題

アクセス方式	制度面での課題
公的カード方式	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>電子行政サービスのユーザメリット明確化</u> ・携帯電話ならではのコンテンツ及びサービスの提供 ・アプリ開発コストは誰が負担するか ・インタフェース装備にともなう携帯電話の端末コストの増大 ・運用コストは誰が負担するか
携帯電話向け公的カード方式	・同上
公的認証情報方式	・同上
オペレータ認証情報方式	・同上
共通	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>電子行政サービスのユーザメリット明確化</u> ・<u>携帯電話の普及に関する考察の必要性</u>

表 3-5-1 から表 3-5-4 までを一つにまとめた表を付録 1 に示す。

3.6 抽出した課題の対策案

本節では、抽出した課題に対する対策案を検討する。

3.6.1 技術的課題に対する対策案

(1) 公的カードの種類(接触/非接触(Type A/Type B/Felica等)によって適切なインタフェースが必要

基本的には、公的カードの仕様に準拠する。公的カード仕様策定時に、携帯電話での利用を考慮したカード仕様を提案していくことで、シームレスに携帯電話を用いたアクセスに移行することが可能となる。

公的カードとしては、ISO14443 TypeA, TypeB方式であれば、今後登場する可能性のある NFC(Near Field Communication)対応の携帯電話端末で読み書き可能となる。

(2) 携帯電話向け公的カードの媒体の種類(Bluetooth/メモリ型ICカード/USBトークン/microSD等)によって適切なインタフェースが必要

携帯電話向け公的カードの媒体の種類に対応したインタフェースが必要となる。既存のインタフェースを活用できるカードとしては、microSD型のセキュアチップを搭載したデバイスなどが複数社からリリースされている。

(3) 電子行政サービスサーバ側で、携帯電話向け公的カードの識別方法の検討が必要

携帯電話向け公的カードを用いた場合には、本カードではなくサブカードとして使われることが想定されるため、サービスサーバ側で、本カードと異なる認証情報でアクセスしてきたことを識別できなければならない。認証情報として用いるIDや電子証明書の記載事項に、上記のような識別ができる情報を付加したID体系にする必要がある。

(4) 電子行政サービスサーバ側で、公的認証情報の識別方法の検討が必要

公的情報などを用いた場合には、本カードではなくサブカードとして使われることが想定されるため、サービスサーバ側で、本カードと異なる認証情報でアクセスしてきたことを識別できなければならない。認証情報として用いるIDや電子証明書の記載事項に、上記のような識別ができる情報を付加したID体系にする必要がある。

(5) オペレータ情報(証明書・オペレータID)と公的認証情報との紐付け法の明確化

オペレータ情報方式を採用する場合には、サービスサーバ側で、何らかの方法で、公的カード情報と紐付けるID連携技術が必要である。モバイルITフォーラム(現ARIB高度無線通信研究委員会モバイルコマース部会)においてID連携技術などが検討されている。サーバ側で管理系の異なるID情報を紐付ける技術や、携帯電話の解約などによる紐付けを解除する技術なども必要になる。このため、実験システムを開発し、実証実験を行うことによって、技術的、運用的なフィージビリティを検証する必要がある。

(6) 行政サービスサーバ側でオペレータ情報を用いたアクセスであることを識別する方法の検討が必要

オペレータ認証情報方式を用いた場合には、サービスサーバ側で、本カードと異なる認証情報でアクセスしてきたことを識別できなければならない。上記「オペレータ情報(証明書・ID)と公的IDとの紐付け法の明確化」の解決時に本課題も同時に解決する方式を検討する必要がある。

(5) PKI方式を前提とするのか、共通鍵方式なのか、IDパスワード方式を許容するのか

PKI方式を前提とする場合には、全ての移動体通信事業者が対応しているわけではないので、現在PKI非対応の移動体通信事業者は技術開発が必要となる。

3.6.2 運用的課題に対する対策案

(1) 携帯電話向け公的カードの運用(発行、失効、更新)ルールの明確化

公的カードの運用に基づいて、携帯電話向け公的カードの発行方法、失効方法、更新方法などの運用ルールを明確化する必要がある。

(2) 携帯電話向け公的カード発行時の本人確認方法の明確化

行政サービスの窓口で対面により手続きを行う(案1)、移動体通信事業者のサービスの窓口で対面により手続きを行う(案2)、本カードを用いてリモート環境で手続きを行う(案3)、等の方法が考えられる。公的カード(本カード)の発行時の本人確認の方法なども考慮して、検討する必要がある。

(3) 携帯電話向け公的カードの配布方法の明確化

行政サービスの窓口で配布(案1)、行政サービスの窓口で手続き後、郵送により配布(案2)、等の方法が考えられる。

(4) 携帯電話向け公的カード発行後の公的認証情報生成・格納時の本人確認方法の明確化

携帯電話向け公的カード発行と同時に公的認証情報が格納される運用の場合は、問題ない。携帯電話向け公的カード発行と公的認証情報の格納が時間的な隔りがある場合には、どのように本人確認を行うかを明確にする必要がある。

行政サービスの窓口で対面により手続きを行う(案1)、移動体通信事業者のサービスの窓口で対面により手続きを行う(案2)、携帯電話向け公的カードの基本的な認証機能を用いてリモート環境で本人確認をおこない、公的認証情報の生成・格納を行う(案3)、等の方法が考えられる。

(5) 公的認証情報の運用(発行、失効、更新)ルールの明確化

公的認証情報は、公的カード方式や携帯電話向け公的カード方式と異なり、携帯電話内に公

的認証情報を格納する。公的認証情報の発行方法、失効方法、更新方法などの運用ルールを明確化する必要がある。

(6) 公的認証情報発行時の本人確認方法の明確化

(2)と同じ。

(7) 公的認証情報生成・格納時の本人確認方法の明確化

携帯電話に公的認証情報を格納する場合は、どのように本人確認を行うかを明確にする必要がある。

行政サービスの窓口で対面により手続きを行う(案1)、移動体通信事業者のサービスの窓口で対面により手続きを行う(案2)、携帯電話向け公的カードの基本的な認証機能を用いてリモート環境で本人確認をおこない、公的認証情報の生成・格納を行う(案3)、等の方法が考えられる。

(8) 公的認証情報の配布方法の明確化

行政サービスの窓口で配布(案1)、行政サービスの窓口で手続き後、リモート環境によるダウンロードにより配布(案2)、等の方法が考えられる。(案2)の場合には、移動体通信事業者のネットワークを使って行政サービスが発行する公的認証情報を携帯電話に取り込む必要がある。また(案1)の場合であっても、携帯電話の機種変更後など二度目以降の配布時にはリモートでダウンロードできれば使い勝手は格段に良くなる。このように移動体通信事業者のネットワークを使って行政サービスが発行する公的認証情報を携帯電話に取り込む技術に関して、実験システムを開発し、実証実験を行うことで技術的、運用的なフィージビリティを検証する必要がある。

(9) オペレータ情報(証明書・ID)のセキュリティ運用ポリシーが公的運用ポリシーと整合性があるか？

オペレータ認証情報方式を採用する場合には、オペレータ情報(証明書・ID)のセキュリティ運用ポリシーと公的認証情報の運用ポリシーとの整合性を検討する必要がある。

(10) オペレータ情報(証明書・ID)と公的IDとの紐付け方法の明確化

オペレータ情報方式を採用する場合には、サービスサーバ側で、何らかの方法で、公的カード情報と紐付けるID連携技術が必要である。技術的な検討に加えて、運用方法の明確化が必要である。

(11) 複数方式を許容するか？推奨方式等ガイドラインを儲けるか？

各アクセス方式は、その実装方法によってセキュリティレベルが異なることが想定される。また、行政サービス側でもサービスの種類によって要求されるセキュリティレベル(セキュリティ要件)が異なることが想定される。複数方式を許容するには、方式のセキュリティレベル及びその方式が使われる行政サービスに求められるセキュリティ要件を十分検討する必要がある。

参考までに米国NISTにおける認証の仕組み(E-Authentication)では、4つのセキュリティレベルが規定されている。NISTガイドラインに規定されている「保証レベル」と「利用可能なトークン」の対応を下表す。保証レベルが1あるいは2では、PINかパスワードによる認証が利用できるが、保証レベルが3以上の場合にはPINやパスワードの利用は許可されず、ワンタイムパスワードや暗号化されたトークン(具体的には電子証明書など)を用いることが要求される。このように、複数の保証レベルを提供し、サービスによって最適な認証を選択できる。

表 3-6-2-1 NIST ガイドラインが規定する保証レベルに対応した認証トークン

利用可能なトークン	保証レベル (表3-6-2-2参照)			
	1	2	3	4
特別なハードウェアデバイス(FIPS140-2 全体Level2、物理セキュリティLevel3相当以上)に格納された暗号鍵	○	○	○	○
一般的なPCあるいはハードウェアトークン(FIPS140-2Level1相当以上)に格納された暗号鍵	○	○	○	
ワンタイムパスワード生成装置	○	○	○	
パスワードを開示せずにパスワードを知っていることを証明する	○	○	○	
強度の高いパスワード	○	○		
個人識別番号	○	○		

出典:mITF MC部会平成18年度活動報告書

http://www.mitf.org/public_j/archives/index.html より作成

OMBガイダンスでは、保証レベルを以下のように定義している。

表 3-6-2-2 OMB ガイダンス保証レベル

レベル	定義	解説
-----	----	----

レベル1	主張するアイデンティティの正当性の信用が(ほとんど)ない	主張するアイデンティティの正当性の信用が(ほとんど)ない状態。例えば、自己登録IDとパスワードの利用によるサービスの利用等がこれにあたる。
レベル2	いくらかの信用性	全般的に見てある程度の正当性が主張するアイデンティティに存在する状態。初期にアイデンティティの確認を必要とする公的サービスにおいて広く適用が可能である。誤認証によって起こる影響が一時的なもので済むような場合等がこれにあたる。
レベル3	高い信用性	アイデンティティの正当性主張において高い信頼性を必要とする処理に適している。例えば特許申請時での特許情報の送信等、秘密情報の開示が競合相手に大きな利益を生ませるような場合に適用される。また、その財政ロスは重大ではあるが、壊滅的ではなくレベル4 は妥当ではない場合等。
レベル4	とても高い信用性	アイデンティティ正当性の主張において大変に高い信頼性を必要とする処理に適している。例えば法執行機関における犯罪情報を含んだデータベースへのアクセス等、情報が開示したときに多大な問題を起こす場合等。

出典:平成16年度情報セキュリティ対策推進事業「PKI を利用したアプリケーションの実用化に向けての課題と方向性調査」

http://www.japanpkiforum.jp/shiryousougo_k/fy2004_interop_report/x_auth_survey.pdf

3.6.3 制度的課題に対する対策案

(1) 携帯電話向けサービスのセキュリティレベルのガイドラインの必要性の検討

提供する行政サービスに必要とされるセキュリティレベルによって、そこに使えるアクセス方式やそのアクセス方式で使われる認証方法などが変わってくる。行政サービスのセキュリティレベルを適切に定義、設定できれば、アクセス方式をひとつに限定することなく、行政サービスに適したアクセス方式を使うことができるようになる。このように行政サービスのセキュリティレベルのガイドラインを検討することが必要である。

(2) 法律、認定制度の必要性

署名に関しては、電子署名法(電子署名及び認証業務に関する法律)が存在するが、認証に関しては現状関連する法律は無い。今後電子行政サービス等へのアクセスの普及に伴い、電子認証に関する法律の必要性を検討する必要がある。また、電子行政サービス側(サーバ側)に個人情報が集約されることが想定できるため、個人情報保護法との関連性を検討する必要がある。

3.6.4 普及促進的課題に対する対策案

(1) 電子行政サービスのユーザメリット明確化

携帯電話で提供すべき行政サービスの検討(サービスの種類やプライオリティ)が重要である。

(2) 携帯電話の普及に関する考察

技術的、運用的、制度的な観点以外に、現状で環境がそろっているか、または近々普及するかという普及の観点も重要である。

3.7 検討活動報告

共通的に解決すべき課題に関して、標準化・共通化すべき課題として抽出し、方策を検討するために、ARIB((社)電波産業会) 高度無線通信研究委員会における「モバイルコマース部会」(旧モバイル IT フォーラム)と連携し、議論・検討を行った。

■ 2009/11/10

ARIB 高度無線通信研究委員会モバイルコマース部会技術専門委員会委員長 東京工科大学 手塚悟教授、副委員長 NTTドコモ関野様に対して、今後モバイルコマース部会においてどのように本基盤技術を検討していくかの議論を行った。次回 12/1 に予定されているチェアマンズミーティング(委員会の上位の会合)において議題として提示し、検討の推進方法を議論することとなった。

■ 2009/12/1

ARIB 高度無線通信研究委員会モバイルコマース部会 部会長、技術専門委員会主査・副主査、推進専門委員会主査・副主査、技術専門委員会認証WGリーダー・サブリーダーで構成されるチェアマンズミーティングにおいて、今後、ARIB 高度無線通信研究委員会モバイルコマース部会技術専門委員会において議論することが承認された。

■ 2010/1/28

ARIB 高度無線通信研究委員会モバイルコマース部会 技術専門委員会にて、次回の技術専門委員会にて、本プロジェクトの説明及び議論を行いたい旨を依頼し承認された。

■ 2010/2/26

ARIB 高度無線通信研究委員会モバイルコマース部会 技術専門委員会にて、本プロジェクトの概要説明を行い、議論を行った。議論の内容は下記のとおりである。

- ARIB メンバから、アクセス方式を4分類しているが、その前提条件を明確にしたほうが良いというご意見をいただいた。たとえば、ID パスワードを入力するような方法は、携帯電話以外にも当てはまる方法である。今回のアクセス方式の分類は、携帯電話を使ったアクセスに限るという前提を記述すべきである。また、携帯電話とPCを連携させる環境(パーソナル環境)での利用や、非接触通信技術を使って携帯電話をかざす環境(ローカル環境)での利用は対象外であり、携帯電話と携帯電話網を使ったリモートアクセス方式を分類することが目的である旨を記述すべきである。
- ARIB メンバから、携帯電話を用いたサービスの応用例として、電子投票なども良い応用例だと思うというご意見をいただいた。具体的には、海外在留日本人は 100 万人、不在者投票は投票者数の 5~10%存在するので、不在者投票と海外在留日本人向けの電子投票が良いアプリケーションではないか、というご意見をいただいた。
- ARIB メンバから、携帯電話の解約時や機種変更時に課題が生じるというような、いくつかの技術的・運用的課題が指摘された。それに対して、我々から方式の違いによって想定される課題が異なること(たとえば先の例では、着脱可能な媒体を用いる場合には課題は生じない等)、及び、本調査ではすでに方式ごとに課題を抽出することを行っている旨をご説明し、検討の進め方について合意された。
- 今後、ARIB 技術専門委員会では、今回の報告を踏襲し、技術的な観点で、より具体的な仕組み、たとえば、PKI(Public Key Infrastructure)技術や ID 技術に注目して、技術的な検討を進めることとなった。

■ 2010/3/18

ARIB 高度無線通信研究委員会モバイルコマース部会において、後述(5.2 節)の諸外国の先進事例の調査から抽出された、海外における Mobile-Signature (モバイル署名)に関する議論を行った。いままでもモバイル認証技術に関して検討を行ってきた技術専門委員会の活動において、署名技術を認証に用いている海外の Mobile-Signature の状況、標準化の動向、今後の日本における対応について議論を継続して行うこととなった。

このように、本調査研究の調査結果が ARIB などの他のコンソーシアム等への入力として活用さ

れ、更なる検討に資されることとなった。

3.8 まとめ

本章では、①住基カードや社会保障カードなどの公的なICカードを利用するか否か、②国が発行するICカードのようなセキュアな媒体を利用するか否か、③認証情報の発行・失効・再発行などの運用を、国が主体で行うか、移動体通信事業者が主体で行うか、という3つの観点で、携帯電話を用いた電子行政サービスへのアクセスの方式を分類し定義した。

また、それぞれのアクセス方式に対して、認証情報の発行から利用、再発行、失効までの業務フローを検討した上で、前節の分類項目と評価軸に基づいて網羅的に各アクセス方式における課題を洗い出し、それに対して評価を行った。それらの課題に関して、分類項目や共通的な課題をまとめることによって、重要かつ解決することによる効果の大きい課題を抽出した。また、各アクセス方式に拠らず、共通的な課題の検討も行った。

さらに、移動体通信事業者毎の個別の課題や、携帯電話ベンダの個別実装以外の共通的に解決すべき課題に関して、標準化・共通化すべき課題として抽出した。さらに抽出した課題に対して対策案を検討した。

第4章 機能評価

4.1 概要

ここでは、携帯電話を使用したサービスの利用環境について、実機の実装状況を調査し、これを電子行政サービスへ適用することを想定し、評価する。

今回調査したシステムは、携帯電話をアクセス手段とした、イベント運営管理システムで、「平成21年度 ICT 経済・地域活性化基盤確立事業 コンベンションビジネス向け モバイルサービスの実証」の実証実験用に開発されたシステムである。本章では、このシステムの実装状況を調査した結果と、電子行政サービスへ適用することを想定した場合のフイージビリティ評価結果について記述する。

4.2 実装機能調査

従来のイベント運営管理システムが、予約支援機能を中心としていたことに対し、本システムでは、常に持ち歩く携帯電話の特性を活かして「利用者がシームレスにサービスを楽しむことができる」というコンセプトでシステム設計されている。また、利用者が移動体通信事業者による仕様の違いを意識することなくセキュアにアクセスし、利用者毎に個別のデータフォルダを参照できるような「モバイルアクセス基盤」を構築している。この「モバイルアクセス基盤」には、複数のサービス事業者からのアクセスが可能である。サービス事業者がモバイルアクセス基盤にアクセスする際の共通の I/F を規定することで、サービス事業者は、利用者の使用する携帯電話の仕様を意識することなく、情報の配信、提供が可能となっている。システムの概要図を図 4-2-1 に示す。

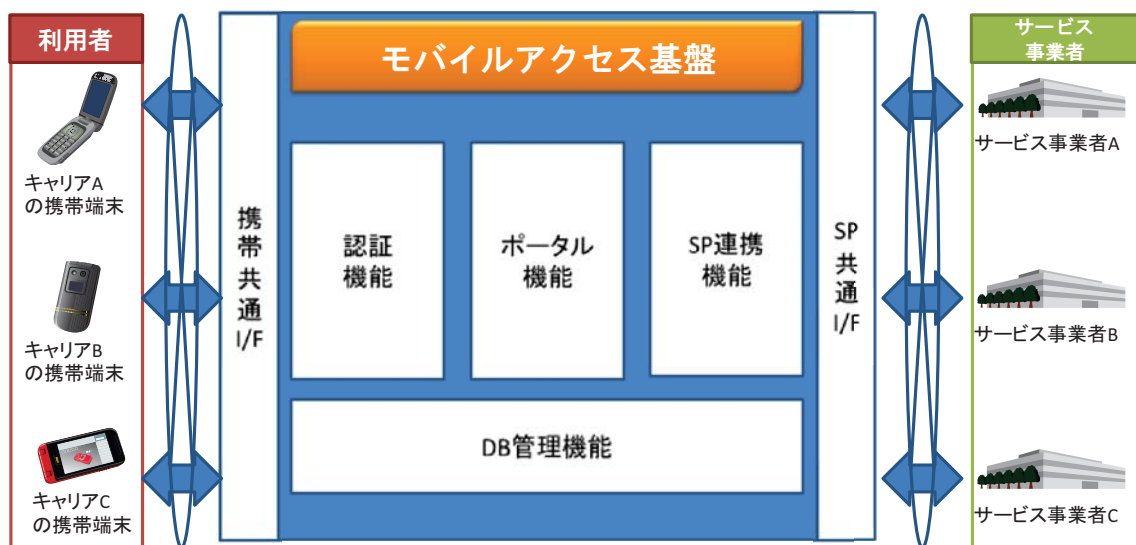


図 4-2-1 モバイルアクセス基盤の概要

モバイルアクセス基盤は、大きく4つの機能を有する。

【認証機能】

認証には、モバイル PKI 技術を活用して、セキュアなアクセスを実現している。商用ベースで実用化されているオペレータ証明書を使用している。

【ポータル機能】

利用者は、複数のサービス事業者より提供された情報を享受することができる。

【SP 連携機能】

サービス事業者は、利用者の所有する携帯電話の仕様を意識することなく、情報の配信、提供ができる。

【DB 管理機能】

利用者毎に個別のデータフォルダを DB サーバに保有し、データの参照やチケット情報のダウンロード等ができるようになっている。

図 4-2-2 に、システムの利用イメージを示す。

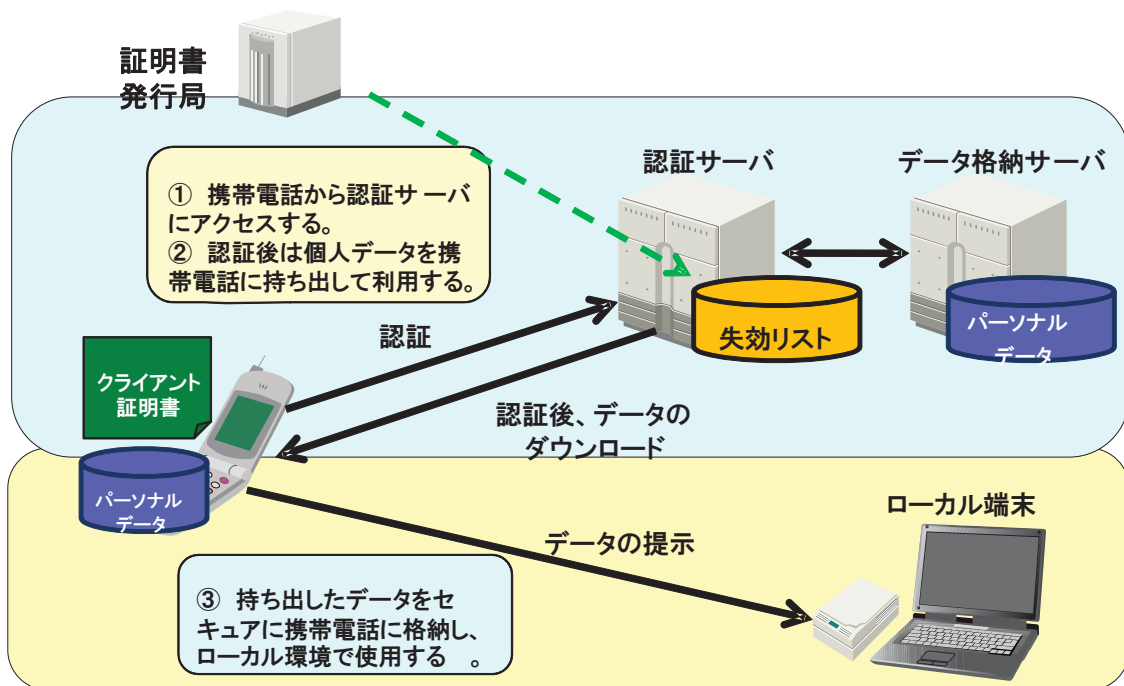


図 4-2-2 利用イメージ

4.2.1 携帯電話のアクセス方式

今回調査したシステムにおける、携帯電話からモバイルアクセス基盤にアクセスする際の方式は、以下の2方式である。

- (1)携帯電話加入者証明書をセキュアSDカードに格納し、モバイルPKI認証を行う方式
- (2)移動体通信事業者が発行する商用ベースの証明書を使用し、利用者IDと証明書を紐付ける方式

上記(1)は、3章「アクセス方式の定義・分類及び課題の整理・検討」で規定した方式のうち、「携帯電話向け公的カード方式」に近く、(2)は、「オペレータ認証情報方式」に近い。図4-2-1-1、図4-2-1-2に、(1)(2)のそれぞれの方式の構成図を示す。

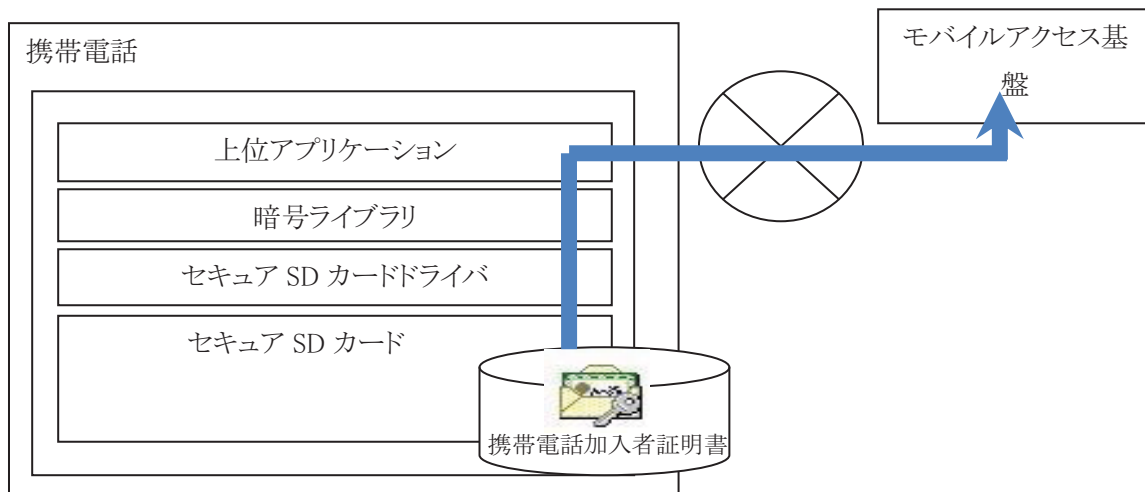


図 4-2-1-1 セキュアSDカードによるモバイルPKI認証

図4-2-1-1で示した構成では、上位アプリケーションが暗号ライブラリのAPIに連携したCryptoAPIの関数を呼び出すことによってPKIの処理を実現している。暗号ライブラリは、CSP用モジュールとセキュアSDカードへのアクセスを行う、IC制御モジュールからなる。また、暗号ライブラリは、Internet Explorer Mobileを通じて、モバイルセキュリティカード内の証明書及び秘密鍵を利用したSSLクライアント認証を実現する機能が実装されている。今回の調査研究で分類した、「携帯電話向け公的カード方式」に近いシステム構成となっている。

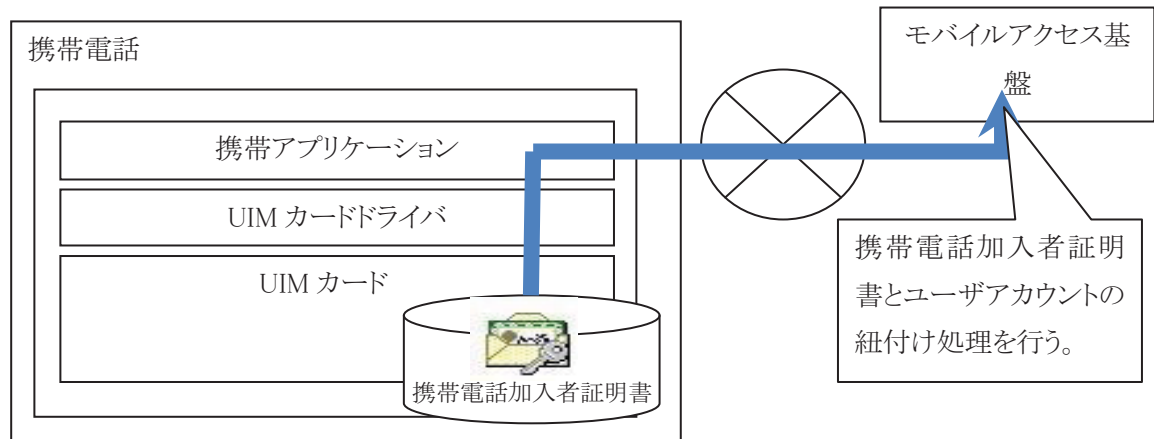


図 4-2-1-2 キャリア証明書による認証方式

図 4-2-1-2 で示した構成では、(株)エヌ・ティ・ティ・ドコモがサービスをしている FirstPass、KDDI(株)の Security Pass を採用しており、モバイルアクセス基盤のアカウントと携帯電話のPKI証明書を紐づける機能を実装している。今回の調査研究で分類した、「オペレータ認証情報方式」に近いシステム構成となっている。

4.3 機能評価

前節で記述した以下の 2 方式について、それぞれ行政サービスへのアクセス方式として想定した場合について、技術面及び利用者視点からの利便性、運用性を評価した。

(1)携帯電話加入者証明書をセキュア SD カードに格納し、モバイル PKI 認証を行う方式

携帯電話向け公的カード方式に見立てて評価した結果(技術面)を表 4-3-1 に示す。

表 4-3-1 携帯電話向け公的カード方式を想定した評価(技術面)

	課題	評価対象	評価
携帯 電話 向け 公的 カード 方式	技 術 面 •携帯電話向け公的カードの媒体の種類 (Bluetooth/メモリ型ICカード/USBトークン/microSD 等)によって適切なインタフェースが必要	○	セキュアSDカード(ICチップ+ フラッシュメモリ)で実現してい る。携帯電話で問題なく通信 することができる。
	•携帯電話向け公的カードと行政サーバを仲介しIC カードコマンドを転送する携帯電話上のプロキシア プリケーションの実装が必要	○	暗号ライブラリは、CSP用モジ ュールとセキュアSDカードへの アクセスを行う、IC制御モジュ

				ールで実現しており、問題なく通信することができている。
		・カードを駆動するだけの電力供給が可能か否か検証が必要	○	ソフトバンクモバイル社製「X01T」にて問題なくセキュアSDカードを駆動することができている。
		・携帯電話向け公的カードと行政サーバ間の応答速度など性能検証が必要	対象外	—
		・電子行政サービスサーバ側で、携帯電話向け公的カードの識別方法の検討が必要	○	証明書情報のOU、CNでユーザの識別を行っている。

利用者視点からの利便性については、一度登録作業を実施した後は、携帯電話をかざすだけで利用できるため、非常に便利であることを実感できる。一方、今回評価したシステムでは、携帯電話から会員登録情報等の文字入力操作が、日頃あまり携帯電話を利用していない利用者にとっては大変である可能性があり、ユーザインターフェースの部分で改善の余地があると考える。

(2) 移動体通信事業者が発行する商用ベースの証明書を使用し、利用者 ID と証明書を紐付ける方式

オペレータ認証情報方式見立てて評価した結果(技術面)を表 4-3-2 に示す。

表 4-3-2 オペレータ認証情報方式を想定した評価(技術面)

	課題	評価対象	評価
オペレータ認証情報方式	・携帯アプリの実装方式の検討が必要	対象外	—(今回はwebブラウザで実施)
	・ID通知時の成りすまし対策のための実装が必要	○	証明書情報のOU、CN及びパスワード
	・オペレータ情報(証明書・オペレータID)と公的認証情報との紐付け方法の明確化	○	モバイルアクセス基盤にて、新規ユーザ登録時に、オペレータ証明書とユーザIDの紐付け処理を行っている。
	・行政サービスサーバ側でオペレータ情報を用いたアクセスであることを識別する方法の検討が必要	○	証明書情報のOU、CNでユーザの識別を行っている。

	・機種変更(オペレータ情報のライフサイクル)への 対応の明確化が必要	対象外	—
--	---------------------------------------	-----	---

利用者視点からの利便性については、(1)と同様、一度登録作業を実施した後は、携帯電話をかざすだけで利用できるため、非常に便利であることを実感できる。本方式では、携帯電話加入者証明書の取得方法が、機種や移動体通信事業者毎に異なるため、操作に戸惑う利用者がでてくることが想定される。電子行政サービスへの適用にあたっては、携帯電話固有の機能を利用する際に、どこまで統一感をもたせるかどうかの検討が必要と考える。

4.4 まとめ

3章「アクセス方式の定義・分類及び課題の整理・検討」で規定した方式のうち、「携帯電話向け公的カード方式」及び「オペレータ認証情報方式」について、実機を用いた機能評価を実施した。技術面の課題について、商用ベースで適用の候補とできることを確認した。

第5章 適用サービスの検討

5.1 概要

5.1.1 検討の目的

携帯電話からの電子行政サービス等の利用シーン・適用サービスを検討するために、諸外国の先進事例を、文献調査、移動体通信事業者や既に携帯電話で電子行政サービスを展開している海外先進事業主体等にヒアリングを行い、調査結果をとりまとめる。

その上で、海外先進事例調査結果、及び、日本の現状を踏まえ、電子行政サービス等へ携帯電話からアクセスする場合において、携帯電話の特性(モビリティ等)及び制約(画面及び入力手段の制約等)を考慮した利用シーン・適用サービスの検討を行い、携帯電話を適用するのに好適なサービスを導出することを目的とする。

5.1.2 検討手順及び検討事項

適用サービスの検討手順及び検討事項を図 5-1-2-1 に示す。

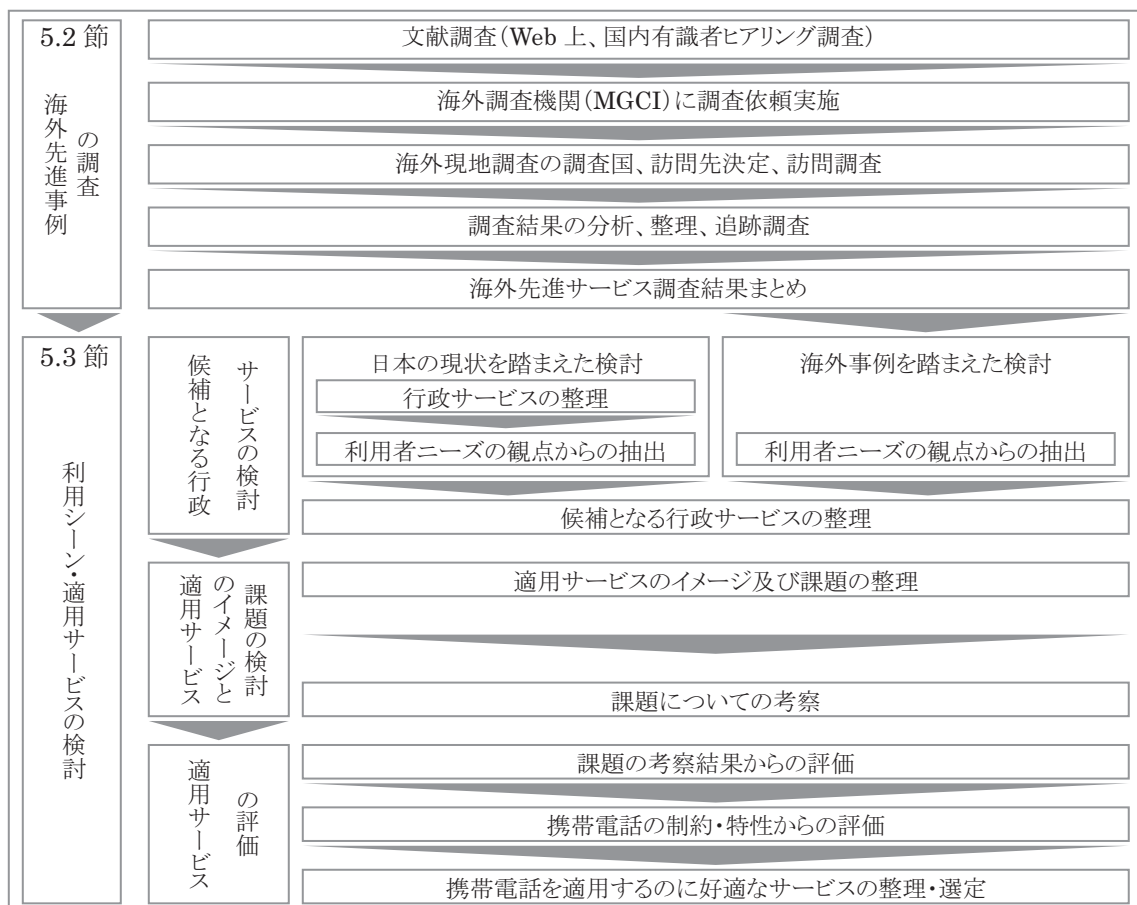


図 5-1-2-1 適用サービスの検討手順及び検討事項

検討の手順としては、まず、5.2「海外先進事例の調査」で海外先進事例の調査を行う。

次に、5.3「利用シーン・適用サービスの検討」で、日本の現状の行政サービスの整理、利用者視点からのサービス候補の検討を行い、海外先進事例とあわせ、携帯電話に適したサービスの候補のリストアップを行う。

最後に、リストアップされたサービスに対し、サービスイメージの検討、課題の整理・検討、サービスの評価を行い、携帯電話に適したサービスの整理・選定を行う。

表 5-1-2-1 に、検討の概要を記載する。

表 5-1-2-1 適用サービス検討の概要

No	検討手順及び検討事項	検討の概要
1	海外先進事例の調査(5.2 節)	
2	文献調査(Web 上、国内有識者へのヒアリング調査)	Web 上での文献調査に加え、移動体通信事業者の有識者、学識有識者等へのヒアリングを実施した。
3	海外調査機関(MGCI)に調査依頼実施	海外の先進サービスを効率よく調査するため、MGCIに調査依頼を行い、海外先進サービス30ケのリストアップを依頼した。また、各サービスに関し、サービスの内容、使用率等の情報収集を依頼した。
4	海外現地調査の調査国、訪問先決定、訪問調査	上記の結果を受け、海外の訪問国、面会先、調査内容を決定した。海外移動体通信事業者が一同に集まる Mobile World Congress (2010/2/15～18、バルセロナ)での打合せを中核にすえ、イスタンブール、ロンドン、パリ、ドイツでの訪問調査を実施した。
5	調査結果の分析、整理、追跡調査	調査結果を、整理、分類し、訪問先および Web 上での追跡調査を実施した。
6	海外先進サービス調査結果まとめ	以上の調査結果をまとめた。
7	利用シーン・適用サービスの検討(5.3 節)	
8	候補となる行政サービスの検討	
9	日本の現状を踏まえた検討	■行政サービスの整理 行政機関から個人向けに提供されている行政サービス(既に電子行政サービスとして提供されているものに限らない)を整理した。
10		■利用者ニーズの観点からの抽出 国民がよく利用し、今後もインターネットで利用したいものの、実際にはインターネット以外を活用する割合が高い行政サービス、すなわち、利用者のニーズがあり、電子行政サービス等の普及・拡大に資する可能性のある行政サービスを抽出した。
11	海外事例を踏まえた検討	日本の現状を踏まえた検討からは抽出されない行政サービスで、携帯電話を適用するのに好適な行政サービスが存在する可能性がある。海外事例調査結果を踏まえ、利用者ニーズが大きいと思われる行政サービスを抽出した。
12	候補となる行政サービスの整理	日本の現状を踏まえた検討、海外事例を踏まえた検討に基づき、適用サービスの候補となる行政サービスを整理し

No	検討手順及び検討事項	検討の概要
		た。
13	適用サービスのイメージと課題の検討	
14	適用サービスのイメージ及び課題の整理	候補として抽出した行政サービスについて、サービスごとに適用サービスのイメージを整理する。さらに、適用サービスのイメージに沿って、携帯電話を適用した場合の課題を整理した。
15	課題についての考察	整理した課題について、その課題解決方策に関する考察を行った。
16	適用サービスの評価	
17	課題の考察結果からの評価	課題についての考察結果を踏まえ、携帯電話を適用可能なサービス进行评估した。
18	携帯電話の制約・特性からの評価	携帯電話の制約・特性に基づいて評価軸を設定し、各サービスの利用シーンを整理した上で、携帯電話を適用するのに好適なサービス进行评估した。
19	携帯電話を適用するのに好適なサービスの整理・選定	課題の考察結果からの評価、携帯電話の制約・特性からの評価の結果を踏まえ、携帯電話を適用するのに好適なサービスを整理した。

5.2 海外先進事例の調査

5.2.1 概要

5.2.1 では海外先進サービスの調査を行う。図 5-2-1 の手順で調査を行った。

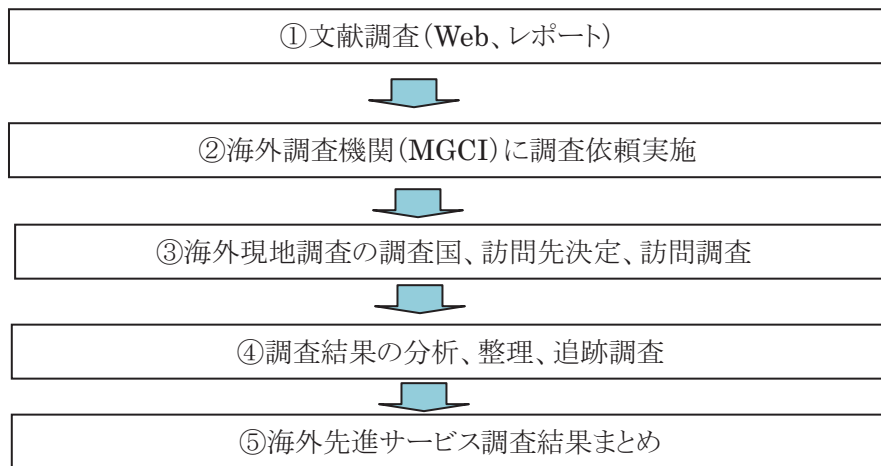


図 5.2.1.1 作業手順

(Step①) 文献調査 (Web 上、国内有識者へのヒアリング調査)

Web 上での文献調査に加え、移動体通信事業者の有識者、学識有識者等へのヒアリングを実施した。

(Step②) 海外調査機関 (MGCI) に調査依頼実施

海外の先進サービスを効率よく調査するため、MGCI に調査依頼を行い、海外先進サービス30ケのリストアップを依頼した。また、各サービスに関し、サービスの内容、使用率等の情報収集を依頼した。

(Step③) 海外現地調査の調査国、訪問先決定、訪問調査

上記の結果を受け、海外の訪問国、面会先、調査内容を決定した。海外移動体通信事業者が一同に集まる Mobile World Congress (2010/2/15～18、バルセロナ)での打合せを中核にすえ、イスタンブール、ロンドン、パリ、ドイツでの訪問調査を実施した。

(Step④) 調査結果の分析、整理、追跡調査

①②③の調査結果を、整理、分類し、訪問先および Web 上での追跡調査を実施した。

(Step⑤) 海外先進サービス調査結果まとめ

以上の調査結果をまとめた。

以下、5.2.2「調査経緯」で調査の経緯を、5.2.3以降に調査結果を示す。

5.2.2 調査経緯

5.2.2.1 文献調査

Web 上での公開情報の調査に加え、国内移動体通信事業者所有の情報を活用し、文献調査を実施した。下記に参照した代表的な資料、URL を表 5-2-2-1-1 に示す。

表 5-2-2-1-1 文献調査リスト(代表的なもの)

N o	資料名	概要	入手先、URL
1	MWC2009(Mobile World Congress 2009) M-Gov セッション資料	2009/2/17にMWC(バルセロナ)で開かれたM-Govセッション資料(MGCIがコーディネート実施)	日立製作所の当該セッション参加者
2	韓国電子行政調査報告書	韓国江南市等の電子行政サービス調査報告	日立製作所の出張者
3	Public I-Pin Service	韓国のI-PIN(インターネットアクセスPIN)の説明ホームページ	http://www.g-pin.go.kr/
4	m-Government: Cases of Developing Countries	Mobile Government LabによるM-Governmentの動向の紹介	http://www.mgovernment.org/resources/mgovlab_afgik.pdf
5	Global E-Government, Brown University	ブラウン大学がまとめたe-Governmentに関するレポート。世界各国のランキング情報も含む。	http://www.insidepolitics.org/egovt07int.pdf
6	Leadership in Customer Service: Delivering on the Promise, Accenture	世界各国のB2Cサービスに関する比較資料(電子行政サービスも含めて記述されている)	http://nstore.accenture.com/acn_com/PDF/2007LCSReport_DeliveringPromiseFinal.pdf
7	Citizen Card goes Mobile	オーストリアのMobile向けCitizen CardのNews	http://www.mgsg.org/digitalcity/documents.jsp?dok=AAAALSQE&dom=AAAALQYV&prt=AAAALQVW&fmn=AAAALQWD&men=AAAALQVZ
8	Turkey: Turkcell Launches New Applications with Gemalto's Mobile Signature Solution	トルコのMobile Signature関係のNews	http://www.gemalto.com/php/pr_view.php?id=424
9	eID Interoperability for PEGS: Update of Country Profiles study Estonian country profile	IDABCが調査した、エストニアの国民IDカード、MobileIDカードの状況が記載	http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Doc?id=32304
10	Mobile Services in Tartu	エストニアタルト市のモバイルサービスが記載	http://www.tartu.ee/data/Mobile%20services%20in%20Tartu.pdf
11	Touch the Future with a Smart Touch	フィンランドのモバイルに関する先進的な取り組みが記載	VTT(フィンランド)のVTT研究所発行のResearch note.
1	Mobile Government: An	書籍:MGCI Prof. Ibrahim	書籍

2	Emerging Direction in E-Government	Kushchu 著、Mobile Government の動向が記載	
---	------------------------------------	------------------------------------	--

5.2.2.2 MGCI での調査

海外先進サービスの調査を効率的に行うために、本事業のメンバおよび有識者にヒアリングを行った。その結果、MGCI (Mobile Government Consortium International, イギリスの NPO) が、昨年の Mobile World Congress で Mobile Government (M-Government) 分野のセッションを取りまとめ、約30ヶ国の NPO メンバを有し、M-Government の調査に関して有効な団体であることがわかり、1 次調査を MGCI に依頼することとした。

以下、MGCI の組織概要と調査依頼内容、調査結果を示す。

(1)MGCI 概要

- 組織名: Mobile Government Consortium International
- 組織の形態: NPO
- 所在地: business at Suite 10, 42 Brunswick Terrace, Brighton & Hove, UK
- MGCI 設立の目的: 世界各国の NPO メンバ(約 500 人)を活かし、各国の M-Government に関する情報共有を図る
- 取引実績: NTTドコモ モバイル社会研究所、ノキア、ビルゲイツ財団他
- MGCI のメンバは以下の国に存在
 - Austria, Belgium, China, Denmark, Deutschland, Egypt, Estonia, Finland, France, Holland, Hungary, India, Ireland, Italy, Korea, Lithuania, Luxembourg, Malta, Poland, Singapore, Spain, Switzerland, Sweden, Turkey, UK, Brazil, Peru, S. Africa, Ghana, Australia, Costa Rica
- MGCI ホームページ: <http://www.mgovernment.org/index.html>

(2) 依頼した調査内容

- MGCI のチャネル、情報入手可能から、海外先進サービスを 30 ケ選定し、各サービス毎に、サービスの内容、開始時期、対象者、使用率、認証手段等の調査を行った。

(3) 依頼期間: 2010 年 1 月 8 日～2010 年 2 月 26 日

(4) 調査結果

表 5-2-2-2-1 に MGCI が調査した、30 の先進サービスの国毎の数を示す。

表 5-2-2-2-1 MGCI 調査の先進サービス

国	サービス数	国	サービス数	国	サービス数
Estonia	6	Hungary	3	Finland	2
UK	3	Austria	3	Deutschland	1
Malta	3	Sweden	2	-	—
Turkey	5	Holland	2	計	30

付録 2 「A REPORT ON SURVEY OF HIGH LEVEL MOBILE GOVERNMENT SERVICES」(mGCI REPORT: R-mGOV-103)に調査結果を添付する。

個々の先進サービスの調査結果に関しては、追跡調査、文献調査、訪問時に得た情報とあわせて、5.2.3 以降に記載する。

(5) 調査結果概要

本節では今回の MGCI の調査によって得られたポイントのみ下記に述べる。

- ① **M-Government** は今後広がっていくサービスであり、まだ普及としてはこれからの状況である。
- ② 携帯電話の特性、主にメール機能(SMS 等)を用いた、税金のお知らせ、災害の各種アラートサービス、行政・国民間のコミュニケーションサービスが行われている。
- ③ スウェーデンをはじめとし、個人毎の医療情報を参照するサービスが開始されている。
- ④ エストニア、トルコ等で、携帯電話をインターネットアクセス時の認証デバイス、契約書への署名デバイスとして使っている国がある。
- ⑤ 電子投票を携帯電話で行うことを計画している国がある。

5.2.2.3 海外訪問調査

5.2.2.3.1 概要

(1) 訪問国選定

訪問国は、全世界の移動体通信事業者があつまる MWC(Mobile World Congress:バルセロナ)、および、今回調査依頼を行った MGCI が所在するイギリス、携帯を署名デバイスとして使うサービスを開始しているトルコ、および、トルコの署名デバイスサービス基盤の開発を行った Gemalto(注 1)が所在するパリという形で訪問国を選定した。

(注1) Gemalto:携帯電話の UIM、ICカード、および関連システムのベンダ。World Wide で50%超のシェアを持つ業界リーダ。

(2) スケジュール、訪問者、面会先

今回海外訪問調査の参加者を表 5-2-2-3-1-1 に示す。

表 5-2-2-3-1-1 海外訪問調査参加者リスト

会社	部署	参加者
(株)エヌ・ティ・ティ・ドコモ	モバイルデザイン推進室 担当部長	佐藤 一夫
KDDI(株)	事業開発部 担当部長	阪東 謙一
ソフトバンクモバイル(株)	モバイルペイメント企画室 室長	木下 直樹
東京工科大	教授	手塚 悟
日立製作所	セキュリティレーサビリティ事業部	桑名 利幸
日立製作所	セキュリティレーサビリティ事業部	川野 隆
日立製作所	システム開発研究所	梅澤 克之

また、表 5-2-2-3-1-2 に訪問先一覧を示す。

表 5-2-2-3-1-2 海外訪問先一覧

日付	訪問先	訪問場所	備考
2/9(火)	フラウンホーファーSIT 研究所	ドイツ:ダームシュタット	(注 1)
2/12(金)	MGCI	イギリス:ロンドン	
2/15(月)	Telenor	スペイン:バルセロナ MWC 会場	
2/16(火)	Turkcell(NFC 部隊)	同上	
2/15(月)-16(火)	MWC 会場調査	同上	
2/17(水)	Turkcell (Mobile Signature 部隊)	トルコ:イスタンブール	
2/19(金)	Gemalto, Valimo	フランス:パリ	

(注1)本打合せは東京工科大:手塚氏のみが出席し、他の打合せは訪問調査メンバ7名参加で行った。

なお、本章では打合せ概要の記載にとどめ、調査したサービスの詳細に関しては、追跡調査の結果もふまえて、5.2.3 以降に記載する。

5.2.2.3.2 MGCI 打合せ

(1)打合せ日:2010年2月12日

(2)面会者:MGCI: Prof. Ibrahim Kushchu、Ms. Gonca Kara

(3)場所:ロンドン Royal Garden hotel 会議室

(4)打ち合わせ概要

- MGCI に1/8～2/26 調査依頼中の海外先進サービス30ヶ調査に関して、2/12 打合せのタイ

ミングで15ヶがリストアップされていたが、その内容に関して中間報告を受け、進め方の議論を行った。

- 調査団として関心のあった、携帯電話を認証・署名デバイスとして使用するトルコの **Mobile Signature** サービス(*1) およびエストニアの **Mobile ID** サービス(*2)に関し、サービスの内容、発行の方法、使われ方に関し、ヒアリングを実施した。

(*1) 電子政府へのリモートログイン認証、電子文書への署名、インターネットバンキングログイン、ATM 認証等の場面で IC カードにかわって携帯電話を使うサービス。

(*2) 電子政府へのリモートログイン認証、インターネットバンキングログイン等の場面で ID カードにかわって携帯電話を使うサービス。

(5)成果

- 海外先進サービス 30 ケ調査の中間報告および2/E までの作業指示を実施した。
- トルコ:Mobile Signature、エストニアの Mobile ID サービスに関して、背景、サービス内容概要を理解した。

5.2.3.3 Telenor 打合せ

(1)打合せ日:2010年2月15日

(2)打合せ場所:MWC 会場会議室

(3)面会者:Telenor:Kristin H. Fleisje、Gemalto:Enrico Perin 他

(4)打合せ目的:ノルウェーの Mobile ID サービスの調査、情報収集

(5)打合せ概要

- Telenor グループ:14ヶ国で事業展開している世界で6番目のモバイルオペレータ。
- Mobile ID サービスのヒアリングを実施。以下概要。
 - すべての Bank で共通化されている BankID (PKI ベース)を利用したサービス。
 - Bank が証明書を発行して携帯電話の UIM に格納。
 - パソコンからインターネットバンキングにログインする際は、パソコンから、BankID と携帯電話番号を入力。該当携帯電話に SMS が届き、ユーザが携帯電話に PIN を入力することでログイン可能となる。
 - 281 の企業等の組織が本サービスを採用している。(行政サービスで使われているかは情報がとれなかった。)
 - ユーザの 50%が本サービス利用。残りの 50%は ID、パスワード等の他の方式を使用している、とのこと。

5.2.3.4 MWC (Mobile World Congress) 2010^(注1)会場視察

MWC 会場において、NFC^(注2)関係の動向調査を行った。訪問したブースは、Gemalto、G&D、Venyon、CASIS 等。

Gemalto、G&D は、WW シェア1、2の携帯電話 UIM および関連サービスベンダ。Venyon は、

UIM にセキュアに OTA(Over the air)^(注 3)で証明書、クレジットカード情報等を発行する仕組み(TSM:Trusted Service Manager^(注 4)基盤)の事業を行っている。Nokia、G&D の合弁会社。

CASIS は、Venyon と同じ TSM 基盤の事業会社。以下、MWC 会場で行われていたモバイルペイメント実験および TSM に関するヒアリング結果を示す。

(注1)WWの移動体通信事業者にとって年1番のビックイベント。2010年2月18日発表情報によると、MWC2010は、200カ国から49,000人を超える入場者があったとのこと。1,300社の展示及び商談スペースが、56,000平方メートルを使って実施された。

(注2)NFC(Near Field Communication):次世代の携帯電話:非接触通信方式の規格として ETSI で規格化され、各国でサービスがスタートする状況にある。NFC は、Felica に加え、日本の住基カード、IC 免許証で採用されている ISO14443 TypeB、および、世界的に交通系カードとして使用されている ISO14443 TypeA 規格をサポートし、さらに高速化を図った規格である。本打合せでは、NFC 技術の電子行政への適用を視野に入れ、現状の NFC のサービス動向の調査を行った。

(注3)OTA (Over the air):携帯ネットワークを用い、携帯電話の UIM に各種情報の書き込みを行うこと。携帯電話のアプリケーション、OS、設定情報の書き込みの場合も OTA という言葉を用いるが、ここでは、UIM への書き込みを意味する。

(注4) TSM:Trusted Service Manager

NFC フォーラム ,GSMA, Global Platform(注 5)で議論され、移動体通信事業者とサービス事業者の間を取り持ち、携帯電話 UIM への各種情報書き込みを安全に信頼をもって行う事業体。Global Platform を使用したサービス事業者と携帯電話 UIM 間のセキュアプロトコルが定義されている。(詳細は 5.2.4「NFC 関連動向」に記述する)

(注5)Global Platform

VISA、Master Card、JCB 等のクレジットカードブランド、および、関連するベンダが中心となり、ICクレジットカード、携帯電話 UIM へのクレジットカードの発行仕様等を取り決めている組織。米国政府身分証明書カード(PIV)、住基カードの仕様等で参照されている。

(1)モバイルペイメント実験

- GSMA,サムソン電子、テレフォニカ、VISA、G&D、インジェニコ、LaCaixa VISA によりモバイル NFC ペイメントの実験を MWC2010 にて実施。
- 400 台のモバイル NFC 端末を GSMA 幹部及び関係者に無料配布。O2(イギリスベースの移動体通信事業者)が 60 ユーロ(約 7,300 円)分のプリペイド通話料を提供。また、La Caixa VISA が 75 ユーロ(約 9,100 円)を提供し、会場内にある 30 店舗にて飲食代金として利用させる実験を行った。
- 通常 IC カードで決済するとき、店舗側端末に接続された PIN パッドから暗証番号を入力するが、今回実験では、携帯電話(スマートフォン)から暗証番号を入力するのが特徴。

(参加企業、団体の役割)

- GSMA:Pay-Buy-Mobile グループ:実験のとりまとめ
- サムソン電子:NFC 機能を実装した端末の開発及び供給
- テレフォニカ:NFC 携帯電話向け O2 ウレット・アプリの提供
- VISA:VISA モバイル・ペイメント・アプリの提供且つ 60 ユーロの O2 プリペイド通話料金の提供
- La Caixa VISA:口座の提供及び 75 ユーロの提供且つ近隣加盟店の開拓
- G&D:NFC 及び SWP 対応の UIM カードの提供及び VISA アプリ搭載 UIM カードの発行
- インジェニコ:会場周辺の加盟店向けワイヤレス決済端末の供給

(2)NFC、TSM の動向

Gemalto、G&D、Venyon、CASIS 等のブースでヒアリングした結果を下記に示す。

- NFC は 2009 年4月、商用サービスが開始された。(Visa Paywave での小額決済、Touch 'n Go(交通系カード)での駐車料金、高速料金支払い等が可能)
- フランス:ニュースで 2010 年 4 月から NFC の商用サービスがスタートする予定。(サービスは小額決済等を予定)
- NFC に関しては、今までは実験が多かったが、ここ1、2年で商用サービス化が加速する状況。
- Venyon は、ノキアと G&D が 2006/12 設立した合弁会社。多数のサービスプロバイダと多数の移動体通信事業者を仲立ちし、OTA で、かつ、安全に携帯電話の UIM に NFC のサービス(クレジットカード、メンバーズカード、ポイント、チケット、証明書等)を格納する TSM(Trusted Service Manager)基盤を提供する。5.2.3.5「Turkcell 打合せ」で説明するのトルコの NFC 実験でも使用されている。
- CASSIS はシンガポールベースの会社で Venyon と同様、TSM 基盤を提供する会社である。
- TSM 基盤に関しては、5.2.4「NFC 関連動向」に調査結果詳細を記載する。

5.2.3.5 Turkcell (NFC 部隊) 打合せ

(1)打合せ日:2010 年 2 月 16 日 11:00-12:30

(2)打合せ場所:MWC 会場会議室

(3)面会者: Turkcell :Burcin Acan
EKART :Senol Saglam
G&D:Pedro Sousa , Michael Tagscherer , Christian Heim ,
Yoshinori Matsumoto

(4)打合せの目的:トルコの NFC 関連サービス、動向調査

(5)打合せ概要

- トルコで、携帯電話の UIM に非接触クレジット決済アプリ(PayPass EMV)を格納し、非接

触クレジット決済端末を設置した店舗で携帯電話による非接触決済を行う実験。(トルコで2008年9月から6ヶ月間のトライアルを実施)

- TSMは、Venyon社のTSMを使用、非接触クレジット決済アプリ(PayPass)は、携帯電話ネットワークを用い、OTAで発行する。
- 高額品に関しては、EMVベースであるため、PIN認証が必要となる。その際、決済端末から携帯電話にPIN入力要求。ユーザは携帯電話にPINを入力し、再度、決済端末にかざすことで決済が完了となる。低額品に関してはPIN入力は不要。
- 商用化時期:2010年末商用化予定

5.2.3.6 Turkcell (Mobile Signature 部隊) 打合せ

(1)打合せ日:2010年2月17日

(2)打合せ場所:イスタンブールTurkcell本社近くのホテル会議室

(3)面会者: Turkcell: Mehmet Turan
Lawyer : Tugril Sevim
Gemalto : Pinar Bilgin, Tsutada

(4)打合せの目的:トルコの Mobile-Signature サービスならびに電子行政サービスの調査

(5)打合せ概要

5.2.3「Mobile Signature 関連動向」、5.2.5「海外先進サービス調査結果」に記載する。

5.2.3.7 Gemalto,Valimo 打合せ

(1)打合せ日:2010年2月19日

(2)打合せ場所:パリ(Gemalto 本社)

(3)面会者: •Gemalto: Cedric Collomb, Kenji Nishi 他
•Trusted Labs: Claire Loiseaux
•Valimo :Juha Mitrunen

(4)打合せの目的:

- 世界no.1 UIMカード、UIMソリューションベンダからみた世界各国の m-Government の動向、Mobile Signature 基盤の状況、フランスの取り組み状況の調査

(5)打合せ概要および成果

- フランスの Mobile Signature 動向に関する動向調査を実施。SFR(フランスの移動体通信事業者)が、保険等の契約書のサインのために Mobile Signature の実験を実施している。その状況を調査した。(詳細 5.2.3「Mobile Signature 関連動向」参照)
- Valimoは2004年以降、トルコを含む各国向けに、Mobile Signature 認証基盤のフィールドテスト、および、基盤開発を行っている会社。2010年2月に Gemalto に買収された。
- 欧州各国の電子政府およびICカード化の状況をヒアリング。携帯電話のUIMに国民カード

をいれる形での M-Government のサービスの必要性は認識しているが、まだこれからの状況、とのこと。

5.2.3.8 ドイツ (SIT) 打合せ

(1) 打合せ日: 2010 年 2 月 9 日

(2) 打合せ場所: ドイツ: フラウンホーファー SIT 研究所 (Fraunhofer Institute for Secure Information Technology)

(3) 面会者:

SIT: Dipl.-Math. Wolfgang Schneider,
Dipl. Chem, Dipl.Inform, Ulrich Waldmann

(4) 訪問の目的:

- ・ 海外先進サービスの調査に当たり、eID(国民 ID)の議論が活発に行われているドイツを訪問し、モバイル署名、電子認証、モバイルサービスの状況の調査を行った。

(5) 打合せ内容

- ・ モバイルサービスに関しては、特に特徴のあるサービスはなく、これといって新しいものはないとのことであった。
- ・ 電子署名法に関しては、デジタル署名法が 1997 年に施行され、連邦政府が 1997 年 10 月 22 日にデジタル署名令が公布され、1997 年 11 月 1 日に施行された。
- ・ 電子認証の法制度化はされていなく、その必要性についても現在のところ議論されていないとのことである。
- ・ 国民 ID に関しては、現在、eID (Electric ID) に対する検討および実証実験が盛んに行われており、これを利用することで、本人の確認、さらにはサービスとの連携をスムーズに行うことができる基盤を構築中である。
- ・ モバイル署名に関しては、電子署名の一部との考えから、特に別途考える必要がないとのことであった。これは欧州の他の国でも同様であるようだ。

5.2.3 Mobile Signature 関連動向

本節では、電子行政サービス、および、インターネットバンキング等の民間サービス向けに、携帯電話を認証、署名デバイスとして使用する Mobile Signature の関連動向調査結果を示す。

5.2.3.1 概要

Mobile Signature とは、携帯電話の UIM の耐タンパ領域に署名鍵を格納し、各種手続き、文書等の署名に携帯電話を使用可能とするサービスである。

調査した範囲(トルコ)では電子署名法の法的な裏づけをもったサービスであり、他の国でも同様と推測する。また、標準化に関しては、GSM イニシアティブで仕様の議論がなされ、ETSI で規格化が完了している。

本仕組をもちいて、電子政府ポータルへのログイン時の認証、裁判所文書等の公的文書、結婚申請、納税申告等の行政手続きへのサインに加えインターネットバンキングログインの認証、ATM の銀行カードレス認証等、幅広い分野で認証の手段として用いられ始めている。

図 5-2-3-1-1 に Mobile Signature の典型的な仕組みおよび流れを示す。

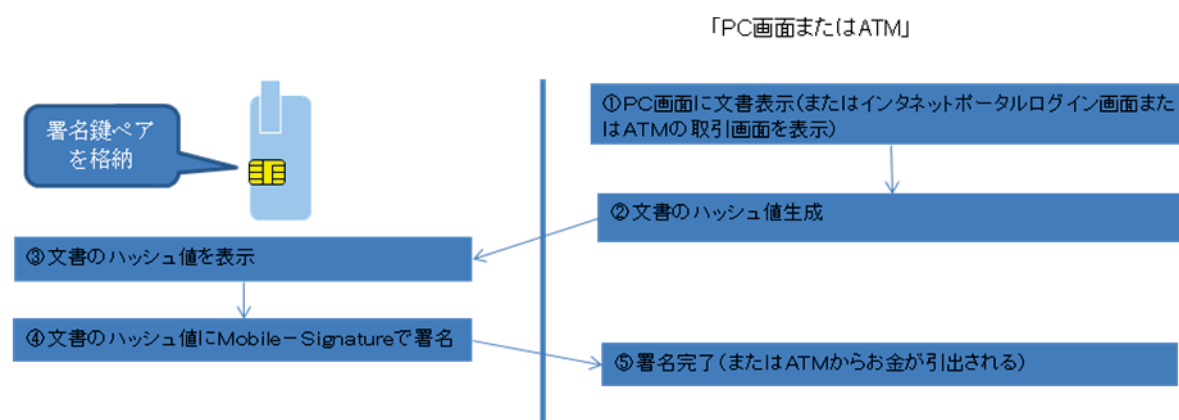


図 5-2-3-1-1 Mobile Signature の仕組み

まず、携帯電話の UIM 領域には署名に使用される署名鍵が格納されている。手順としては、①で PC 画面に文書を表示する。その文書をもとに②でハッシュ値を生成し、SMS メール機能を用い、③で携帯電話にそのハッシュ値を表示する。利用者はその後④で③のハッシュ値に対して携帯電話の UIM に格納されている署名鍵を用い署名し、PC 署名が正しくなされると⑤で PC に制御が渡される。ここで①の文書は、電子行政インターネットポータルのログイン認証画面でも、インターネットバンキングのログイン認証画面でも、ATM の取引認証画面であっても同等の仕組みで署名、認証ができる。

特筆すべき点を、下記に示す。

- ・ 名前からは **Signature**=署名のイメージがあるが、署名の仕組みを認証にも使用していること。
- ・ トルコでは電子署名法を裏づけの法律とし、電子行政ポータルへのログイン認証にも使用している。
- ・ エストニアでは、国民 ID を携帯の UIM に格納し、トルコと同様に電子行政アクセス時の認証、インターネットバンキングの認証に使用している。
- ・ 署名鍵発行時の本人確認の方法に関しては、国毎で若干差がある。トルコの例では、移動体通信事業者のショップ窓口で、国民 ID 証(紙)に提示することで、移動体通信事業者が本人確認を行っている。エストニアの例では、国民 ID カード(IC カード)を PC に接続し、ネットで携帯に国民 ID カードの同等の効力をもつサブ ID 情報を発行している。(エストニアでは国民全てが国民 ID カードを所有しているという前提で運用が組み立てられているとのことである)
- ・ 10 ケ国程度の国がサービス開始を検討している。国によって推進母体が異なり、移動体通信事業者主導の国と、銀行主導で進んでいる国と、第 3 者機関が推進している国がある。

(1)GSM イニシアティブ

下記移動体通信事業者が参加し、Mobile Signature の議論が行われた。

- | | |
|------------------------------|--------------------------|
| ・ Orascom (Egypt) | Etisalat (UAE) |
| ・ Telenor (Sweden) | T-Mobile (Germany) |
| ・ China Mobile (China) | Vodafone (UK) |
| ・ Elisa (Finland) | Orange (France) |
| ・ SFR (France) | Vimplecom (Russia) |
| ・ Bharti (India) | SK Telecom (South Korea) |
| ・ Three (Germany) | KPN (Netherlands) |
| ・ Telefonica Mexico (Mexico) | Centertel (Poland) |

(2)ETSI 規格(*1)

Mobile Signature 関連規格を以下に示す。

- ・ TR 102 071, TR 102 203, TR 102 206,
- ・ TS 102 204 (Web Service), TS 102 207 (Roaming)

(*1) ETSI (European Telecommunications Standards Institute) : 欧州電気通信標準化機構

(3)各国の動向

下記国が Mobile Signature サービスをここ1~2年のタイミングで始めようとしている。

- ①移動体通信事業者が中心になって推進している国(カッコ内は移動体通信事業者の

名前を示す):

Turkey(Turkcell)、Spain (Telefonica)、Slovenia(Mobitel)、
Finland(Teliasonera,Elisa)、Estonia (EMT)

②銀行主導で推進している国:Sweden、Norway

③中立第三者機関がエコシステムの HUB となり推進している国:Malaysia

(注)上記分類はできていないが、上記以外にもエジプトで Mobile Signature を 2010/2月初旬に、スイスが 2009 年度内にスタート予定との情報をTurkcellから入手した。

以下代表的な国(トルコ、エストニア、フランス、ノルウェー)に関し、Mobile Signature に関する調査結果を示す。

5.2.3.2 トルコ

(1)サービスの概要:携帯を署名・認証用デバイスとして利用するサービス。(認証にも使う)

(2)運営主体 : Turkcell (トルコで最大の移動体通信事業者)

(3)サービス開始時期:2007/2(e-Government サービスは 08/12 開始)

(4)月額使用料 :5トルコリラ/month(約 300 円強/月)

(5)現在 Mobile Signature ユーザ:

- 10 万人(目標:100 万人/ '2011、潜在ユーザは Internet banking user 500 万人, Internet user 3600 万人, (参考)トルコの人口:7500 万人)

(6)サービスの概要:

- 携帯電話を、ATM 取引認証、インターネットバンキングのログイン認証、電子政府ポータルへのログイン認証、行政申請手続きへのサイン、契約書・公文書への署名のための署名認証デバイスとして使用する。ここで認証においては、2 要素認証の2ケ目として使う。(1 ケ目はログイン ID、口座番号等)

(7)経緯

(背景)ロシア、ブラジルからインターネットバンキングのハッキングが行われ、2 factor authentication law が制定(2010 から施行)

- 2004:E-Signature Law制定

- 2006:Pilot

- 2007/2:12サービス開始

- 2008/12:36サービス、eGov portal 向けサービス開始

- 2009/7 時点:サービス数>50、対応バンク数=14

(8)発行方法

- 移動体通信事業者(Turkcell)のShopでID証(紙)を提示し、本人確認を行う。(トルコではI

Dカードは現時点で普及していない)

- ・ 次に移動体通信事業者が(Mobile Signatureの鍵ペアが格納された)UIM カードを本人に送付

(9)使用頻度:12~15 回/月。90%がバンキング(3000ATMでの金の引き出し、インターネットバンキング)関係。

(10)対応するe-Governmentサービスとしては下記に対応している。

- ・ e-Justice:主に法曹関係者向け、法廷の各種書類へのサイン
- ・ e-education:親および生徒からの試験の成績の参照・連絡、および、親への生徒の欠席通知の連絡
- ・ e-healthcare:ヘルスレコードの患者からの参照、医師からの患者データの参照、病院の予約等

(注)Data ベースサービスは Done、1-2年ですべての病院がサポートするとのこと。

- ・ Information request:情報提供要求
- ・ Complaint forms:目安箱
- ・ Engagment request:婚姻申請
- ・ Tax declerations:税申告
- ・ E-procurement / E-tender:e 調達/入札
- ・ Business registrations:事業許可申請
- ・ Working registrations:雇用申請
- ・ Constrection queries & applications:建築許可申請
- ・ E-invoice:電子請求
- ・ Drivers license renewal:免許証更新
- ・ Address update:住所変更届け
- ・ Database access to Police records with mobile devices:警察レコードへの携帯からのアクセス

(11)その他、特筆すべき点

- ① 行政ポータルアクセス時の認証処理は、電子署名法に基づいた署名技術をもちいた認証を行っている。認証はポータルにはいる際に一度だけ実施される。
- ② Mobile-Signature は、ETSI Mobile-Signature Standard に準拠
- ③ Mobile-Signature の加入者は、非加入者に比べ ARPU(Average revenue per unit: 1人あたりの通話料+パケット料金)が 2.5 倍になっている。
- ④ ドキュメントへの Mobile Signature による署名は、PDF のプラグインが開発されている。
- ⑤ 携帯電話への Mobile Signature 登録時の本人確認は移動体通信事業者のショップ窓口で行われ、電子政府がそれを信用してポータルへのアクセスを許している点。
- ⑥ 同じ基盤の上で、官民サービスが連携して同居している点。

①の電子署名法に関しては、

- Turkcell の顧問弁護士に聞いた範囲では電子署名法のカバーする範囲はほぼ同じ
- 認証に関しては、法律としては電子署名に関する定義だけであり、運用で認証にもつかえるようにしている様子である。
- 詳細は法律専門家ふくめた調査、議論が必要。

以下、ATM での取引認証、および、電子政府インターネットポータルログインを例に利用イメージを示す。

(注) Turkcell からのプレゼンテーション資料から本報告書への転用目的での転載の許可を受け掲載した。本報告書以外への転載、転用を禁止します。

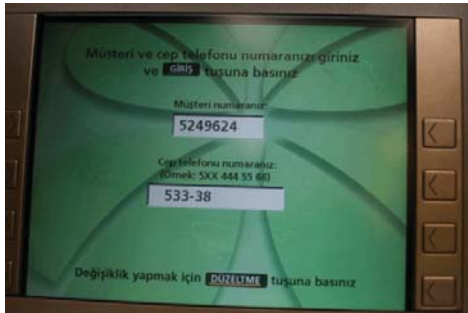
(利用例1) ATM での利用の例



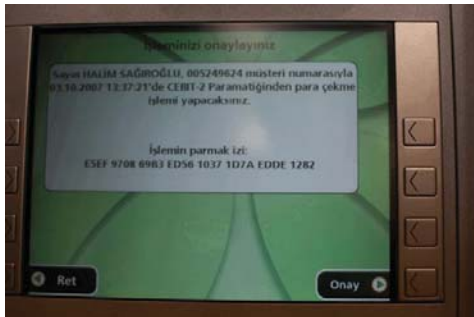
①銀行カードをいれず「Enter」を入力



②「Money withdrawal using mobile signature」を選択。(左列の一番下のメニュー)



③口座番号と携帯電話番号を入力



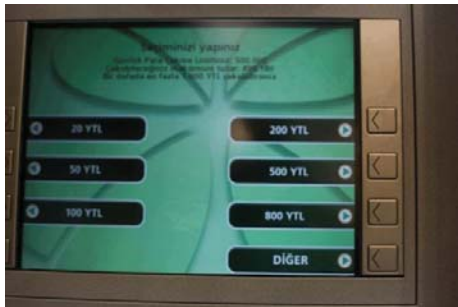
④ハッシュ値が表示される。



⑤携帯に SMS メッセージが届き、署名用 PIN をいれてサインする。



⑥取引認証完了。

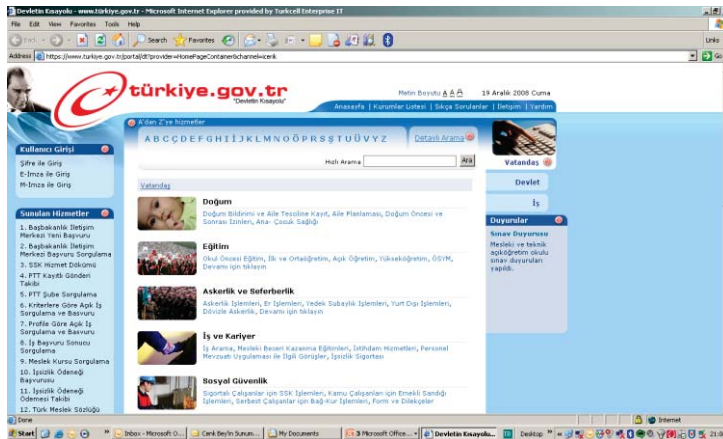


⑦取引画面(引き出し金額入力)



⑧現金引き出し

(利用例2) 電子政府ポータルログイン認証の例



① 電子政府ポータルへログイン開始(ID入力)



② 携帯電話にとどいた SMS に対してサインを行う。
③ ログイン認証完了

5.2.3.3 エストニア

(1) サービスの概要: 携帯の UIM に国民 ID のサブ情報を格納するサービス。

(認証、署名に使用)

(2) 運営主体 : EMT (エストニアで最大の移動体通信事業者)

(3) サービス開始時期: 2007/5

(4) 現在 Mobile ID ユーザ: 2万人程度 (対エストニア国民=130 万人)

(5) Mobile ID を使ったサービス

- ・ インターネットバンキング時の認証:
- ・ eProcurement : e 調達
- ・ eHealth : 患者のヘルスレコードの格納、参照サービス。患者と医者が参照できる。(ただし現在開発中)
- ・ e-Justice: 会社の登記時のサイン、および、法廷関係で弁護士がサインとして使う。
- ・ Estonian Motor Vehicle 自動車登録センタの申込書の署名。
- ・ M-Parking: 駐車場の料金支払い

(6) Mobile ID の発行の方法

- ・ 前提としてエストニアでは全ての国民(大人)が国民 ID カードをもっている。
- ・ 携帯上の Mobile ID の活性化(有効化)は、国民 ID カードを Web 環境に接続し、行う。

(7) その他

- ・ PC+国民 ID カードではなく、携帯電話(Mobile ID)を使う必然性としては、屋外で使う場合に、リーダを持ち歩かなくていいとのこと。(PCだと国民 ID カードのリーダを持ち歩かないといけない) 具体例としては、M-Parking の駐車料金支払い、e-ticket 等。

(注)M-parking: 携帯ネットワーク経由で、公共駐車料金を支払うことが可能。パーキングメータと支払いが連動している。時間延長がリモートで(例えば買い物中に)できるので便利とのこと。50%以上の支払いが携帯電話で行われる。日本だとモバイル Felica が普及しているので、タッチで支払うイメージが強いが、欧州ではその文化はなく、インターネット経由での支払いとなる。

5.2.3.4 フランス

- ・ SFR(フランスの移動体通信事業者)が、2008 年に Mobile Signature を用いた契約書への署名サービスの Pilot 実験を実施。近々サービスをスタートする。
- ・ SFR の携帯ショップで Mobile Signature を携帯電話に発行
- ・ 登録時の本人確認は SFR のショップで ID カードの目視で行う。
- ・ 保険、レンタカーの契約書のサインに Mobile Signature を使用する。
- ・ 公共サービスへの適用はこれから検討の状況。

5.2.3.5 ノルウェー

(1)前提: Telenor:世界で 6 番目の移動体通信事業者。

ノルウェーは国民 ID カードは発行していない。

(2)Mobile ID サービス

- 2009 年サービススタート
- UIM の中に BankID を入れる。BankID はすべての Bank で共通化されたコードで PKI ベース。
- Bank が証明書を発行して携帯電話の UIM に入れる。
- 鍵は 1 種類で認証と署名に使える。
- PC で Web アクセス時に携帯電話に SMS が届いて、携帯電話で PIN を入力し(署名して)、PC から Web アクセスが完了する。(トルコと同じ)
- 250 万証明書が発行済み(ちなみに 国民人口=450 万人なので半分以上が Mobile ID を持っている)

(3)その他

- サービスに関して、281 の企業、団体が BankID を使っている。
- Internet Banking サービスに関しては 50%が Bank ID (PKI ベース)を使用。残りの 50% はその他の方式 (ID、パスワード)を使用。
- 参考 URL: www.bankid.no, www.posten.no

5.2.4 NFC 関連動向

3 章「アクセス方式の定義・分類及び課題の整理・検討」で、アクセス方式の検討を行ったが、公的認証情報方式と、携帯電話向け公的カード方式において、認証に必要な公的認証情報を携帯電話の UIM 等の格納媒体に発行・更新するためには、他者から改竄、盗聴されることなく、安全に携帯電話の UIM 等の格納媒体上に送り届ける仕組みが必要である。NFC では本仕掛けが定義されており、本節では、海外訪問調査、机上調査の結果に基づき、携帯電話に安全に行政関連情報を発行する仕組みに関し、報告する。

今回調査し、報告するのは、TSM(Trusted Service Manager)という概念である。

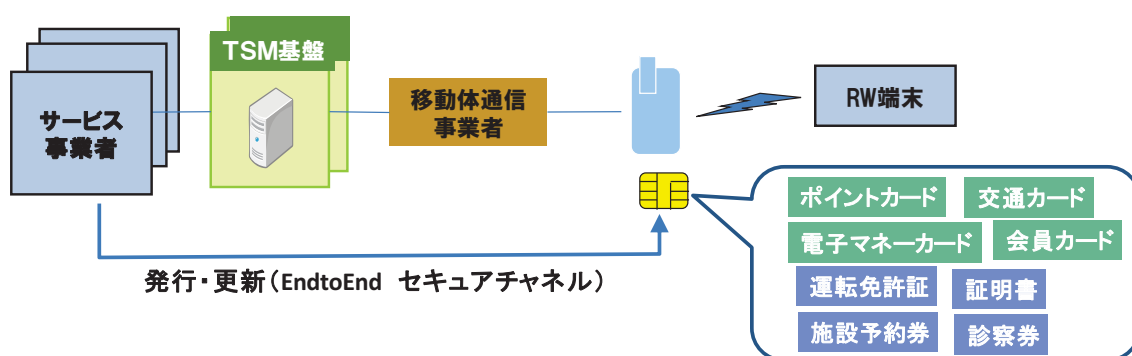


図 5-2-4-1 TSM の位置づけ

TSM は、NFC フォーラムを中心に GSMA, Global Platform で議論され、移動体通信事業者とサービス事業者の間を取り持ち、携帯電話 UIM への各種情報書き込みを安全に信頼をもって行う基盤かつ事業体である。基盤の protocols としては Global Platform で規定されたサービス事業者と携帯電話 UIM 間のセキュアプロトコルを用いている。

図 5-2-4-1 に示すとおり、携帯電話の UIM には、証明書、ポイントカード、電子マネーカード等の多数のオブジェクトの格納が求められる。個々のオブジェクトはサービス事業者が各々異なり、個々のサービス事業者から、他のサービス事業者、移動体通信事業者を含む第 3 者に、改竄、更新されることなく、安全に発行・更新する環境 (TSM 基盤) が必要となる。TSM 基盤は、クレジットカード等の発行に用いられる GlobalPlatform の EndtoEnd セキュアチャネルを使用している。

次に TSM 事業体という概念に関して説明する。TSM 事業体がない場合は (例えば各移動体通信事業者が TSM 基盤を持つ場合)、各サービス事業者は、各オブジェクトを携帯電話に格納する契約 (通常有料契約) を、各移動体通信事業者と結ぶ必要がある。契約の数としては、サービス事業者 N、移動体通信事業者 M とすると $N \times M$ となり、サービス事業者、移動体通信事業者ともに大変な作業となる。また、この環境では移動体通信事業者は技術的には、UIM 上の全てのオブジェクトを盗み見ることが可能となるため、当該オブジェクトのセキュリティ面、個人情報保護面で高いセキュリティが必要とされる場合は問題となる。(たとえば、サービス事業者と移動体通信事業者が競

合状況にある場合も問題となる)

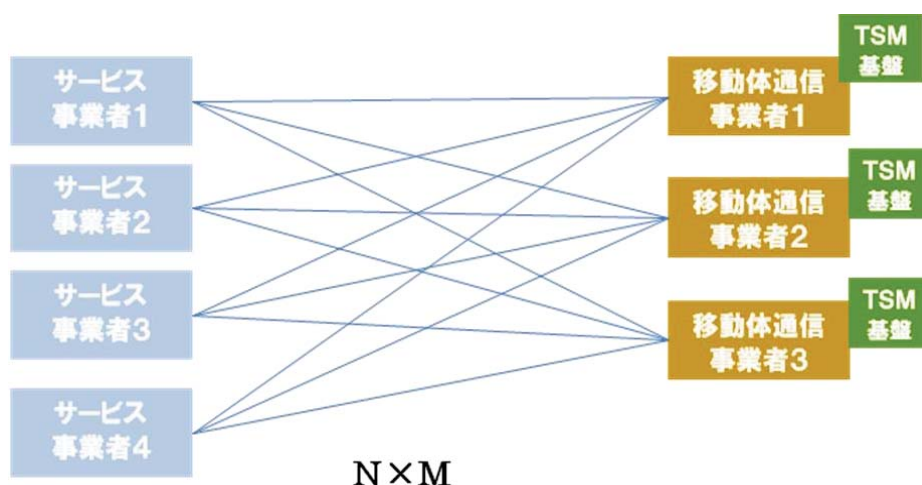


図 5-2-4-2 TSM 事業者がない場合

ここで登場するのが、TSM 事業者である。TSM 事業者は、信頼できる中立第 3 者であり、図 5-2-4-3 に示すように TSM 事業者が、サービス事業者と、移動体通信事業者の間を仲介し、契約の数を $N+M$ とすることができる。各サービス事業者からみると、TSM 事業者とのみ契約を結べばよい。また、セキュリティ面では、サービス事業者は、他の誰からも安全な形で、UIM 上のオブジェクトを発行、更新可能となる。

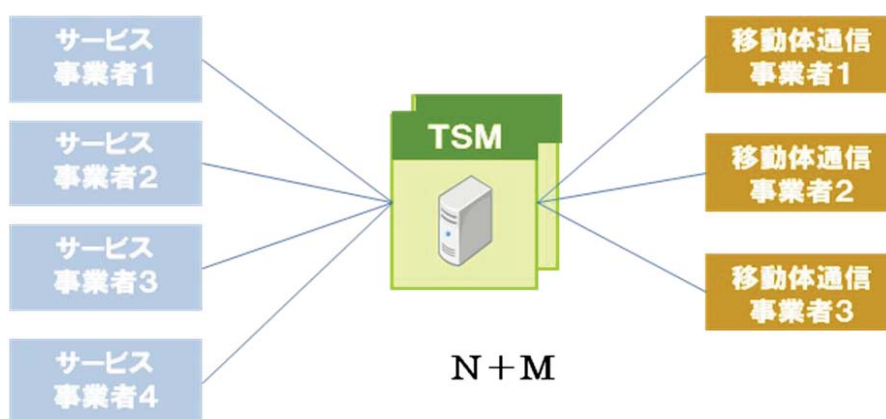


図 5-2-4-3 TSM 事業者が存在する場合

以上をまとめた、NFC、TSM に関する将来像を図 5-2-4-4 に示す。TSM 事業者は複数存在可能である。行政向けデータの発行は、認定、官独自の運用基準等が求められることが多く、TSM 事業者としては、民間向けとは独立事業者とした。本エコシステムとすることにより、多数ある各行政機関(各省庁、自治体)は、官 TSM 事業者と 1 本の契約を結ぶだけで、各種行政情報(運転免

許証、各種証明書、施設予約券等)を安全に、携帯電話の UIM に発行可能となる。

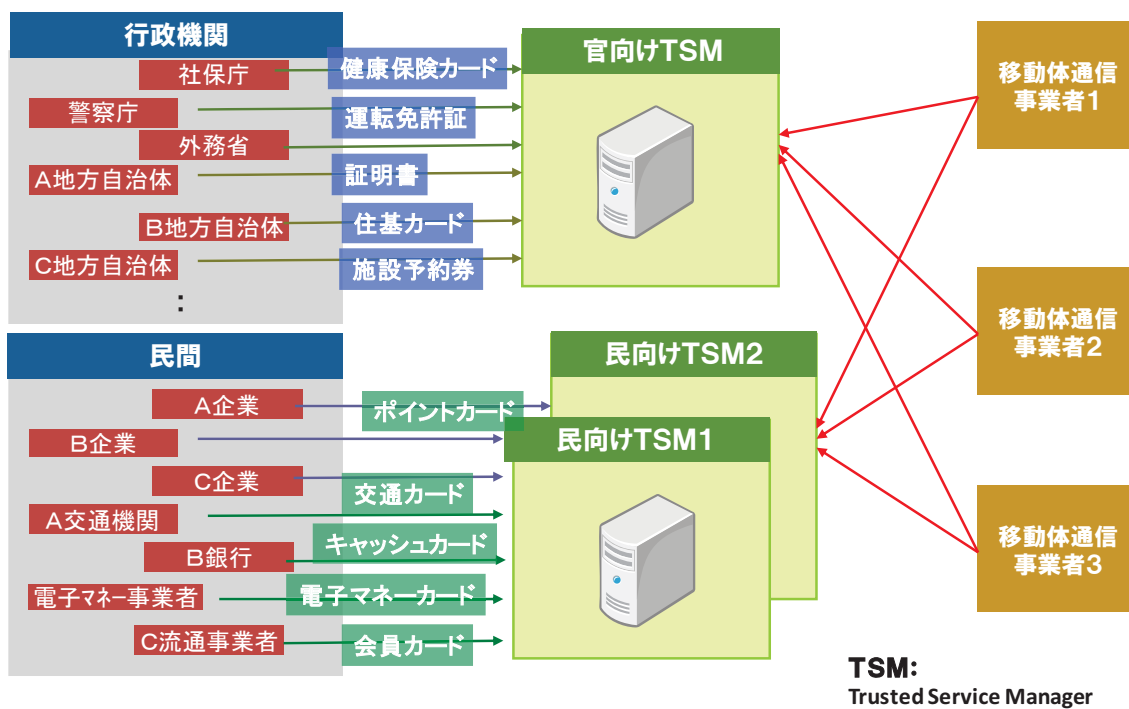


図 5-2-4-4 TSM の将来像

5.2.5 海外先進サービス調査結果

5.2.5.1 海外先進サービス一覧

まず、MGCI での調査結果をベースに、日本視点での先進性を考慮し、サービスの選定を行った。次に、海外訪問調査、追跡調査の情報に加え、内容のブラッシュアップを図った。海外先進サービスの調査結果を、表 5-2-5-1-1 海外先進サービス一覧に示す。

表 5-2-5-1-1 海外先進サービス一覧

国	#	サービス	開始時期	説明	サービス利用率	備考
トルコ	1	Mobile signature (行政関係は、2009)	2007 (行政関係は、2009)	携帯の UIM に PKI 署名鍵を格納し、電子行政ポータルログイン時の認証、文書、公文書への署名を可能とするサービス。	<1%現状, 2%/2011(見込)	
	2	Mobile Government Portall	2009/10	政府が提供する携帯電話向けポータル Mobile Signature でログインした環境(セキュアな環境下)で使用する。 (ポータルの内容としては) <ul style="list-style-type: none"> ・新しい規制、プレスリリース等の閲覧サービス ・免許違反の支払い ・納税(自動車税等) ・目安箱(苦情窓口) ・免許更新申請 	1%	
	3	e/m Customs	2009/10	税関申告の電子化への取組みは従来から行われてきたものの、法的解釈により、自筆のサインを記載した上で税関への申告を行わなければならない、業務の遅延及びペーパーレスへの移行の阻害要因となっていた。 2009年10月に施行された新しい関税法及び規則により、電子署名により税関申告を提出することができるようになった。 2010年4月までにペーパーレスの税関申告手続きへの移行が計画されている。関連する技術の検討は、2008年に完了しており、e-signature と Mobile Signature がトルコ税関で使用可能である。 貿易事業者は、GSM Operator が提供する Mobile Signature と、サービスプロバイダが提供する e-signature により、通関手続きを行うことができる。 PC でも携帯電話でもシステムを利用することができる。	25-50%	

国	#	サービス	開始時期	説明	サービス利用率	備考
	4	e-education	-	学校での生徒の親への欠席連絡、試験結果、成績の連絡・参照	-	
	5	e-healthcare	2011	ヘルスレコードの患者からの参照、医師からの患者データの参照、病院の予約等のサービス(注)DataBase サービスは完了、1-2年ですべての病院がサポートする予定	10-25%(見込)	
	6	Forestry Fire Alert	2007	森林火災があったときに携帯電話にAlertが送信される。	-	
ESTONIA (Tartu City)	1	Mobile ID	2007	Mobile ID を携帯電話の UIM 上に格納し、インターネットバンキングへのアクセス時の本人認証、文書への署名を、安全に行うことができる。 Mobile ID を用いた電子署名は、eID カードと同等の法的意味を持ち、モバイル ID を利用するときは、eID カードおよびカードリーダーは不要である。(携帯が両方の機能を担う。)	1-5%	
	2	mTeacher	2005/1	生徒の両親と教師とのコミュニケーションを改良することを目的とし、教師が両親に有益な SMS を送信できるようにするサービス。試験の結果の連絡や、生徒欠席時の親への連絡に使用する。	50-100%(Tartu の学生に対しての比率)	
	3	neighborhood	2005/1	Tartu の社会活動に積極的に参加する市民に対し、警察が、携帯電話、SMS を利用してヘルプを求めるサービス。 警察は、迷子、誘拐等が発生した場合に、バス、タクシーの運転手等の Active Citizen にメッセージをインターネット経由で送信し、Active Citizen に協力要請をすることができる。	50-100%	
	4	M-Parking	n/a	携帯ネットワーク経由で、公共駐車料金を支払うことが可能。パーキングメータと支払いが連動している。時間延長が、リモートで(例えば買い物中に)できるので便利とのこと。日本ではモバイルFelicaが普及しているので、タッチで支払うイメージが強いが、欧州ではその文化はなく、インターネット経由での支払いとなる。ビジネスモデルとしては、市、移動体通信事業者、システム運営会社のリベニエーション。 携帯、PCからの投票。投票者の本人確認は、国民 ID カードまたは Mobile ID により行う。	50-100%	
HUNGARY	1	mParking	2006	ユーザは、銀行口座のプリペイド口座、携帯電話会社のポストペイ口座から、駐車料金を支払うことが出来る。	50-100%	
Holland	1	Amber alert	2008/11	子供が誘拐されたり、行方不明になったり、子供の生命・健康に対する危険がおきたとき、警察が Alert を配信する。(PC, 携帯電話, デジタルサイネージ, SNS, マッセージを含めた統合的な Alert system)	-	

国	#	サービス	開始時期	説明	サービス利用率	備考
MALTA	1	Online VAT Return	n/a	WEB 上での税サービスのサポートサービス。納税者は、付加価値税(VAT)の還付期限に関して、SMS や電子メールを通して通知を受け取ることができる。	-	
	2	mNotifications	n/a	電子政府のいろいろなサービスで提供される電子メールやSMSの通知サービス。One Stop で使用可能とする。また、現在の、もしくは、新しい電子政府の取組みも市民にお知らせしている。	1-10%	
	3	Driving License Services	n/a	運転免許更新、国際免許申請をオンラインで申請することができる。また、サービスの補助、サービス完了時の通知などに、SMS のアラート機能が提供されている。	-	
SWEDEN	1	mHealth	n/a	Uppsala 州では、患者が自身の医療情報と医療・健康情報のアカウントにアクセスできるサービスを提供している。 ユーザがシステムに利用者登録を行うと、ユーザ名とPIN コードが発行される。また、ユーザの携帯電話番号が認証で利用される。ユーザが自分自身の医療・健康情報のアカウントにログインする際、ユーザ名とPIN コードを入力し、SMS でワンタイムパスワードが送られ、これらの手順によりユーザ認証が行われる。ユーザ認証された後に、自身の医療・健康情報を参照することができる。	-	
FINLAND	1	mServices in Oulu (*1)	2005	フィンランドの都市 Oulu 市では、NFC を使ったさまざまな自治体、民間企業のモバイルサービスが可能である。 自治体のモバイルサービスとしては、下記サービスが可能である。 <ul style="list-style-type: none"> •水泳チケット発行、釣り許可証申請、歯医者予約 •観光客向け観光情報提供、バス時刻表 •Health monitoring service <ul style="list-style-type: none"> •投薬履歴の保存、投薬管理 •在宅検診(血圧、体重他)、緊急時通報等 •視覚障害者向け BlindNFC サービス(タッチすると音声でガイド) •学校低学年向け登校状態のお知らせ 等 	-	*1
韓国	1	ソウル江南区：洪水警報サービス	n/a	ソウルを横切る漢江では、皆が駐車場使っている。洪水の時はアラームが携帯に入る。	-	

(*1) フィンランドの Oulu 市では、過去、SmartTouch プロジェクトという大規模な NFC の実験が行われた。本プロジェクトは、EU8ヶ国、22組織 (Nokia, Oulu 市, TeliaSonera (北欧の移動体通信事業者), Nordea (北欧の銀行) 等) が参加した実験である

5.2.5.2 海外先進サービスの分類

表 5-2-5-1-1 の海外の先進サービスに対し、内容の視点で整理・分類を行った。その結果を表 5-2-5-2-1 に示す。なお、表中の[]は表 5-2-4-1 中の no を示す。

表 5-2-5-2-1 海外先進サービスの整理分類結果

(※ 1) 各国でのサービスの OR で記述している。

#	パターン	説明(※1)	サービス例	先進性	日本への適用の課題(主なもの)
1	認証・署名デバイスサービス	携帯電話を認証デバイスおよび署名デバイスとして使用するサービス。携帯電話にアクセス鍵、署名鍵を格納し ETSI の Mobile Signature の標準に準拠している。電子政府ポータルへのリモートログイン時の認証、契約書、公文書の電子文書への署名に使われる。	<ul style="list-style-type: none"> トルコ[1] エストニア[1] で実施中。フランス、エジプト、スイス等の国でも近々サービス開始予定。	<ul style="list-style-type: none"> 携帯電話を認証デバイスおよび署名デバイスとして使用していること。(基本は2要素認証の一つとして使い、セキュリティ面で優れていること。) 携帯電話を用い、電子政府ポータルへのリモートアクセス時のセキュアな認証が可能なこと。 全く同じ仕掛けが ATM、インターネットバンキングで使用されており、官民一体となった取り組みがなされていること。(本人確認が携帯キャリアの窓口で実施されているこの例もある) 電子文書への署名が、国民から簡単に使える形で実際に行われていること。 	<ul style="list-style-type: none"> ①電子署名法の適用範囲の調査(リモートアクセス時の認証を電子署名法律の範囲で扱えるか等の検討) ②携帯電話を認証デバイスおよび署名デバイスとして使用する基盤の開発 ③官民連携の方法
2	申請・届出型サービス	結婚届、税申告、消費税(VAT)払戻し申請、建築申請等	トルコ[2, 3], マルタ[3],	申請処理が携帯から実際に行われていること。	①申請処理のサポートと、申請書類へのサインを携帯で可能とすること。
3	個人情報参照・活用サービス	「健康情報管理サービス」患者が自身の医療情報と医療・健康情報のアカウントにアクセスできるサービス。医師から患者情報を見ることができ	スウェーデン[1] トルコ[5]	国民の健康情報参照・活用サービスが既に実現されている。	<ul style="list-style-type: none"> ①個人情報参照・活用サービスの基盤開発 ②①に必要となる個人のリモートアクセス認証基盤、(第3者からのアクセス認証方式も含めて検討必要)

#	パターン	説明(*1)	サービス例	先進性	日本への適用の課題(主なもの)
	(続き)	「教育コミュニケーションサービス」: ・生徒の試験結果、成績を親から参照可能。欠席時の親への連絡、親・教師・生徒間のコミュニケーションサービスと複合した形でサービスが行われている。	エストニア[2] トルコ[4]	・教師が成績データを登録すると、国民IDで紐付けられ、安全な形で参照できること。	
4	コミュニケーションサービス	「教育コミュニケーションサービス」 両親・教師・生徒間のコミュニケーションサービス。生徒欠席時には親に連絡され、両親・教師・生徒間のコミュニケーションをメールで円滑に行うためのサービス。	エストニア[2], トルコ[4],	学校崩壊の一つの解決指針となる点。	事業計画の立案。技術的にはやればできる範囲。
5	特定情報通知サービス	「警察・市民連携サービス」 迷子、誘拐等が発生した場合に、バス、タクシーの運転手、警備員等の協力市民にメッセージをインターネット経由で送信し、協力要請するサービス。	エストニア[3],	警察、市民が助け合いながら、行政コストを削減している点	
6	電子投票サービス	下記を始めとする情報通知 ・電子政府関連情報通知、 ・洪水警報 ・納税期限 ・免許更新新期限 ・森林火災警報	オランダ[1]、 マルタ[1, 2]、 韓国[1],	技術的には難しくはないが、日本で体系だつて行われていないため。	省略
6	電子投票サービス	携帯を用い、電子投票を行う。(計画中)	エストニア[5]	電子投票が計画されている点。	・電子投票に関する制度設計

5.2.6 まとめ

本章の海外先進サービスの調査結果のまとめを以下に示す。

(1) **Mobile Signature** の仕組みが **ETSI** で標準化され、トルコ、エストニア、エジプト、ノルウェーでサービスが開始され、続いて、スイス、フランス、スウェーデン、フィンランド、スロベニア、スペイン等で1～2年の間にサービスが開始される方向で進んでいる。特筆すべき点は、下記4点である。

- ① インターネットバンキング(トルコ、エストニア他)、**ATM**(トルコ他)、民間契約書へのサイン(フランス他)等の民間サービスと相乗りする形で、電子行政のリモートアクセス認証、各種申請手続きへの署名、裁判で使用される公文書への署名に使われている。
- ② **Mobile Signature** が、2 要素認証の2ケ目の認証手段として用いられ、セキュリティ面でも進んでいる。
- ③ 本人確認に関しては、移動体通信事業者のショップ窓口で国民 ID 証を提示する(トルコ)例もあり、国が移動体通信事業者の本人確認を信じるケースが存在する。
(注)国民 ID カードをもっている前提でネットで本人確認を行う例(エストニア)もあり、どうすべきかは検討が必要。
- ④ **Mobile Signature** の仕組みが、トルコ等では電子署名法を前提にリモートアクセス時の認証にも使われている。(他の国に関しては追加調査必要)

(2) 海外の先進サービスに関しては、大きく以下の6つに分類できる。

- ① (1)で述べた **Mobile Signature**、**Mobile ID** サービス等の認証・署名デバイスサービス
- ② 申請・届出型サービス
- ③ 個人情報参照・活用サービス:個人の健康情報、教育履歴等を、セキュアな環境で個人または権限を持つ人(医者等の)からのみアクセス可能とする国民向け個人情報参照・活用サービスが開始されている。(スウェーデン、トルコ等)
- ④ コミュニケーションサービス:教育、市民・警察連携等の分野において、市民・行政間のコミュニケーション手段として用いられている。
- ⑤ 特定情報通知サービス:携帯電話のモビリティを活かした、税申告期限、免許更新期限連絡、災害発生連絡等のアラート系サービスが広く普及している。
- ⑥ その他電子投票等の先進サービスが見受けられる。

5.3 利用シーン・適用サービスの検討

5.3.1 候補となる行政サービスの検討

日本の現状、諸外国の先進事例を踏まえ、携帯電話を適用するのに好適なサービスの候補となる行政サービスを整理する。

5.3.1.1 日本の現状を踏まえた検討

行政機関から個人向けに提供されている日本国内の行政サービスを整理し、利用者ニーズの観点から候補となる行政サービスを抽出する。

(1) 行政サービスの整理

①整理方法

既に電子行政サービスとして提供されているものに限らず、企業・事業者向け手続きを除く個人向けの手続きを対象とし、電子政府の総合窓口(e-Gov)、市町村のホームページに掲載されている手続きに基づき整理する。なお、市町村が提供する手続きは概ね同一であると思われるが、抜け漏れや偏りを防ぐために、複数(2市、2町、2村)を選択した。

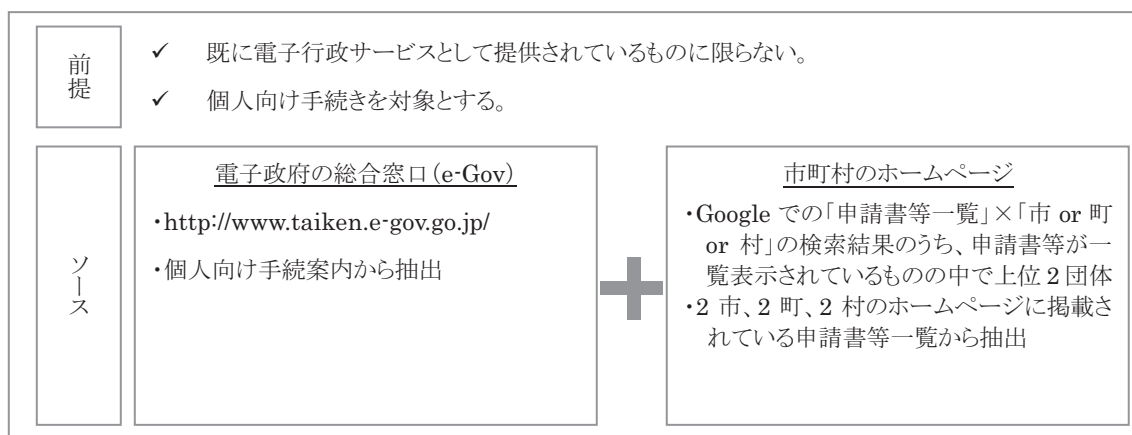


図 5-3-1-1-1 行政サービスの整理方法

②整理結果

以上の方法で整理を行った結果、1243 手続きが抽出された。なお、詳細は付録 3 に示す。

No	手続名	記載元	備考
1	妊娠の届出	e-Gov	生まれる/育てる
2	養育医療の給付の申請	e-Gov	生まれる/育てる
3	戸籍の届出(出生)	e-Gov	生まれる/育てる
4	戸籍の届出(国籍留保)	e-Gov	生まれる/育てる
5	戸籍の届出(認知)	e-Gov	生まれる/育てる
6	在留資格の取得許可	e-Gov	生まれる/育てる
1242	公文書公開請求書	F村	
1243	伐採及び伐採後の造林届出書	F村	

図 5-3-1-1-2 行政サービスの整理結果

(2)利用者ニーズの観点からの抽出

携帯電話を適用するのに好適なサービスを導出するためには、利用者のニーズのある行政サービスを前提に検討する必要がある。そのため、利用者ニーズの観点から候補となる行政サービスの抽出を行う。

①利用者のニーズ

「地方自治体の手続きの電子化に関する意識・実態調査報告書」(2009年1月、財団法人経済広報センター)によると、ここ5年位の間にを行った届け出・申請・手続きの内容、「今後」及び「引き続き」利用したいインターネット手続きの内容は以下のとおりである。

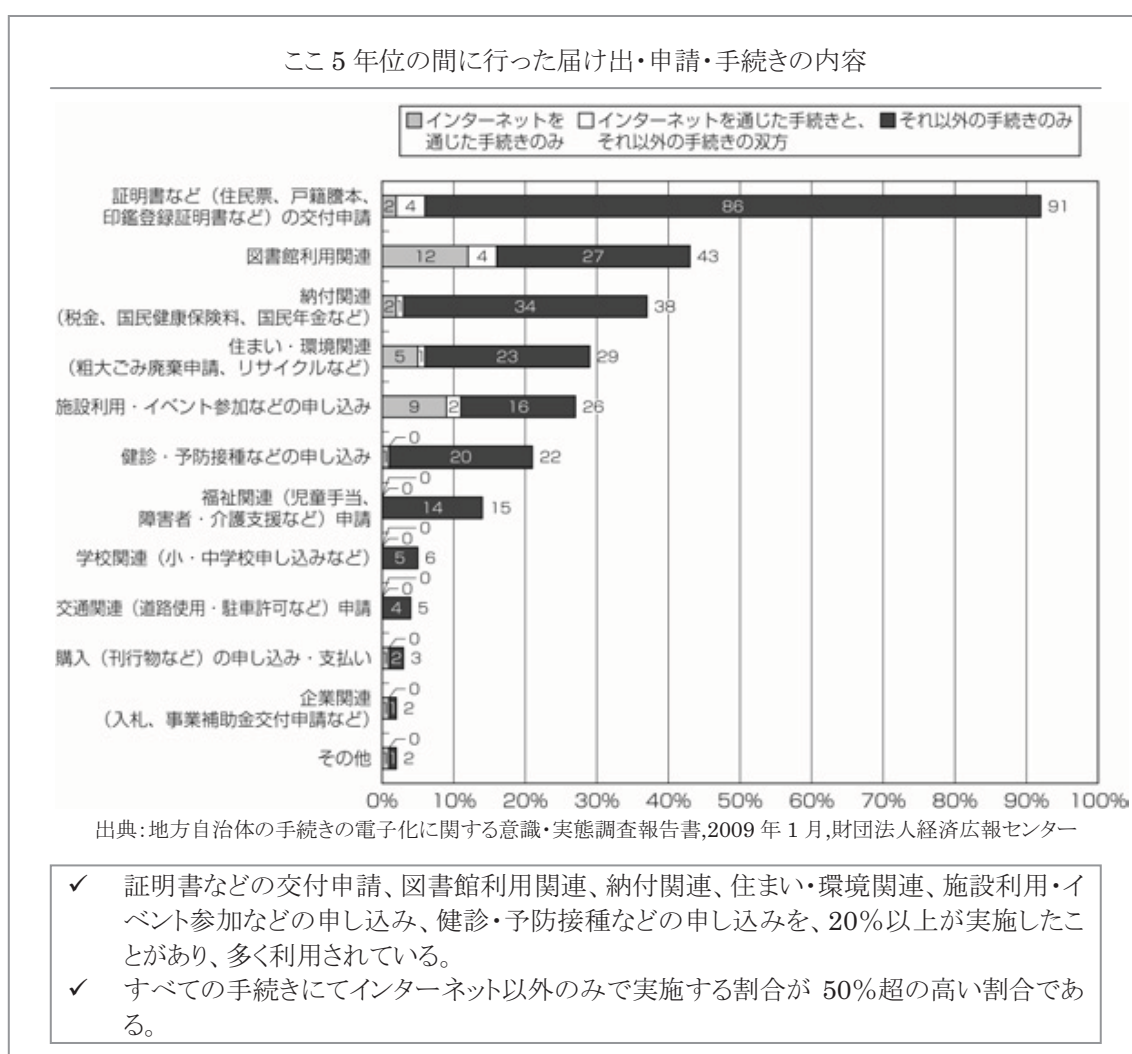
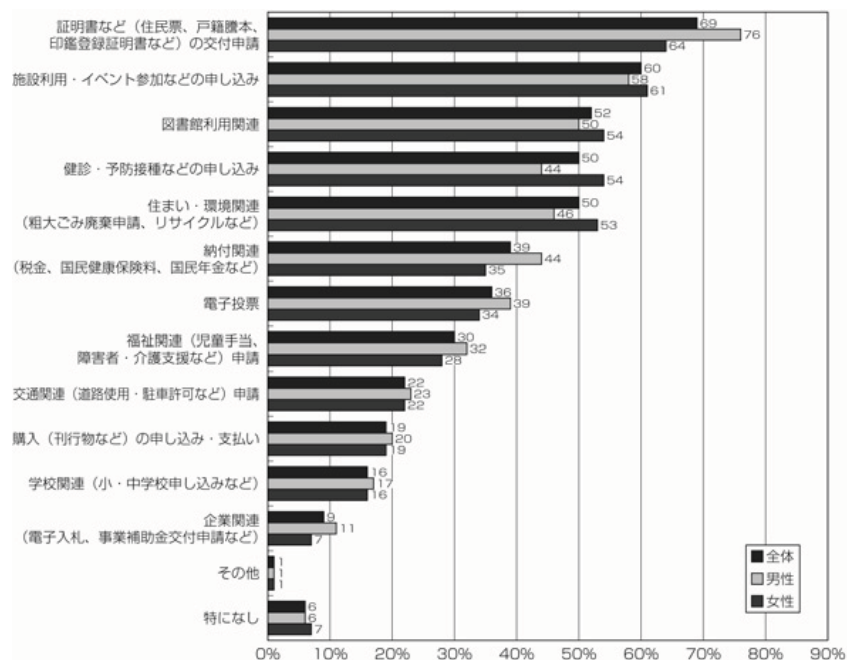


図 5-3-1-1-3 ここ5年位の間にを行った届け出・申請・手続きの内容

「今後」及び「引き続き」利用したいインターネット手続きの内容



出典:地方自治体の手続きの電子化に関する意識・実態調査報告書,2009年1月,財団法人経済広報センター

- ✓ 50%以上がインターネットで利用したいとしている手続きは、証明書などの交付申請、図書館利用関連、施設利用・イベント参加などの申し込み、健診・予防接種などの申し込み、住まい・環境関連である。

図 5-3-1-1-4 「今後」及び「引き続き」利用したいインターネット手続きの内容

以上のアンケート結果より、ここ5年位の間に20%以上が利用したことがあり、50%以上がインターネットで利用したいとしているものの、実際にはインターネット以外を利用する割合の高い手続きは、以下のⅠ～Ⅴの5分野となる。

- Ⅰ. 証明書など(住民票、戸籍謄本、印鑑登録証明書など)の交付申請
- Ⅱ. 図書館利用関連
- Ⅲ. 住まい・環境関連(粗大ごみ廃棄申請、リサイクルなど)
- Ⅳ. 施設利用・イベント参加などの申し込み
- Ⅴ. 健診・予防接種などの申し込み

すなわち、Ⅰ～Ⅴの5分野に該当する手続きは、電子化に関する利用者のニーズがあり、また、電子行政サービス等の普及・拡大に資する可能性が高い。

②利用者ニーズの観点からの手続きの抽出

「(1)行政サービスの整理」にて抽出した1243手続きのうち、I～Vに該当するものを抽出する。1243手続きのうちI～Vに該当する手続きは139手続きであるが、重複排除、同種統合することにより、以下の42手続きが抽出され、行政手続き(申請・届出型)、行政手続き(施設予約型)のパターンに分類される。

表 5-3-1-1-1 利用者ニーズの観点から抽出される手続き

No	分野	パターン	手続き名
1	I	行政手続き (申請・届出型)	住民票の写し等の交付請求
2	I		戸籍謄抄本等の交付請求
3	I		印鑑登録証明書の交付請求
4	I		納税証明書(確定申告書等を提出した場合)の交付請求
5	I		納税証明書(自動車税納税証明書(継続検査用))の交付請求
6	I		納税証明書(市町村税、軽自動車税納税証明書(継続検査用))の交付請求
7	I		自動車の保管場所証明の申請
8	I		運転経歴証明書の交付申請
9	I		交通事故証明書の交付申請
10	I		運転免許試験成績証明書の交付申請
11	I		普通車講習等の終了証明書の交付申請
12	I		特定任意講習終了証明書又は特定任意高齢者講習終了証明書の交付申請
13	I		救急搬送証明の交付申請
14	I		在留資格認定証明書の交付申請
15	I		就労資格証明書の交付申請
16	I		外国人登録証明書の引替交付申請
17	I		外国人登録原票記載事項証明書の交付申請
18	I		著作権登録原簿謄本若しくは抄本若しくはその附属書類の写しの交付の申請
19	II	行政手続き (施設予約型)	貸出予約
20	II		蔵書検索
21	II		督促
22	II		新着案内
23	III	行政手続き (申請・届出型)	粗大ごみ収集の申込
24	III		水道使用開始(再開)届
25	III		水道使用者変更届
26	III		水道廃止(休止)届
27	III		不動産登記事項証明書(登記簿謄・抄本)の交付申請
28	III		後見登記等に関する証明書の交付申請
29	III		住居表示変更証明書の交付申請
30	III		住宅用家屋証明の交付申請
31	III		飼い犬の登録

No	分野	パターン	手続き名
32	Ⅲ		飼い犬の死亡届
33	Ⅲ		飼い犬の登録事項の変更届
34	Ⅳ	行政手続き (施設予約型)	施設利用の申込
35	Ⅳ		施設入居の申込
36	Ⅳ		備品貸出の申込
37	Ⅳ		一般講習の受講申込
38	Ⅳ		技能講習の受講申込
39	Ⅳ		国家資格の受験申請
40	Ⅴ	行政手続き (申請・届出型)	予防接種予診票・乳幼児健康診査受診票の交付申請
41	Ⅴ		予防接種費助成の申請
42	Ⅴ		飼い犬の注射済票の交付申請

5.3.1.2 海外事例を踏まえた検討

海外で携帯電話にて既に提供されている先進的なサービスは、利用者のニーズがあり、また、利用者により魅力的なサービスを提供するという観点から、電子行政サービス等の普及・拡大に資する可能性が高い。

海外事例調査結果は、「5.2.5 海外先進サービス」に記載したとおりであるが、申請・届出型サービス、特定情報通知サービス、コミュニケーションサービス、個人情報参照・活用サービス、電子投票サービス、認証・署名デバイスサービスのパターンに分類される。

申請・届出型サービスについては、「5.3.1.1 日本の現状を踏まえた検討」にて抽出された手続きが日本国内で電子化に関する利用者のニーズがあることから除外し、特定情報通知サービス、コミュニケーションサービス、個人情報参照・活用サービス、電子投票サービス、認証・署名デバイスサービスを、候補となる行政サービスとして抽出する。

表 5-3-1-2-1 海外事例調査結果を踏まえた候補となる行政サービス

No	パターン	概要
1	特定情報通知サービス	防災・防犯などの特定の情報や、納税期限・免許更新期限などの特定者向けの情報を、該当者に適時に送信するサービス。
2	コミュニケーションサービス	教育に関する両親・教師・生徒間のコミュニケーション、犯罪に関する警察・市民間のコミュニケーションなど、多者間の情報共有や連絡手段を提供するサービス。
3	個人情報参照・活用サービス	医療・健康情報、学校での試験結果や成績などの個人情報を管理・提供し、活用することを可能とするサービス。
4	電子投票サービス	携帯電話を用いて電子投票を行うことができるサービス。
5	認証・署名デバイスサービス	電子政府ポータルへのリモートログイン時などの認証、電子文書への署名を、携帯電話を認証デバイス及び署名デバイスとして使用するサービス。

5.3.1.3 候補となる行政サービスの整理

「5.3.1.1 日本の現状を踏まえた検討」、及び、「5.3.1.2 海外事例を踏まえた検討」に基づき、携帯電話を適用するのに好適なサービスの候補となる行政サービスは、申請・届出型サービス、施設予約型サービス、特定情報通知サービス、コミュニケーションサービス、個人情報参照・活用サービス、電子投票サービス、認証・署名デバイスサービスの7つのサービスとなる。

表 5-3-1-3-1 候補となる行政サービス

No	サービス	具体的な内容
1	申請・届出型サービス	住民票の写し等の交付請求
2		戸籍謄抄本等の交付請求
3		印鑑登録証明書の交付請求
4		納税証明書(確定申告書等を提出した場合)の交付請求
5		納税証明書(自動車税納税証明書(継続検査用))の交付請求
6		納税証明書(市町村税、軽自動車税納税証明書(継続検査用))の交付請求
7		自動車の保管場所証明の申請
8		運転経歴証明書の交付申請
9		交通事故証明書の交付申請
10		運転免許試験成績証明書の交付申請
11		普通車講習等の終了証明書の交付申請
12		特定任意講習終了証明書又は特定任意高齢者講習終了証明書の交付申請
13		救急搬送証明の交付申請
14		在留資格認定証明書の交付申請
15		就労資格証明書の交付申請
16		外国人登録証明書の引替交付申請
17		外国人登録原票記載事項証明書の交付申請
18		著作権登録原簿謄本若しくは抄本若しくはその附属書類の写しの交付の申請
19		粗大ごみ収集の申込
20		水道使用開始(再開)届
21		水道使用者変更届
22		水道廃止(休止)届
23		不動産登記事項証明書(登記簿謄・抄本)の交付申請
24		後見登記等に関する証明書の交付申請
24		住居表示変更証明書の交付申請
26		住宅用家屋証明の交付申請
27		飼い犬の登録

No	サービス	具体的な内容
28		飼い犬の死亡届
29	申請・届出型	飼い犬の登録事項の変更届
30	サービス	国家資格の受験申請
31		予防接種予診票・乳幼児健康診査受診票の交付申請
32		予防接種費助成の申請
33		飼い犬の注射済票の交付申請
34	施設予約型	貸出予約
35	サービス	蔵書検索
36		督促
37		新着案内
38		施設利用の申込
39		施設入居の申込
40		備品貸出の申込
41		一般講習の受講申込
42		技能講習の受講申込
43	特定情報通知サービス	防災・防犯などの特定の情報や、納税期限・免許更新期限などの特定者向けの情報を、該当者に適時に送信するサービス。
44	コミュニケーションサービス	教育に関する両親・教師・生徒間のコミュニケーション、犯罪に関する警察・市民間のコミュニケーションなど、多者間の情報共有や連絡手段を提供するサービス。
45	個人情報参照・活用サービス	医療・健康情報、学校での試験結果や成績などの個人情報を管理・提供し、活用することを可能とするサービス。
46	電子投票サービス	携帯電話を用いて電子投票を行うことができるサービス。
47	認証・署名デバイスサービス	電子政府ポータルへのリモートログイン時などの認証、電子文書への署名を、携帯電話を認証デバイス及び署名デバイスとして使用するサービス。

5.3.2 適用サービスのイメージと課題の検討

5.3.2.1 適用サービスのイメージ及び課題の整理

「5.3.1.3 候補となる行政サービスの整理」で抽出された行政サービスについて、サービスごとに、携帯電話を適用した場合の適用サービスのイメージと課題を整理する。なお、課題については、有識者を交えたブレインストーミングを実施し、整理を行った。

(1)申請・届出型サービス

①適用サービスのイメージ

申請・届出型サービスを携帯電話にて実施する場合のイメージを以下に示す。なお、手続きによっては電子署名、添付書類、手数料、交付物が不要な場合もあるが、ここではすべてが必要である場合を記載している。

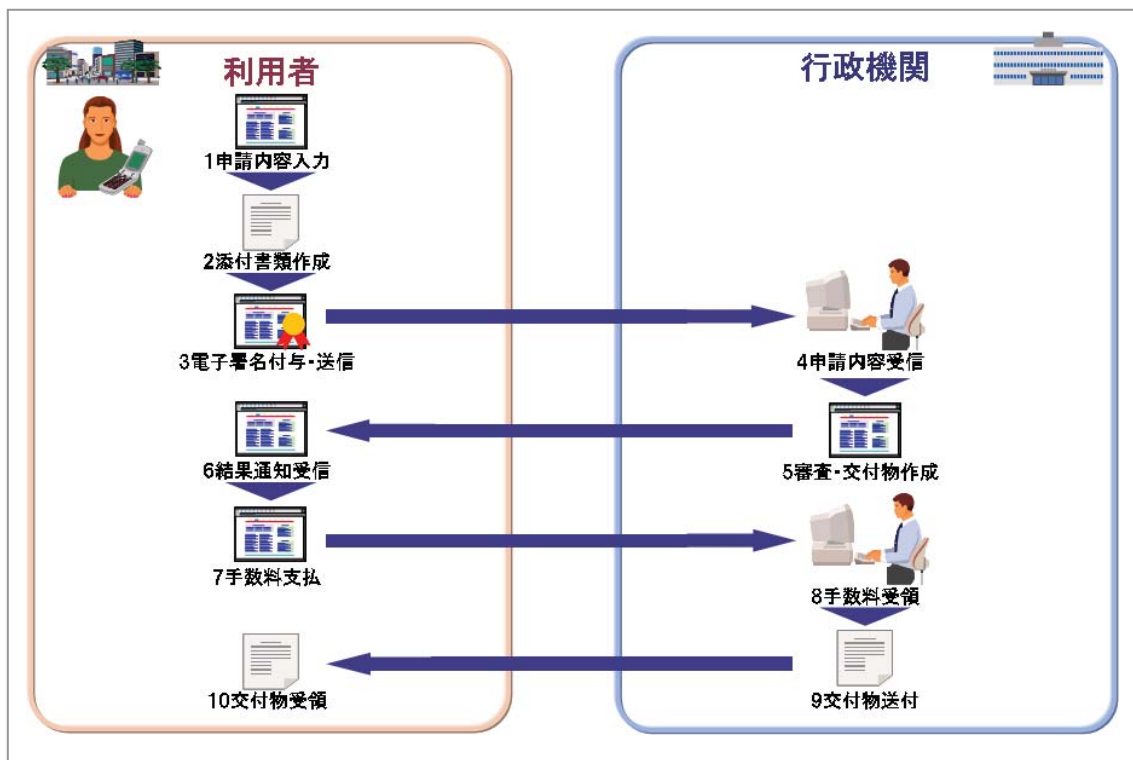


図 5-3-2-1-1 申請・届出型サービスのイメージ

②課題

申請・届出型サービスを携帯電話にて実現する上での問題点と課題を、適用サービスのイメージに沿って整理する。

表 5-3-2-1-1 申請・届出型サービスを実現する上での問題点と課題

No	流れ	問題点	課題
1	申請内容入力	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯電話での多量の情報入力は困難である。 ・多量の情報入力を行うとパケット料金の負担が大きくなる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・入力負荷の軽減
2	添付書類作成	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯電話での添付書類の作成や確認は困難である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・行政機関間連携等による添付書類の提出不要化
3	電子署名付与・送信	<ul style="list-style-type: none"> ・現状、携帯電話では公的個人認証サービスは利用不可能である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・モバイルセキュア認証/署名基盤の構築 ・公的個人認証法等の法制度の検討
		<ul style="list-style-type: none"> ・郵送により添付書類を別送するため、利用者に経済的負担が発生する。 ・添付書類の郵送の際の宛名、手続番号等は、PC ならば印刷できるが、携帯電話は印刷不可能であるため、手書きで書き写す必要があり、利用者の負担が増加する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・行政機関間連携等による添付書類の提出不要化
4	申請内容受信	<ul style="list-style-type: none"> ・申請内容、添付書類を別媒体で受領するため、行政機関に物理的な負担が発生する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・行政機関間連携等による添付書類の提出不要化
5	審査・交付物作成	<ul style="list-style-type: none"> ・申請内容、添付書類を別媒体で審査するため、行政機関に物理的な負担が発生する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・行政機関間連携等による添付書類の提出不要化
6	結果通知受信	<ul style="list-style-type: none"> ・なし 	—
7	手数料支払	<ul style="list-style-type: none"> ・モバイルバンキング等を利用する場合、金融機関への登録を行う必要があり、利用者の負担が発生する。 ・場合によっては振込み手数料がかかることもあり、利用者の経済的負担が発生する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・通信料合算回収等の利用者の物理的・経済的負担を軽減する手数料回収方法の活用
8	手数料受領	<ul style="list-style-type: none"> ・なし 	—
9	交付物送付	<ul style="list-style-type: none"> ・交付物がある場合、郵送等の作業が発生し、行政機関の物理的負担が発生する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・コンビニでの交付等の行政機関の物理的負担を軽減する交付方法の実施
10	交付物受領	<ul style="list-style-type: none"> ・交付物がある場合、郵送料を負担する必要があり、利用者の経済的負担が発生する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・コンビニでの交付等の利用者の経済的負担を軽減する交付方法の実施

(2)施設予約型サービス

①適用サービスのイメージ

施設予約型サービスを携帯電話にて実施する場合のイメージを以下に示す。

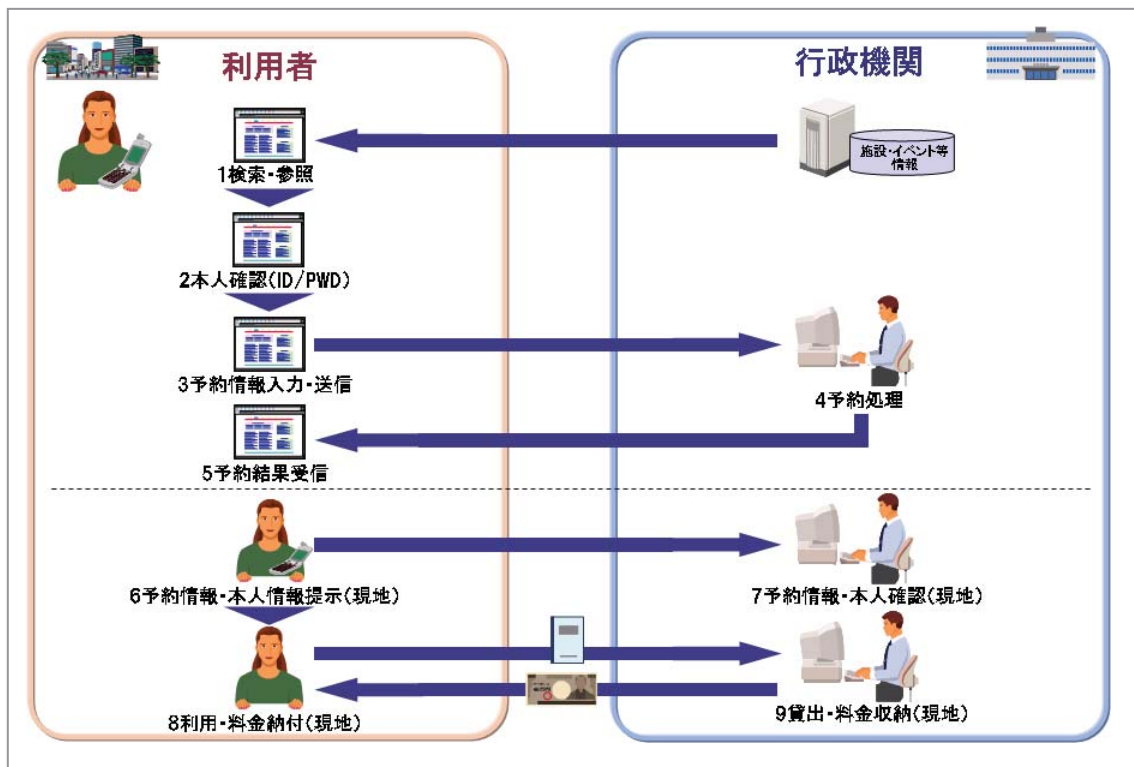


図 5-3-2-1-2 施設予約型サービスのイメージ

②課題

施設予約型サービスを携帯電話にて実現する上での問題点と課題を、適用サービスのイメージに沿って整理する。

表 5-3-2-1-2 施設予約型サービスを実現する上での問題点と課題

No	流れ	問題点	課題
1	検索・参照	・なし	—
2	本人認証	・なし (ID/PWD レベルでの認証であるため)	—
3	予約情報 入力・送信	・なし (施設、イベント、時間等の軽微な内容 の入力であるため)	—
4	予約処理	・なし	—
5	予約結果 受信	・なし	—
6	予約情報・ 本人情報 提示	・なし (現地にて提示)	—
7	予約情報・ 本人確認	・なし (現地にて確認するため)	—
8	利用・料金 納付	・なし (現地にて納付するため)	—
9	貸出・料金 収納	・なし (現地にて収納するため)	—

(3)特定情報通知サービス

①適用サービスのイメージ

特定情報通知サービスを携帯電話にて実施する場合のイメージを以下に示す。

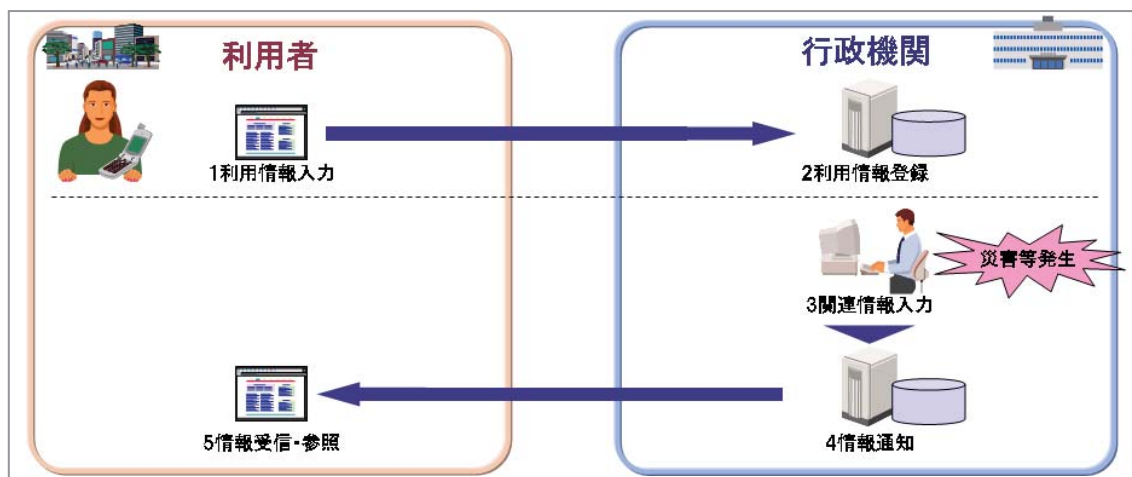


図 5-3-2-1-3 特定情報通知サービスのイメージ

②課題

特定情報通知サービスを携帯電話にて実現する上での問題点と課題を、適用サービスのイメージに沿って整理する。

表 5-3-2-1-3 特定情報通知サービスを実現する上での問題点と課題

No	流れ	問題点	課題
1	利用情報入力	・なし (メールアドレス、利用内容等の軽微な内容の入力であるため)	—
2	利用情報登録	・なし	—
3	関連情報入力	・なし	—
4	情報通知	・なし	—
5	情報受信・参照	・なし	—

(4)コミュニケーションサービス

①適用サービスのイメージ

コミュニケーションサービスを携帯電話にて実施する場合のイメージを以下に示す。

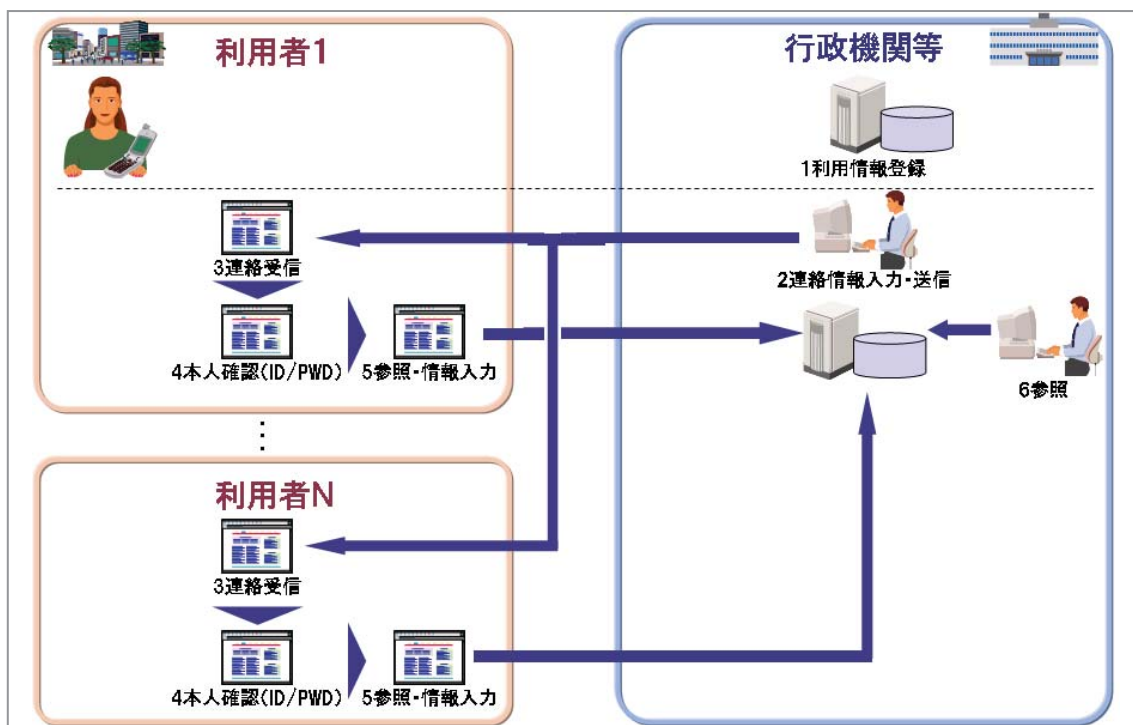


図 5-3-2-1-4 コミュニケーションサービスのイメージ

②課題

コミュニケーションサービスを携帯電話にて実現する上での問題点と課題を、適用サービスのイメージに沿って整理する。

表 5-3-2-1-4 コミュニケーションサービスを実現する上での問題点と課題

No	流れ	問題点	課題
1	利用情報登録	・なし	—
2	連絡情報入力・送信	・なし	—
3	連絡受信	・なし	—
4	本人認証	・なし (ID/PWD レベルでの認証であるため)	—
5	参照・情報入力	・なし (軽微な内容の入力であるため)	—
6	参照	・なし	—

(5) 個人情報参照・活用サービス

① 適用サービスのイメージ

個人情報参照・活用サービスを携帯電話にて実施する場合のイメージを以下に示す。

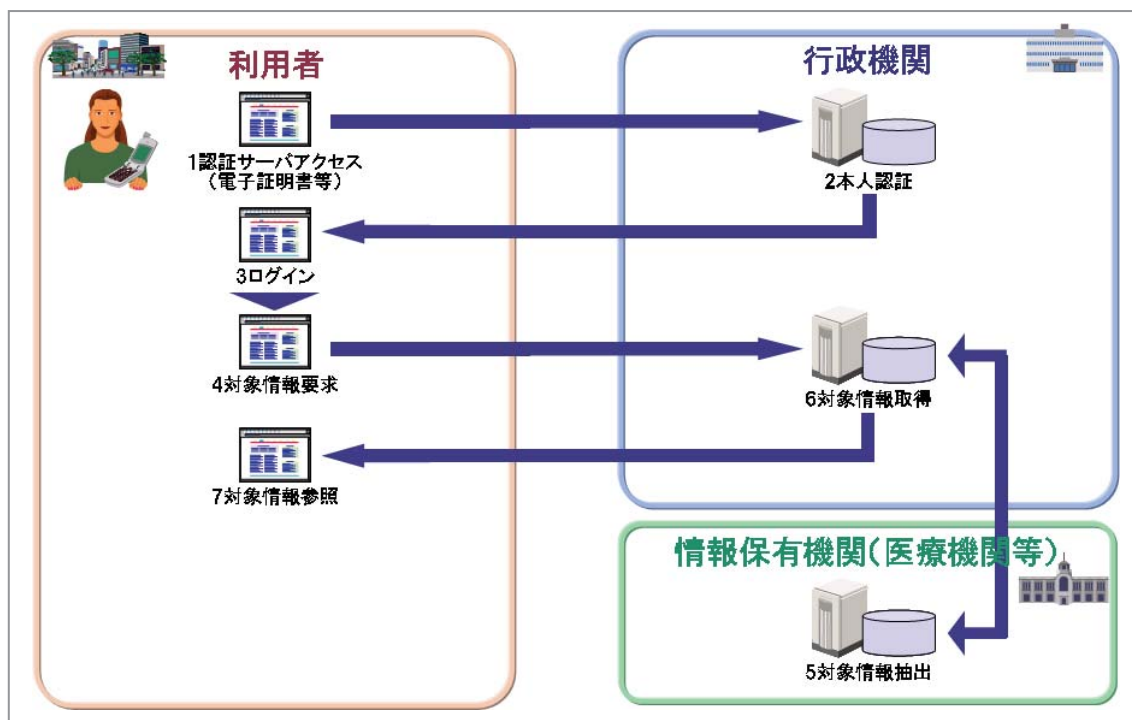


図 5-3-2-1-5 個人情報参照・活用サービスのイメージ

② 課題

個人情報参照・活用サービスを携帯電話にて実現する上での問題点と課題を、適用サービスのイメージに沿って整理する。

表 5-3-2-1-5 個人情報参照・活用サービスを実現する上での問題点と課題

No	流れ	問題点	課題
1	認証サーバアクセス	・電子証明書を利用した本人認証方式は存在するが、移動体通信事業者等に依存した方式である。	・モバイルセキュア認証/署名基盤の構築 ・公的個人認証法等の法制度の検討
2	本人認証		
3	ログイン	・なし	—
4	対象情報要求	・なし	—
5	対象情報抽出	・他機関が保有する情報を連携する基盤が構築されていない。	・情報保有機関との連携の確立
6	対象情報取得		
7	対象情報参照	・なし	—

(6) 電子投票サービス

① 適用サービスのイメージ

電子投票サービスを携帯電話にて実施する場合のイメージを以下に示す。

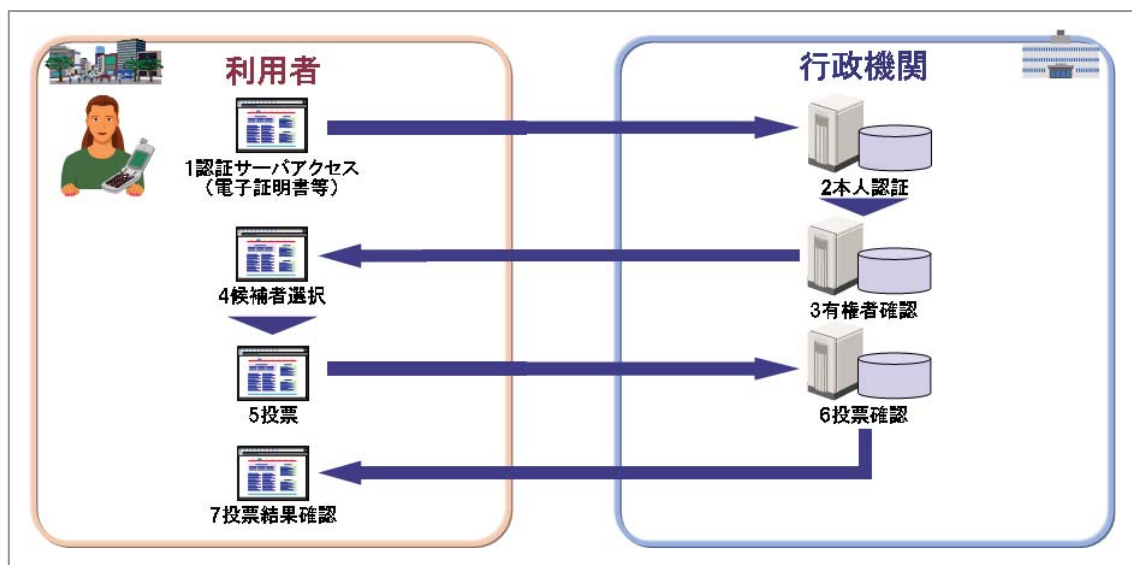


図 5-3-2-1-6 電子投票サービスのイメージ

② 課題

電子投票サービスを携帯電話にて実現する上での問題点と課題を、適用サービスのイメージに沿って整理する。

表 5-3-2-1-6 電子投票サービスを実現する上での問題点と課題

No	流れ	問題点	課題
1	認証サーバアクセス	・電子証明書を利用した本人認証方式は存在するが、移動体通信事業者等に依存した方式である。	・モバイルセキュア認証/署名基盤の構築 ・公的個人認証法等の法制度の検討
2	本人認証		
3	有権者確認	・なし	—
4	候補者選択	・なし	—
5	投票	・投票者の意思に反した投票の強要が行われる可能性を排除できない。 ・電磁記録投票法により、電子投票は、投票日当日の投票所における投票に限られ、不在者投票等については認められていない。	・本人の自由な意思による投票行動の確保 ・電磁記録投票法等の法制度の検討
6	投票確認	・なし	—
7	投票結果確認	・なし	—

(7) 認証・署名デバイスサービス

① 適用サービスのイメージ

認証・署名デバイスサービスを、サービス事業者(レンタルビデオ店等)での会員証発行を事例として、携帯電話にて実施する場合のイメージを以下に示す。

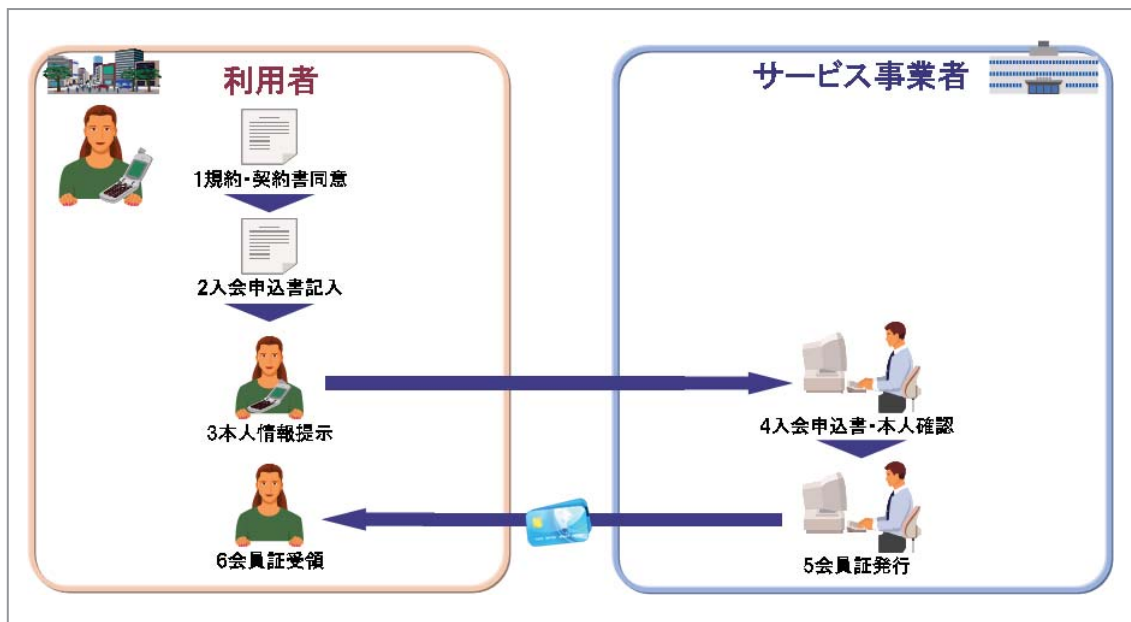


図 5-3-2-1-7 認証・署名デバイスサービスのイメージ(会員証発行の事例)

② 課題

認証・署名デバイスサービスを携帯電話にて実現する上での問題点と課題を、適用サービスのイメージに沿って整理する。

表 5-3-2-1-7 認証・署名デバイスサービスを実現する上での問題点と課題

No	流れ	問題点	課題
1	規約・契約書同意	・なし	
2	入会申込書記入	・なし	
3	本人情報提示	・現状では、携帯電話に格納する公的な本人認証情報はない。	<ul style="list-style-type: none"> ・モバイルセキュア認証/署名基盤の構築 ・公的個人認証法等の法制度の検討
4	入会申込書・本人確認		
5	会員証発行	・なし	
6	会員証受領	・なし	

上記より、サービスごとに列挙した課題を分類・整理すると、以下のとおりとなる。

表 5-3-2-1-8 課題の分類・整理結果

No	分類	課題
1	ユーザビリティ	入力負荷の軽減
2	本人認証/署名	モバイルセキュア認証/署名基盤の構築
		公的個人認証法等の法制度の検討
3	関係機関連携	行政機関間連携等による添付書類の提出不要化
		情報保有機関との連携の確立
4	手数料	通信料合算回収等の利用者の負荷を軽減する手数料回収方法の活用
5	交付物	コンビニでの交付等の利用者・行政機関の負荷を軽減する交付方法の実施
6	電子投票	本人の自由な意思による投票行動の確保
		電磁記録投票法等の法制度の検討

5.3.2.2 課題についての考察

「5.3.2.1 適用サービスのイメージ及び課題の整理」にて整理した課題について、分類ごとに考察を行う。

(1)ユーザビリティ

携帯電話は、その画面やボタンの小ささから、多量の情報入力や参照は困難である。また、多量の情報入力や参照を行えばパケット通信料が増加し、利用者の経済的負荷が増加することとなる。したがって、携帯電話の適用にあたっては、ユーザビリティへの配慮が必要となる。

①入力項目数の少ないサービスの選定

サービスによって入力項目数や参照情報量はさまざまである。携帯電話での情報入力には特に負荷がかかることを考慮すると、そもそも入力項目数の少ないサービスを適用サービスとして選定することが望ましい。

②入力・参照負荷の軽減

利用者の入力負荷や参照の負荷を軽減するための工夫も必要である。「オンライン利用促進ワーキンググループ報告書」(オンライン利用促進ワーキンググループ、2008年3月)に記載されているように、利用者のユーザビリティ・アクセシビリティを向上させるための以下のような対策が必要となる。

表 5-3-2-2-1 ユーザビリティ、アクセシビリティを向上させるためのポイント

分類	ポイント
画面設計	
画面全般	
統一化・標準化	共通表示内容の位置、大きさ、形の統一 表現形式の統一
表現の平易化	専門用語、外来語、略語の多用の回避 わかりやすい言葉による表記
見やすさの工夫	できるだけ画像を使わない 文字色を適切に使い分ける 絵文字を効果的に活用する 罫線を活用する 段落番号を活用する 説明文はできるだけ短くする
.....

出典:「オンライン利用促進ワーキンググループ報告書」(オンライン利用促進ワーキンググループ、2008年3月)より一部抜粋

(2)本人認証/署名

申請・届出型サービス(公的個人認証が必要な手続き)、個人情報参照・活用サービス、電子投票サービス、認証・署名デバイスサービスにおいては、電子証明書を利用した本人認証/署名を前提とし、かつ、本人認証/署名を行政サービスで利用する場合には、誰もが安心して利用できなければならない。しかし、現行法制度上は実現困難であり、また、現状では携帯電話におけるこのような基盤は確立されていない。

携帯電話による本人認証/署名を可能とするためには、「第3章 アクセス方式の定義・分類及び課題の整理・検討」に記載したように、技術面、運用面、制度面、普及促進面のさまざまな課題を解決し、モバイルセキュア認証/署名基盤を構築する必要がある。

- ✓ 現状では、電子証明書を利用した本人認証/署名が必要な行政サービスへの携帯電話の適用はできないが、法制度の検討を行った上で、将来的にモバイルセキュア認証/署名基盤が構築されれば携帯電話が適用可能となり、サービスの幅が広がることとなる。

(3)関係機関連携

申請・届出型サービスにおいては、申請内容そのものに加えて、添付書類を提出しなければならないものが存在する。しかし、現状では、一部を除き郵送にて添付書類を提出することとなっており、利用者に物理的・経済的負荷が発生している。携帯電話では、その画面やボタンの小ささから、添付書類の作成や確認は困難であるため、利用者にさらなる負荷が発生すると考えられる。

また、個人情報参照・活用サービスの実現に向けては、情報保有機関が管理する情報を取得・参照する必要があるが、そのための連携が確立されていない状況である。

①添付書類

申請・届出型サービスにおいて提出する添付書類は以下の 3 種類に分類される。携帯電話の適用にあたっては、添付書類の種類ごとに対応を検討する必要がある。

表 5-3-2-2-2 添付書類の種類

No	種類	例
1	利用者が OA ソフト等を利用して作成する添付書類	所在図、婚約証明書、等
2	行政機関が発行する証明書等の添付書類	戸籍謄抄本、母子健康手帳、等
3	民間企業が発行する証明書等の添付書類	勤務証明書、領収書、等

■利用者が OA ソフト等を利用して作成する添付書類

利用者が OA ソフト等を利用して作成する添付書類については、利用者が当該情報を作成する他に手段はない。画面やボタンの小ささのため、添付書類の作成や確認は困難という携帯電話の制約を考慮すると、現状では、添付書類が不要な手続きから携帯電話を適用する、もしくは、従来どおり添付書類を郵送することとせざるを得ない。

■行政機関・民間企業が発行する証明書等の添付書類

行政機関が発行する証明書等の添付書類、民間企業が発行する証明書等の添付書類については、行政機関が関係機関から添付書類に該当する情報を得ることが可能となれば、代替可能である。

「次世代電子行政サービス基盤等検討プロジェクトチーム中間報告書」(次世代電子行政サービス基盤等検討プロジェクトチーム、2009年12月21日)に記載されているように、次世代電子行政サービス基盤が実現されれば、行政機関が必要に応じて添付書類に該当する情報を関係機関から取得・参照することが可能となり、利用者からの添付書類提出は不要となる。

なお、同報告書では、「2010年度を目途に次世代電子行政サービスの標準モデルを構築する。(中略)その後、標準モデルに従い、制度面の整備やインフラとなる基盤システムの構築を進め、並行してサービス提供側でも環境整備を進める。」こととされている。

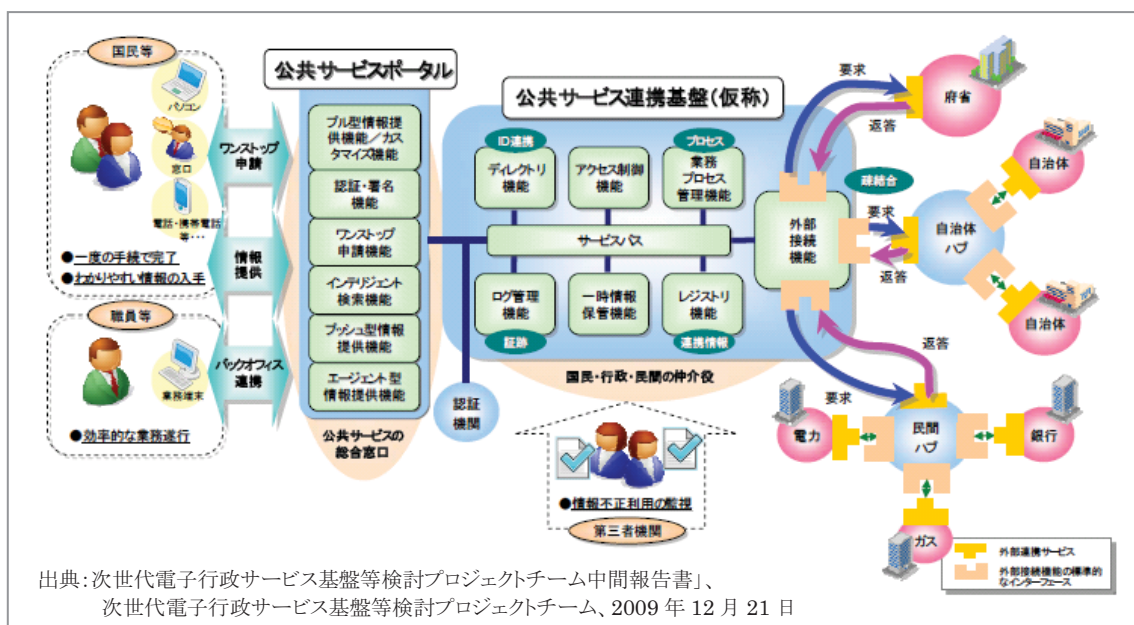


図 5-3-2-2-1 次世代電子行政サービス基盤の全体像

すなわち、「行政機関が発行する証明書等の添付書類」、「民間企業が発行する証明書等の添付書類」についても、現状では、添付書類が不要な手続きから携帯電話を適用する、もしくは、従来とおり添付書類を郵送することとせざるを得ない。

しかし、特に、行政機関が発行する証明書等を添付書類として提出する場合、行政機関から取得して行政機関に再度提出するという“二度手間”が発生しているという感を否めず、次世代電子行政サービス基盤の早期実現が望まれる。

②情報保有機関との連携

個人情報参照・活用サービスは、情報保有機関との連携が確立してはじめて実現される。その連携を実現する基盤としての次世代電子行政サービス基盤の早期実現が望まれる。

- ✓ 現状でも、添付書類が不要な手続きや、従来とおり添付書類を郵送することで対応できる。将来的に次世代電子行政サービス基盤が実現されれば、「行政機関が発行する証明書等の添付書類」、「民間企業が発行する証明書等の添付書類」、各種個人情報について、行政機関が必要に応じて関係機関の情報を取得・参照することが可能となる。そのため、利用者からの添付書類提出は不要、また、個人情報参照・活用サービスが実現可能となり、利用者の利便性が向上する。

(4)手数料

申請・届出型サービスにおいては、手数料納付が必要なものが存在する。現状でも、窓口に行くことなく、モバイルバンキング等を利用した納付が行われているが、当該サービスを利用するために、銀行口座の開設や、場合によっては振込み手数料が必要となる場合もあり、利用者に物理的・経済的負荷が発生している。

「オンライン利用促進ワーキンググループ報告書」(オンライン利用促進ワーキンググループ、2008年3月)に記載されているように、携帯電話の操作のみで処理が完結する手数料の納付手段は以下の手段があり、それぞれのメリット・デメリットは以下のとおりである。

表 5-3-2-2-3 携帯電話の操作のみで処理が完結する手数料の納付手段

手段	メリット		デメリット	
	住民側	地方公共団体側	住民側	地方公共団体側
オンラインバンキング (インターネット、モバイル)	<ul style="list-style-type: none"> 自宅のPCや外出先の携帯電話から支払可能。 	<ul style="list-style-type: none"> 住民の支払機会が広がることで収納が向上。 	<ul style="list-style-type: none"> 銀行口座開設が必要。 オンラインバンキングのサービス申込が必要。 振込手数料が発生。 	<ul style="list-style-type: none"> 手作業による消込作業が発生。
マルチペイメントネットワーク	<ul style="list-style-type: none"> ペイジーの番号をインターネットバンキングやATMの画面から入力するだけで簡単に支払可能。番号入力不要の方式も有り(情報リンク方式)。 	<ul style="list-style-type: none"> 住民の多様な支払ニーズに対応しつつ、地方公共団体側の窓口は銀行のみで済む。 消込作業が効率化可能。 		<ul style="list-style-type: none"> 手数料が発生。 専用サーバの導入など、初期コストや時間がかかる。
通信料合算回収	<ul style="list-style-type: none"> 通信料と一緒に支払が完了するため、利用者側にとってはワンストップで支払える。 	<ul style="list-style-type: none"> 住民の支払機会が広がることで収納が向上(最終的に未収納の分についてのリスクは地方公共団体が負う)。 		<ul style="list-style-type: none"> 手数料が発生。 システム連携のための初期コストや時間がかかる。
クレジットカード	<ul style="list-style-type: none"> 手持ちのクレジットカードがあれば、特別な手続なしに、キャッシュレスの決済が可能。 	<ul style="list-style-type: none"> 未収納リスクの低下(最終的に未収納の分についてのリスクを地方公共団体が負わない)。 	<ul style="list-style-type: none"> クレジットカード作成(登録)が必要。 	<ul style="list-style-type: none"> 手数料が発生。 システム連携のための初期コストや時間がかかる。
電子マネー (Edy、Suica等)	<ul style="list-style-type: none"> 電子マネー中の残高から支払われるため、現金が不要。 	<ul style="list-style-type: none"> 住民の支払機会が広がることで収納が向上。 	<ul style="list-style-type: none"> 電子マネー作成(登録)が必要。 	<ul style="list-style-type: none"> 手数料が発生。 システム連携のための初期コストや時間がかかる。

出典:「オンライン利用促進ワーキンググループ報告書」(オンライン利用促進ワーキンググループ、2008年3月)

利用者側に物理的・経済的負荷が発生しない手数料の納付手段はマルチペイメントネットワーク、通信料合算回収とされているが、マルチペイメントネットワークをモバイルバンキングから利用すると、口座開設や振込み手数料が発生する場合がある。したがって、電子行政サービス等の普及・拡大という観点からは、通信料合算回収の適用が望まれる。

- ✓ 現状でも、マルチペイメントネットワークにより対応可能であるが、将来的に通信料合算回収が実現できれば、利用者に物理的・経済的負荷が発生せず、利用者のさらなる利便性を図ることができる。

(5) 交付物

申請・届出型サービスにおいては、行政機関からの交付物が発生するものが存在する。現状では、利用者が郵送料を負担し郵送にて交付物を受領することとなっており、利用者に経済的負荷が発生している。

① 交付方法

交付物の交付方法として、窓口等に赴くことなく、携帯電話の操作のみで処理が完結する交付方法は以下の3つが想定される。

表 5-3-2-2-4 交付物の交付方法

No	方法	概要
1	郵送による交付	自宅等への郵送により受領する。
2	コンビニ等のキオスク端末による交付	自宅・職場最寄のコンビニ等に設置されたキオスク端末から出力・受領する。
3	電子交付	電子署名の付与された証明書等(電子データ)を受領する。

② 交付方法ごとの対応

■ 郵送による交付

利用者に郵送料は発生するが、自宅等で交付物を受領することが可能なことから、今後も利用者の利便性向上に資する交付方法と考えられる。また、郵便サービスは全国くまなく提供されているため、コンビニ等のキオスク端末が存在しない地域を含め、全国での対応が可能となる。

■ コンビニ等のキオスク端末による交付

キオスク端末という既存のインフラを活用し、全国規模で証明書等を交付することが可能であり、また、郵送料も発生しない。ただし、キオスク端末での交付方法、携帯電話を利用した本人認証/署名の方法等が確立されていないため、現時点では適用不可能である。

■ 電子交付

携帯電話の制約を考慮すると、携帯電話での交付物の確認や取扱いは困難であることから、現実的には適用不可能である。

- ✓ 現状でも、郵送による交付にて対応可能であるが、将来的に携帯電話を利用した本人認証/署名、及び、コンビニ等のキオスク端末による交付が実現されれば、コンビニ等のキオスク端末による交付を選択することも可能となり、利用者のさらなる利便性向上を図ることができる。

(6)電子投票

電子投票サービス(携帯電話によるインターネット投票)については、海外(エストニア)にて計画されている事例があるものの、日本国内では法的な制約等が存在し、当面は、公職選挙法の対象となる選挙での実施は困難と考えられる。しかし、投票所に向くことなく投票できるなど、有権者に多くのメリットがあるだけでなく、行政機関側にも集計作業等に多くのメリットが想定される。

①電子投票に関する日本の現状

電子投票は、一般的に以下の3段階に分けて考えられている。日本国内では、行政機関(地方公共団体)の一部にて第1段階の「指定された投票所での投票」が一部で実施されている状況である。

表 5-3-2-2-5 電子投票の段階

No	段階	概要
1	<第1段階> 指定された投票所での投票	有権者が指定された投票所で電子投票機を使用して投票する。投票結果は、記録媒体に記録され、開票所へ送致・集計される。
2	<第2段階> 任意の投票所での投票	有権者が任意の投票所で電子投票機を使用して投票する。投票結果は、専用回線等のクローズドネットワークを経由して、開票所へ伝達・集計される。
3	<第3段階> インターネット投票	有権者が任意のコンピュータ端末を使用して、自宅や職場等の自由な場所で投票する。投票情報はインターネットなどのオープンネットワークを経由して、開票所へ伝達・集計される。

地方公共団体の議会の議員及び長の選挙に係る電磁的記録式投票機を用いて行う投票方法等の特例に関する法律(電磁記録投票法)によると、電子投票は、地方公共団体(都道府県及び市町村)の議会の議員及び長の選挙が対象であり、投票日当日の投票所における投票に限られ、点字投票、不在者投票、郵便投票及び仮投票は認められていない。また、投票所と開票所のネットワーク化も認められておらず、現状では第2段階の実現も不可能な状況である。

②法制度等の検討

インターネット投票を実現するためには、モバイルセキュア認証/署名基盤の構築だけでなく、電磁記録投票法等の法制度の検討が不可欠である。また、インターネット投票が可能になった場合には、投票者が自宅や職場等の第三者の目に触れない場所で投票を行うため、脅迫や買収による投票者の意思に反した投票が行われる可能性もあり、本人の自由な意思による投票行動をいかに確保するかといった運用面の課題も十分に検討する必要がある。

- ✓ 法制度等の検討が必要であり、携帯電話によるインターネット投票の実現には時間がかかると思われる。

5.3.3 適用サービスの評価

5.3.3.1 課題の考察結果からの評価

「5.3.2.2 課題についての考察」に記載したとおり、現状でも携帯電話に適用可能なサービス、課題をクリアすることにより利用者のさらなる利便性向上が実現されるサービス、課題をクリアしなければ適用不可能なサービスまでさまざまである。携帯電話に、現状でも適用可能なサービス、将来的に適用可能なサービスは以下のとおりである。

すなわち、申請・届出型サービスの中で公的個人認証が必要ないもの、施設予約型サービス、特定情報通知サービス、コミュニケーションサービスは現状でも携帯電話が適用可能であるが、申請・届出型サービスの中で公的個人認証を必要とするもの、個人情報参照・活用サービス、電子投票サービス、認証・署名デバイスサービスは現状では適用不可能である。

表 5-3-3-1-1 携帯電話に現状及び将来的に適用可能なサービス

サービス	現状でも適用可能なサービス	将来的に適用可能なサービス
申請・届出型サービス	公的個人認証が必要ないもの ※添付書類、手数料、交付物のない手続きから着手すべきであるが、添付書類、手数料、交付物のいづれかがある手続きについても郵送やマルチペイメントネットワークにより対応は可能である。具体的な手続きは「(3)申請・届出型サービスの詳細評価」に記載する。	公的個人認証を必要とするもの ※具体的な手続きは「(3)申請・届出型サービスの詳細評価」に記載する。 (モバイルセキュア認証/署名基盤・法制度の検討が不可欠であり、次世代電子行政サービス基盤の構築が望ましい)
施設予約型サービス	現状でも適用可能	—
特定情報通知サービス	現状でも適用可能	—
コミュニケーションサービス	現状でも適用可能	—
個人情報参照・活用サービス	現状では適用不可能	(モバイルセキュア認証/署名基盤・法制度の検討、次世代電子行政サービス基盤が不可欠である)
電子投票サービス	現状では適用不可能	(モバイルセキュア認証/署名基盤・法制度の検討、法制度等の検討が不可欠である)
認証・署名デバイスサービス	現状では適用不可能	(モバイルセキュア認証/署名基盤・法制度の検討が不可欠である)

5.3.3.2 携帯電話の制約・特性の観点からの評価

(1) 携帯電話の制約・特性に基づく評価軸

携帯電話の制約をクリアできるか、また、携帯電話の特性を活かせるか、という観点から評価する。電子行政サービスを利用するという観点において、携帯電話の最大の制約・特性である、画面やボタンの小ささ、モビリティの高さに基づき、評価軸を以下のとおり設定する。

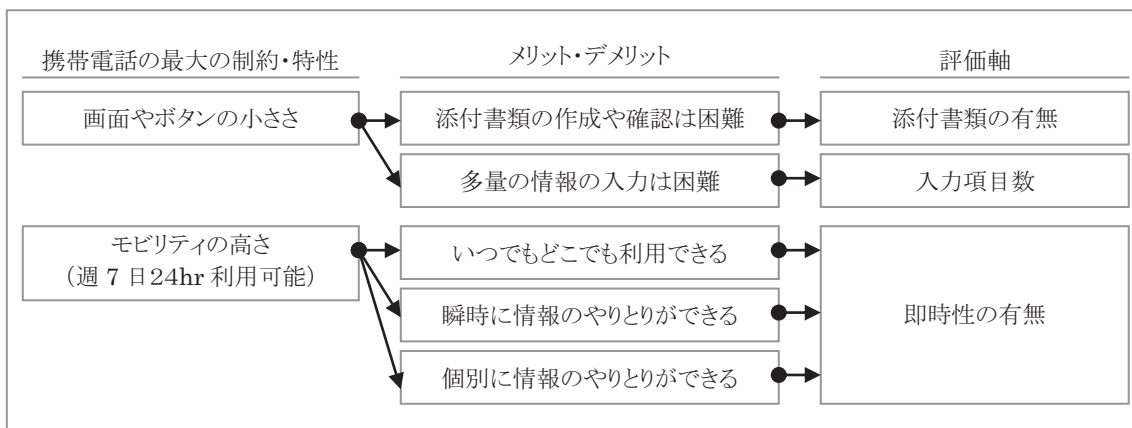


図 5-3-3-2-1 携帯電話の制約・特性に基づく評価軸

(2) 各サービスの利用シーンと評価

携帯電話の制約・特性に基づく評価を行うために、「5.3.1.3 候補となる行政サービスの整理」にて分類した各サービスの主な利用シーンを整理する。

表 5-3-3-2-1 各サービスの主な利用シーン

サービス	主な手続き・アプリケーション	主な利用シーン
申請・届出型サービス	各種申請・届出	・利用者の状況に依る。
施設予約型サービス	図書館関連	・読みたい本を見つけた時に即時に予約する。
	施設利用の申込	・思い立ったその時に予約する。
	備品貸出の申込	・必要となった時に即時に予約する。
特定情報通知サービス	防災情報通知	・地震、火災、洪水等の災害が発生した際に、近隣住民に即時に情報を通知する。
	防犯情報通知	・誘拐、窃盗等の犯罪が発生した際に、近隣住民に即時に情報を通知する。
コミュニケーションサービス	警察・市民連携	・誘拐、窃盗等の犯罪が発生した際に、関係者に情報を即時に伝達し、関係者から情報をリアルタイムに収集する。
	教育コミュニケーション	・生徒の欠席情報や、教師からの連絡事項を即時に、個々人に確実に伝達・共有する。
個人情報参照・活用サービス	医療・健康情報管理	・自らの医療・健康情報を、診察時にその場で医師に提示する。

サービス	主な手続き・アプリケーション	主な利用シーン
		・災害に遭遇した際に、自らの医療・健康情報を医師等に即時に提示する。
	教育情報管理	・子どもの試験結果、成績等を知りたいときに即時に参照する。
電子投票サービス	インターネット投票	・投票所に出向くことなく、その場で投票を行う。
認証・署名デバイスサービス	各種ログイン認証	・どの端末でも、認証デバイスとして利用する。
	身分証明書として利用	・民間の各種サービス(レンタルビデオ店での会員証作成等)において、いつでもどこでも身分証明書として提示する。

上記の各サービスの利用シーンを踏まえ、各サービスを携帯電話の制約・特性に基づいて評価した結果は以下のとおりとなる。すなわち、施設予約型サービス、特定情報通知サービス、コミュニケーションサービス、個人情報参照・活用サービス、電子投票サービス、認証・署名デバイスサービスは、携帯電話の制約をクリアし、かつ、「週7日24時間利用可能」という特性を活かすことができる。

表 5-3-3-2-2 各サービスの評価

サービス	添付書類の有無	入力項目数	即時性の有無
申請・届出型サービス	手続きに依る	手続きに依る	利用者の状況に依る
施設予約型サービス	無	少	有
特定情報通知サービス	無	少	有
コミュニケーションサービス	無	少	有
個人情報参照・活用サービス	無	少	有
電子投票サービス	無	少	有
認証・署名デバイスサービス	無	少	有

申請・届出型サービスの添付書類の有無、入力項目数は手続きに依るため、次項にて整理する。

(3)申請・届出型サービスの詳細評価

「5.3.1.3 候補となる行政サービスの整理」にて申請・届出型サービスとして抽出した 33 手続きについて、添付書類の有無、入力項目数を、公的個人認証の有無、手数料の有無、交付物の有無とともに整理する。なお、添付書類の有無、手数料の有無、交付物の有無、入力項目数は、「5.3.1.1 日本の現状を踏まえた検討」で抽出した事例に基づくものである。

No.1～6 の手続きは、公的個人認証が必要なく、また、添付書類、手数料、交付物のいずれも不要であり、現状でも携帯電話が適用可能である。No.7～20 の手続きは、添付書類、手数料、交付物のいずれかが必要であるが、郵送やマルチペイメントネットワークの利用により携帯電話が適用可能である。また、No.21～33 の手続きは、公的個人認証が必要であるため、現時点で携帯電話は適用不可能である。

表 5-3-3-2-3 申請・届出型サービスの詳細評価

No	手続き名	公的個人 認証の有 無※	添付書類 の有無	手数料 の有無	交付物 の有無	入力項目 数
1	水道廃止(休止)届	無	無	無	無	6
2	粗大ごみ収集の申込	無	無	無	無	9
3	水道使用者変更届	無	無	無	無	10
4	飼い犬の死亡届	無	無	無	無	12
5	飼い犬の登録事項の変更届	無	無	無	無	18
6	水道使用開始(再開)届	無	無	無	無	20
7	住居表示変更証明書の交付申請	無	無	無	有	8
8	救急搬送証明の交付申請	無	無	無	有	11
9	飼い犬の登録	無	無	有	無	14
10	運転経歴証明書の交付申請	無	無	有	有	10
11	著作権登録原簿謄本若しくは抄本若しくはその附属書類の写しの交付の申請	無	無	有	有	10
12	交通事故証明書の交付申請	無	無	有	有	14
13	予防接種費助成の申請	無	有	無	無	15
14	運転免許試験成績証明書の交付申請	無	有	無	有	5
15	予防接種予診票・乳幼児健康診査受診票の交付申請	無	有	無	有	9
16	普通車講習等の終了証明書の交付申請	無	有	有	有	6
17	特定任意講習終了証明書又は特定任意高齢者講習終了証明書の交付申請	無	有	有	有	6
18	飼い犬の注射済票の交付申請	無	有	有	有	12
19	国家資格の受験申請	無	有	有	有	14
20	住宅用家屋証明の交付申請	無	有	有	有	16
21	印鑑登録証明書の交付請求	有	無	有	有	6
22	納税証明書(確定申告書等を提出した場合)の交付請求	有	無	有	有	9

No	手続き名	公的個人 認証の有 無※	添付書類 の有無	手数料 の有無	交付物 の有無	入力項目 数
23	不動産登記事項証明書(登記簿謄・抄本)の交付申請	有	無	有	有	11
24	戸籍謄抄本等の交付請求	有	無	有	有	16
25	住民票の写し等の交付請求	有	無	有	有	21
26	納税証明書(自動車税納税証明書(継続検査用))の交付請求	有	有	無	有	7
27	自動車の保管場所証明の申請	有	有	無	有	10
28	外国人登録証明書の引替交付申請	有	有	無	有	27
29	在留資格認定証明書の交付申請	有	有	無	有	35
30	納税証明書(市町村税、軽自動車税納税証明書(継続検査用))の交付請求	有	有	有	有	10
31	外国人登録原票記載事項証明書の交付申請	有	有	有	有	15
32	後見登記等に関する証明書の交付申請	有	有	有	有	17
33	就労資格証明書の交付申請	有	有	有	有	22

※ 公的個人認証の有無は、無:本人情報(氏名、メールアドレス等)入力、もしくは、ID/パスワード入力、有:公的個人認証サービスによる電子署名が必要、である。

5.3.3.3 携帯電話を適用するのに好適なサービスの整理

「5.3.3.1 課題の考察結果からの評価」、及び、「5.3.3.2 携帯電話の制約・特性の観点からの評価」を踏まえ、携帯電話を適用するのに好適なサービスを、利用者や官公庁・自治体からみた利点、実現に向けた課題とともに整理する。

なお、区分については、以下のとおりである。

- A: 現状でも適用可能なサービス
- B: モバイルセキュリティ認証/署名基盤・法制度の検討が実現されれば適用可能なサービス
- C: モバイルセキュリティ認証/署名基盤・法制度の検討、及び、次世代電子行政サービス基盤が実現されれば適用可能なサービス
- D: 電磁記録投票法等の法制度等の検討を前提として適用可能なサービス

表 5-3-3-3-1 携帯電話を適用するのに好適なサービス

区分	サービス	具体例	利点 (○利用者視点、◇官公庁・自治体視点)	実現に向けた課題 (())内は解決が望ましいもの)
A	申請・届出型サービス (公的個人認証が不要な手続き)	<ul style="list-style-type: none"> ・水道廃止(休止)届 ・粗大ごみ収集の申込 ・飼い犬の死亡届 	<ul style="list-style-type: none"> ○いつでもどこでも、必要な時に、手続きを 実施可能 ◇電子化率向上によるさらなる事務効率化 	<ul style="list-style-type: none"> ・なし (・次世代電子行政サービス基盤の構築) (・通送料合算回収等の活用) (・コンビニ等での交付の実施)
	施設予約型サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館サービス(貸出予約等) ・施設利用の申込 ・一般講習の受講申込 	<ul style="list-style-type: none"> ○いつでもどこでも、必要な時に、申込みを 実施可能 ◇電子化率向上によるさらなる事務効率化 	<ul style="list-style-type: none"> ・なし
	特定情報通知サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・災害通知(地震、火災等) ・防犯通知(誘拐、不審者等) ・電子政府関連情報通知 	<ul style="list-style-type: none"> ○いつでもどこでも、必要な時に、必要な情 報を入手可能 ◇必要な情報を、必要なタイミングで、必要 な人に通知可能 	<ul style="list-style-type: none"> ・なし
	コミュニケーションサービス	<ul style="list-style-type: none"> ・教育コミュニケーションサービス ・警察・市民連携サービス 	<ul style="list-style-type: none"> ○いつでもどこでも、必要な時に、複数者間 で情報を共有し、活用することが可能 ◇政策立案、行政事務の高度化・効率化 	<ul style="list-style-type: none"> ・なし

区分	サービス	具体例	利点	実現に向けた課題 ()内は解決が望ましいもの)
B	申請・届出型サービス (公的個人認証が必要な手続き)	<ul style="list-style-type: none"> ・印鑑登録証明書の交付請求 ・戸籍謄抄本等の交付請求 ・住民票の写し等の交付請求 等 	<ul style="list-style-type: none"> ○いつでもどこでも、必要な時に、手続きを 実施可能 ◇電子化率向上によるさらなる事務効率化 	<ul style="list-style-type: none"> ・モバイルセキュリティ認証/署名基盤の構築・ 法制度の検討 (・次世代電子行政サービス基盤の構築) (・通信用料合算回収等の活用) (・コンビニ等での交付の実施)
	認証・署名 デバイスサービス	<ul style="list-style-type: none"> ・民間サービスの会員証発行 ・リモートログイン/認証サービス 等 	<ul style="list-style-type: none"> ○携帯電話端末の保有・提示のみで、さまざま なサービスを受けることが可能 	<ul style="list-style-type: none"> ・モバイルセキュリティ認証/署名基盤の構築・ 法制度の検討
C	個人情報参照・ 活用サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・健康情報管理サービス ・教育コミュニケーションサービス 等 	<ul style="list-style-type: none"> ○いつでもどこでも、必要な時に、一元的に 個人情報参照・活用することが可能 ◇通知コストの削減 ◇さらなる行政事務の効率化 	<ul style="list-style-type: none"> ・モバイルセキュリティ認証/署名基盤の構築・ 法制度の検討 ・次世代電子行政サービス基盤の構築
	電子投票 サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネット投票 	<ul style="list-style-type: none"> ○投票所に向くことなく投票を実施可能 ◇投票所の運営、集計負荷等を大幅に軽 減 	<ul style="list-style-type: none"> ・モバイルセキュリティ認証/署名基盤の構築・ 法制度の検討 ・法制度等の検討

5.4 まとめ

本章では、諸外国の先進事例を調査した上で、諸外国の先進事例調査結果、及び、日本の現状を踏まえ、電子行政サービス等へ携帯電話からアクセスする場合において、携帯電話の特性（モビリティ等）及び制約（画面及び入力手段の制約等）を考慮した利用シーン・適用サービスの検討を行った。

携帯電話を適用するのに好適なサービスとして、申請・届出型サービス、施設予約型サービス、特定情報通知サービス、コミュニケーションサービス、個人情報参照・活用サービス、電子投票サービス、認証・署名デバイスサービスの7つのサービスを抽出した。

このうち、申請・届出型サービス（公的個人認証が不要な手続き）、施設予約型サービス、特定情報通知サービス、コミュニケーションサービスは、現状でも携帯電話を適用可能であり、かつ、利用者及び行政機関にとっても利点が望めるため、早期着手が望まれる。

申請・届出型サービス（公的個人認証が必要な手続き）、個人情報参照・活用サービス、電子投票サービス、認証・署名デバイスサービスについては、実現に向けて解決すべき課題が存在するが、中でも「モバイルセキュア認証/署名基盤の構築」、「次世代電子行政サービス基盤の構築」といった各サービスに共通的な課題をまずは解決していくべきと考える。

これらの課題を解決し、いつでもどこでも、週7日24時間、電子行政サービスを利用できる環境を整備することにより、国民に対する利便性向上、および、電子行政サービスの普及・拡大が期待できる。

第6章 推進方策の提言

6.1 概要

1～5章の調査結果を受け、今後の進め方に関し、推進方策を提言する。調査結果のポイントを以下確認する。

(1) Mobile Government

[5.2 節]海外では Mobile Government サービスがサービスを開始し、かつ、普及を始めている。日本でも国民の利便性の観点から、Mobile Government の計画立案が急がれる。サービスの候補としては5章に示す視点で優先順位の決定、計画立案を検討する必要がある。

(2) Mobile Signature

[5.2.3 節]海外では、携帯電話を用いた認証・署名デバイスサービスが規格化、および、開始され利用を広げている。より便利かつ安全な電子行政アクセスの観点から、Mobile Signature サービスの計画立案、評価が必要である。

(3) TSM(Trusted Service Manager)

[5.2.4 節]海外では NFC(Near Field Communication)がサービスを開始しつつある。NFC は、住基カード、免許証 IC カードの規格である ISO14443 TypeB をサポートし、電子行政サービスへの適用が可能である。また、NFC には、携帯電話に格納される証明書、IC カード等の情報を安全に発行、管理する TSM(Trusted Service Manager)という事業者および基盤のプロトコルが定義されており、日本のお財布携帯文化の発展、輸出の観点から、TSM の仕掛けの導入の検討が必要である。

(4) アクセス手段の多様化に関する実現方策の検討

[3 章] アクセス方式に関しては、本報告でリストアップした課題を元に、特に運用、制度面での検討を、関係する省庁、自治体、有識者を集めた場を設置し、議論および合意形成が必要である。

以上の背景より、以下の推進方策を提言する。

(推進方策1)M-Government の在り方に関する検討

国民視点に適合した M-Government の在り方について、官民が一体的な検討を進めるため、計画立案、技術、運用、制度面の解決方策に関し有識者、関係者が協力して検討を進める必要がある。

(推進方策2) 認証・署名デバイスサービス向けモバイルセキュア認証・署名基盤の技術検証

ETSIで規格化され、普及を拡大しつつあるM-Signatureをベースに、日本での電子行政サービスにおける認証・署名基盤を検討し、かつ、日本の優れた「携帯電話をかざす文化」を活用した基盤の開発、実証を進める必要がある。

(推進方策3) 公共サービス向け TSM 基盤(Trusted Service Manager)の技術検証

複数の公共サービスを携帯電話に格納する場合、所轄省庁、自治体等のさまざまな行政機関から安全に公共サービスを発行、管理を行う基盤(TSM)が必要である。携帯電話に学生証、障害者証明書等の各種証明書、免許証、施設、図書予約票を格納できることは国民の利便性につながり、本基盤の公共への適用の技術検証を行う必要がある。

上記3つの推進方策は、互いに関係しており、連携した形での推進が望まれる。

6.2 推進方策

下記3点を提言する。

(推進方策1) M-Government の在り方に関する検討

電子行政サービスが政府・提供者が主導する社会から納税者・消費者である国民が主導する社会へ転換するためには、徹底的な情報公開による透明性の向上が前提となる。このようなオープンガバメントの観点から、行政が保有する情報を多様なアクセス手段から容易に入手できる取組みを検討する必要がある。

また、週7日24時間、オンラインでサービスが利用できる環境を整備する観点からは、携帯電話から電子行政サービスへのアクセスの実現は必要不可欠な要素であると言える。

このような観点から、国民視点に適合した上述の M-Government の在り方について、官民が一体的な検討を進めるため、計画立案、技術、運用、制度面の解決方策に関し有識者、関係者が協力して検討を進める必要がある。

(推進方策2) 認証・署名デバイスサービス向けモバイルセキュア認証・署名基盤の技術検証

(1) 背景および実証内容概要

諸外国では、携帯電話を用いた認証・署名デバイスサービスが開始され利用を広げている。常に携帯しているという携帯電話の特性を活かし、かつ、2要素認証により、電子行政サービスへアクセスする際のセキュリティを向上可能である。

本実証では、ETSIで規格化されている仕様を参考とした電子行政サービス向け認証・署名基盤の実装・評価、国内SMS環境での性能評価、ローカル機能の評価、電子行政ポータルサービスへの認証ログイン、申請・手続き、契約書への署名等の典型的サービスの検証、評価を行う必要がある。

(2) 検証評価の必要性

先行している海外の規格、事例を参考とし、国内の現在環境を考慮した、技術実証が必要である。考慮すべき代表的なポイントとしては

- ① 本報告の第3章で検討したアクセス方式との整合性の検討
- ② 国内移動体通信事業者が現在提供している携帯電話、SMS ネットワーク、およびサービスとの整合性の検討
- ③ 日本に適した方式の検討(「かざす文化」の対海外先行状態を活用した、ローカル通信機能との統合環境の検討等)
- ④ 代表的な想定サービス(申請手続きへの署名、電子行政ポータルへのログイン認証等)を想定した操作性、国民へのアクセプタビリティの評価

図 6-2-1 に検証システム構成のイメージを示す。

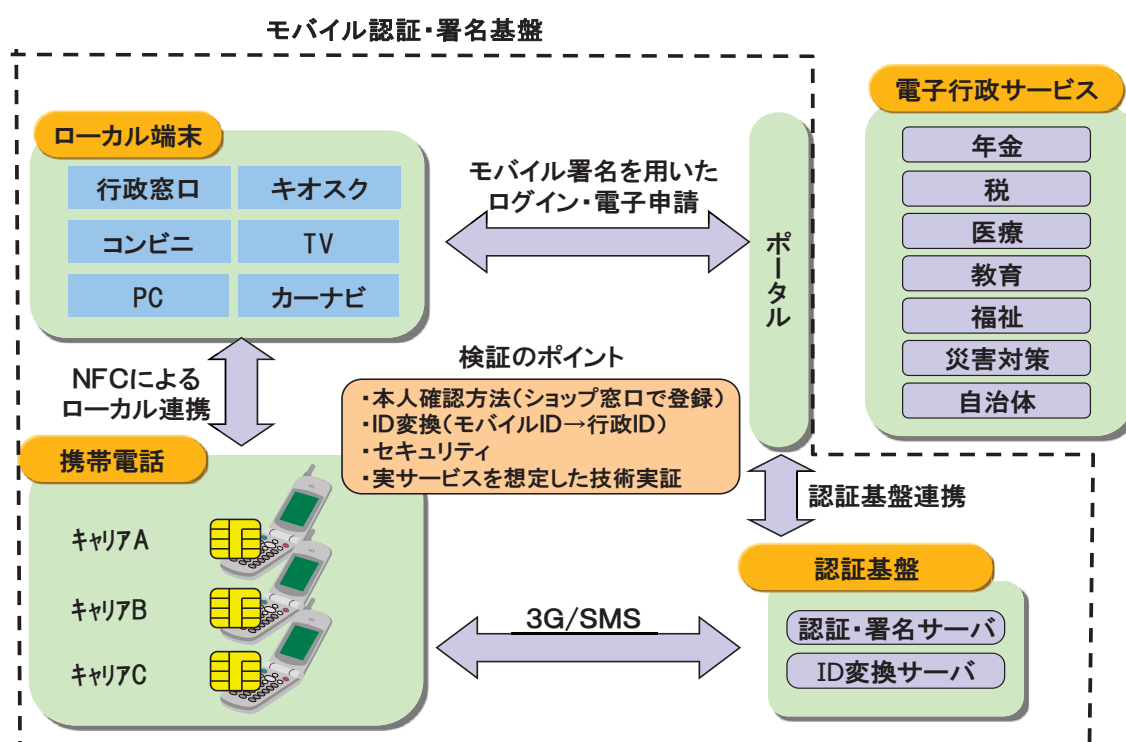


図 6-2-1 検証システム構成のイメージ図

(推進方策 3) NFC+認証・署名統合基盤の実証

(1) 背景および実証内容

諸外国では NFC(Near Field Communication)がサービスを開始しつつある。NFC は、住基カード、免許証 IC カードの通信規格をサポートし、電子行政サービスへの適用が可能である。また、

NFC には、携帯電話に格納される証明書、IC カード等の情報を安全に発行、管理する TSM (Trusted Service Manager) というサービス事業者と携帯電話間の安全な証明書発行基盤の プロトコルが定義されている。

携帯電話に、各種証明書、免許証、施設予約情報等、公共の各種情報を安全に発行、格納する ためには、TSM の技術検証が必要である。また、本検証は、公共向け基盤の検証という側面とあ わせ、「携帯をかざす文化」の発展、輸出の観点でも推進が必要と考える。

(2) 検証評価の必要性

- ・ 携帯電話の UIM 上に、各種証明書(学生証、障害者証、その他資格証)、免許証、住基カード等、複数の行政サービスを安全に格納、管理可能かどうかの評価・検証。
- ・ 推進方策2の認証・署名基盤との連携性の確認・検証
- ・ 典型的なサービスを想定した行政サービスの発行から利用を通じた検証。(認証・署名デバイスサービス向け認証・署名鍵の発行、映画館での学生証の提示、ビデオレンタルショップ、インターネットバンキング口座開設時の免許証の提示等)

図 6-2-2 に検証システム構成のイメージを示す。

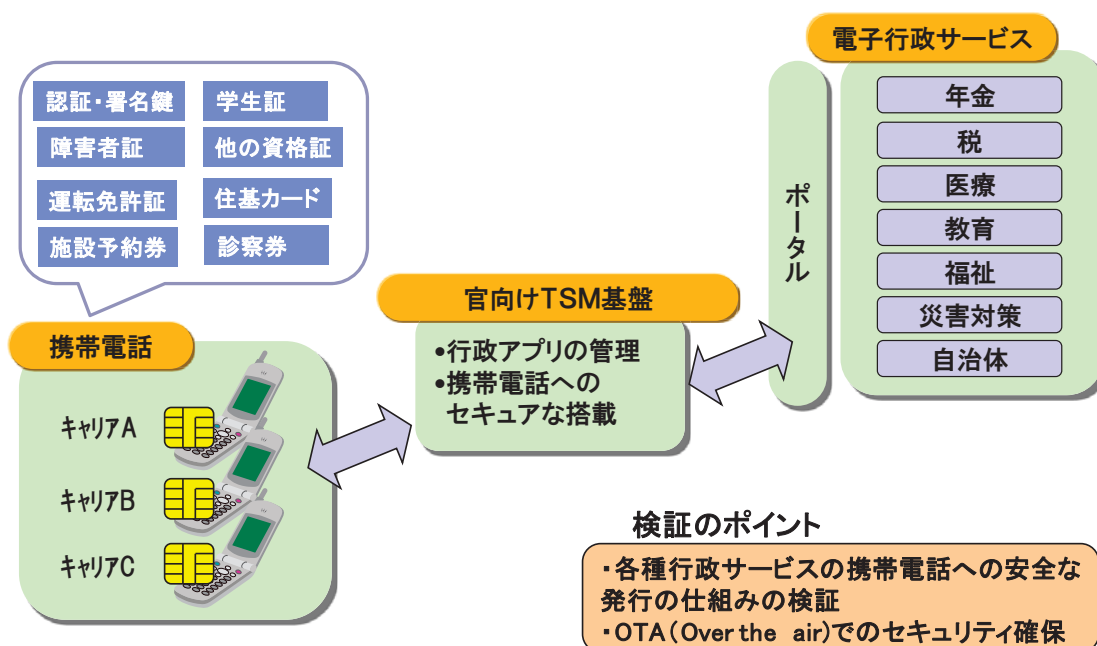


図 6-2-2 検証システムのイメージ図

参考文献

- [2-1] 総務省:平成 20 年「通信利用動向調査」(2009 年 4 月)
- [2-2] 株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ:<http://www.docomo.biz/html/service/firstpass/>
- [2-3] KDDI 株式会社:http://www.kddi.com/business/security_pass/index.html
- [2-4] e-GovHP: <http://www.e-gov.go.jp/doc/scheme.html#introduction>
- [2-5] 高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部:「重点計画-2008」(2008 年 8 月)
- [2-6] 高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部:「オンライン利用拡大行動計画」(2008 年 9 月)
- [2-7] 総務省:「地方公共団体における行政情報化の推進状況調査(平成 20 年 4 月 1 日現在)等の取りまとめ結果(2009 年 10 月)」
- [2-8] 総務省:平成 21 年「情報通信白書」(2009 年 7 月)
- [2-9] 財団法人経済広報センター:「地方自治体の手続きの電子化に関する意識・実態調査報告書」(2009 年 1 月)
- [2-10] 高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部:「電子政府ユーザビリティガイドライン」(2009 年 7 月)
総務省:「公的個人認証サービス普及拡大検討会中間取りまとめ」(2009 年 8 月)
- [2-11] 高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部:「情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」(2000 年 8 月)
- [2-12] 総務省:「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」、(2006 年 9 月)
- [2-13] 高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部:「セキュリティ分科会報告書」(2010 年 2 月)
- [2-14] 総務省:「行政機関の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する指針」、(2004 年 9 月)
- [2-15] 公的個人認証サービスポータルサイト:<http://www.jpki.go.jp/>
- [2-16] 住民基本台帳カード総合情報サイト:<http://juki-card.com/>
- [5-1] 財団法人経済広報センター:「地方自治体の手続きの電子化に関する意識・実態調査報告書」(2009 年 1 月)
- [5-2] 次世代電子行政サービス基盤等検討プロジェクトチーム:「次世代電子行政サービス基盤等検討プロジェクトチーム 中間報告書」(2009 年 12 月 21 日)
- [5-3] オンライン利用促進ワーキンググループ:「オンライン利用促進ワーキンググループ報告書」(2008 年 3 月)

付録 1

外部カードの有無		分類項目		評価項目		
外部カードの有無	認証情報格納媒体分類	実装例	技術面での評価(課題)	運用面での評価(課題)	制度面での評価(課題)	普及促進面での評価(課題)
1	外部カードあり	ISO7816 ISO14443 Type A, Type B Felica	<ul style="list-style-type: none"> 公的カードの種類(接触/非接触(Type A/Type B/Felica等)によって適切なインタフェースが必要) 公的カードと行政サーバを仲介しICカードを駆送する携帯電話上のプロキシアプリケーションの実装が必要 カードを駆動するだけの電力供給が可能か否か検証が必要 公的カードと行政サーバ間の応答速度など性能検証が必要 	<ul style="list-style-type: none"> 携帯アプリは誰が提供するか(キャリア責任/官制) 携帯アプリのセキュリティ対策(改ざん、なりすまし)の検証が必要 セットアップ後のユーザサポートは誰がするか 携帯アプリのセットアップ手順の明確化 携帯アプリについて、一般の利用シーンで用いられるパソコンのソフトに要求されるセキュリティレベルの確認(同等のセキュリティレベルのモジュールを提供する必要有り) 	<ul style="list-style-type: none"> 公的カード媒体等のセキュリティレベルに関する認定の必要性の検討 R/Wの設定制度(ハード面での要求仕様の標準化)の必要性の検討 	<ul style="list-style-type: none"> 電子行政サービスのユーザリテラシーの明確化 携帯電話ならではのコンテキストおよびサービスの提供 アプリ開発コストは誰が負担するか。 インタフェース装置にともなう携帯電話の端末コストの増大 運用コストは誰が負担するか。
2	外部カードあり	Bluetooth ICカード メモリ型ICカード USBキー(ドングル) microSD	<ul style="list-style-type: none"> 携帯電話向け公的カードの媒体の種類(Bluetooth/memリー型ICカード/USBドングル/microSD等)によって適切なインタフェースを必要 携帯電話向け公的カードと行政サーバを仲介しICカードコマンドを駆送する携帯電話上のプロキシアプリケーションの実装が必要 カードを駆動するだけの電力供給が可能か否か検証が必要 携帯電話向け公的カードと行政サーバ間の応答速度など性能検証が必要 電子行政サービスサーバ側で、携帯電話向け公的カードの識別方法の検証が必要 	<ul style="list-style-type: none"> 携帯アプリは誰が提供するか(キャリア責任/官制) 携帯アプリのセキュリティ対策(改ざん、なりすまし)が必要 セットアップ後のユーザサポートは誰がするか 携帯アプリのセットアップ手順の明確化 携帯アプリについて、一般の利用シーンで用いられるパソコンのソフトに要求されるセキュリティレベルの確認(同等のセキュリティレベルのモジュールを提供する必要有り) 携帯電話向け公的カードの候補となる媒体(Bluetooth/memリー型ICカード/USBドングル/microSD等)のセキュリティレベルが、公的カードで要求されるセキュリティレベルを満足するか? 携帯電話向け公的カードの運用(発行、失効、更新)ルールの明確化 携帯電話向け公的カードの配布方法の明確化 携帯電話向け公的カード発行後の公的認証情報生成・格納時の本人確認方法の明確化 	<ul style="list-style-type: none"> 携帯電話向け公的カード認定制度の必要性の検討 携帯電話向け公的カードをサブカードとして利用する場合、法制度上での整備が必要 携帯電話向けサービスのセキュリティレベルのガイドラインの必要性の検討 	同上
3	外部カードなし	携帯アプリ証明書 UIM/SIM/Felica アプリ/eZアプリ/S/Aアプリ	<ul style="list-style-type: none"> 携帯電話内のアプリケーション領域に公的認証情報を格納するには、公的認証情報を管理するアプリケーションの実装方式(列挙ハバ性等)の検証が必要 携帯電話内のセキュアチップ内に公的認証情報を格納する場合には、セキュアチップと行政サーバを仲介しICカードコマンドを駆送する携帯電話上のプロキシアプリケーションの実装が必要 携帯電話と行政サーバ間の応答速度など性能検証が必要 電子行政サービスサーバ側で、公的認証情報の識別方法の検証が必要 	<ul style="list-style-type: none"> 携帯アプリは誰が提供するか(キャリア責任/官制) 携帯アプリのセキュリティ対策(改ざん、なりすまし)が必要 セットアップ後のユーザサポートは誰がするか 携帯アプリのセットアップ手順の明確化 携帯アプリについて、一般の利用シーンで用いられるパソコンのソフトに要求されるセキュリティレベルの確認(同等のセキュリティレベルのモジュールを提供する必要有り) 公的認証情報(電子証明書、その他のID等)のセキュリティレベルが、公的カードで要求されるセキュリティレベルを満足するか? 公的認証情報の格納媒体(UICC、携帯電話内アプリ領域等)のセキュリティレベルが、公的カードで要求されるセキュリティレベルを満足するか? 公的認証情報の運用(発行、失効、更新)ルールの明確化 公的認証情報の配布方法の明確化 	<ul style="list-style-type: none"> 公的認証情報の格納先等に関する規定の必要性の検討 公的認証情報に関する規定の必要性の検討 携帯電話向けサービスのセキュリティレベルのガイドラインの必要性の検討 	同上
4	外部カードなし	FirstPass Security Pass、コードID EZ番号/サブスクライバID ユーザID、固体制別情報 製造番号 端末リアル番号	<ul style="list-style-type: none"> 携帯アプリの実装方式の検証が必要 ID通知時の成りすまし対策のための実装が必要 オペレータ情報(証明書・オペレータID)と公的認証情報との紐付け方法の明確化 行政サービスサーバ側でオペレータ情報を用いたアクセスであることを識別する方法の検証が必要 機種変更(オペレータ情報のライフサイクル)への対応の明確化が必要 	<ul style="list-style-type: none"> 携帯アプリは誰が提供するか(キャリア責任/官制) 携帯アプリのセキュリティ対策(改ざん、なりすまし)が必要 セットアップ後のユーザサポートは誰がするか 携帯アプリのセットアップ手順の明確化 オペレータ情報(証明書・ID)のセキュリティ運用ポリシーが公的情報との連携があるか? オペレータ情報(証明書・ID)と公的IDとの紐付け方法の明確化 携帯契約変更時の運用の明確化 	<ul style="list-style-type: none"> 他のセキュリティメイン(CA)が発行したID・証明書利用に関する整備が必要 オペレータ情報の格納先に関する規定の必要性の検討 携帯電話向けサービスのセキュリティレベルのガイドラインの必要性 	同上

付録 2

A REPORT ON SURVEY OF HIGH LEVEL MOBILE GOVERNMENT SERVICES

mGCI REPORT: R-mGOV-103



Consultancy

Training

Research & Development

Educational Events

Conferences

Mobile Government Consortium International

Published 26th. of Feb 2010. Copyright 2010

Disclaimer.

Every care has been taken in the preparation of this report to ensure that the information contained herein is accurate, factual and correct to the best of our knowledge, at the time of publishing. All opinions, suppositions, estimates and recommendations included in this report are solely the opinions of the authors unless otherwise stated. Mobile Government Consortium International accept no liability for any loss or damage or unforeseen consequential loss or damage arising from the use of the information contained within this document. The opinions, suppositions, estimates and recommendations within this report cannot be guaranteed, and readers use this information at their own risk. The information published in this document is subject to change without notice at any time, and Mobile Government Consortium International accepts no liability or obligation to inform the reader of such changes.

Mobile Government Consortium International does not promote or endorse any specific companies or products, the views and opinions we express in this report are wholly our own assessments, and independent from any external interest or influence. Many terms and phrases and trade names used in this document are proprietary and Mobile Government Consortium International recognizes and acknowledges that all trademarks are copyright, belonging to their respective owners. Where possible, this document accords such terms and phrases and trade names to their respective owners.

All Rights Reserved. No part of this document can be copied, shared, redistributed, transmitted, displayed in the public domain, stored or displayed on any internal or external company or private network or electronic retrieval system, nor reprinted, republished, reconstituted in any way without the express written permission of the publisher. Forwarding of this electronic document without the correct legal license is unethical, immoral and against the law.

If you have any questions about the legal license conditions under which this report has been distributed, please contact Mobile Government Consortium International at info@mgovernment.org. If you did not buy this report and a colleague or associate has sent it to you, do not assume you are legally entitled to read it: it is your responsibility to ensure you have the correct legal licence to read this document.

Published by:

Mobile Government Consortium International, UK
<http://www.mgovernment.org>
ik@mgovernment.org
+44 1273 777853

OVERVIEW

This is a final report on survey of mobile government services on mobile phones in 10 different countries. The work involved selection of 10 most advanced countries in mGovernment globally, and examining around 5-6 advanced applications / services from each of these countries. The intention is to select 3 most advanced mGovernment services from each country. Initially a number of them have already been selected from a set of 60 candidate applications. This document presents details on first 30 applications and services selected from suggested 60 candidate applications.

The selection of the countries have been done based on some objective measures of IT readiness and also on subjective measures by the mGCI based on the years of experience. The first part of the report shows the selection of the countries.

After 10 countries are selected, a number of candidate applications and services are examined in each of the countries. This report contains final selection of applications based on the following guidelines:

- The services are available on the mobile phone,
- The services are mostly targeted for the general use either for all citizens or some significant group of people such as elderly, students or people with certain needs,
- The services require some form of authentication such as digital e or m Signatures and certificates.

Following these guidelines report presents a set of applications from the following countries: Turkey (5 services), UK (3) Estonia (6), Netherlands (2), Hungary (3), Malta (3), Sweden (2), Finland (2), Austria (3) and Germany (1). The report contains a total of 30 such services.

Most of the information contained in the tables is provided directly from professionals who are either member of the mGCI or actively involved in mGov services and their development in respective countries. We acknowledge their valuable contributions and support.

SELECTION OF THE 10 ADVANCED COUNTRIES

The project started with identification of around 30 countries from all around the world, where mobile government already has some level advancement and / or mGCI has strong links in order to be able

to collect data easily. Each of these countries are examined based on some objective measures such as the level of mobile penetration, Network Readiness Index and UN eGovernment Development Index, and also some measures based on expertise at the mGCI such as government support for mGovernment work and status of mGovernment in a given country.

The table below shows how the data is gathered for the objective measures. Apart from the level of mobile penetration two indicators were important in assessing the level development of mobile technologies and government services offered via mobile phones in a given country. One of these is Network readiness ranking, which a generally acceptable measure of "propensity for countries to exploit the opportunities offered by information and communications technology" (from Wikipedia). The other measure is UN's eGovernment development index. This index has three components measuring:

1. Availability and range of online eGovernment services
2. How developed is the telecom infrastructure, and
3. The level of human capital showing the capabilities of the members of the population.

Objective Measures for Selection of Advanced Countries			
Penetration Data	Mostly 2008 data (ITU, 2009)	2007 data for Singapore, Korea, Australia, India	
Population (in Millions)	CIA world Factbook (2009 estimates)		
Network Readiness Index (Rankings 2008-2009)	"The World Economic Forum's Networked Readiness Index (NRI) ... It is published annually. The NRI seeks to better comprehend the impact of ICT on the competitiveness of nations. The NRI is a composite of three components: the environment for ICT offered by a given country or community, the readiness of the community's key stakeholders (individuals, businesses, and governments) to use ICT, and finally the usage of ICT amongst these stakeholder" (from Wikipedia)		
UN eGov Development Index	Online service component	Telecommunication infrastructure component	Human capital component

Mobile Government Consortium (mGCI) has an extensive knowledge of mobile services in the world. Over the past 7 years mGCI have been in touch with the project leaders and other active organisations in mobile government as well as a large network of pressionalns in the area as members of the mGCI. This interaction enabled mGCI to be one of the world leaders in the mGovernment field with an accmmulated expertise on the developments in mGov field. Based on the expertise existng in mGCI two otehr measures are assigned to each of the countries. One of the measures show the degree of government support for the developments of mobile government services in a country and the other one reflects a mesure of status of mgovernment developemnts in a country so far.

The table below shows the ranking of the countries based on the status of mgov and the degree of government support for mGov services in a given country.

The ranking of countries based on objective measures and expert opinion

Country	Population (in Millions)	mPenetration (per hundred)	Network Readiness	UN eGov Development Index	Government Support	Status of M-Government	Selection
Korea	48.5	90.2	5.37	0.8785	9	8	*
Singapore	4.6	133.5	5.67	0.7476	9	9	*
UK	61.1	123	5.27	0.8147	8	9	*
Holland	16.7	121	5.48	0.8097	n/a	n/a	*
Denmark	5.5	122	5.85	0.7872	7	7	*
Sweden	9	119	5.84	0.7474	7	8	*
Deutschland	82.3	130	5.17	0.7309	7	6	*
Finland	5.2	131	5.53	0.6967	7	7	*
Estonia	1.3	187	5.19	0.6965	8	9	*
Austria	8.2	132	5.22	0.6679	7	7	*
Hungary	9.9	120.5	4.28	0.6315	8	8	*
Malta	0.4	96	4.79	0.6129	3	8	*
Turkey	76.8	95	3.91	0.4780	3	5	*
Australia	21.2	102	5.29	0.7863	6	6	
Spain	40.5	117	4.5	0.7516	6	7	
France	64	96	5.17	0.7510	n/a	4	
Belgium	10.4	116	5.02	0.7225	n/a	n/a	
Switzerland	7.6	118	5.58	0.7136	n/a	n/a	
Ireland	4.2	120	5.03	0.6866	6	7	
Luxembourg	0.49	142	5.1	0.6672	n/a	n/a	
Lithuania	3.5	155	4.4	0.6295	5	4	
Italy	58.1	155	4.16	0.5800	3	3	
Poland	38.4	117.5	3.8	0.5582	6	n/a	
Brasil	198.7	90.55	3.94	0.5006	4	3	
Peru	29.5	82	3.47	0.4923	3	2	
Costa Rica	4.2	48	3.99	0.4749	3	2	
China	1338	41.2	4.15	0.4700	6	n/a	
Egypt	78.8	48	3.76	0.4518	n/a	n/a	
S. Africa	49	92	4.07	0.4306	6	n/a	
India	1156	20	4.03	0.3567	6	6	
Ghana	23.8	48	3.25	0.2754	3	2	

The Selection and the Rationale:

Given the rankings above, the countries shown below are considered to be top countries that have a high level mobile services offered to the citizens. The table shows particular reasons (and also notes about the state of mGovernment) for selection. However, major reasons that apply to all is related to their success in mGov, and in general in mobile and ICT developments. Also included is our expert judgement that we can find good samples.

The countries Selected	
Country	Reason for Selection
Korea	not Done by mGCI
Singapore	not Done by mGCI
UK	wide usage, mostly local
Holland	recent efforts, little sample
Denmark	good health applications, little sample
Sweden	Early Initiator
Deutschland	good samples, mostly local
Finland	good samples, mostly local
Estonia	recent, wide usage
Austria	interesting eSignature experience
Hungary	Recent, fast developing
Malta	Early Initiator
Turkey	innovative in m-signature

For each of these countries around 5 or 6 candidate services are selected. And based on further examination, especially in terms of degree of level of advancement and also whether the services utilise a mobile phone based authentication or not, resulted in selection of around 3 applications or services from each country. The remainder of the report presents further details on each of these selected services from the countries chosen.

MOBILE GOVERNMENT SERVICES FROM 10 SELECTED COUNTRIES

The Reminder of the report contains description of mobile government services selected from each of the countries selected. The selection, in general, is made according to how the services are used via mobile phones and whether they require an authentication, digital (mobile) signature or certificates.

Some of the countries have more examples of the required services fitting the criteria at hand and therefore are presented with more examples of services. The table below shows the selected countries and the number of services presented in the report.

Countries and Selected Applications	
Estonia	6
Turkey	5
UK	3
Malta	3
Hungary	3
Austria	3
Sweden	2
Holland	2
Finland	2
Deutschland	1

For each of the services, 5 essential groups of information are sought:

1. General information about the service, its description, purposes and motivation.
2. The ownership of the service: who provides the services and the role of government.
3. Technical information on the services, especially in terms of authentication, mobile services or certificates being used, if any.
4. The evaluation of the services in terms of their benefit to the citizens and the government organisations.
5. An evaluation of the user reaction / adoption.

Mobile government services and applications are recently being developed and the area is still very young. There are many mGovernment services all around the world but this project has certain constraint in the selection in terms of authentication and use on the mobile phone. This restricts significantly the type of services to be examined in this project. Moreover, these types of advanced services are relatively new and collecting information especially on user reactions and evaluation is significantly difficult. Therefore, the information presented may yet need to be completed by a further study.

MOBILE GOVERNMENT SERVICES FROM TURKEY

TURKEY Service 1: mGov Portal

Mobile Government Service 1: mGov Portal	TURKEY	
Service Name and Brief Description:	Mobile Government Portal: This portal gathers some mobile services provided by the government in a secure environment	
Is it available on the mobile phone?	Yes	
Service Start Date (future date if planned)?	Oct 2009	
Is there a fee for the service?	No	
Any revenues for government from it?	No	
Target citizens for the service (please state if any restrictions on groups, sex, age etc)?	All	
The reason / motivation for developing this service? What is the impact?	All services provided in a portal, easy to use	
Who is The Operator?		
Which Government Organization(s)?	-	
Mobile Operator or a Private Company?	Aradiom	
How is the government involved (its role) in operations?	n/a	
Technical Info?		
Communication means (i.e. Mobile Network or a form of local connection etc)?	GPRS	
Type or Nature of Authentication Information (i.e. password, National ID, Operator ID etc)?	None	
Use of digital certificate / signature?	n/a	
Use of local mobile function (i.e Contactless / NFC / QR code / IR)?	n/a	
Does the service require or depend on any Pre-requisite operations (i.e. pre-loading e or mSignature / eID on the Phone)?	mSignature preferred	
Evaluation	1 (very negative)	5 (very positive)
Benefits to citizen	5	
Benefits to the Government (organisation)	5	
Ease of application development	-	
How advanced is the service technically?	1 (general technology)	5 (advanced technology i.e PKI, NFC, GPS)
State any Success or Failure Factors?	-	
Target Citizen / User Reaction?		
Proportion of citizens knowing the service?	30%	
Proportion of the target citizens using this service (estimate if service not started yet)	1%	
The frequency of use by citizens ?	3	

TURKEY Service 2: e/m Customs

Mobile Government Service 2:	TURKEY
Service Name and Brief Description:	<p>Even though customs declarations have been processed electronically, it was obligatory to submit customs declarations with wet signature to customs administration due to some deficiencies in legislative arrangements. That was a major cause of slow business processes and an obstructive factor for transition to paperless environment. New Customs Law and Regulations which entered into force in October 2009 removes the obligation to submit customs declarations with wet signature if it has electronic signature.</p> <p>It is planned to introduce paperless customs procedures by April 2010.</p> <p>The relevant technical studies were completed in 2008; and e-signature and m-signature applications were initiated at Turkish Customs Administration.</p> <p>Trader carries out customs procedures by means of electronic signature supplied from service providers and mobile signature certificates supplied from GSM operators.</p> <p>The system is available for both infrastructures.</p>
Is it available on the mobile phone?	It is used to generate mobile signature on document.
Service Start Date (future date if planned)?	2008
Is there a fee for the service?	Message is charged by GSM Operator.
Any revenues for government from it?	No.
Target citizens for the service (please state if any restrictions on groups, sex, age etc)?	-
The reason / motivation for developing this service? What is the impact?	<p>Considering that very large customs declarations are processed annually and at least two copies of each declaration is prepared for number of goods, this application leads to crucial decrease in cost of foreign trade transactions.</p> <p>Moreover, the business processes will be simplified and accelerated with the introduction of paperless customs procedures at Turkish Customs Administration.</p>
Who is The Operator?	
Which Government Organization(s)?	Customs Undersecretariat- TURKEY
Mobile Operator or a Private Company?	Turkcell, Avea
How is the government involved (its role) in operations?	-

TURKEY Service 2: e/m Customs Continued ..

Technical Info?	
Communication means (i.e. Mobile Network or a form of local connection etc)?	Mobile
Type or Nature of Authentication Information (i.e. password, National ID, Operator ID etc)?	National ID
Use of digital certificate / signature?	Signature
Use of local mobile function (i.e Contactless / NFC / QR code / IR)?	-
Does the service require or depend on any Pre-requisite operations (i.e. pre-loading e or mSignature / eID on the Phone)?	Having BİLGE (Electronic Customs Clearance System) User Code and Mobile Signature certificate
Evaluation	1 (very negative) 5 (very positive)
Benefits to citizen	1 2 3 4 5
Benefits to the Government (organisation)	1 2 3 4 5
Ease of application development	1 2 3 4 5
How advanced is the service technically?	1 (general technology) 5 (advanced technology i.e PKI, NFC, GPS) 1 2 3 4 5
State any Success or Failure Factors?	
Target Citizen / User Reaction?	
Proportion of citizens knowing the service?	(50-100%)
Proportion of the target citizens using this service (estimate if service not started yet)	(25-50%)
The frequency of use by citizens ?	Few times a: day

TURKEY Service 3: Mobile Signature

Mobile Government Service 3:	TURKEY
Service Name and Brief Description:	Mobile signature that is being used in private and public sector applications and services, especially important for the new mGov portal launched.
Is it available on the mobile phone?	yes
Service Start Date (future date if planned)?	2007, mGOv based mSignature launched in 2009
Is there a fee for the service?	Initially
Any revenues for government from it?	n/a
Target citizens for the service (please state if any restrictions on groups, sex, age etc)?	all
The reason / motivation for developing this service? What is the impact?	n/a
Who is The Operator?	
Which Government Organization(s)?	
Mobile Operator or a Private Company?	TURKCELL, AVEA
How is the government involved (its role) in operations?	It uses in its government interactions
Technical Info?	
Communication means (i.e. Mobile Network or a form of local connection etc)?	Mobile Network
Type or Nature of Authentication Information (i.e. password, National ID, Operator ID etc)?	Initially national ID and then password
Use of digital certificate / signature?	yes
Use of local mobile function (i.e Contactless / NFC / QR code / IR)?	n/a
Does the service require or depend on any Pre-requisite operations (i.e. pre-loading e or mSignature / eID on the Phone)?	Change of SIM
Evaluation	1 (very negative) 5 (very positive)
Benefits to citizen	1 2 3 4 5
Benefits to the Government (organisation)	1 2 3 4 5
Ease of application development	1 2 3 4 5
How advanced is the service technically?	1 (general technology) 5 (advanced technology i.e PKI, NFC, GPS) <div style="text-align: center;">1 2 3 4 5</div>
State any Success or Failure Factors?	-
Target Citizen / User Reaction?	
Proportion of citizens knowing the service?	(1-10%)
Proportion of the target citizens using this service (estimate if service not started yet)	(<1%)
The frequency of use by citizens ?	Few times a (day)

TURKEY Service 4: Mobile Health

Mobile Government Service 4:	TURKEY
Service Name and Brief Description:	Mobile Health Realted services using 3G is planned by TURKCELL and AVEA
Is it available on the mobile phone?	Yes
Service Start Date (future date if planned)?	Planned for 2011 and onwards
Is there a fee for the service?	n/a
Any revenues for government from it?	n/a
Target citizens for the service (please state if any restrictions on groups, sex, age etc)?	All
The reason / motivation for developing this service? What is the impact?	Use of 3G for health applications and services
Who is The Operator?	
Which Government Organization(s)?	Ministry of Health
Mobile Operator or a Private Company?	TURKCELL, AVEA
How is the government involved (its role) in operations?	Facilitator
Technical Info?	
Communication means (i.e. Mobile Network or a form of local connection etc)?	Mobile Network
Type or Nature of Authentication Information (i.e. password, National ID, Operator ID etc)?	Possibly mSignature, eID (national Id)
Use of digital certificate / signature?	Possible
Use of local mobile function (i.e Contactless / NFC / QR code / IR)?	n/a
Does the service require or depend on any Pre-requisite operations (i.e. pre-loading e or mSignature / eID on the Phone)?	n/a
Evaluation	1 (very negative) 5 (very positive)
Benefits to citizen	1 2 3 4 5
Benefits to the Government (organisation)	1 2 3 4 5
Ease of application development	1 2 3 4 5
How advanced is the service technically?	1 (general technology) 5 (advanced technology i.e PKI, NFC, GPS) 1 2 3 4 5
State any Success or Failure Factors?	
Target Citizen / User Reaction?	
Proportion of citizens knowing the service?	n/a
Proportion of the target citizens using this service (estimate if service not started yet)	(10-25%)
The frequency of use by citizens ?	Few times a: (day)

TURKEY Service 5: Forrestry Fire Alert

Mobile Government Service 5:	TURKEY
Service Name and Brief Description:	Forrest Fires Management System : Forestry Directorate's fire recognition systems uses mobile phones to send alerts to the responsible units
Is it available on the mobile phone?	Yes
Service Start Date (future date if planned)?	2007
Is there a fee for the service?	No
Any revenues for government from it?	Yes, decreasing expenses incurred for forest wildfire
Target citizens for the service (please state if any restrictions on groups, sex, age etc)?	Yes, only staff of General Directorate of Forestry
The reason / motivation for developing this service? What is the impact?	For prevention of forest wildfire
Who is The Operator?	
Which Government Organization(s)?	Forestry Directorate
Mobile Operator or a Private Company?	Turkcell
How is the government involved (its role) in operations?	-
Technical Info?	
Communication means (i.e. Mobile Network or a form of local connection etc)?	Mobile Network
Type or Nature of Authentication Information (i.e. password, National ID, Operator ID etc)?	By password
Use of digital certificate / signature?	No
Use of local mobile function (i.e. Contactless / NFC / QR code / IR)?	No
Does the service require or depend on any Pre-requisite operations (i.e. pre-loading e or mSignature / eID on the Phone)?	No
Evaluation	1 (very negative) 5 (very positive)
Benefits to citizen	1 2 <u>3</u> 4 5
Benefits to the Government (organisation)	1 2 3 4 <u>5</u>
Ease of application development	1 2 3 <u>4</u> 5
How advanced is the service technically?	1 (general technology) 5 (advanced technology i.e. PKI, NFC, GPS) <div style="text-align: center;">1 2 3 <u>4</u> 5</div>
State any Success or Failure Factors?	n/a
Target Citizen / User Reaction?	
Proportion of citizens knowing the service?	(10-25%)
Proportion of the target citizens using this service (estimate if service not started yet)	(50-100%)
The frequency of use by citizens?	Few times a: day

MOBILE GOVERNMENT SERVICES FROM UNITED KINGDOM

UK Service 1: mGov Portal

Mobile Government Service 1: mGov Direct	UK
Service Name and Brief Description:	GovDirect: mGov Portal is a collection of mobile services provided by the UK government
Is it available on the mobile phone?	Yes
Service Start Date (future date if planned)?	n/a
Is there a fee for the service?	No
Any revenues for government from it?	No
Target citizens for the service (please state if any restrictions on groups, sex, age etc)?	All
The reason / motivation for developing this service? What is the impact?	All services provided in a one stop web page accessed via mobile phones
Who is The Operator?	
Which Government Organization(s)?	Central Government
Mobile Operator or a Private Company?	n/a
How is the government involved (its role) in operations?	n/a
Technical Info?	
Communication means (i.e. Mobile Network or a form of local connection etc)?	Mobile Network
Type or Nature of Authentication Information (i.e. password, National ID, Operator ID etc)?	preregistration via SMS
Use of digital certificate / signature?	n/a
Use of local mobile function (i.e Contactless / NFC / QR code / IR)?	n/a
Does the service require or depend on any Pre-requisite operations (i.e. pre-loading e or mSignature / eID on the Phone)?	-
Evaluation	1 (very negative) 5 (very positive)
Benefits to citizen	4
Benefits to the Government (organisation)	4
Ease of application development	3
How advanced is the service technically?	1 (general technology) 5 (advanced technology i.e PKI, NFC, GPS) 3
State any Success or Failure Factors?	-
Target Citizen / User Reaction?	
Proportion of citizens knowing the service?	n/a
Proportion of the target citizens using this service (estimate if service not started yet)	n/a

UK Service 2: mHealth

Mobile Government Service 1: mHealth	UK	
Service Name and Brief Description:	The service will offer medication support for people with epilepsy with the option of alerts for carers, as well as helping them monitor their overall condition through a web based patient diary.	
Is it available on the mobile phone?	Yes	
Service Start Date (future date if planned)?	n/a (seems to be a planned service)	
Is there a fee for the service?	No	
Any revenues for government from it?	No	
Target citizens for the service (please state if any restrictions on groups, sex, age etc)?	Patients and Carers of the particular hospital	
The reason / motivation for developing this service? What is the impact?	-	
Who is The Operator?		
Which Government Organization(s)?	The National Hospital for Neurology and Neurosurgery	
Mobile Operator or a Private Company?	n/a	
How is the government involved (its role) in operations?	n/a	
Technical Info?		
Communication means (i.e. Mobile Network or a form of local connection etc)?	Mobile Network	
Type or Nature of Authentication Information (i.e. password, National ID, Operator ID etc)?	Pre-registration	
Use of digital certificate / signature?	Possible	
Use of local mobile function (i.e. Contactless / NFC / QR code / IR)?	Possible	
Does the service require or depend on any Pre-requisite operations (i.e. pre-loading e or mSignature / eID on the Phone)?	n/a	
Evaluation	1 (very negative)	5 (very positive)
Benefits to citizen		4
Benefits to the Government (organisation)		3
Ease of application development		4
How advanced is the service technically?	1 (general technology) NFC, GPS)	5 (advanced technology i.e PKI, 4
State any Success or Failure Factors?		-
Target Citizen / User Reaction?		
Proportion of citizens knowing the service?		n/a
Proportion of the target citizens using this service (estimate if service not started yet)		n/a

UK Service 3: mTicket

Mobile Government Service 3: mTicketing	UK	
Service Name and Brief Description:	integrated tickets could be carried on mobile phones, allowing online links to live travel information	
Is it available on the mobile phone?	Yes	
Service Start Date (future date if planned)?	planned(pilot seems to have been done in2009)	
Is there a fee for the service?	No	
Any revenues for government from it?	Possible	
Target citizens for the service (please state if any restrictions on groups, sex, age etc)?	Travellers in London, primarily	
The reason / motivation for developing this service? What is the impact?	-	
Who is The Operator?		
Which Government Organization(s)?	The Department for Transport	
Mobile Operator or a Private Company?	n/a	
How is the government involved (its role) in operations?	Service owner	
Technical Info?		
Communication means (i.e. Mobile Network or a form of local connection etc)?	Mobile Network	
Type or Nature of Authentication Information (i.e. password, National ID, Operator ID etc)?	Pre-registration and subscription based certification (in the future mID may be possible)	
Use of digital certificate / signature?	Possible	
Use of local mobile function (i.e Contactless / NFC / QR code / IR)?	Possible	
Does the service require or depend on any Pre-requisite operations (i.e. pre-loading e or mSignature / eID on the Phone)?	yes	
Evaluation	1 (very negative)	5 (very positive)
Benefits to citizen	4	
Benefits to the Government (organisation)	4	
Ease of application development	4	
How advanced is the service technically?	1 (general technology) NFC, GPS)	5 (advanced technology i.e PKI, 4
State any Success or Failure Factors?	n/a	
Target Citizen / User Reaction?		
Proportion of citizens knowing the service?	n/a	
Proportion of the target citizens using this service (estimate if service not started yet)	n/a	

MOBILE GOVERNMENT SERVICES FROM ESTONIA

ESTONIA Service 1: mTeacher

Mobile Service Name: M-teacher	ESTONIA
Brief description of the service:	Main idea of this project is that teachers can send informative SMS to the parents. The objective is to improve communication between parents and teacher.
Service Start Date?	January 2005
Target citizens for the service (please state if any restrictions on groups, sex, age etc)?	Parents (whose children are going to the school of Tartu)
Is there a fee for the service?	The service is funded by The Tartu City Government – there is no fee for the parent.
Any revenues for government from the service?	No direct revenue, yet the main benefit is for the teacher - as the service will cut the cost of the telephone bill (the cost of SMS vs the cost of voice is lower)
Operator	
Government (organisation)?	Tartu City Government and the schools of Tartu
Mobile Operator or Other Private Company?	Mobi Solutions Ltd
Public Private Partnership (PPT)?	Tartu City Government - Mobi Solutions Ltd
How is the government involved (its role) in operations?	Government is responsible for the funding of the service.
Technical	
Communication means (i.e. Mobile Network or a form of local connection etc)?	Web-based simple SMS-sending application
Type of Authentication Information (password, National ID, Operator ID etc)?	Teacher needs an account with a password to get access to the SMS-sending application
Use of digital certificate / signature?	No (although Mobi is developing a new application that requires digital certificate)
Use of local mobile function (i.e Contactless / NFC / QR code / IR)	No
Pre-requisite for the service use (i.e. pre-loading e or mSignature / eID on the Phone)?	No
Evaluation	1 (very negative) 5 (very positive)
Benefits to citizen	5
Benefits to the Government (organisation)	5
Ease of application development	5
How advanced is the service technically?	1 (general technology) 5 (advanced technology i.e PKI, NFC, GPS) 2
Target Citizen / User Reaction	
Proportion of citizens knowing the service.	(50-100%)
Proportion of the target citizens using this service	(50-100% parents from Tartu schools)
The frequency of use by citizens ?	Few times a: (month) Teachers send an informative SMS to the parents accordingly to their need.

ESTONIA Service 2: mNeighbourhood

Mobile Service Name: mNeighbourhood	ESTONIA
Brief description of the service:	M-neighbourhoodwatch means that active citizens of Tartu are asked for help via mobile phone SMS. Workers at the control station of Lõuna Police Prefecture have a special application for sending messages through the internet to the target group. If necessary, they quickly send SMS and that move gives police lots of extra eyes in their use.
Service Start Date?	January 2005
Target citizens for the service (please state if any restrictions on groups, sex, age etc)?	Citizens of Tartu
Is there a fee for the service?	No fee
Any revenues for government from the service?	No direct revenue, yet the co-operation with active participants will enhance the level of safety and the well-being of the citizens
Operator	
Government (organisation)?	Lõuna Police Prefecture (Tartu)
Mobile Operator or Other Private Company?	Mobi Solutions Ltd, participants (taxi, bus and safety companies) of the m-neighbourhood project
Public Private Partnership (PPT)?	Tartu City Government/Lõuna Police Prefecture - Mobi Solutions Ltd
How is the government involved (its role) in operations?	Service has been developed and implemented by Mobi Solutions at the request of Tartu municipality. Lõuna Police Prefecture sends SMSes to citizens and companies involved with m- neighbourhoodwatch.
Technical	
Communication means (i.e. Mobile Network or a form of local connection etc)?	Web-based simple SMS-sending application
Type of Authentication Information (password, National ID, Operator ID etc)?	Workers at the control station of Lõuna Police Prefecture need an account with a password to get access to the SMS-sending application
Use of digital certificate / signature?	No (although Mobi is developing a new application that requires digital certificate)
Use of local mobile function (i.e Contactless / NFC / QR code / IR)	No
Pre-requisite for the service use (i.e. pre-loading e or mSignature / eID on the Phone)?	No
Evaluation	1 (very negative) 5 (very positive)
Benefits to citizen	5 (the life of citizens will go easier and also the circulation of information via mobile services will enhance the level of safety)
Benefits to the Government (organisation)	5
Ease of application development	5
How advanced is the service technically?	1 (general technology) 5 (advanced technology i.e PKI, NFC, GPS) 2

ESTONIA Service 2: Continued ..

Target Citizen / User Reaction	
Proportion of citizens knowing the service.	5 (50-100%)
Proportion of the target citizens using this service	5 (50-100%)
The frequency of use by citizens ?	Few times a: (month)
State any Success or Failure Factors?	<p>Fast service: It takes 1-2 minutes to send an SMS (it would take at least 10 minutes to make a call to all the institutions – within 10 minutes the condition of the missing person can change or the stolen car can already be taken to parts).</p> <p>Possibility to send information to many groups at a time: Workers at the control station of Lõuna Police Prefecture have a special application for sending messages through the internet to the target group.</p> <p>The message is received irrespective of the location or time.</p>
Background	
The reason why government developed this service? What is the impact?	<p>The service was developed with and implemented by Mobi Solutions at the request of Tartu municipality. The idea was that the co-operation with taxi- and bus drivers who are actively operating in several parts of the city, will help the work of the police.</p>

ESTONIA Service 3: Mobile Signature

Mobile Government Service 3: Mobile Signature:	ESTONIA
Service Name and Brief Description:	<p>This service allows accessing Internet banking services without entering eBanking codes. In order to authenticate oneself securely with the mobile-ID, the user will click on a dedicated button in the web environment, after which his mobile phone will ask him to enter his authentication PIN. Once this operation completed, authentication is performed. The same process applies to the signing of digital documents.</p> <p>Digital signing with the mobile-ID has the same legal value as that of the eID card. When using the mobile-ID, no separate eID card and card reader is needed, as the phone itself already performs both functions.</p>
Is it available on the mobile phone?	yes
Service Start Date (future date if planned)?	2007
Is there a fee for the service?	n/a
Any revenues for government from it?	n/a
Target citizens for the service (please state if any restrictions on groups, sex, age etc)?	all
The reason / motivation for developing this service? What is the impact?	Convenience for ecommerce and government interactions
Who is The Operator?	
Which Government Organization(s)?	all
Mobile Operator or a Private Company?	EMT launched, in co-operation with several banks and the Certification Authority AS Sertifitseerimiskeskus.
How is the government involved (its role) in operations?	n/a
Technical Info?	
Communication means (i.e. Mobile Network or a form of local connection etc)?	Network
Type or Nature of Authentication Information (i.e. password, National ID, Operator ID etc)?	national on the phone SIM
Use of digital certificate / signature?	yes
Use of local mobile function (i.e Contactless / NFC / QR code / IR)?	n/a
Does the service require or depend on any Pre-requisite operations (i.e. pre-loading e or mSignature / eID on the Phone)?	eID on the phone

Estonia Service 3: Continued ...

Evaluation	1 5 (very positive)	(very negative)
Benefits to citizen	4	
Benefits to the Government (organisation)	4	
Ease of application development	3	
How advanced is the service technically?	1 (general technology) 5 (advanced technology -PKI,NFC, GPS)	
State any Success or Failure Factors?	n/a	
Target Citizen / User Reaction?		
Proportion of citizens knowing the service?	n/a	
Proportion of the target citizens using this service (estimate if service not started yet)	n/a	
The frequency of use by citizens ?	n/a	

ESTONIA Service 4: Mobile Voting

Mobile Service Name: M-Voting	ESTONIA
Brief description of the service:	Voting for elections using mobile phones
Service Start Date?	Planned
Target citizens for the service (please state if any restrictions on groups, sex, age etc)?	All citizens
Is there a fee for the service?	No
Any revenues for government from the service?	No
Operator	
Government (organisation)?	Central
Mobile Operator or Other Private Company?	Mobile Operator provides infrastructure
Public Private Partnership (PPT)?	n/a
How is the government involved (its role) in operations?	Government owned operation
Technical	
Communication means (i.e. Mobile Network or a form of local connection etc)?	Mobile Network
Type of Authentication Information (password, National ID, Operator ID etc)?	mID
Use of digital certificate / signature?	Yes
Use of local mobile function (i.e Contactless / NFC / QR code / IR)	n/a
Pre-requisite for the service use (i.e. pre-loading e or mSignature / eID on the Phone)?	No
Evaluation	1 (very negative) 5 (very positive)
Benefits to citizen	medium
Benefits to the Government (organisation)	high
Ease of application development	low
How advanced is the service technically?	1 (general technology) 5 (advanced technology i.e PKI, NFC, GPS) 4
Target Citizen / User Reaction	
Proportion of citizens knowing the service.	n/a
Proportion of the target citizens using this service	n/a
The frequency of use by citizens ?	Once a year

ESTONIA Service 5: Tax and Customs Related

Mobile Service Name: Tax and Customs Related	ESTONIA
Brief description of the service:	Certain Services related to customs and tax. These are often in the form of SMS but all require a strong authentication.
Service Start Date?	n/a
Target citizens for the service (please state if any restrictions on groups, sex, age etc)?	All tax paying citizens and import - export traders
Is there a fee for the service?	No
Any revenues for government from the service?	No
Operator	
Government (organisation)?	eTax Board
Mobile Operator or Other Private Company?	Mobile Operator provides infrastructure
Public Private Partnership (PPT)?	n/a
How is the government involved (its role) in operations?	Government owned operation
Technical	
Communication means (i.e. Mobile Network or a form of local connection etc)?	Mobile Network
Type of Authentication Information (password, National ID, Operator ID etc)?	mID
Use of digital certificate / signature?	Yes
Use of local mobile function (i.e Contactless / NFC / QR code / IR)	n/a
Pre-requisite for the service use (i.e. pre-loading e or mSignature / eID on the Phone)?	No
Evaluation	1 (very negative) 5 (very positive)
Benefits to citizen	high
Benefits to the Government (organisation)	high
Ease of application development	medium
How advanced is the service technically?	1 (general technology) 5 (advanced technology i.e PKI, NFC, GPS) 3
Target Citizen / User Reaction	
Proportion of citizens knowing the service.	n/a
Proportion of the target citizens using this service	n/a
The frequency of use by citizens ?	Few times a: month

ESTONIA Service 6: m-Services Portal

Mobile Service Name: m-Services	ESTONIA
Brief description of the service:	Estonian Citizen Portal can be used by mID. At the citizen Portal, a number of notification services are provided to the citizens after they sign up with their electronic and mID to the portal.
Service Start Date?	n/a
Target citizens for the service (please state if any restrictions on groups, sex, age etc)?	All citizens
Is there a fee for the service?	No
Any revenues for government from the service?	No
Operator	
Government (organisation)?	Central Government
Mobile Operator or Other Private Company?	Mobile Operator provides infrastructure
Public Private Partnership (PPT)?	Possible for some services
How is the government involved (its role) in operations?	Mostly government operation
Technical	
Communication means (i.e. Mobile Network or a form of local connection etc)?	Mobile Network
Type of Authentication Information (password, National ID, Operator ID etc)?	mID, among other forms depending on services
Use of digital certificate / signature?	Yes
Use of local mobile function (i.e Contactless / NFC / QR code / IR)	Some services may require
Pre-requisite for the service use (i.e. pre-loading e or mSignature / eID on the Phone)?	Some services may require
Evaluation	1 (very negative) 5 (very positive)
Benefits to citizen	medium
Benefits to the Government (organisation)	medium
Ease of application development	medium
How advanced is the service technically?	1 (general technology) 5 (advanced technology i.e PKI, NFC, GPS) 3
Target Citizen / User Reaction	
Proportion of citizens knowing the service.	n/a
Proportion of the target citizens using this service	n/a
The frequency of use by citizens ?	Few times a month

MOBILE GOVERNMENT SERVICES FROM HOLLAND

NETHERLANDS Service 1: SMS Alerts On Safety

mGovernment Service 1: SMS Alert	Netherlands
Service Name and Brief Description:	SMS Alert, an SMS service in which the local police offer information to citizens concerning safety issues in their neighbourhood. Examples are a heightened risk of burglaries, or children that have gone missing.
Is it available on the mobile phone?	Yes.
Service Start Date (future date if planned)?	Pilot in 2004,
Is there a fee for the service?	No, only a one-time initial setup fee may be charged by the mobile operator.
Any revenues for government from it?	No.
Target citizens for the service (please state if any restrictions on groups, sex, age etc)?	No, although everyone who signs up for the service must supply a postal code and a house number, on top of the code of the relevant police district of which one would like to receive alerts.
The reason / motivation for developing this service? What is the impact?	Better informing citizens about relevant security issues in their neighbourhood, and actively soliciting the help of citizens in combating crime.
Who is The Operator?	
Which Government Organization(s)?	Police
Mobile Operator or a Private Company?	The police operate the service, using public mobile networks for communications.
How is the government involved (its role) in operations?	The police run the operation.
Technical Info?	
Communication means (i.e. Mobile Network or a form of local connection etc)?	Mobile network.
Type or Nature of Authentication Information (i.e. password, National ID, Operator ID etc)?	After initial registering for the service, it is a one-way communication, with the police sending messages and updates to the registered users.
Use of digital certificate / signature?	No.
Use of local mobile function (i.e Contactless / NFC / QR code / IR)?	No.
Does the service require or depend on any Pre-requisite operations (i.e. pre-loading e or mSignature / eID on the Phone)?	Registering for the service.
Evaluation	1 (very negative) 5 (very positive)
Benefits to citizen	4
Benefits to the Government (organisation)	5
Ease of application development	4
How advanced is the service technically?	2
State any Success or Failure Factors?	Easy of setup and relevance of messages are probably success factors.

Netherlands Service 1: Continued ...

Target Citizen / User Reaction?	
Proportion of citizens knowing the service?	n/a
Proportion of the target citizens using this service (estimate if service not started yet)	n/a
The frequency of use by citizens ?	Few times a week
Contact Details of Service Developer(s)?	Through the website underneath, it should be possible to find the service developers.
Pointers to further info or references:	http://www.politie.nl/midden-en-west-brabant/nieuws/100129smsalertsuccesvolopsporingsmiddelinpolitieregionwbrabant.asp

NETHERLANDS Service 2: AMBER Alert

Mobile Government Service 2:	Netherlands
Service Name and Brief Description:	<p>AMBER Alert - A national warning system through which the police can warn everyone in the country when a child has been abducted or has gone missing and serious concerns exist about the life and health of the child.</p> <p>This information (and much more) can be found on the FAQ page (mostly in English): http://www.amberalertnederland.nl/Faq.aspx?lang=en</p>
Is it available on the mobile phone?	Yes. AMBER Alerts on your mobile phone or PDA
Service Start Date (future date if planned)?	11/11/2008 - The Hague, The Netherlands
Is there a fee for the service?	No, only a one-time initial setup fee may be charged by the mobile operator.
Any revenues for government from it?	No.
Target citizens for the service (please state if any restrictions on groups, sex, age etc)?	No, although everyone who signs up for the service is asked to supply a postal code (not compulsory). In the future, these postal codes may be used to issue AMBER Alert regionally.
The reason / motivation for developing this service? What is the impact?	Finding missing and/or abducted children.
Who is The Operator?	
Which Government Organization(s)?	The Dutch police, or the National Bureau for Missing Persons (LBVP), part of the Netherlands Police Agency (Klpd) is responsible for the content of all Alerts.
Mobile Operator or a Private Company?	The police operate the service, using public mobile networks for communications.
How is the government involved (its role) in operations?	The Dutch police run the operation.
Technical Info?	
Communication means (i.e. Mobile Network or a form of local connection etc)?	Of course, there is the mobile network. But AMBER Alert is a cross platform solution. A full suite of tools exist to receive AMBER Alerts on your PC, Mobile Phone, Website or Digital Signage screen. The website further mentions alerts appearing on Hyves (a popular Dutch social networking site), iGoogle and Windows Live Messenger.
Type or Nature of Authentication Information (i.e. password, National ID, Operator ID etc)?	After initial registering for the service, it is a one-way communication, with the police sending messages and updates to the registered users.
Use of digital certificate / signature?	No.
Use of local mobile function (i.e Contactless / NFC / QR code / IR)?	No.
Does the service require or depend on any Pre-requisite operations (i.e. pre-loading e or mSignature / eID on the Phone)?	Registering for the service.

Netherlands Service 2: Continued ...

Evaluation	1 (very negative)	5 (very positive)
Benefits to citizen		2
Benefits to the Government (organisation)		3
Ease of application development		3
How advanced is the service technically?		3
State any Success or Failure Factors?	Easy of setup and relevance of messages are probably success factors.	
Target Citizen / User Reaction?		
Proportion of citizens knowing the service?		n/a
Proportion of the target citizens using this service (estimate if service not started yet)		n/a
The frequency of use by citizens ?	A few times per year. The website mentions a maximum of five or ten expected alerts per year.	
Contact Details of Service Developer(s)?	Through the website below, it should be possible to find the service developers.	
Pointers to further info or references:	http://www.amberalertnederland.nl/Default.aspx?lang=en	

MOBILE GOVERNMENT SERVICES FROM HUNGARY

HUNGARY Service 1: mParking

Mobile Government Service 1:	Country?
Service Name and Brief Description:	Paying parking fees by mobile phone: The customer may pay by mobile phone in the way of opening a pre-paid sub-bank account at the services provider's bank account, or can pay from his post-paid customer account of his mobile phone company. (Service provider is not the the parking company, but a different one.)
Is it available on the mobile phone?	Yes.
Service Start Date (future date if planned)?	2006 – paying system of sub-bank account of the services provider's bank account. 2009 – paying system of customer account of the mobile service provider
Is there a fee for the service?	Yes, the customer has to pay fee for the sub-bank account and after the transactions, or, if he pays from his mobile customer account, only after transactions.
Any revenues for government from it?	The local government shares parking fees with the parking companies, that are in most cases privatized.
Target citizens for the service (please state if any restrictions on groups, sex, age etc)?	Car owners and drivers.
The reason / motivation for developing this service? What is the impact?	This is comfortable for the drivers, because they do not need to have small change if they want to pay for the parking, go to the parking machine, and back to the street back to pay again, when the maximum limited 2 hours parking expires. So, it is a business for the service provider or the mobile phone company, rather than a motivation of the government to serve satisfaction of the citizens.
Who is The Operator?	
Which Government Organization(s)?	
Mobile Operator or a Private Company?	Both.
How is the government involved (its role) in operations?	It is the right of the local governments to collect parking fees for parking, but the services providers of the paying system are private companies, that share their revenue with the local governments.
Technical Info?	
Communication means (i.e. Mobile Network or a form of local connection etc)?	Mobile Network
Type or Nature of Authentication Information (i.e. password, National ID, Operator ID etc)?	No authentication, it is open for anybody, who can send an SMS form the mobile phone.
Use of digital certificate / signature?	No.
Use of local mobile function (i.e Contactless / NFC / QR code / IR)?	No.
Does the service require or depend on any Pre-requisite operations (i.e. pre-loading e or mSignature / eID on the Phone)?	No.

Hungary Service 1: Continued ...

Evaluation	1 (very negative) 5 (very positive)				
Benefits to citizen	1	2	3	<u>4</u>	5
Benefits to the Government (organisation)	1	2	3	4	<u>5</u>
Ease of application development	1	2	3	<u>4</u>	5
How advanced is the service technically?	1 (general technology)		5 (advanced technology i.e PKI, NFC, GPS)		
	1	2	<u>3</u>	4	5
State any Success or Failure Factors?	-				
Target Citizen / User Reaction?					
Proportion of citizens knowing the service?	(50-100%)				
Proportion of the target citizens using this service (estimate if service not started yet)	(50-100%)				
The frequency of use by citizens ?	Few times a: (day)				

HUNGARY Service 2: mPayment for Government Services

Mobile Government Service 2:	Country?
Service Name and Brief Description:	Mobile Payment in Authority Cases
Is it available on the mobile phone?	Yes.
Service Start Date (future date if planned)?	2010 or 2011.
Is there a fee for the service?	Yes.
Any revenues for government from it?	This is the revenue of the state that the citizens have to pay.
Target citizens for the service (please state if any restrictions on groups, sex, age etc)?	Citizens who have authority cases, e.g. licences, taxes, customs, administrative fees, fines, etc.
The reason / motivation for developing this service? What is the impact?	The government would like to serve satisfaction of the citizens and reduce the costs of the states budget with establishing e-government.
Who is The Operator?	
Which Government Organization(s)?	Ministry of Finance
Mobile Operator or a Private Company?	EFER, it is the organization of the Ministry of Finance.
How is the government involved (its role) in operations?	The central government finances and operates the EFER.
Technical Info?	
Communication means (i.e. Mobile Network or a form of local connection etc)?	Mobile Network, Internet and Phone.
Type or Nature of Authentication Information (i.e. password, National ID, Operator ID etc)?	Password
Use of digital certificate / signature?	yes
Use of local mobile function (i.e Contactless / NFC / QR code / IR)?	No.
Does the service require or depend on any Pre-requisite operations (i.e. pre-loading e or mSignature / eID on the Phone)?	No.
Evaluation	1 (very negative) 5 (very positive)
Benefits to citizen	1 2 3 4 <u>5</u>
Benefits to the Government (organisation)	1 2 3 <u>4</u> 5
Ease of application development	1 2 3 <u>4</u> 5
How advanced is the service technically?	1 (general technology) 5 (advanced technology i.e PKI, NFC, GPS) 1 2 3 <u>4</u> 5
State any Success or Failure Factors?	-

Hungary Service 2: Continued ...

Target Citizen / User Reaction?	
Proportion of citizens knowing the service?	(<1%)
Proportion of the target citizens using this service (estimate if service not started yet)	(25-50%)
The frequency of use by citizens ?	Few times a: month

HUNGARY Service 3: mPayment for Highway Fees

Mobile Government Service 3:	Hungary
Service Name and Brief Description:	Paying The customer may pay by mobile phone in the way of opening a pre-paid sub-bank account at the highway companies' bank account, or can pay from his post-paid customer account of his mobile phone company. (Service provider is not the the parking company, but a different one.)
Is it available on the mobile phone?	Yes.
Service Start Date (future date if planned)?	2006 – paying system of sub-bank account of the services provider's bank account 2009 – paying system of customer account of the mobile service provider
Is there a fee for the service?	Yes, the customer has to pay fee for the sub-bank account and after the transactions, or, if he pays from his mobile customer account, only after transactions.
Any revenues for government from it?	The government has revenue from the highway fees, if the highway is state-owned, but if it is privatized, no.
Target citizens for the service (please state if any restrictions on groups, sex, age etc)?	Car owners and drivers.
The reason / motivation for developing this service? What is the impact?	This is comfortable for the drivers, because they do not need to stop at a gas station, if they want to buy a highway ticket. So, it is a business for the service provider or the mobile phone company, rather than a motivation of the government to serve satisfaction of the citizens.
Who is The Operator?	
Which Government Organization(s)?	-
Mobile Operator or a Private Company?	Both.
How is the government involved (its role) in operations?	It is the right of the operator of the highways to collect fees for using highways, but if the operator is the government, the revenue comes to the state budget.
Technical Info?	
Communication means (i.e. Mobile Network or a form of local connection etc)?	Mobile Network
Type or Nature of Authentication Information (i.e. password, National ID, Operator ID etc)?	No authentication, it is open for anybody, who can send an SMS form the mobile phone.
Use of digital certificate / signature?	No.
Use of local mobile function (i.e Contactless / NFC / QR code / IR)?	No.
Does the service require or depend on any Pre-requisite operations (i.e. pre-loading e or mSignature / eID on the Phone)?	No.

Hungary Service 3: Continued ...

Evaluation	1 (very negative) 5 (very positive)
Benefits to citizen	1 2 3 4 5
Benefits to the Government (organisation)	1 2 3 4 5
Ease of application development	1 2 3 4 5
How advanced is the service technically?	1 (general technology) 5 (advanced technology i.e PKI, NFC, GPS) 1 2 3 4 5
State any Success or Failure Factors?	
Target Citizen / User Reaction?	
Proportion of citizens knowing the service?	(50-100%)
Proportion of the target citizens using this service (estimate if service not started yet)	(50-100%)
The frequency of use by citizens ?	Few times a: (week)
Contact Details of Service Developer(s)?	-
Pointers to further info or references:	-

MOBILE GOVERNMENT SERVICES FROM MALTA

MALTA Service 1: Online VAT Return

Mobile Government Service 1:	MALTA
Service Name and Brief Description:	Online VAT Return This is supporting service for web based tax services. Taxpayers may register to start receiving reminders via SMS and/or email regarding the deadline for submission of the VAT Return.
Is it available on the mobile phone?	Yes
Service Start Date (future date if planned)?	n/a
Is there a fee for the service?	No
Any revenues for government from it?	No
Target citizens for the service (please state if any restrictions on groups, sex, age etc)?	VAT - tax payers
The reason / motivation for developing this service? What is the impact?	Further convenience to the citizens
Who is The Operator?	
Which Government Organization(s)?	VAT office
Mobile Operator or a Private Company?	
How is the government involved (its role) in operations?	Government service
Technical Info?	
Communication means (i.e. Mobile Network or a form of local connection etc)?	mobile network
Type or Nature of Authentication Information (i.e. password, National ID, Operator ID etc)?	The user sign ups to web based services using eID and digital signature. SMS is used as a reminder.
Use of digital certificate / signature?	Yes
Use of local mobile function (i.e Contactless / NFC / QR code / IR)?	No
Does the service require or depend on any Pre-requisite operations (i.e. pre-loading e or mSignature / eID on the Phone)?	No

Malta Service 1: Continued ...

Evaluation	1 (very negative) 5 (very positive)
Benefits to citizen	5
Benefits to the Government (organisation)	3
Ease of application development	3
How advanced is the service technically?	1 (general technology) 5 (advanced technology i.e PKI, NFC, GPS) 3
State any Success or Failure Factors?	-
Target Citizen / User Reaction?	
Proportion of citizens knowing the service?	n/a
Proportion of the target citizens using this service (estimate if service not started yet)	n/a
The frequency of use by citizens ?	n/a

MALTA Service 2: mNotifications

Mobile Government Service 2:	MALTA
Service Name and Brief Description:	mNotifications: myAlerts provides citizens with a one-stop shop to all notifications by email and SMS provided by e-Government services, allowing citizens to be notified on various Governmental services instantly. It also provides citizens with news regarding on-going and new e-Government initiatives.
Is it available on the mobile phone?	Yes
Service Start Date (future date if planned)?	n/a
Is there a fee for the service?	No
Any revenues for government from it?	No
Target citizens for the service (please state if any restrictions on groups, sex, age etc)?	All
The reason / motivation for developing this service? What is the impact?	To offer further convenience to the citizen
Who is The Operator?	
Which Government Organization(s)?	General
Mobile Operator or a Private Company?	
How is the government involved (its role) in operations?	Government service
Technical Info?	
Communication means (i.e. Mobile Network or a form of local connection etc)?	Mobile Network
Type or Nature of Authentication Information (i.e. password, National ID, Operator ID etc)?	The user signs up to web-based services then SMS alerts are sent to the user based on subscription
Use of digital certificate / signature?	No
Use of local mobile function (i.e. Contactless / NFC / QR code / IR)?	n/a
Does the service require or depend on any Pre-requisite operations (i.e. pre-loading e or mSignature / eID on the Phone)?	No

Malta Service 2: Continued ...

Evaluation	1 (very negative) 5 (very positive)
Benefits to citizen	4
Benefits to the Government (organisation)	3
Ease of application development	3
How advanced is the service technically?	1 (general technology) 5 (advanced technology i.e PKI, NFC, GPS) 3
State any Success or Failure Factors?	
Target Citizen / User Reaction?	
Proportion of citizens knowing the service?	(10-25%)
Proportion of the target citizens using this service (estimate if service not started yet)	(1-10%)
The frequency of use by citizens ?	Few times a: (week)

MALTA Service 3: Driving Licence Services

Mobile Government Service 3:	MALTA
Service Name and Brief Description:	Driving Licence Services: Citizen can apply on line for driving licence renewals, and for International Driving licences. SMS alerts are provided in aid of the services or when services are completed.
Is it available on the mobile phone?	yes
Service Start Date (future date if planned)?	n/a
Is there a fee for the service?	no
Any revenues for government from it?	no
Target citizens for the service (please state if any restrictions on groups, sex, age etc)?	Drivers
The reason / motivation for developing this service? What is the impact?	n/a
Who is The Operator?	
Which Government Organization(s)?	The Driving Licensing Unit.
Mobile Operator or a Private Company?	-
How is the government involved (its role) in operations?	-
Technical Info?	
Communication means (i.e. Mobile Network or a form of local connection etc)?	mobile network
Type or Nature of Authentication Information (i.e. password, National ID, Operator ID etc)?	User sign ups to the web based services using eID then SMS alerts are used.
Use of digital certificate / signature?	no
Use of local mobile function (i.e Contactless / NFC / QR code / IR)?	no
Does the service require or depend on any Pre-requisite operations (i.e. pre-loading e or mSignature / eID on the Phone)?	no
Evaluation	1 (very nega positive) 5 (very
Benefits to citizen	4
Benefits to the Government (organisation)	4
Ease of application development	4
How advanced is the service technically?	1 (general technology) 5 (advanced technology i.e PKI, NFC, GPS) 3
State any Success or Failure Factors?	

Malta Service 3: Continued ...

Target Citizen / User Reaction?	
Proportion of citizens knowing the service?	n/a
Proportion of the target citizens using this service (estimate if service not started yet)	n/a
The frequency of use by citizens ?	n/a

MOBILE GOVERNMENT SERVICES FROM SWEDEN

SWEDEN Service 1: mHealth

Mobile Government Service 1:	SWEDEN
Service Name and Brief Description:	mHealth Uppsala County Council using SMS to enable patients to read their medical records on the personal health and medical records account. User registers the system, and a user name and PIN code are established. Also the account holder's mobile phone number is used for authentication. After logging into personal health and medical records account, and entering the user name and PIN code, the system verifies the user and then sends an SMS with a second (one-time) password, which all are used to verify the authorization of the user. After the user is authenticated, it is possible for the user to read and view his/her records.
Is it available on the mobile phone?	Yes
Service Start Date (future date if planned)?	n/a
Is there a fee for the service?	No
Any revenues for government from it?	No (The cost for authorizing the records is billed to the County Council)
Target citizens for the service (please state if any restrictions on groups, sex, age etc)?	patients in Uppsala
The reason / motivation for developing this service? What is the impact?	-
Who is The Operator?	
Which Government Organization(s)?	Local Gov
Mobile Operator or a Private Company?	n/a
How is the government involved (its role) in operations?	
Technical Info?	
Communication means (i.e. Mobile Network or a form of local connection etc)?	Mobile Network
Type or Nature of Authentication Information (i.e. password, National ID, Operator ID etc)?	User name and PIN, and also the account holder's mobile phone number. SMS with a second (one-time) password
Use of digital certificate / signature?	No
Use of local mobile function (i.e. Contactless / NFC / QR code / IR)?	No
Does the service require or depend on any Pre-requisite operations (i.e. pre-loading e or mSignature / eID on the Phone)?	No

Sweden Service 1: Continued ...

Evaluation	1 (very negative)	5 (very positive)
Benefits to citizen		4
Benefits to the Government (organisation)		3
Ease of application development		2
How advanced is the service technically?	1 (general technology) PKI, NFC, GPS)	5 (advanced technology i.e 4
State any Success or Failure Factors?		
Target Citizen / User Reaction?		
Proportion of citizens knowing the service?		n/a
Proportion of the target citizens using this service (estimate if service not started yet)		n/a
The frequency of use by citizens ?		n/a

SWEDEN Service 1: mSolutions for Elderly

Mobile Government Service 1:	SWEDEN
Service Name and Brief Description:	mSolutions for Elderly People: Elderly population use services that focus on mobile safety alarms, prescribed self treatment and social networks for elderly people, healthcare and welfare staff
Is it available on the mobile phone?	yes
Service Start Date (future date if planned)?	n/a
Is there a fee for the service?	no
Any revenues for government from it?	no
Target citizens for the service (please state if any restrictions on groups, sex, age etc)?	Elderly population in the north of the country
The reason / motivation for developing this service? What is the impact?	-
Who is The Operator?	
Which Government Organization(s)?	Local Governments of the North part of the country
Mobile Operator or a Private Company?	n/a
How is the government involved (its role) in operations?	Service owner via local authorities
Technical Info?	
Communication means (i.e. Mobile Network or a form of local connection etc)?	Mobile Network
Type or Nature of Authentication Information (i.e. password, National ID, Operator ID etc)?	phone based subscription necessary
Use of digital certificate / signature?	no
Use of local mobile function (i.e. Contactless / NFC / QR code / IR)?	no
Does the service require or depend on any Pre-requisite operations (i.e. pre-loading e or mSignature / eID on the Phone)?	n/a
Evaluation	1 (very negative) 5 (very positive)
Benefits to citizen	4
Benefits to the Government (organisation)	3
Ease of application development	3
How advanced is the service technically?	1 (general technology) 5 (advanced technology i.e PKI, NFC, GPS) 4
State any Success or Failure Factors?	
Target Citizen / User Reaction?	
Proportion of citizens knowing the service?	n/a
Proportion of the target citizens using this service (estimate if service not started yet)	n/a
The frequency of use by citizens ?	Few times a: week

MOBILE GOVERNMENT SERVICES FROM FINLAND

FINLAND Service 1: mServices in Oulu

Mobile Government Service 1:	FINLAND
Service Name and Brief Description:	Oulu is the leading m-City in Finland. It provides both one of the largest free wireless service (panOULU) and a wide range of mobile services. Free Oulu400 application can be downloaded from www.ouka.fi/moppiili and it provides access to local public m-services and also some private m-services. Municipal m-services include swimming tickets, fishing permit, parking, dentist appointment, library services, buss timetables etc.
Is it available on the mobile phone?	yes
Service Start Date (future date if planned)?	2005
Is there a fee for the service?	Some may require
Any revenues for government from it?	possible
Target citizens for the service (please state if any restrictions on groups, sex, age etc)?	Local gov and public private partners
The reason / motivation for developing this service? What is the impact?	-
Who is The Operator?	
Which Government Organization(s)?	Local Gov
Mobile Operator or a Private Company?	n/a
How is the government involved (its role) in operations?	-
Technical Info?	
Communication means (i.e. Mobile Network or a form of local connection etc)?	Mobile Network
Type or Nature of Authentication Information (i.e. password, National ID, Operator ID etc)?	possible
Use of digital certificate / signature?	possible
Use of local mobile function (i.e Contactless / NFC / QR code / IR)?	no
Does the service require or depend on any Pre-requisite operations (i.e. pre-loading e or mSignature / eID on the Phone)?	n/a

Finland Service 1: Continued ...

Evaluation	1 5 (very positive)	(very negative)
Benefits to citizen	4	
Benefits to the Government (organisation)	3	
Ease of application development	3	
How advanced is the service technically?	1 (general technology) PKI, NFC, GPS) 3	5 (advanced technology i.e)
State any Success or Failure Factors?		-
Target Citizen / User Reaction?		
Proportion of citizens knowing the service?		n/a
Proportion of the target citizens using this service (estimate if service not started yet)		n/a
The frequency of use by citizens ?		n/a

FINLAND Service 2: mPost

Mobile Government Service 2:	FINLAND	
Service Name and Brief Description:	mPost: The Finland Post provides some m-services, such as ordering/sending postcards by text message and a postal delivery monitoring service by mobile phone.	
Is it available on the mobile phone?	yes	
Service Start Date (future date if planned)?	n/a	
Is there a fee for the service?	Some may require	
Any revenues for government from it?	possible	
Target citizens for the service (please state if any restrictions on groups, sex, age etc)?	all citizens using the postal services	
The reason / motivation for developing this service? What is the impact?	Convenience and variety in services for the users	
Who is The Operator?		
Which Government Organization(s)?	The Finnish Post	
Mobile Operator or a Private Company?	n/a	
How is the government involved (its role) in operations?	Service owner / provider	
Technical Info?		
Communication means (i.e. Mobile Network or a form of local connection etc)?	Mobile Network	
Type or Nature of Authentication Information (i.e. password, National ID, Operator ID etc)?	Phone number and ItemID may be necessary	
Use of digital certificate / signature?	n/a	
Use of local mobile function (i.e Contactless / NFC / QR code / IR)?	n/a	
Does the service require or depend on any Pre-requisite operations (i.e. pre-loading e or mSignature / eID on the Phone)?	Some services may require downloading particular software..	
Evaluation	1 (very negative)	5 (very positive)
Benefits to citizen	3	
Benefits to the Government (organisation)	3	
Ease of application development	3	
How advanced is the service technically?	1 (general technology)	5 (advanced technology i.e PKI, NFC, GPS) 3
State any Success or Failure Factors?	----	

Finland Service 2: Continued ...

Target Citizen / User Reaction?	
Proportion of citizens knowing the service?	n/a
Proportion of the target citizens using this service (estimate if service not started yet)	n/a
The frequency of use by citizens ?	n/a

MOBILE GOVERNMENT SERVICES FROM AUSTRIA

Austria Service 1: m-Login

Mobile Government Service 1:	Country? Austria
Service Name and Brief Description:	FinanzOnline log in with mobile tan
Is it available on the mobile phone?	yes
Service Start Date (future date if planned)?	2010
Is there a fee for the service?	No
Any revenues for government from it?	No
Target citizens for the service (please state if any restrictions on groups, sex, age etc)?	All citizen using FinanzOnline
The reason / motivation for developing this service? What is the impact?	With this service it is not necessary to know any password to connect to FinanzOnline. A mobile tan is send to the accurately defined mobile phone.
Who is The Operator?	
Which Government Organization(s)?	BMF
Mobile Operator or a Private Company?	BRZ
How is the government involved (its role) in operations?	Ministry is the principal of the data
Technical Info?	
Communication means (i.e. Mobile Network or a form of local connection etc)?	Mobile Network
Type or Nature of Authentication Information (i.e. password, National ID, Operator ID etc)?	Electronic Signature card
Use of digital certificate / signature?	No
Use of local mobile function (i.e Contactless / NFC / QR code / IR)?	No
Does the service require or depend on any Pre-requisite operations (i.e. pre-loading e or mSignature / eID on the Phone)?	No
Evaluation	1 (very negative) 5 (very positive)
Benefits to citizen	1 2 3 4 5
Benefits to the Government (organisation)	1 2 3 4 5
Ease of application development	1 2 3 4 5
How advanced is the service technically?	1 (general technology) 1 5 (advanced technology i.e PKI, NFC, GPS) 2 3 4 5
State any Success or Failure Factors?	-
Target Citizen / User Reaction?	
Proportion of citizens knowing the service?	(<1%)
Proportion of the target citizens using this service (estimate if service not started yet)	(50-100%)
The frequency of use by citizens ?	Few times a: year
Contact Details of Service Developer(s)?	BRZ GmbH, Hintere Zollamtsstraße 4, 1030 Wien
Pointers to further info or references:	

Austria Service 2: m-Data Access

Mobile Government Service 1:	Country? Austria
Service Name and Brief Description:	Reset of access data with short message system (sms)
Is it available on the mobile phone?	yes
Service Start Date (future date if planned)?	2009
Is there a fee for the service?	No
Any revenues for government from it?	No
Target citizens for the service (please state if any restrictions on groups, sex, age etc)?	All citizen using FinanzOnline
The reason / motivation for developing this service? What is the impact?	With this service it is possible to get fast the access data instead of sending a letter with acknowledgement of delivery
Who is The Operator?	
Which Government Organization(s)?	BMF
Mobile Operator or a Private Company?	BRZ
How is the government involved (its role) in operations?	Ministry is the principal of the data
Technical Info?	
Communication means (i.e. Mobile Network or a form of local connection etc)?	Mobile Network.
Type or Nature of Authentication Information (i.e. password, National ID, Operator ID etc)?	national insurance number, partner-identification and user-identification
Use of digital certificate / signature?	No
Use of local mobile function (i.e Contactless / NFC / QR code / IR)?	No
Does the service require or depend on any Pre-requisite operations (i.e. pre-loading e or mSignature / eID on the Phone)?	No
Evaluation	1 (very negative) 5 (very positive)
Benefits to citizen	1 2 3 4 5
Benefits to the Government (organisation)	1 2 3 4 5
Ease of application development	1 2 3 4 5
How advanced is the service technically?	1 (general technology) 5 (advanced technology i.e PKI, NFC, GPS) 1 2 3 4 5
State any Success or Failure Factors?	
Target Citizen / User Reaction?	
Proportion of citizens knowing the service?	(1-10%)
Proportion of the target citizens using this service (estimate if service not started yet)	(50-100%)
The frequency of use by citizens ?	Few times a: (year)
Contact Details of Service Developer(s)?	BRZ GmbH, Hintere Zollamtsstraße 4, 1030 Wien
Pointers to further info or references:	-

Austria Service 3: mServices

Mobile Government Service 1:	Austria
Service Name and Brief Description:	www.bmf.gv.at (Homepage) m.bmf.gv.at (mobile)
Is it available on the mobile phone?	the website is available on any device with a standard web-browser and internet access
Service Start Date (future date if planned)?	october 2009
Is there a fee for the service?	no
Any revenues for government from it?	no – service for the citizens
Target citizens for the service (please state if any restrictions on groups, sex, age etc)?	all citizens with internet access and a standard web-browser on mobile devices
The reason / motivation for developing this service? What is the impact?	to exploit the ever-increasing market of mobile devices!
Who is The Operator?	
Which Government Organization(s)?	federal ministry of finance
Mobile Operator or a Private Company?	BRZ GmbH
How is the government involved (its role) in operations?	sponsor
Technical Info?	
Communication means (i.e. Mobile Network or a form of local connection etc)?	website-information specially prepared for web-browser on mobile devices
Type or Nature of Authentication Information (i.e. password, National ID, Operator ID etc)?	none
Use of digital certificate / signature?	no
Use of local mobile function (i.e. Contactless / NFC / QR code / IR)?	telephone-linked, WLAN
Does the service require or depend on any Pre-requisite operations (i.e. pre-loading e or mSignature / eID on the Phone)?	no
Evaluation	1 (very negative) 5 (very positive)
Benefits to citizen	1 2 3 4 5
Benefits to the Government (organisation)	1 2 3 4 5
Ease of application development	1 2 3 4 5
How advanced is the service technically?	1 (general technology) 5 (advanced technology i.e PKI, NFC, GPS) 1 2 3 4 5
State any Success or Failure Factors?	
Target Citizen / User Reaction?	
Proportion of citizens knowing the service?	(1-10%)
Proportion of the target citizens using this service (estimate if service not started yet)	(1-10%)
The frequency of use by citizens ?	Few times a (day)
Contact Details of Service Developer(s)?	Bundesrechenzentrum GmbH Hintere Zollamtsstraße 4 1030 Wien Austria
Pointers to further info or references:	-

MOBILE GOVERNMENT SERVICES FROM GEMANY

Germany Service 1: Mobile Government Offices

Mobile Government Service 1:	Germany	
Service Name and Brief Description:	Mobile mGovernment offices that uses various various mobile IT tools and smartphones. These are small offices moving to the citizens.	
Is it available on the mobile phone?	These mobile offices and may use mobile devices or smart phones	
Service Start Date (future date if planned)?	n/a	
Is there a fee for the service?	n/a	
Any revenues for government from it?	no – service for the citizens	
Target citizens for the service (please state if any restrictions on groups, sex, age etc)?	Citizens Living in Remote areas	
The reason / motivation for developing this service? What is the impact?	--	
Who is The Operator?		
Which Government Organization(s)?	Various Cities in Germany	
Mobile Operator or a Private Company?	n/a	
How is the government involved (its role) in operations?	n/a	
Technical Info?		
Communication means (i.e. Mobile Network or a form of local connection etc)?	Mobile office may use various communication infrastructures such the Internet or wireless network.	
Type or Nature of Authentication Information (i.e. password, National ID, Operator ID etc)?	n/a	
Use of digital certificate / signature?	n/a	
Use of local mobile function (i.e Contactless / NFC / QR code / IR)?	n/a	
Does the service require or depend on any Pre-requisite operations (i.e. pre-loading e or mSignature / eID on the Phone)?	possible	
Evaluation	1 (very negative)	5 (very positive)
Benefits to citizen	4	
Benefits to the Government (organisation)	3	
Ease of application development	3	
How advanced is the service technically?	1 (general technology) NFC, GPS)	5 (advanced technology i.e PKI, 3
State any Success or Failure Factors?	-	
Target Citizen / User Reaction?		
Proportion of citizens knowing the service?	n/a	
Proportion of the target citizens using this service (estimate if service not started yet)	n/a	
The frequency of use by citizens ?	n/a	

ACKNOWLEDGMENTS

This report is prepared based on a number of reports and documents that mGCI have, a survey on the internet, and primary data collected from the professionals and mGovernment leaders.

We gratefully acknowledge the support and contributions of a number of mGCI members and other professionals who have contributed to the content of this report.

付録 3

【付録3】行政サービスの整理結果

No	手続名	記載元	備考
1	妊娠の届出	e-Gov	生まれる/育てる
2	養育医療の給付の申請	e-Gov	生まれる/育てる
3	戸籍の届出(出生)	e-Gov	生まれる/育てる
4	戸籍の届出(国籍留保)	e-Gov	生まれる/育てる
5	戸籍の届出(認知)	e-Gov	生まれる/育てる
6	在留資格の取得許可	e-Gov	生まれる/育てる
7	外国人の新規登録	e-Gov	生まれる/育てる
8	資格取得の届出(転入したとき)	e-Gov	生まれる/育てる
9	低体重児の届出	e-Gov	生まれる/育てる
10	養育医療の給付の申請	e-Gov	生まれる/育てる
11	死産の届出	e-Gov	生まれる/育てる
12	低体重児の届出	e-Gov	生まれる/育てる
13	児童手当の認定の請求	e-Gov	生まれる/育てる
14	児童手当受給事由消滅の届出	e-Gov	生まれる/育てる
15	児童扶養手当認定の請求	e-Gov	生まれる/育てる
16	児童扶養手当額の改定の請求(増額)	e-Gov	生まれる/育てる
17	児童扶養手当額の改定の届出(減額)	e-Gov	生まれる/育てる
18	児童扶養手当の支給停止に関する届出	e-Gov	生まれる/育てる
19	児童扶養手当受給資格及び所得に関する現況の届出	e-Gov	生まれる/育てる
20	児童扶養手当の支給対象児童の障害の状態に関する届出	e-Gov	生まれる/育てる
21	児童扶養手当受給資格者の氏名変更の届出	e-Gov	生まれる/育てる
22	児童扶養手当受給資格者の住所変更の届出	e-Gov	生まれる/育てる
23	児童扶養手当証書再交付の申請	e-Gov	生まれる/育てる
24	児童扶養手当証書亡失の届出等	e-Gov	生まれる/育てる
25	児童扶養手当受給資格喪失の届出	e-Gov	生まれる/育てる
26	児童扶養手当受給資格者死亡の届出	e-Gov	生まれる/育てる
27	児童扶養手当の未支払の届出の請求	e-Gov	生まれる/育てる
28	児童扶養手当受給資格者等の被災状況の届出	e-Gov	生まれる/育てる
29	雇用保険育児休業給付(育児休業基本給付金)の申請(初回申請)	e-Gov	生まれる/育てる
30	雇用保険育児休業給付(育児休業基本給付金)の申請	e-Gov	生まれる/育てる
31	雇用保険育児休業給付(育児休業者職場復帰給付金)の申請	e-Gov	生まれる/育てる
32	特別児童扶養手当の認定請求	e-Gov	生まれる/育てる
33	特別児童扶養手当所得状況届	e-Gov	生まれる/育てる
34	育成医療の給付の申請・給付又は支給	e-Gov	生まれる/育てる
35	付記転出届	e-Gov	結婚する/離婚する/結婚に伴う手続
36	転入届	e-Gov	結婚する/離婚する/結婚に伴う手続
37	転居届	e-Gov	結婚する/離婚する/結婚に伴う手続
38	転出届(付記転出届を除く。)	e-Gov	結婚する/離婚する/結婚に伴う手続
39	世帯変更届	e-Gov	結婚する/離婚する/結婚に伴う手続
40	免許証の記載事項の変更届出	e-Gov	結婚する/離婚する/結婚に伴う手続
41	一般旅券の記載事項の訂正	e-Gov	結婚する/離婚する/結婚に伴う手続
42	戸籍の届出(婚姻)	e-Gov	結婚する/離婚する/結婚に伴う手続
43	自動車の変更登録	e-Gov	結婚する/離婚する/結婚に伴う手続
44	資格取得の届出(転入したとき)	e-Gov	結婚する/離婚する/結婚に伴う手続
45	退職被保険者の資格喪失の届出(老人保健該当)	e-Gov	結婚する/離婚する/結婚に伴う手続
46	世帯主の住所変更の届出	e-Gov	結婚する/離婚する/結婚に伴う手続
47	年金受給権者氏名変更届(厚生年金保険)	e-Gov	結婚する/離婚する/結婚に伴う手続
48	年金受給権者氏名変更届(国民年金)	e-Gov	結婚する/離婚する/結婚に伴う手続
49	年金受給権者氏名変更届(船員保険)	e-Gov	結婚する/離婚する/結婚に伴う手続
50	国民年金被保険者資格取得・種別変更・種別確認(第3号被保険者該当)届書	e-Gov	結婚する/離婚する/結婚に伴う手続
51	国民年金被保険者氏名・生年月日・性別変更(訂正)届	e-Gov	結婚する/離婚する/結婚に伴う手続
52	世帯変更届	e-Gov	結婚する/離婚する/離婚に伴う手続
53	免許証の記載事項の変更届出	e-Gov	結婚する/離婚する/離婚に伴う手続
54	戸籍の届出(離婚)	e-Gov	結婚する/離婚する/離婚に伴う手続
55	戸籍の届出(縁氏続称、婚氏続称)	e-Gov	結婚する/離婚する/離婚に伴う手続
56	児童扶養手当認定の請求	e-Gov	結婚する/離婚する/離婚に伴う手続
57	年金受給権者氏名変更届(厚生年金保険)	e-Gov	結婚する/離婚する/離婚に伴う手続
58	年金受給権者氏名変更届(国民年金)	e-Gov	結婚する/離婚する/離婚に伴う手続
59	年金受給権者氏名変更届(船員保険)	e-Gov	結婚する/離婚する/離婚に伴う手続
60	国民年金被保険者資格取得・種別変更・種別確認(第3号被保険者該当)届書	e-Gov	結婚する/離婚する/離婚に伴う手続
61	国民年金被保険者氏名・生年月日・性別変更(訂正)届	e-Gov	結婚する/離婚する/離婚に伴う手続
62	世帯変更届	e-Gov	亡くなる/葬儀
63	戸籍の届出(死亡)	e-Gov	亡くなる/葬儀
64	死産の届出	e-Gov	亡くなる/葬儀
65	埋葬、火葬又は改葬の申請・許可	e-Gov	亡くなる/葬儀
66	死亡届	e-Gov	亡くなる/葬儀
67	国民年金死亡一時金裁定請求書	e-Gov	亡くなる/葬儀
68	取引相場のない株式(出資)の評価明細書	e-Gov	亡くなる/相続
69	上場株式の評価明細書	e-Gov	亡くなる/相続
70	国税局長の指定する株式の評価明細書	e-Gov	亡くなる/相続
71	登録銘柄及び店頭管理銘柄の評価明細書	e-Gov	亡くなる/相続
72	土地及び土地の上に存する権利の評価明細書	e-Gov	亡くなる/相続
73	一般動産及び船舶の評価明細書	e-Gov	亡くなる/相続
74	定期借地権等の評価明細書	e-Gov	亡くなる/相続
75	市街地農地等の評価明細書	e-Gov	亡くなる/相続
76	特定路線価設定申出書	e-Gov	亡くなる/相続
77	山林・森林の立木の評価明細書	e-Gov	亡くなる/相続
78	特許権、実用新案権、意匠権、商標権等の評価明細書	e-Gov	亡くなる/相続
79	営業権の評価明細書	e-Gov	亡くなる/相続
80	定期金に関する権利の評価明細書	e-Gov	亡くなる/相続
81	信託受益権の評価明細書	e-Gov	亡くなる/相続
82	延納の許可	e-Gov	亡くなる/相続
83	共済年金未支給年金請求書	e-Gov	亡くなる/相続
84	普通扶助金の請求(転給)	e-Gov	亡くなる/資格の喪失等
85	恩給受給者の失権の届出	e-Gov	亡くなる/資格の喪失等
86	扶助料請求(転給)<普通扶助料>(知事裁定に係るもの)	e-Gov	亡くなる/資格の喪失等
87	恩給受給者の失権届(知事裁定に係るもの)	e-Gov	亡くなる/資格の喪失等
88	身体障害者手帳の返還	e-Gov	亡くなる/資格の喪失等
89	国民年金・厚生年金保険年金受給権者死亡届(厚生年金保険)	e-Gov	亡くなる/資格の喪失等
90	国民年金・厚生年金保険年金受給権者死亡届(国民年金)	e-Gov	亡くなる/資格の喪失等
91	国民年金被保険者資格取得・種別変更・種別確認(第3号被保険者該当)届書	e-Gov	亡くなる/資格の喪失等
92	国民年金被保険者死亡届	e-Gov	亡くなる/資格の喪失等
93	付記転出届	e-Gov	住所/住居/引越し/住民票に関するもの
94	転入届	e-Gov	住所/住居/引越し/住民票に関するもの
95	転居届	e-Gov	住所/住居/引越し/住民票に関するもの
96	転出届(付記転出届を除く。)	e-Gov	住所/住居/引越し/住民票に関するもの
97	世帯変更届	e-Gov	住所/住居/引越し/住民票に関するもの
98	外国人の新規登録	e-Gov	住所/住居/引越し/住民票に関するもの
99	居住地変更登録等	e-Gov	住所/住居/引越し/住民票に関するもの
100	自動車税の課税徴収に関する必要事項の申告、報告	e-Gov	住所/住居/引越し/自動車に関するもの

No	手続名	記載元	備考
101	軽自動車税の賦課徴収に関する事項の申告又は報告	e-Gov	住所/住居/引越し/自動車に関するもの
102	自動車の保管場所の変更の届出	e-Gov	住所/住居/引越し/自動車に関するもの
103	免許証の記載事項の変更届出	e-Gov	住所/住居/引越し/自動車に関するもの
104	自動車の変更登録	e-Gov	住所/住居/引越し/自動車に関するもの
105	資格取得の届出(転入したとき)	e-Gov	住所/住居/引越し/健康保険に関するもの
106	世帯主の住所変更の届出	e-Gov	住所/住居/引越し/健康保険に関するもの
107	特別療養給付の受給者の氏名又は住所変更による届出	e-Gov	住所/住居/引越し/健康保険に関するもの
108	住所変更の届出	e-Gov	住所/住居/引越し/介護保険に関するもの
109	住所変更届	e-Gov	住所/住居/引越し/年金に関するもの
110	国民年金被保険者資格取得・種別変更・種別確認(第3号被保険者該当)届書	e-Gov	住所/住居/引越し/年金に関するもの
111	国民年金被保険者住所変更届(同一市区町村内)(同一市区町村外)	e-Gov	住所/住居/引越し/年金に関するもの
112	恩給受給者の住所変更の届出	e-Gov	住所/住居/引越し/雇用保険・恩給に関するもの
113	恩給受給者の住所変更の届出(知事裁定に係るもの)	e-Gov	住所/住居/引越し/雇用保険・恩給に関するもの
114	雇用保険受給資格者氏名・住所変更届	e-Gov	住所/住居/引越し/雇用保険・恩給に関するもの
115	児童扶養手当認定の請求	e-Gov	住所/住居/引越し/生活保護・手当に関するもの
116	児童扶養手当受給資格及び所得に関する現況の届出	e-Gov	住所/住居/引越し/生活保護・手当に関するもの
117	児童扶養手当受給資格者の住所変更の届出	e-Gov	住所/住居/引越し/生活保護・手当に関するもの
118	児童手当の認定の請求	e-Gov	住所/住居/引越し/生活保護・手当に関するもの
119	児童手当受給事由消滅の届出	e-Gov	住所/住居/引越し/生活保護・手当に関するもの
120	生計状況の変動等の届出	e-Gov	住所/住居/引越し/生活保護・手当に関するもの
121	保護開始の申請	e-Gov	住所/住居/引越し/生活保護・手当に関するもの
122	保護変更の申請	e-Gov	住所/住居/引越し/生活保護・手当に関するもの
123	特別障害者手当(障害児福祉手当)受給資格者の住所変更の届出	e-Gov	住所/住居/引越し/生活保護・手当に関するもの
124	特別児童扶養手当受給資格者の住所変更の届出	e-Gov	住所/住居/引越し/生活保護・手当に関するもの
125	身体障害者手帳の交付を受けた者の氏名変更、住所変更の届出	e-Gov	住所/住居/引越し/生活保護・手当に関するもの
126	住所移転後の要介護認定及び要支援認定	e-Gov	住所/住居/引越し/生活保護・手当に関するもの
127	所得税・消費税の納税管理人の届出手続	e-Gov	住所/住居/引越し/税金に関するもの
128	所得税・消費税の納税管理人の解任届出手続	e-Gov	住所/住居/引越し/税金に関するもの
129	源泉徴収に係る所得税の納税管理人の届出	e-Gov	住所/住居/引越し/税金に関するもの
130	不動産登記の申請	e-Gov	住所/住居/住宅購入
131	年末調整のための住宅借入金(取得)等特別控除関係書類の交付申請手続	e-Gov	納税する/所得税(源泉分離課税以外)関係
132	給与所得者の扶養控除等の(異動)申告	e-Gov	納税する/所得税(源泉分離課税以外)関係
133	給与所得者の保険料控除及び配偶者特別控除の申告	e-Gov	納税する/所得税(源泉分離課税以外)関係
134	従たる給与についての扶養控除等の(異動)申告	e-Gov	納税する/所得税(源泉分離課税以外)関係
135	簡易な公的年金等の受給者の扶養親族等申告書の提出の特例に関する承認	e-Gov	納税する/所得税(源泉分離課税以外)関係
136	延払条件付譲渡に係る所得税額の延納の許可の申請	e-Gov	納税する/所得税(源泉分離課税以外)関係
137	延払条件付譲渡に係る所得税額の延納条件の変更の申請	e-Gov	納税する/所得税(源泉分離課税以外)関係
138	所得税確定申告税額の延納届出	e-Gov	納税する/所得税(源泉分離課税以外)関係
139	退職所得の受給に関する申告(退職所得申告)	e-Gov	納税する/所得税(源泉分離課税以外)関係
140	延納の許可	e-Gov	納税する/相続税
141	延納条件変更	e-Gov	納税する/相続税
142	納税管理人の届出	e-Gov	納税する/納税管理人を置くとき
143	納税管理人の解任の届出	e-Gov	納税する/納税管理人を置くとき
144	消費税納税管理人届出手続	e-Gov	納税する/納税管理人を置くとき
145	消費税納税管理人解任届出手続	e-Gov	納税する/納税管理人を置くとき
146	源泉徴収に係る所得税の納税管理人の届出	e-Gov	納税する/納税管理人を置くとき
147	納税証明書の交付請求手続	e-Gov	納税する/国税関係の請求
148	個人事業税の申告	e-Gov	納税する/個人事業税
149	不動産登記の申請	e-Gov	登記/供託/不動産登記
150	不動産登記事項証明書(登記簿謄本・抄本)等の交付請求	e-Gov	登記/供託/不動産登記
151	登記情報のオンライン提供	e-Gov	登記/供託/不動産登記
152	後見登記等の申請	e-Gov	登記/供託/成年後見に関する登記
153	後見登記等に関する証明書の交付申請	e-Gov	登記/供託/成年後見に関する登記
154	供託の申請	e-Gov	登記/供託/供託
155	供託物の払戻しの請求	e-Gov	登記/供託/供託
156	資格取得の届出(転入したとき)	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/医療保険/国民健康保険に関する届出等
157	資格取得の届出(適用除外に該当しなくなったとき)	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/医療保険/国民健康保険に関する届出等
158	被保険者が退職被保険者になったときの届出	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/医療保険/国民健康保険に関する届出等
159	退職被保険者の資格喪失の届出(老人保健該当)	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/医療保険/国民健康保険に関する届出等
160	退職被保険者の被扶養者の届出	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/医療保険/国民健康保険に関する届出等
161	修学中の者の資格得喪の届出	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/医療保険/国民健康保険に関する届出等
162	病院等に入院、入所又は入院中の者の資格得喪に関する届出	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/医療保険/国民健康保険に関する届出等
163	老人保健法の規定による障害の認定を受けた者の届出	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/医療保険/国民健康保険に関する届出等
164	障害者支援施設等入所又は入院中の者に関する届出	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/医療保険/国民健康保険に関する届出等
165	特別事情の届出(保険料(税)滞納のため、被保険者証の返還の求めがあった老人保健法の規定による医療を受けられる者の届出(被保険者証の返還の求めがあった場合)	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/医療保険/国民健康保険に関する届出等
166	老人保健法の規定による医療を受けられる者の届出(被保険者資格証明書の交付を受けている場合)	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/医療保険/国民健康保険に関する届出等
167	被保険者証の再交付申請	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/医療保険/国民健康保険に関する届出等
168	被保険者の氏名変更の届出	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/医療保険/国民健康保険に関する届出等
169	被保険者の世帯変更の届出	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/医療保険/国民健康保険に関する届出等
170	世帯主の住所変更の届出	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/医療保険/国民健康保険に関する届出等
171	世帯主の変更の届出	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/医療保険/国民健康保険に関する届出等
172	資格喪失の届出(転出・適用除外・世帯全員喪失に該当)	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/医療保険/国民健康保険に関する届出等
173	標準負担額の減額認定の申請、限度額適用・標準負担額の減額認定の申請	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/医療保険/国民健康保険に関する届出等
174	特定疾病の認定申請	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/医療保険/国民健康保険に関する届出等
175	特別療養給付の受給者の氏名又は住所変更による届出	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/医療保険/国民健康保険に関する届出等
176	被保険者資格証明書が交付されているため、特別療養証明書の交付を受けていない者が老人保健法の適用対象者となったときの届出	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/医療保険/国民健康保険に関する届出等
177	被保険者資格証明書が交付されているため、特別療養証明書の交付を受けていない者の特別の事情の届出	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/医療保険/国民健康保険に関する届出等
178	特別事情の届出(保険給付の一時差し止め時)	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/医療保険/国民健康保険に関する届出等
179	第三者行為による被害の届出	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/医療保険/国民健康保険に関する届出等
180	食事療養標準負担額減額に関する特例	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/医療保険/給付を請求するとき
181	入院時食事療養費又は入院時生活療養費の標準負担額減額部分の療養費払いに関する申請	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/医療保険/給付を請求するとき
182	保険外併用療養費(入院時食事療養費又は入院時生活療養費標準負担額の減額部分に限る。)の療養費払いに関する申請	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/医療保険/給付を請求するとき
183	療養費の支給申請	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/医療保険/給付を請求するとき
184	特別療養費の支給申請	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/医療保険/給付を請求するとき
185	移法費の支給申請	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/医療保険/給付を請求するとき
186	高額療養費の支給申請	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/医療保険/給付を請求するとき
187	特別療養給付の申請(日雇)	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/医療保険/給付を請求するとき
188	減額認定証、限度額適用・標準負担額減額認定証の再交付申請	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/医療保険/療養を受けているとき
189	特定疾病療養受療証の再交付申請	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/医療保険/療養を受けているとき
190	特別療養証明書の再交付申請	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/医療保険/療養を受けているとき
191	被保険者手帳再交付申請書	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/医療保険/療養を受けているとき
192	障害認定の申請	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/長寿医療制度
193	75歳到達の届出	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/長寿医療制度
194	医療保険加入の届出	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/長寿医療制度
195	転入の届出	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/長寿医療制度
196	氏名変更の届出	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/長寿医療制度

No	手続名	記載元	備考
198	居住地変更の届出	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/長寿医療制度
199	保険関係変更の届出	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/長寿医療制度
200	病院等に入院又は入所中の者に関する届出	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/長寿医療制度
201	加入者不該当の届出	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/長寿医療制度
202	転出の届出	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/長寿医療制度
203	障害状態不該当の届出	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/長寿医療制度
204	死亡の届出	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/長寿医療制度
205	特定疾病にかかる市町村長の認定	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/長寿医療制度
206	一部負担金の減額又は免除	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/長寿医療制度
207	食事療養標準負担額減額に関する特例	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/長寿医療制度
208	医療費の支給申請	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/長寿医療制度
209	第三者行為による被害の届出	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/長寿医療制度
210	移送費の支給申請	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/長寿医療制度
211	高額医療費の支給申請	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/長寿医療制度
212	生活療養標準負担額減額に関する特例	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/長寿医療制度
213	国民年金被保険者資格取得・種別変更・種別確認(第3号被保険者該当)届書	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/加入を申し出るとき
214	国民年金被保険者資格取得届(申出)書・国民年金被保険者種別変更(第1号被保険者該当)届書	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/加入を申し出るとき
215	年金給付の裁定請求書	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/給付裁定を求めるとき
216	国民年金・厚生年金保険老齢給付裁定請求書(厚生年金保険)	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/給付裁定を求めるとき
217	国民年金・厚生年金保険老齢給付裁定請求書(国民年金)	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/給付裁定を求めるとき
218	国民年金・厚生年金保険老齢給付裁定請求書(ハガキ形式)(厚生年金保険)	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/給付裁定を求めるとき
219	国民年金・厚生年金保険老齢給付裁定請求書(ハガキ形式)(国民年金)	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/給付裁定を求めるとき
220	国民年金・厚生年金保険・船員保険遺族給付裁定請求書(厚生年金保険)	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/給付裁定を求めるとき
221	国民年金・厚生年金保険・船員保険遺族給付裁定請求書(国民年金)	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/給付裁定を求めるとき
222	国民年金・厚生年金保険・船員保険遺族給付裁定請求書(厚生年金保険)	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/給付裁定を求めるとき
223	国民年金・厚生年金保険・船員保険遺族給付裁定請求書(国民年金)	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/給付裁定を求めるとき
224	国民年金・厚生年金保険老齢給付裁定請求書(国民年金・厚生年金・共済組合等の期間のない者)	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/給付裁定を求めるとき
225	国民年金被保険者資格喪失届書(申出)国民年金被保険者種別変更(第2号被保険者該当)届書	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/就職したとき
226	公的年金等の受給者の扶養親族等の申告	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/税の申告をするとき
227	住所変更届	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/内容を変更したいとき
228	国民年金被保険者氏名・生年月日・性別変更(訂正)届	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/内容を変更したいとき
229	国民年金被保険者住所変更届(同一市区町村内)(同一市区町村外)	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/内容を変更したいとき
230	脱退一時金裁定請求書(国民年金/厚生年金保険)(厚生年金保険)	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/年金を支払うとき
231	脱退一時金裁定請求書(国民年金/厚生年金保険)(国民年金)	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/年金を支払うとき
232	国民年金保険料追納申込書	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/年金を支払うとき
233	国民年金保険料還付請求書	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/年金を支払うとき
234	老齢・障害給付加給年金支給停止事由届書	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/年金を受け取らなくなったとき
235	現況届	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/年金を受け取るとき
236	老齢基礎年金額加算開始事由届書	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/年金を受け取るとき
237	国民年金・共済組合等・厚生年金保険年金受給選択申出書(国民年金・厚生年金・共済組合等の期間のない者)	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/年金を受け取るとき
238	未支給年金給付請求書	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/年金を請求するとき
239	厚生年金基金再加入者年金等現価相当額交付請求書	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/年金を請求するとき
240	国民年金・厚生年金保険未支給年金保険給付請求書(厚生年金保険)	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/年金を請求するとき
241	国民年金・厚生年金保険未支給年金保険給付請求書(国民年金)	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/年金を請求するとき
242	厚生年金保険未支給給付請求書(旧)	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/年金を請求するとき
243	国民年金未支給老齢・通算老齢年金支給請求書(旧)	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/年金を請求するとき
244	国民年金障害基礎年金裁定請求書	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/年金を請求するとき
245	国民年金障害・母子・準母子・遺児・寡婦年金受給権者死亡届(旧)	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/年金を請求するとき
246	年金手帳再交付申請書(厚生年金保険)	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/年金手帳をなくしたとき
247	年金手帳再交付申請書(国民年金)	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/年金手帳をなくしたとき
248	年金証書再交付申請書	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/年金手帳をなくしたとき
249	傷病(補償)年金受給権者の定期報告	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/年金支給について報告するとき
250	障害(補償)年金受給権者の定期報告	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/年金支給について報告するとき
251	現況届	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/年金支給について報告するとき
252	国民年金・厚生年金保険・船員保険年金受給権者現況届(厚生年金保険)	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/年金支給について報告するとき
253	国民年金・厚生年金保険・船員保険年金受給権者現況届(国民年金)	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/年金支給について報告するとき
254	国民年金・厚生年金保険・船員保険年金受給権者現況届(船員保険)	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/年金支給について報告するとき
255	年金受給権者氏名変更届(厚生年金保険)	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/年金支給について報告するとき
256	年金受給権者氏名変更届(国民年金)	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/年金支給について報告するとき
257	年金受給権者氏名変更届(船員保険)	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/年金支給について報告するとき
258	年金受給権者住所・支払機関変更届(厚生年金保険)	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/年金支給について報告するとき
259	年金受給権者住所・支払機関変更届(国民年金)	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/年金支給について報告するとき
260	年金受給権者住所・支払機関変更届(船員保険)	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/年金支給について報告するとき
261	老齢福祉年金現況届	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/年金支給について報告するとき
262	国民年金保険料免除理由届書	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/納付免除に関するもの
263	国民年金保険料免除申請書	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/納付免除に関するもの
264	国民年金保険料学生納付特別申請書	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/納付免除に関するもの
265	国民年金付加保険料納付申出辞退届書・該当非該当届	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/納付申出辞退に関するもの
266	死亡届	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/亡くなったとき
267	国民年金・厚生年金保険年金受給権者死亡届(厚生年金保険)	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/亡くなったとき
268	国民年金・厚生年金保険年金受給権者死亡届(国民年金)	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/亡くなったとき
269	国民年金被保険者死亡届	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/亡くなったとき
270	国民年金保険料還付請求書	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/還付等申請するとき
271	年金加入記録照会・年金見込額照会・年金見込額試算の申込みを行うとき	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/年金/年金加入記録照会・年金見込額試算の申込みを行うとき
272	被保険者証の交付申請	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/介護/認定を求めるとき
273	要介護(要支援)認定の申請	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/介護/認定を求めるとき
274	要介護(要支援)更新認定の申請	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/介護/認定を求めるとき
275	要介護状態区分変更認定の申請	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/介護/認定を求めるとき
276	介護手当の支給申請	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/介護/認定内容に変更があったとき
277	介護(補償)給付の請求	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/介護/認定内容に変更があったとき
278	氏名変更の届出	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/介護/認定内容に変更があったとき
279	住所変更の届出	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/介護/認定内容に変更があったとき
280	世帯変更の届出	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/介護/認定内容に変更があったとき
281	資格喪失の届出	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/介護/認定内容に変更があったとき
282	資格取得した者の届出手続	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/介護/その他の介護保険関係手続
283	日本国籍を有しない者が被保険者の資格を取得した際の手続	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/介護/その他の介護保険関係手続
284	住所地特例の届出	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/介護/その他の介護保険関係手続
285	被保険者証の再交付を申請する手続	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/介護/その他の介護保険関係手続
286	被保険者証の換領・更新手続	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/介護/その他の介護保険関係手続
287	介護給付等対象サービスの種類指定変更の申請	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/介護/その他の介護保険関係手続
288	居宅介護福祉用具購入費の支給申請	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/介護/その他の介護保険関係手続
289	居宅介護住宅改修費の支給申請	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/介護/その他の介護保険関係手続
290	居宅介護サービス計画費の代理受領手続	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/介護/その他の介護保険関係手続
291	標準負担額の減額認定に係る申請手続	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/介護/その他の介護保険関係手続
292	標準負担額の減額認定に関する特例措置の申請手続	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/介護/その他の介護保険関係手続
293	高額介護サービス費の支給申請	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/介護/その他の介護保険関係手続
294	居宅支援福祉用具購入費の支給申請	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/介護/その他の介護保険関係手続
295	居宅支援住宅改修費の支給申請	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/介護/その他の介護保険関係手続
296	高額居宅支援サービス費の支給申請	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/介護/その他の介護保険関係手続

No	手続名	記載元	備考
297	適用除外施設に入院している者でなくなった際の届出(被保険者資格の届)	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/介護/その他の介護保険関係手続
298	被保険者へのサービス受給内容等報告命令(報告命令書発行用)手続	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/介護/その他の介護保険関係手続
299	被保険者へのサービス受給内容等報告命令(内容等の報告用)手続	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/介護/その他の介護保険関係手続
300	普通扶助料の請求(転給)	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/恩給/受給者が亡くなったとき
301	恩給受給者の失権の届出	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/恩給/受給者が亡くなったとき
302	扶助料請求(転給)<普通扶助料>(知事裁定に係るもの)	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/恩給/受給者が亡くなったとき
303	恩給受給者の失権届(知事裁定に係るもの)	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/恩給/受給者が亡くなったとき
304	恩給受給者の住所変更の届出	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/恩給/住所が変わったとき
305	恩給受給者の住所変更の届出(知事裁定に係るもの)	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/恩給/住所が変わったとき
306	恩給証書再交付の申請	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/恩給/その他の恩給関係手続
307	国外に居住する受給者の受領代理人の委任終了の届出	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/恩給/その他の恩給関係手続
308	国外に居住する受給者の受領代理人委任の届出	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/恩給/その他の恩給関係手続
309	国外に居住する受給者の受領代理人変更の届出	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/恩給/その他の恩給関係手続
310	恩給受給者の改氏名の届出	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/恩給/その他の恩給関係手続
311	文官等恩給の請求(扶助料(転給)を除く)(各庁を経由するもの)	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/恩給/その他の恩給関係手続
312	旧軍人の退職当時の都道府県を経由する恩給請求(傷病恩給を除く)＜初めての請求＞	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/恩給/その他の恩給関係手続
313	旧軍人の退職当時の都道府県を経由する恩給請求(傷病恩給を除く)＜改定請	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/恩給/その他の恩給関係手続
314	傷病恩給請求(都道府県経由)	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/恩給/その他の恩給関係手続
315	恩給証書再交付の申請(知事裁定に係るもの)	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/恩給/その他の恩給関係手続
316	恩給請求(扶助料(転給)を除く)(知事裁定に係るもの)	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/恩給/その他の恩給関係手続
317	傷病恩給請求(知事裁定に係るもの)	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/恩給/その他の恩給関係手続
318	恩給受給者の改氏名届(知事裁定に係るもの)	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/恩給/その他の恩給関係手続
319	災害援護資金の貸付け	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/災害援護資金
320	災害援護資金の償還免除	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/災害援護資金
321	災害援護資金の償還に係る連約金の免除	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/災害援護資金
322	災害援護資金の償還金の支払猶予	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/災害援護資金
323	災害援護資金の償還金の繰上償還	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/災害援護資金
324	犯罪被害者等給付金又は仮給付金の支払請求	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/犯罪被害者等給付金
325	犯罪被害者等給付金の支給に関する裁定の申請	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/犯罪被害者等給付金
326	犯罪被害者等給付金の支給に係る損害賠償を受けた場合の届出	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/犯罪被害者等給付金
327	犯罪被害者等給付金又は仮給付金の支払請求	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/犯罪被害者等給付金
328	帰郷費の貸付における帰郷費償還誓約書の提出	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/帰郷の支援
329	帰郷届の提出	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/帰郷の支援
330	生計状況の変動等の届出	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
331	保護開始の申請	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
332	保護変更の申請	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
333	加給すべき扶養親族の減少の届出	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
334	障害年金に係る障害の程度が低下した場合の届出	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
335	旧令共済から年金を受けられる権利を失ったとき又は額が改定されたときの届出	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
336	他の法令による給付を受ける権利を失ったとき又は額が改定されたときの届出	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
337	障害年金の失権の届出	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
338	障害年金の支給停止事由発生届出	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
339	障害年金の支給停止事由消滅届出	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
340	障害年金又は障害一時金の未支給分の支給の請求	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
341	他の法令による給付を受ける権利を失ったとき又は額が改定されたときの届出	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
342	他の法令による給付を受ける権利を失ったとき又は額が改定されたときの届出	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
343	遺族年金又は遺族給与金の失権の届出	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
344	戦傷病者戦没者遺族等援護法第31条第2項に掲げる者に該当するに至ったこと	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
345	遺族年金又は遺族給与金の支給停止事由発生届出	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
346	遺族年金又は遺族給与金の支給停止事由消滅届出	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
347	遺族年金又は遺族給与金の未支給分の支給の請求	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
348	年金等受給者の氏名変更の届出	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
349	年金等受給者の住所変更の届出(外国に居住する障害年金受給者)	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
350	年金等受給者の住所変更の届出(外国に居住する遺族年金又は遺族給与金受給者)	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
351	支払郵便局変更の届出(障害年金受給者)	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
352	支払郵便局変更の届出(遺族年金又は遺族給与金受給者)	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
353	受領代理人変更の届出(障害年金受給者)	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
354	受領代理人変更の届出(遺族年金又は遺族給与金受給者)	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
355	死亡の届出	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
356	証書返還不能の届出(障害年金受給者)	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
357	証書返還不能の届出(遺族年金又は遺族給与金受給者)	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
358	年金証書等再交付の申請	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
359	戦傷病者手帳の交付	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
360	戦傷病者手帳の記載事項の変更	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
361	戦傷病者手帳の再交付	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
362	戦傷病者死亡届	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
363	療養の給付及び療養費の支給	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
364	療養手当の支給	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
365	葬祭費の支給	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
366	更生医療の給付	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
367	補装具の支給(修理)請求	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
368	国立保養所への入所	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
369	障害年金・障害一時金の請求	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
370	障害年金の継続支給の請求	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
371	加給すべき扶養親族の増加による障害年金の額改定請求	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
372	障害の程度が増進したことによる障害年金の額改定請求	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
373	恩給法別表の改正による障害の程度の変更の届出	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
374	障害年金又は障害一時金の相続人請求	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
375	遺族年金又は遺族給与金の請求	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
376	被選定人による遺族年金又は遺族給与金の請求	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
377	同順位者又は次順位者による遺族年金又は遺族給与金の額改定請求	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
378	他に同一の事由による公務扶助料等を受ける権利を有するものが亡くなったときの遺族年金の額改定の請求	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
379	遺族年金又は遺族給与金の支給順位の変更の申請	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
380	遺族年金又は遺族給与金の相続人請求	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
381	弔慰金の請求	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
382	弔慰金の支給順位の変更	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
383	弔慰金の相続人請求	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
384	戦没者等の妻に対する特別給付金の請求	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
385	戦没者等の妻に対する特別給付金の相続人による請求	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
386	戦没者等の遺族に対する特別弔慰金の請求	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
387	戦没者等の遺族に対する特別弔慰金の相続人による請求	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
388	戦没者等の遺族に対する特別弔慰金の順位変更申請	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
389	戦傷病者等の妻に対する特別給付金の請求	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
390	戦傷病者等の妻に対する特別給付金の相続人による請求	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
391	障害程度低下及び扶養親族減少の届出	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
392	他の法令による給付の失権及び補給に関する届出	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
393	支給停止事由又は支給停止終了事由該当届出	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
394	氏名等変更の届出及び証書等再交付の申請	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
395	住所変更の届出及び受領代理人に関する届出	e-Gov	社会保険、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護

No	手続名	記載元	備考
396	失権・証書返還不能の届出及び年金の未支給分の請求	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/公的扶助等/戦傷病者戦没者遺族等援護
397	留守家族手当の支給	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/公的扶助等/未帰還者
398	被災定人の交替	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/公的扶助等/未帰還者
399	留守家族手当の額の改定	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/公的扶助等/未帰還者
400	留守家族手当の取崩	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/公的扶助等/未帰還者
401	該当留守家族でなくなった場合の届出	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/公的扶助等/未帰還者
402	生存資料の届出	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/公的扶助等/未帰還者
403	葬祭料の支給	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/公的扶助等/未帰還者
404	遺骨引取経費の支給	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/公的扶助等/未帰還者
405	陣膏一時金の支給	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/公的扶助等/未帰還者
406	弔慰料の支給	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/公的扶助等/未帰還者
407	弔慰料の支給順位の変更	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/公的扶助等/未帰還者
408	永住帰国旅費の支給申請	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/公的扶助等/中国残留邦人
409	自立支度金の支給申請	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/公的扶助等/中国残留邦人
410	一時帰国旅費の支給申請	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/公的扶助等/中国残留邦人
411	引揚者給付金の請求	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/公的扶助等/引揚者
412	引揚者給付金の相続人による請求	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/公的扶助等/引揚者
413	遺族給付金の請求	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/公的扶助等/引揚者
414	遺族給付金の相続人による請求	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/公的扶助等/引揚者
415	遺族給付金の順位変更申請	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/公的扶助等/引揚者
416	引揚者給付金の被讓渡人による請求	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/公的扶助等/引揚者
417	戦没者の父母等に対する特別給付金の請求	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/公的扶助等/戦没者の父母
418	戦没者の父母等に対する特別給付金の相続人による請求	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/公的扶助等/戦没者の父母
419	戦没者の父母等に対する特別給付金の順位変更申請	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/公的扶助等/戦没者の父母
420	母子保護の申請	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/公的扶助等/母子家庭
421	母子生活支援施設在所期間の延長の申請	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/公的扶助等/母子家庭
422	同居児童の届出	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/公的扶助等/児童福祉
423	同居終了の届出	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/公的扶助等/児童福祉
424	里親等希望者の申出	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/公的扶助等/児童福祉
425	保育の申請	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/公的扶助等/児童福祉
426	助産の申請	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/公的扶助等/児童福祉
427	療育給付の申請	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/公的扶助等/児童福祉
428	居宅生活支援費の支給申請、居宅受給者証の交付	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/公的扶助等/児童福祉
429	支給量の変更の申請、居宅受給者証の届出	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/公的扶助等/児童福祉
430	健康被害に対する給付に係る手続(医療費)	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/公的扶助等/予防接種による健康被害の補償
431	健康被害に対する給付に係る手続(医療手当)	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/公的扶助等/予防接種による健康被害の補償
432	健康被害に対する給付に係る手続(障害児養育年金)	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/公的扶助等/予防接種による健康被害の補償
433	健康被害に対する給付に係る手続(障害児養育年金の額の変更)	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/公的扶助等/予防接種による健康被害の補償
434	健康被害に対する給付に係る手続(障害年金)	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/公的扶助等/予防接種による健康被害の補償
435	健康被害に対する給付に係る手続(障害年金の額の変更)	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/公的扶助等/予防接種による健康被害の補償
436	年金受給者の氏名等の変更の届出	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/公的扶助等/予防接種による健康被害の補償
437	年金受給者の死亡の届出	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/公的扶助等/予防接種による健康被害の補償
438	健康被害に対する給付に係る手続(死亡一時金)	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/公的扶助等/予防接種による健康被害の補償
439	健康被害に対する給付に係る手続(葬祭料)	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/公的扶助等/予防接種による健康被害の補償
440	未支給の給付の手続	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/公的扶助等/予防接種による健康被害の補償
441	同一事由について損害賠償を受けた場合の届出	e-Gov	社会保障、恩給を受ける/公的扶助等/予防接種による健康被害の補償
442	健康被害に対する給付に係る手続(医療費)	e-Gov	治療を受ける/通院・入院/費用を請求するとき
443	健康被害に対する給付に係る手続(医療手当)	e-Gov	治療を受ける/通院・入院/費用を請求するとき
444	入院患者の医療費の申請・負担	e-Gov	治療を受ける/通院・入院/費用を請求するとき
445	緊急時等の医療費の申請・負担	e-Gov	治療を受ける/通院・入院/費用を請求するとき
446	一般患者に対する医療費の申請・負担	e-Gov	治療を受ける/通院・入院/費用を請求するとき
447	緊急時等の特別に係る医療費の申請・負担	e-Gov	治療を受ける/通院・入院/費用を請求するとき
448	未支給の保険給付支給の申請/未支給の特別支給金支給の申請	e-Gov	治療を受ける/通院・入院/費用を請求するとき
449	通院医療費公費負担の費用の請求	e-Gov	治療を受ける/通院・入院/費用を請求するとき
450	通院医療費公費負担の申請	e-Gov	治療を受ける/通院・入院/費用を請求するとき
451	医療費の支給申請	e-Gov	治療を受ける/通院・入院/費用を請求するとき
452	高額医療費の支給申請	e-Gov	治療を受ける/通院・入院/費用を請求するとき
453	療養費の支給申請	e-Gov	治療を受ける/通院・入院/費用を請求するとき
454	従業禁止、命令入所患者に医療費の申請・負担	e-Gov	治療を受ける/通院・入院/通院・入院その他
455	療養給付たる療養の給付の請求(通勤災害)	e-Gov	治療を受ける/通院・入院/通院・入院その他
456	二次健康診断等給付の請求	e-Gov	治療を受ける/通院・入院/通院・入院その他
457	特定疾病にかかる市町村長の認定	e-Gov	治療を受ける/通院・入院/通院・入院その他
458	一部負担金の減額又は免除	e-Gov	治療を受ける/通院・入院/通院・入院その他
459	療養補償給付たる療養の費用請求(一般)(業務災害)	e-Gov	治療を受ける/労働災害/要した費用を請求するとき
460	療養補償給付たる療養の費用請求(薬剤)(業務災害)	e-Gov	治療を受ける/労働災害/要した費用を請求するとき
461	療養補償給付たる療養の費用請求(整容)(業務災害)	e-Gov	治療を受ける/労働災害/要した費用を請求するとき
462	療養補償給付たる療養の費用請求(はり・きゅう)(業務災害)	e-Gov	治療を受ける/労働災害/要した費用を請求するとき
463	療養補償給付たる療養の費用請求(訪問看護)(業務災害)	e-Gov	治療を受ける/労働災害/要した費用を請求するとき
464	療養給付たる療養の費用請求(一般)(通勤災害)	e-Gov	治療を受ける/労働災害/要した費用を請求するとき
465	療養給付たる療養の費用請求(薬剤)(通勤災害)	e-Gov	治療を受ける/労働災害/要した費用を請求するとき
466	療養給付たる療養の費用請求(整容)(通勤災害)	e-Gov	治療を受ける/労働災害/要した費用を請求するとき
467	療養給付たる療養の費用請求(はり・きゅう)(通勤災害)	e-Gov	治療を受ける/労働災害/要した費用を請求するとき
468	療養給付たる療養の費用請求(訪問看護)(通勤災害)	e-Gov	治療を受ける/労働災害/要した費用を請求するとき
469	療養給付たる療養の給付を受ける指定病院等(変更)届(通勤災害)	e-Gov	治療を受ける/労働災害/病院を変更するとき
470	療養補償給付たる療養の給付を受ける指定病院等変更届(業務災害)	e-Gov	治療を受ける/労働災害/病院を変更するとき
471	障害補償給付の請求/障害特別支給金・障害特別年金・障害特別一時金の申請(業務災害)	e-Gov	治療を受ける/労働災害/補償や手当てを求めるとき
472	休業補償給付の請求/休業特別支給金の申請(業務災害)(初回提出用)	e-Gov	治療を受ける/労働災害/補償や手当てを求めるとき
473	休業補償給付の請求/休業特別支給金の申請(業務災害)(継続提出用)	e-Gov	治療を受ける/労働災害/補償や手当てを求めるとき
474	療養給付たる療養の給付の請求(通勤災害)	e-Gov	治療を受ける/労働災害/補償や手当てを求めるとき
475	休業給付の請求/休業特別支給金の申請(通勤災害)(初回提出用)	e-Gov	治療を受ける/労働災害/補償や手当てを求めるとき
476	休業給付の請求/休業特別支給金の申請(通勤災害)(継続提出用)	e-Gov	治療を受ける/労働災害/補償や手当てを求めるとき
477	療養補償給付たる療養の給付の請求(業務災害)	e-Gov	治療を受ける/労働災害/補償や手当てを求めるとき
478	長期家族介護者保護金支給申請	e-Gov	治療を受ける/労働災害/補償や手当てを求めるとき
479	住民票の写し等の交付の請求	e-Gov	自動車等の運転に関する事/運転免許/運転免許を取得/更新するとき
480	運転免許の申請	e-Gov	自動車等の運転に関する事/運転免許/運転免許を取得/更新するとき
481	免許証の記載事項の変更届出	e-Gov	自動車等の運転に関する事/運転免許/運転免許を取得/更新するとき
482	免許証の再交付の申請	e-Gov	自動車等の運転に関する事/運転免許/運転免許を取得/更新するとき
483	免許証の更新の申請	e-Gov	自動車等の運転に関する事/運転免許/運転免許を取得/更新するとき
484	免許証の更新期間前の更新の申請	e-Gov	自動車等の運転に関する事/運転免許/運転免許を取得/更新するとき
485	他の都道府県公安委員会を経由して行う免許証の更新の申請	e-Gov	自動車等の運転に関する事/運転免許/運転免許を取得/更新するとき
486	国外運転免許証の交付の申請	e-Gov	自動車等の運転に関する事/運転免許/運転免許を取得/更新するとき
487	限定解除審査の申請	e-Gov	自動車等の運転に関する事/運転免許/運転免許を取得/更新するとき
488	自動車取得税の申告納付	e-Gov	自動車等の運転に関する事/自動車/自動車を購入したとき
489	自動車の保管場所証明の申請	e-Gov	自動車等の運転に関する事/自動車/自動車を購入したとき
490	軽自動車の保管場所の届出	e-Gov	自動車等の運転に関する事/自動車/自動車を購入したとき
491	自動車の新規登録	e-Gov	自動車等の運転に関する事/自動車/自動車を購入したとき
492	自動車の移転登録	e-Gov	自動車等の運転に関する事/自動車/自動車を購入したとき
493	検査対象外軽自動車の使用の届出	e-Gov	自動車等の運転に関する事/自動車/自動車を購入したとき
494	納税証明書(自動車税納税証明書(継続検査用))の交付請求手続	e-Gov	自動車等の運転に関する事/自動車/検査を受けるとき
495	自動車(検査対象外軽自動車及び小型特殊自動車を除く。)の新規検査	e-Gov	自動車等の運転に関する事/自動車/検査を受けるとき
496	自動車(検査対象外軽自動車及び小型特殊自動車を除く。)の継続検査	e-Gov	自動車等の運転に関する事/自動車/検査を受けるとき
497	自動車の保管場所の変更の届出	e-Gov	自動車等の運転に関する事/自動車/登録内容を変更したいとき

No	手続名	記載元	備考
498	自動車検査証の記載事項の変更について自動車検査証の記入(検査対象外軽自動車及び小型特殊自動車を除く。)	e-Gov	自動車等の運転に関すること/自動車/登録内容を変更したいとき
499	自動車の変更登録	e-Gov	自動車等の運転に関すること/自動車/登録内容を変更したいとき
500	検査対象外軽自動車の届出済証の記載事項の変更届出	e-Gov	自動車等の運転に関すること/自動車/登録内容を変更したいとき
501	自動車検査証の記載事項の変更について自動車検査証の記入(検査対象外軽自動車及び小型特殊自動車を除く。)	e-Gov	自動車等の運転に関すること/自動車/登録内容を変更したいとき
502	滅失し、解体し又は用途を廃止した場合等の自動車の抹消登録	e-Gov	自動車等の運転に関すること/自動車/自動車を廃車したとき
503	運行の用に供することをやめた場合の自動車の抹消登録	e-Gov	自動車等の運転に関すること/自動車/自動車を廃車したとき
504	経歴証明書の交付の申請	e-Gov	自動車等の運転に関すること/その他/その他の証明書の交付を求めるとき
505	交通事故証明書の交付の申請	e-Gov	自動車等の運転に関すること/その他/その他の証明書の交付を求めるとき
506	運転免許試験成績証明書の交付の申出	e-Gov	自動車等の運転に関すること/その他/その他の証明書の交付を求めるとき
507	普通車講習等の終了証明書の交付の申出	e-Gov	自動車等の運転に関すること/その他/その他の証明書の交付を求めるとき
508	特定任意講習終了証明書又は特定任意高齢者講習終了証明書の交付の申出	e-Gov	自動車等の運転に関すること/その他/その他の証明書の交付を求めるとき
509	申請による免許取消しの申請	e-Gov	自動車等の運転に関すること/その他/その他の証明書の交付を求めるとき
510	申請による免許の取消しの場合における他の免許を受けたい旨の申出	e-Gov	自動車等の運転に関すること/その他/その他の証明書の交付を求めるとき
511	運転経歴証明書の交付の申請	e-Gov	自動車等の運転に関すること/その他/その他の証明書の交付を求めるとき
512	一般旅券の発給申請	e-Gov	レジャー/海外旅行/パスポートを申請するとき
513	一般旅券の有効期間内の申請	e-Gov	レジャー/海外旅行/パスポートを申請するとき
514	戸籍・除籍謄抄本(記録事項証明書)の交付請求	e-Gov	レジャー/海外旅行/パスポートを申請するとき
515	一般旅券の訂正新規発給申請	e-Gov	レジャー/海外旅行/パスポートの変更/訂正をするとき
516	一般旅券の記載事項の訂正	e-Gov	レジャー/海外旅行/パスポートの変更/訂正をするとき
517	一般旅券の査証欄増補	e-Gov	レジャー/海外旅行/パスポートの変更/訂正をするとき
518	日本人の出国の確認	e-Gov	レジャー/海外旅行/出国/入国するとき
519	日本人の帰国の確認	e-Gov	レジャー/海外旅行/出国/入国するとき
520	留置解除の承認	e-Gov	レジャー/海外旅行/出国/入国するとき
521	入国する場合の通関手続	e-Gov	レジャー/海外旅行/出国/入国するとき
522	出国する場合の通関手続	e-Gov	レジャー/海外旅行/出国/入国するとき
523	猟銃等講習会の受講の申込	e-Gov	レジャー/狩猟/射撃/許可を申請するとき/更新するとき
524	猟銃用火薬類等の譲受の許可の申請	e-Gov	レジャー/狩猟/射撃/許可を申請するとき/更新するとき
525	銃砲又は刀剣類の所持許可の申請	e-Gov	レジャー/狩猟/射撃/許可を申請するとき/更新するとき
526	技能検定の受検の申請	e-Gov	レジャー/狩猟/射撃/許可を申請するとき/更新するとき
527	猟銃又は空気銃の所持許可の更新の申請	e-Gov	レジャー/狩猟/射撃/許可を申請するとき/更新するとき
528	射撃教習資格の認定の申請	e-Gov	レジャー/狩猟/射撃/許可を申請するとき/更新するとき
529	犬の登録の申請・登録・鑑札の交付	e-Gov	ペット/犬を飼うとき
530	鑑札の再交付の申請・再交付	e-Gov	ペット/犬を飼うとき
531	犬の死亡の届出	e-Gov	ペット/犬を飼うとき
532	登録事項の変更の届出	e-Gov	ペット/犬を飼うとき
533	犬の所有者変更の届出	e-Gov	ペット/犬を飼うとき
534	注射済票の交付に係る提示・交付	e-Gov	ペット/犬を飼うとき
535	注射済票の再交付の申請・再交付	e-Gov	ペット/犬を飼うとき
536	雇用保険就業促進手当(再就職手当)の申請	e-Gov	仕事に就く/就職/再就職/転職/再就職したとき
537	雇用保険就業促進手当(常用就職支度手当)の申請	e-Gov	仕事に就く/就職/再就職/転職/再就職したとき
538	雇用保険高年齢雇用継続給付(高年齢再就職給付金)の申請	e-Gov	仕事に就く/就職/再就職/転職/再就職したとき
539	老齢厚生・退職共済年金受給権者支給停止事由該当届	e-Gov	仕事に就く/就職/再就職/転職/再就職したとき
540	国民年金被保険者資格喪失届書(申出)国民年金被保険者種別変更(第2号被保険者該当)届書	e-Gov	仕事に就く/就職/再就職/転職/再就職したとき
541	老齢厚生・退職共済年金受給権者支給停止事由該当届	e-Gov	仕事に就く/就職/再就職/転職/再就職したとき
542	雇用保険被保険者六十歳到達時等賞金証明書の提出及び高年齢雇用継続給付受給資格確認・高年齢雇用継続給付(高年齢雇用継続基本給付金・高年齢再就職給付金)の申請(初回申請)	e-Gov	仕事に就く/就職/再就職/転職/60歳に到達したとき
543	雇用保険高年齢雇用継続給付(高年齢雇用継続基本給付金)の申請	e-Gov	仕事に就く/就職/再就職/転職/60歳に到達したとき
544	休業補償給付の請求/休業特別支給金の申請(業務災害)(初回提出用)	e-Gov	休職/退職/失業/休職/育児休業による給付請求をするとき
545	休業補償給付の請求/休業特別支給金の申請(業務災害)(継続提出用)	e-Gov	休職/退職/失業/休職/育児休業による給付請求をするとき
546	休業給付の請求/休業特別支給金の申請(通勤災害)(初回提出用)	e-Gov	休職/退職/失業/休職/育児休業による給付請求をするとき
547	休業給付の請求/休業特別支給金の申請(通勤災害)(継続提出用)	e-Gov	休職/退職/失業/休職/育児休業による給付請求をするとき
548	雇用保険育児休業給付(育児休業基本給付金)の申請(初回申請)	e-Gov	休職/退職/失業/休職/育児休業による給付請求をするとき
549	雇用保険育児休業給付(育児休業基本給付金)の申請	e-Gov	休職/退職/失業/休職/育児休業による給付請求をするとき
550	雇用保険育児休業給付(育児休業者職場復帰給付金)の申請	e-Gov	休職/退職/失業/休職/育児休業による給付請求をするとき
551	休業補償給付の請求/休業特別支給金の申請(業務災害)(初回提出用)	e-Gov	休職/退職/失業/休職/休業による給付請求をするとき
552	休業補償給付の請求/休業特別支給金の申請(業務災害)(継続提出用)	e-Gov	休職/退職/失業/休職/休業による給付請求をするとき
553	雇用保険基本手当受給期間延長の申請	e-Gov	休職/退職/失業/離職/65歳未満で離職された方ですぐ働けないとき
554	資格取得の届出(転入したとき)	e-Gov	休職/退職/失業/離職/65歳未満で離職された方ですぐ働けないとき
555	退職被保険者の資格喪失の届出(老人保健該当)	e-Gov	休職/退職/失業/離職/65歳未満で離職された方ですぐ働けないとき
556	世帯主の住所変更の届出	e-Gov	休職/退職/失業/離職/65歳未満で離職された方ですぐ働けないとき
557	失業等給付(高年齢求職者給付、特例一時金)関係手続	e-Gov	休職/退職/失業/失業/給付を求めるとき
558	失業等給付(基本手当)関係手続	e-Gov	休職/退職/失業/失業/給付を求めるとき
559	失業等給付(公共職業訓練等受給者に対する求職者給付)関係手続	e-Gov	休職/退職/失業/失業/給付を求めるとき
560	失業等給付関係手続(口座振込み)	e-Gov	休職/退職/失業/失業/給付を求めるとき
561	未払賃金額等の確認申請	e-Gov	休職/退職/失業/失業/未払賃金があるとき
562	退職所得の受給に関する申告(退職所得申告)	e-Gov	休職/退職/失業/退職/退職したときの税金
563	資格取得の届出(適用除外に該当しなくなったとき)	e-Gov	休職/退職/失業/退職/国民健康保険の加入
564	厚生年金保険高年齢任意加入被保険者資格取得届出申請書	e-Gov	休職/退職/失業/退職/保険の任意継続
565	高年齢任意加入被保険者に係る事業主同意(同意撤回)届	e-Gov	休職/退職/失業/退職/保険の任意継続
566	被保険者が退職被保険者になったときの届出	e-Gov	休職/退職/失業/退職/国保退職者医療制度
567	退職被保険者の被扶養者の届出	e-Gov	休職/退職/失業/退職/国保退職者医療制度
568	掛金月額の変更申込み	e-Gov	休職/退職/失業/共済金支給/掛け金を変更したいとき
569	退職金共済手帳の交付	e-Gov	休職/退職/失業/共済金支給/退職したとき
570	被共済者退職の届出	e-Gov	休職/退職/失業/共済金支給/退職したとき
571	退職金共済手帳の交付	e-Gov	休職/退職/失業/共済金支給/退職したとき
572	退職金の請求	e-Gov	休職/退職/失業/共済金支給/退職したとき
573	退職金の請求	e-Gov	休職/退職/失業/共済金支給/退職したとき
574	共済契約者の届出(被共済職員の退職)	e-Gov	休職/退職/失業/共済金支給/退職したとき
575	退職手当金の請求	e-Gov	休職/退職/失業/共済金支給/退職したとき
576	退職共済年金給付裁定・改定請求書	e-Gov	休職/退職/失業/共済金支給/退職したとき
577	掛金納付月数通算退職事由認定申請	e-Gov	休職/退職/失業/共済金支給/退職後再就職したとき
578	掛金納付月数通算の申出	e-Gov	休職/退職/失業/共済金支給/退職後再就職したとき
579	介護福祉士の受検手続	e-Gov	免許/資格に関すること/医療/薬に関する資格/介護資格を得たいとき
580	介護福祉士の登録申請	e-Gov	免許/資格に関すること/医療/薬に関する資格/介護資格を得たいとき
581	介護福祉士登録事項の変更	e-Gov	免許/資格に関すること/医療/薬に関する資格/介護資格を得たいとき
582	介護福祉士登録証再交付の申請	e-Gov	免許/資格に関すること/医療/薬に関する資格/介護資格を得たいとき
583	医師免許の申請手続	e-Gov	免許/資格に関すること/医療/薬に関する資格/医師
584	医師の届出	e-Gov	免許/資格に関すること/医療/薬に関する資格/医師
585	医籍の訂正と免許証書換え申請手続	e-Gov	免許/資格に関すること/医療/薬に関する資格/医師
586	医師の死亡、失そう宣告による医籍登録の抹消申請手続	e-Gov	免許/資格に関すること/医療/薬に関する資格/医師
587	医師免許証の再交付申請手続	e-Gov	免許/資格に関すること/医療/薬に関する資格/医師
588	歯科医師免許の申請手続	e-Gov	免許/資格に関すること/医療/薬に関する資格/歯科医師
589	歯科医師の届出	e-Gov	免許/資格に関すること/医療/薬に関する資格/歯科医師
590	歯科医籍の訂正と免許証書換え申請手続	e-Gov	免許/資格に関すること/医療/薬に関する資格/歯科医師
591	歯科医師の死亡、失そう宣告による歯科医籍登録の抹消申請手続	e-Gov	免許/資格に関すること/医療/薬に関する資格/歯科医師
592	歯科医師免許証の再交付申請手続	e-Gov	免許/資格に関すること/医療/薬に関する資格/歯科医師
593	准看護師免許の申請	e-Gov	免許/資格に関すること/医療/薬に関する資格/准看護師
594	准看護師の訂正申請	e-Gov	免許/資格に関すること/医療/薬に関する資格/准看護師
595	准看護師の登録の抹消申請	e-Gov	免許/資格に関すること/医療/薬に関する資格/准看護師

No	手続名	記載元	備考
596	死亡等の場合の准看護師籍の登録の抹消	e-Gov	免許・資格に関すること/医療・薬に関する資格/准看護師
597	准看護師免許証の書換申請	e-Gov	免許・資格に関すること/医療・薬に関する資格/准看護師
598	准看護師免許証の再交付申請	e-Gov	免許・資格に関すること/医療・薬に関する資格/准看護師
599	准看護師免許証の返納	e-Gov	免許・資格に関すること/医療・薬に関する資格/准看護師
600	准看護師試験の合格証明書の交付申請	e-Gov	免許・資格に関すること/医療・薬に関する資格/准看護師
601	准看護師試験の受験手続	e-Gov	免許・資格に関すること/医療・薬に関する資格/准看護師
602	(1)保健師(2)助産師(3)看護師の国家試験の手続	e-Gov	免許・資格に関すること/医療・薬に関する資格/保健師、助産師、看護師
603	保健師、助産師、看護師の免許申請手続	e-Gov	免許・資格に関すること/医療・薬に関する資格/保健師、助産師、看護師
604	保健師、助産師、看護師の籍の訂正と免許証書換え申請手続	e-Gov	免許・資格に関すること/医療・薬に関する資格/保健師、助産師、看護師
605	保健師、助産師、看護師の死亡、失効等による登録の抹消申請手続	e-Gov	免許・資格に関すること/医療・薬に関する資格/保健師、助産師、看護師
606	保健師、助産師、看護師の免許証の書換交付	e-Gov	免許・資格に関すること/医療・薬に関する資格/保健師、助産師、看護師
607	保健師、助産師、看護師の免許証の再交付申請手続	e-Gov	免許・資格に関すること/医療・薬に関する資格/保健師、助産師、看護師
608	管理栄養士の試験	e-Gov	免許・資格に関すること/医療・薬に関する資格/保健師、助産師、看護師
609	管理栄養士国家試験合格証書の再交付申請	e-Gov	免許・資格に関すること/医療・薬に関する資格/保健師、助産師、看護師
610	管理栄養士免許の申請	e-Gov	免許・資格に関すること/医療・薬に関する資格/保健師、助産師、看護師
611	管理栄養士名簿の訂正	e-Gov	免許・資格に関すること/医療・薬に関する資格/保健師、助産師、看護師
612	管理栄養士免許証の書換え交付	e-Gov	免許・資格に関すること/医療・薬に関する資格/保健師、助産師、看護師
613	管理栄養士免許証の再交付申請	e-Gov	免許・資格に関すること/医療・薬に関する資格/保健師、助産師、看護師
614	麻薬取扱者の資格喪失の届出 (1)麻薬輸入業者(2)麻薬輸出業者(3)麻薬製造業者(4)麻薬製剤業者	e-Gov	免許・資格に関すること/医療・薬に関する資格/麻薬取扱者
615	麻薬取扱者の資格喪失の届出 (1)家庭麻薬製造業者(2)麻薬元卸売業者	e-Gov	免許・資格に関すること/医療・薬に関する資格/麻薬取扱者
616	麻薬取扱者の死亡又は解散の届出 (1)麻薬輸入業者(2)麻薬輸出業者(3)麻薬製造業者(4)麻薬製剤業者	e-Gov	免許・資格に関すること/医療・薬に関する資格/麻薬取扱者
617	麻薬取扱者の死亡又は解散の届出 (1)家庭麻薬製造業者(2)麻薬元卸売業者	e-Gov	免許・資格に関すること/医療・薬に関する資格/麻薬取扱者
618	麻薬取扱者免許証の記載事項の変更届 (1)麻薬輸入業者(2)麻薬輸出業者(3)麻薬製造業者(4)麻薬製剤業者	e-Gov	免許・資格に関すること/医療・薬に関する資格/麻薬取扱者
619	麻薬取扱者免許証の記載事項の変更届 (1)家庭麻薬製造業者(2)麻薬元卸売業者	e-Gov	免許・資格に関すること/医療・薬に関する資格/麻薬取扱者
620	麻薬取扱者免許証の再交付 (1)家庭麻薬製造業者(2)麻薬元卸売業者	e-Gov	免許・資格に関すること/医療・薬に関する資格/麻薬取扱者
621	麻薬取扱者が行う免許失効の届出(1)麻薬輸入業者(2)麻薬輸出業者(3)麻薬製造業者(4)麻薬製剤業者	e-Gov	免許・資格に関すること/医療・薬に関する資格/麻薬取扱者
622	麻薬取扱者が行う免許失効の届出(1)麻薬元卸売業者(2)家庭麻薬製造業者	e-Gov	免許・資格に関すること/医療・薬に関する資格/麻薬取扱者
623	麻薬取扱者の免許(1)麻薬卸売業者(2)麻薬小売業者(3)麻薬施用者(4)麻薬管理者(5)麻薬研究者	e-Gov	免許・資格に関すること/医療・薬に関する資格/麻薬取扱者
624	麻薬取扱者の資格喪失の届出(1)麻薬卸売業者(2)麻薬小売業者(3)麻薬施用者(4)麻薬管理者(5)麻薬研究者	e-Gov	免許・資格に関すること/医療・薬に関する資格/麻薬取扱者
625	麻薬取扱者の死亡又は解散の届出(1)麻薬卸売業者(2)麻薬小売業者(3)麻薬施用者(4)麻薬管理者(5)麻薬研究者	e-Gov	免許・資格に関すること/医療・薬に関する資格/麻薬取扱者
626	麻薬取扱者の免許証記載事項の変更の届出(1)麻薬卸売業者(2)麻薬小売業者(3)麻薬施用者(4)麻薬管理者(5)麻薬研究者	e-Gov	免許・資格に関すること/医療・薬に関する資格/麻薬取扱者
627	麻薬取扱者の免許証の再交付(1)麻薬卸売業者(2)麻薬小売業者(3)麻薬施用者(4)麻薬管理者(5)麻薬研究者	e-Gov	免許・資格に関すること/医療・薬に関する資格/麻薬取扱者
628	薬剤師の国家試験	e-Gov	免許・資格に関すること/医療・薬に関する資格/薬剤師
629	薬剤師国家試験合格証書の再交付	e-Gov	免許・資格に関すること/医療・薬に関する資格/薬剤師
630	薬剤師免許の申請手続	e-Gov	免許・資格に関すること/医療・薬に関する資格/薬剤師
631	薬剤師の届出	e-Gov	免許・資格に関すること/医療・薬に関する資格/薬剤師
632	薬剤師名簿の訂正	e-Gov	免許・資格に関すること/医療・薬に関する資格/薬剤師
633	薬剤師本人が行う登録の消除	e-Gov	免許・資格に関すること/医療・薬に関する資格/薬剤師
634	薬剤師の死亡等に伴う登録の消除	e-Gov	免許・資格に関すること/医療・薬に関する資格/薬剤師
635	薬剤師免許証の書換交付	e-Gov	免許・資格に関すること/医療・薬に関する資格/薬剤師
636	薬剤師免許証の再交付	e-Gov	免許・資格に関すること/医療・薬に関する資格/薬剤師
637	管理栄養士免許の申請	e-Gov	免許・資格に関すること/栄養に関する資格/栄養士免許
638	栄養士免許証の申請	e-Gov	免許・資格に関すること/栄養に関する資格/栄養士免許
639	栄養士名簿の訂正の申請	e-Gov	免許・資格に関すること/栄養に関する資格/栄養士免許
640	栄養士免許証の再交付の申請	e-Gov	免許・資格に関すること/栄養に関する資格/栄養士免許
641	栄養士免許証の書換えの申請	e-Gov	免許・資格に関すること/栄養に関する資格/栄養士免許
642	栄養士名簿の登録抹消の申請	e-Gov	免許・資格に関すること/栄養に関する資格/栄養士免許
643	管理栄養士の試験	e-Gov	免許・資格に関すること/栄養に関する資格/管理栄養士
644	管理栄養士国家試験合格証書の再交付申請	e-Gov	免許・資格に関すること/栄養に関する資格/管理栄養士
645	管理栄養士名簿の訂正	e-Gov	免許・資格に関すること/栄養に関する資格/管理栄養士
646	管理栄養士免許証の書換え交付	e-Gov	免許・資格に関すること/栄養に関する資格/管理栄養士
647	管理栄養士免許証の再交付申請	e-Gov	免許・資格に関すること/栄養に関する資格/管理栄養士
648	海技士国家試験	e-Gov	免許・資格に関すること/海事に関する資格/海技に関する資格
649	操縦免許証の滅失の届出	e-Gov	免許・資格に関すること/海事に関する資格/海技に関する資格
650	小型船舶操縦士国家試験	e-Gov	免許・資格に関すること/海事に関する資格/海技に関する資格
651	労働安全衛生法に基づく免許証の書替え申請	e-Gov	免許・資格に関すること/環境・衛生に関する資格/衛生管理者
652	衛生管理者免許(1)第一種衛生管理者免許(2)第二種衛生管理者免許の新規交付申請	e-Gov	免許・資格に関すること/環境・衛生に関する資格/衛生管理者
653	労働安全衛生法による免許試験	e-Gov	免許・資格に関すること/環境・衛生に関する資格/衛生管理者
654	浄化槽管理士免状の交付	e-Gov	免許・資格に関すること/環境・衛生に関する資格/浄化槽管理士
655	浄化槽管理士免状の再交付	e-Gov	免許・資格に関すること/環境・衛生に関する資格/浄化槽管理士
656	浄化槽管理士免状の書換交付	e-Gov	免許・資格に関すること/環境・衛生に関する資格/浄化槽管理士
657	危険物取扱者免状の交付申請	e-Gov	免許・資格に関すること/危険物・有害物の取扱に関する資格/危険物取扱者
658	危険物取扱者試験の受験申請	e-Gov	免許・資格に関すること/危険物・有害物の取扱に関する資格/危険物取扱者
659	危険物取扱者免状の書換申請	e-Gov	免許・資格に関すること/危険物・有害物の取扱に関する資格/危険物取扱者
660	危険物取扱者免状の再交付申請	e-Gov	免許・資格に関すること/危険物・有害物の取扱に関する資格/危険物取扱者
661	石綿作業主任者技能講習	e-Gov	免許・資格に関すること/危険物・有害物の取扱に関する資格/特定化学物質等作業主任者
662	有機溶剤作業主任者技能講習	e-Gov	免許・資格に関すること/危険物・有害物の取扱に関する資格/有機溶剤作業主任者
663	中央指定試験機関による一級建築士試験に関する手続	e-Gov	免許・資格に関すること/建築・不動産に関する資格/一級建築士
664	二級建築士、木造建築士試験関係手続	e-Gov	免許・資格に関すること/建築・不動産に関する資格/二級建築士又は木造建築士
665	二級建築士又は木造建築士の免許	e-Gov	免許・資格に関すること/建築・不動産に関する資格/二級建築士又は木造建築士
666	都道府県指定試験機関による二級建築士、木造建築士試験に関する手続	e-Gov	免許・資格に関すること/建築・不動産に関する資格/二級建築士又は木造建築士
667	住所等の届出	e-Gov	免許・資格に関すること/建築・不動産に関する資格/免許交付後
668	管理業務主任者試験受験申請	e-Gov	免許・資格に関すること/建築・不動産に関する資格/管理業務主任者
669	管理業務主任者の登録事項の変更の届出	e-Gov	免許・資格に関すること/建築・不動産に関する資格/管理業務主任者
670	建築物環境衛生管理技術者免状の交付	e-Gov	免許・資格に関すること/建築・不動産に関する資格/建築物環境衛生管理技術者
671	建築物環境衛生管理技術者免状の書換え交付	e-Gov	免許・資格に関すること/建築・不動産に関する資格/建築物環境衛生管理技術者
672	建築物環境衛生管理技術者免状の再交付	e-Gov	免許・資格に関すること/建築・不動産に関する資格/建築物環境衛生管理技術者
673	建築物環境衛生管理技術者の受験手続	e-Gov	免許・資格に関すること/建築・不動産に関する資格/建築物環境衛生管理技術者
674	宅地建物取引主任者資格試験受験申請	e-Gov	免許・資格に関すること/建築・不動産に関する資格/宅地建物取引主任者
675	宅地建物取引主任者登録の申請	e-Gov	免許・資格に関すること/建築・不動産に関する資格/宅地建物取引主任者
676	宅地建物取引主任者証の交付の申請・交付	e-Gov	免許・資格に関すること/建築・不動産に関する資格/宅地建物取引主任者
677	宅地建物取引主任者証の更新申請	e-Gov	免許・資格に関すること/建築・不動産に関する資格/宅地建物取引主任者
678	免許証の書換交付	e-Gov	免許・資格に関すること/建築・不動産に関する資格/宅地建物取引主任者
679	土地家屋調査士試験の受験に関する手続	e-Gov	免許・資格に関すること/建築・不動産に関する資格/土地家屋調査士
680	土地家屋調査士試験の試験科目の一部免除の手続	e-Gov	免許・資格に関すること/建築・不動産に関する資格/土地家屋調査士
681	酸素欠乏・硫化水素危険作業主任者技能講習	e-Gov	免許・資格に関すること/工事に関する資格/第二種酸素欠乏危険作業主任者
682	足場の組立て等作業主任者技能講習の受講申込み	e-Gov	免許・資格に関すること/工事に関する資格/足場の組立て等作業主任者
683	監理技術者資格者証交付申請	e-Gov	免許・資格に関すること/工事に関する資格/監理技術者資格者
684	技術検定試験受験申請	e-Gov	免許・資格に関すること/工事に関する資格/技術検定
685	技術検定合格証明書の交付	e-Gov	免許・資格に関すること/工事に関する資格/技術検定
686	給水装置工事主任技術者免状の交付	e-Gov	免許・資格に関すること/工事に関する資格/給水装置工事主任技術者
687	給水装置工事主任技術者試験の受験申請	e-Gov	免許・資格に関すること/工事に関する資格/給水装置工事主任技術者

No	手続名	記載元	備考
688	給水装置工事主任技術者試験の合格証書の交付	e-Gov	免許・資格に関すること/工事に関する資格/給水装置工事主任技術者
689	給水装置工事主任技術者免許を有する者が死亡したとき等の返納	e-Gov	免許・資格に関すること/工事に関する資格/給水装置工事主任技術者
690	工事担任者資格者証の交付の申請	e-Gov	免許・資格に関すること/工事に関する資格/工事担任者
691	工事担任者試験の申請	e-Gov	免許・資格に関すること/工事に関する資格/工事担任者
692	車両系建設機械(整地・運搬・積込み用及び掘削用)運転技能講習の受講申し込み	e-Gov	免許・資格に関すること/工事に関する資格/車両系建設機械(整地、運搬、積込み用及び掘削用)運転技能講習
693	測量士の登録	e-Gov	免許・資格に関すること/工事に関する資格/測量士又は測量士補
694	測量士補の登録	e-Gov	免許・資格に関すること/工事に関する資格/測量士又は測量士補
695	測量士の試験	e-Gov	免許・資格に関すること/工事に関する資格/測量士又は測量士補
696	測量士補の試験	e-Gov	免許・資格に関すること/工事に関する資格/測量士又は測量士補
697	地山の掘削及び土止め支保工作業主任者技能講習の受講申込	e-Gov	免許・資格に関すること/工事に関する資格/地山の掘削作業主任者技能講習
698	認定電気工事従事者の知識及び技能の認定	e-Gov	免許・資格に関すること/工事に関する資格/認定電気工事従事者
699	認定電気工事従事者認定証の交付	e-Gov	免許・資格に関すること/工事に関する資格/認定電気工事従事者
700	車両系建設機械(解体用)運転技能講習の受講申し込み	e-Gov	免許・資格に関すること/工事に関する資格/車両系建設機械(解体用)運転技能講習
701	型枠支保工の組立て等作業主任者技能講習の受講申し込み	e-Gov	免許・資格に関すること/工事に関する資格/型枠支保工の組立て等作業主任者技能講習
702	通関士試験	e-Gov	免許・資格に関すること/通関に関する資格/通関士
703	社会保険労務士試験	e-Gov	免許・資格に関すること/雇用・福利厚生に関する資格/社会保険労務士
704	社会保険労務士試験の試験科目の一部免除	e-Gov	免許・資格に関すること/雇用・福利厚生に関する資格/社会保険労務士
705	社会保険労務士の登録	e-Gov	免許・資格に関すること/雇用・福利厚生に関する資格/社会保険労務士
706	社会保険労務士の変更登録	e-Gov	免許・資格に関すること/雇用・福利厚生に関する資格/社会保険労務士
707	社会福祉士の受験手続き	e-Gov	免許・資格に関すること/雇用・福利厚生に関する資格/社会福祉士
708	社会福祉士の登録申請	e-Gov	免許・資格に関すること/雇用・福利厚生に関する資格/社会福祉士
709	社会福祉士登録事項の変更	e-Gov	免許・資格に関すること/雇用・福利厚生に関する資格/社会福祉士
710	社会福祉士登録証再交付の申請	e-Gov	免許・資格に関すること/雇用・福利厚生に関する資格/社会福祉士
711	介護福祉士の受験手続き	e-Gov	免許・資格に関すること/雇用・福利厚生に関する資格/介護福祉士
712	介護福祉士の登録申請	e-Gov	免許・資格に関すること/雇用・福利厚生に関する資格/介護福祉士
713	介護福祉士登録事項の変更	e-Gov	免許・資格に関すること/雇用・福利厚生に関する資格/介護福祉士
714	介護福祉士登録証再交付の申請	e-Gov	免許・資格に関すること/雇用・福利厚生に関する資格/介護福祉士
715	公認会計士試験受験願書の提出	e-Gov	免許・資格に関すること/財務に関する資格/公認会計士
716	公認会計士試験免除申請書の提出	e-Gov	免許・資格に関すること/財務に関する資格/公認会計士
717	運行管理者資格者証の交付	e-Gov	免許・資格に関すること/自動車・特殊車両に関する資格/運行管理者資格者証
718	高所作業車運転技能講習の受講申し込み	e-Gov	免許・資格に関すること/自動車・特殊車両に関する資格/高所作業車運転技能講習
719	小型移動式クレーン運転技能講習の受講申込	e-Gov	免許・資格に関すること/自動車・特殊車両に関する資格/小型移動式クレーン運転技能講習
720	労働安全衛生法に基づく免許証の書替え申請	e-Gov	免許・資格に関すること/自動車・特殊車両に関する資格/クレーン運転士
721	自動車整備士技能検定の申請	e-Gov	免許・資格に関すること/自動車・特殊車両に関する資格/自動車整備士
722	玉掛技能講習の受講申込	e-Gov	免許・資格に関すること/自動車・特殊車両に関する資格/玉掛技能講習
723	フォークリフト運転技能講習の受講申込	e-Gov	免許・資格に関すること/自動車・特殊車両に関する資格/フォークリフト運転技能講習
724	床上操作式クレーン運転技能講習の受講申込	e-Gov	免許・資格に関すること/自動車・特殊車両に関する資格/床上操作式クレーン運転技能講習
725	司法書士試験の受験に関する手続	e-Gov	免許・資格に関すること/司法に関する資格/司法書士
726	旧司法試験第一次試験に関する事項	e-Gov	免許・資格に関すること/司法に関する資格/司法試験
727	旧司法試験第二次試験に関する事項	e-Gov	免許・資格に関すること/司法に関する資格/司法試験
728	旧司法試験第一次試験合格証明書申請	e-Gov	免許・資格に関すること/司法に関する資格/司法試験
729	旧司法試験第二次試験合格証明書申請	e-Gov	免許・資格に関すること/司法に関する資格/司法試験
730	新司法試験に関する事項	e-Gov	免許・資格に関すること/司法に関する資格/司法試験
731	新司法試験合格証明書申請	e-Gov	免許・資格に関すること/司法に関する資格/司法試験
732	雇用保険の公共職業訓練等受講履及び併通所属	e-Gov	免許・資格に関すること/職業訓練/受講するとき
733	雇用保険教育訓練給付(教育訓練給付金)の申請	e-Gov	免許・資格に関すること/職業訓練/受講するとき
734	消防設備士試験の受験申請	e-Gov	免許・資格に関すること/消防に関する資格/消防設備士
735	消防設備士免許の交付申請	e-Gov	免許・資格に関すること/消防に関する資格/消防設備士
736	電気通信主任技術者試験の申請	e-Gov	免許・資格に関すること/情報通信に関する資格/電気通信主任技術者
737	無線従事者の免許の申請(別表第11号様式1)	e-Gov	免許・資格に関すること/情報通信に関する資格/無線従事者
738	無線従事者の免許の申請(別表第11号様式2)	e-Gov	免許・資格に関すること/情報通信に関する資格/無線従事者
739	無線従事者の免許の申請(別表第11号様式3)	e-Gov	免許・資格に関すること/情報通信に関する資格/無線従事者
740	無線従事者国家試験の受験申請	e-Gov	免許・資格に関すること/情報通信に関する資格/無線従事者
741	ガス溶接技能講習の受講申込	e-Gov	免許・資格に関すること/製造に関する資格/ガス溶接技能講習
742	高等学校卒業程度認定試験・大学入学資格検定の証明書の交付	e-Gov	免許・資格に関すること/高等学校卒業程度認定試験/合格したとき
743	高等学校卒業程度認定試験・大学入学資格検定の科目合格証明書の交付	e-Gov	免許・資格に関すること/高等学校卒業程度認定試験/合格したとき
744	高等学校卒業程度認定試験	e-Gov	免許・資格に関すること/高等学校卒業程度認定試験/申し込み時
745	調理師養成施設の入所等に係る学力の認定	e-Gov	免許・資格に関すること/調理に関する資格/調理師
746	調理師免許証の申請	e-Gov	免許・資格に関すること/調理に関する資格/調理師
747	調理師名簿の訂正の申請	e-Gov	免許・資格に関すること/調理に関する資格/調理師
748	調理師免許証の再交付の申請	e-Gov	免許・資格に関すること/調理に関する資格/調理師
749	調理師名簿の登録の削除の申請	e-Gov	免許・資格に関すること/調理に関する資格/調理師
750	調理師免許証の書換の申請	e-Gov	免許・資格に関すること/調理に関する資格/調理師
751	指定試験機関が行う職種の技能検定の受験申請	e-Gov	免許・資格に関すること/職場における技能に関する資格/技能検定
752	技能検定の受験の申請	e-Gov	免許・資格に関すること/職場における技能に関する資格/技能検定
753	技能検定(指定試験機関が行う職種を除く。)の受験申請	e-Gov	免許・資格に関すること/職場における技能に関する資格/技能検定
754	指定試験機関が行う職種の技能検定の合格証書の再交付	e-Gov	免許・資格に関すること/職場における技能に関する資格/技能検定
755	技能検定の合格証書の再交付	e-Gov	免許・資格に関すること/職場における技能に関する資格/技能検定
756	技能検定(指定試験機関が行う職種を除く。)の合格証書の再交付	e-Gov	免許・資格に関すること/職場における技能に関する資格/技能検定
757	個人の酒類の販売業免許の申請	e-Gov	免許・資格に関すること/販売に関する免許・資格/酒類の販売業
758	古物商・古物市場主の許可申請	e-Gov	免許・資格に関すること/販売に関する免許・資格/古物商
759	古物商等の許可事項の変更届出	e-Gov	免許・資格に関すること/販売に関する免許・資格/古物商
760	理容師試験の合格証明書の交付申請	e-Gov	免許・資格に関すること/美容に関する資格/美容師
761	美容師の受験手続き	e-Gov	免許・資格に関すること/美容に関する資格/美容師
762	美容師の登録申請	e-Gov	免許・資格に関すること/美容に関する資格/美容師
763	美容師試験の合格証明書の交付申請	e-Gov	免許・資格に関すること/美容に関する資格/美容師
764	美容師免許証の交付	e-Gov	免許・資格に関すること/美容に関する資格/美容師
765	ボイラー-技士免許(1)特級ボイラー-技士免許(2)一級ボイラー-技士免許(3)二級ボイラー-技士免許の新規交付申請	e-Gov	免許・資格に関すること/ボイラーに関する資格/ボイラー-技士
766	労働安全衛生法に基づく免許証の書替え申請	e-Gov	免許・資格に関すること/ボイラーに関する資格/ボイラー-技士
767	ボイラー-取扱技能講習の受講申込	e-Gov	免許・資格に関すること/ボイラーに関する資格/ボイラー-取扱作業主任者
768	旅行業務取扱主任者試験	e-Gov	免許・資格に関すること/旅行業務に関する資格/旅行業務取扱主任者
769	非居住者等に支払われる工業所有権の使用料等の支払調書	e-Gov	知的財産権/工業所有権/工業所有権を使用しているとき
770	著作権の登録の申請	e-Gov	知的財産権/著作権/著作権を登録する/調査する
771	著作権登録原簿原本若しくは抄本若しくはその附属書類の写しの交付の申請	e-Gov	知的財産権/著作権/著作権を登録する/調査する
772	著作権登録原簿原本若しくはその附属書類の閲覧の申請	e-Gov	知的財産権/著作権/著作権を登録する/調査する
773	著作権隣接権の登録の申請	e-Gov	知的財産権/著作権/著作権隣接権を登録する/調査する
774	著作権隣接権登録原簿原本若しくは抄本若しくはその附属書類の写しの送付の申請	e-Gov	知的財産権/著作権/著作権隣接権を登録する/調査する
775	著作権隣接権登録原簿原本若しくはその附属書類の閲覧の申請	e-Gov	知的財産権/著作権/著作権隣接権を登録する/調査する
776	衆議院・参議院選挙の不在者投票用紙等の請求	e-Gov	選挙/投票するとき
777	郵便投票証明書の交付申請	e-Gov	選挙/投票するとき
778	衆議院・参議院選挙における郵便による不在者投票用紙等の請求	e-Gov	選挙/投票するとき
779	在外投票(郵便投票・帰国投票)における投票用紙等の請求等	e-Gov	選挙/投票するとき
780	衆議院・参議院選挙の個人演説会等の開催の申出	e-Gov	選挙/立候補するとき
781	衆議院選挙・参議院選挙の開票立会人の届出	e-Gov	選挙/立会人
782	衆議院小選挙区・参議院選挙区選挙の選挙会及び衆議院・参議院比例代表選挙の選挙分会の選挙立会人の届出	e-Gov	選挙/立会人
783	在外選挙人名簿関連申請	e-Gov	選挙/選挙人名簿
784	選挙人名簿登録証明書の交付申請	e-Gov	選挙/選挙人名簿
785	政治団体(都道府県選挙管理委員会所管)の設立届	e-Gov	選挙/政治団体
786	政治団体(都道府県選挙管理委員会所管)の届出事項の異動届	e-Gov	選挙/政治団体
787	政治団体(都道府県選挙管理委員会所管)の収支報告書の提出	e-Gov	選挙/政治団体

No	手続名	記載元	備考
788	戸籍の届出(出生)	e-Gov	戸籍/戸籍に関する届出/請求/戸籍に関する届出をするとき
789	戸籍の届出(親権・未成年後見・後見監督に関する届出)	e-Gov	戸籍/戸籍に関する届出/請求/戸籍に関する届出をするとき
790	戸籍の届出(死亡)	e-Gov	戸籍/戸籍に関する届出/請求/戸籍に関する届出をするとき
791	戸籍の届出(失踪)	e-Gov	戸籍/戸籍に関する届出/請求/戸籍に関する届出をするとき
792	戸籍の届出(相続人廃除)	e-Gov	戸籍/戸籍に関する届出/請求/戸籍に関する届出をするとき
793	戸籍の届出(入籍)	e-Gov	戸籍/戸籍に関する届出/請求/戸籍に関する届出をするとき
794	戸籍の届出(国籍取得)	e-Gov	戸籍/戸籍に関する届出/請求/戸籍に関する届出をするとき
795	戸籍の届出(帰化)	e-Gov	戸籍/戸籍に関する届出/請求/戸籍に関する届出をするとき
796	戸籍の届出(国籍留保)	e-Gov	戸籍/戸籍に関する届出/請求/戸籍に関する届出をするとき
797	戸籍の届出(外国国籍喪失)	e-Gov	戸籍/戸籍に関する届出/請求/戸籍に関する届出をするとき
798	戸籍の届出(氏の変更)	e-Gov	戸籍/戸籍に関する届出/請求/戸籍に関する届出をするとき
799	戸籍の届出(就籍)	e-Gov	戸籍/戸籍に関する届出/請求/戸籍に関する届出をするとき
800	戸籍の申請(訂正)	e-Gov	戸籍/戸籍に関する届出/請求/戸籍に関する届出をするとき
801	戸籍の届出(国籍喪失)	e-Gov	戸籍/戸籍に関する届出/請求/戸籍に関する届出をするとき
802	戸籍の届出(認知)	e-Gov	戸籍/戸籍に関する届出/請求/戸籍に関する届出をするとき
803	戸籍の届出(養子縁組)	e-Gov	戸籍/戸籍に関する届出/請求/戸籍に関する届出をするとき
804	戸籍の届出(養子離縁)	e-Gov	戸籍/戸籍に関する届出/請求/戸籍に関する届出をするとき
805	戸籍の届出(婚姻)	e-Gov	戸籍/戸籍に関する届出/請求/戸籍に関する届出をするとき
806	戸籍の届出(離婚)	e-Gov	戸籍/戸籍に関する届出/請求/戸籍に関する届出をするとき
807	戸籍の届出(縁氏続称、婚氏続称)	e-Gov	戸籍/戸籍に関する届出/請求/戸籍に関する届出をするとき
808	戸籍の届出(復氏)	e-Gov	戸籍/戸籍に関する届出/請求/戸籍に関する届出をするとき
809	戸籍の届出(姻族関係終了)	e-Gov	戸籍/戸籍に関する届出/請求/戸籍に関する届出をするとき
810	戸籍の届出(分籍)	e-Gov	戸籍/戸籍に関する届出/請求/戸籍に関する届出をするとき
811	戸籍の届出(国籍選択)	e-Gov	戸籍/戸籍に関する届出/請求/戸籍に関する届出をするとき
812	戸籍の届出(外国人との婚姻等による氏の変更)	e-Gov	戸籍/戸籍に関する届出/請求/戸籍に関する届出をするとき
813	戸籍の届出(転籍)	e-Gov	戸籍/戸籍に関する届出/請求/戸籍に関する届出をするとき
814	市区町村が受理した届出等の閲覧請求	e-Gov	戸籍/戸籍に関する届出/請求/戸籍に関する請求をするとき
815	市区町村が受理した届出等の記載事項証明書請求	e-Gov	戸籍/戸籍に関する届出/請求/戸籍に関する請求をするとき
816	届出の受理・不受理の証明書の交付請求	e-Gov	戸籍/戸籍に関する届出/請求/戸籍に関する請求をするとき
817	戸籍・除籍謄本(記録事項証明書)の交付請求	e-Gov	戸籍/戸籍に関する届出/請求/戸籍に関する請求をするとき
818	身体障害者手帳の申請・交付	e-Gov	障害をお持ちの方へ/障害が生じたとき/障害が生じたとき
819	障害認定の申請	e-Gov	障害をお持ちの方へ/障害が生じたとき/障害が生じたとき
820	身体障害者手帳の返還	e-Gov	障害をお持ちの方へ/身体障害者手帳/身体障害者手帳の返還/記載内容変更
821	身体障害者手帳の交付を受けた者の氏名変更、住所変更の届出	e-Gov	障害をお持ちの方へ/身体障害者手帳/身体障害者手帳の返還/記載内容変更
822	身体障害者手帳の再交付の申請・交付	e-Gov	障害をお持ちの方へ/身体障害者手帳/身体障害者手帳の返還/記載内容変更
823	更生医療の給付	e-Gov	障害をお持ちの方へ/給付申請、手当て等の請求/更生医療の給付
824	更生医療の給付の申請・給付又は支給	e-Gov	障害をお持ちの方へ/給付申請、手当て等の請求/更生医療の給付
825	通院医療費公費負担の医療を受ける病院等の変更の届出	e-Gov	障害をお持ちの方へ/給付申請、手当て等の請求/通院医療費の公費負担
826	通院医療費公費負担の患者票の返納	e-Gov	障害をお持ちの方へ/給付申請、手当て等の請求/通院医療費の公費負担
827	通院医療費公費負担の請求	e-Gov	障害をお持ちの方へ/給付申請、手当て等の請求/通院医療費の公費負担
828	通院医療費公費負担の申請	e-Gov	障害をお持ちの方へ/給付申請、手当て等の請求/通院医療費の公費負担
829	通院医療費公費負担の患者票の申請・交付	e-Gov	障害をお持ちの方へ/給付申請、手当て等の請求/通院医療費の公費負担
830	通院医療費公費負担の患者票の返還	e-Gov	障害をお持ちの方へ/給付申請、手当て等の請求/通院医療費の公費負担
831	特別児童扶養手当の認定請求	e-Gov	障害をお持ちの方へ/給付申請、手当て等の請求/特別児童扶養手当
832	特別児童扶養手当所得状況届	e-Gov	障害をお持ちの方へ/給付申請、手当て等の請求/特別児童扶養手当
833	特別児童扶養手当額の改定の請求(増額)	e-Gov	障害をお持ちの方へ/給付申請、手当て等の請求/特別児童扶養手当
834	特別児童扶養手当額の改定の請求(減額)	e-Gov	障害をお持ちの方へ/給付申請、手当て等の請求/特別児童扶養手当
835	特別児童扶養手当受給資格者の氏名変更の届出	e-Gov	障害をお持ちの方へ/給付申請、手当て等の請求/特別児童扶養手当
836	特別児童扶養手当受給資格者の住所変更の届出	e-Gov	障害をお持ちの方へ/給付申請、手当て等の請求/特別児童扶養手当
837	特別児童扶養手当証書再発行の申請	e-Gov	障害をお持ちの方へ/給付申請、手当て等の請求/特別児童扶養手当
838	特別児童扶養手当証書亡失の届出等	e-Gov	障害をお持ちの方へ/給付申請、手当て等の請求/特別児童扶養手当
839	特別児童扶養手当受給資格喪失の届出	e-Gov	障害をお持ちの方へ/給付申請、手当て等の請求/特別児童扶養手当
840	特別児童扶養手当受給資格者死亡の届出	e-Gov	障害をお持ちの方へ/給付申請、手当て等の請求/特別児童扶養手当
841	特別児童扶養手当の未払いの請求	e-Gov	障害をお持ちの方へ/給付申請、手当て等の請求/特別児童扶養手当
842	特別障害者手当(障害児福祉手当)の認定請求	e-Gov	障害をお持ちの方へ/給付申請、手当て等の請求/特別障害者手当等
843	特別障害者手当(障害児福祉手当又は経過的福祉手当)の所得状況届	e-Gov	障害をお持ちの方へ/給付申請、手当て等の請求/特別障害者手当等
844	特別障害者手当(障害児福祉手当)受給資格者の氏名変更の届出	e-Gov	障害をお持ちの方へ/給付申請、手当て等の請求/特別障害者手当等
845	特別障害者手当(障害児福祉手当)受給資格者の住所変更の届出	e-Gov	障害をお持ちの方へ/給付申請、手当て等の請求/特別障害者手当等
846	特別障害者手当(障害児福祉手当)受給資格喪失の届出	e-Gov	障害をお持ちの方へ/給付申請、手当て等の請求/特別障害者手当等
847	特別障害者手当(障害児福祉手当)受給資格者死亡の届出	e-Gov	障害をお持ちの方へ/給付申請、手当て等の請求/特別障害者手当等
848	補装具の交付等に関する申請	e-Gov	障害をお持ちの方へ/補装具の交付等を申請するとき/補装具の交付等を申請するとき
849	精神障害者保健福祉手帳の氏名等の変更の届出	e-Gov	障害をお持ちの方へ/精神障害者福祉手帳/精神障害者福祉手帳の返還/記載内容変更
850	精神障害者保健福祉手帳の居住地等の変更の届出	e-Gov	障害をお持ちの方へ/精神障害者福祉手帳/精神障害者福祉手帳の返還/記載内容変更
851	精神障害者保健福祉手帳の汚損・紛失時の再交付の申請	e-Gov	障害をお持ちの方へ/精神障害者福祉手帳/精神障害者福祉手帳の返還/記載内容変更
852	精神障害者保健福祉手帳の発見時の返還	e-Gov	障害をお持ちの方へ/精神障害者福祉手帳/精神障害者福祉手帳の返還/記載内容変更
853	精神障害者保健福祉手帳の所持人の死亡による返還	e-Gov	障害をお持ちの方へ/精神障害者福祉手帳/精神障害者福祉手帳の返還/記載内容変更
854	精神障害者保健福祉手帳の申請・交付	e-Gov	障害をお持ちの方へ/精神障害者福祉手帳/精神障害者福祉手帳の返還/記載内容変更
855	精神障害者保健福祉手帳の更新の申請	e-Gov	障害をお持ちの方へ/精神障害者福祉手帳/精神障害者福祉手帳の返還/記載内容変更
856	精神障害者保健福祉手帳の返還	e-Gov	障害をお持ちの方へ/精神障害者福祉手帳/精神障害者福祉手帳の返還/記載内容変更
857	上陸の申請	e-Gov	外国人の方へ/入国するとき/入陸の申請
858	再入国の許可	e-Gov	外国人の方へ/入国するとき/再入国の許可
859	在留資格認定証明書の交付	e-Gov	外国人の方へ/日本で暮らすとき/在留資格
860	資格外活動の許可	e-Gov	外国人の方へ/日本で暮らすとき/在留資格
861	就労資格証明書の交付	e-Gov	外国人の方へ/日本で暮らすとき/在留資格
862	在留資格の変更許可	e-Gov	外国人の方へ/日本で暮らすとき/在留資格
863	在留期間の更新許可	e-Gov	外国人の方へ/日本で暮らすとき/在留資格
864	永住許可	e-Gov	外国人の方へ/日本で暮らすとき/在留資格
865	在留資格の取得許可	e-Gov	外国人の方へ/日本で暮らすとき/在留資格
866	外国人の新規登録	e-Gov	外国人の方へ/日本で暮らすとき/外国人登録
867	登録証明書の引替交付等	e-Gov	外国人の方へ/日本で暮らすとき/外国人登録
868	居住地変更登録等	e-Gov	外国人の方へ/日本で暮らすとき/外国人登録
869	登録証明書の切替交付	e-Gov	外国人の方へ/日本で暮らすとき/外国人登録
870	登録原票の写し又は登録原票記載事項証明書の交付請求	e-Gov	外国人の方へ/日本で暮らすとき/外国人登録
871	帰化の許可	e-Gov	外国人の方へ/帰化するとき/帰化の許可
872	戸籍の届出(帰化)	e-Gov	外国人の方へ/帰化するとき/戸籍の届出(帰化)
873	外国人の出国の確認	e-Gov	外国人の方へ/出国するとき/出国の許可・確認
874	電波利用料の前納の申出	e-Gov	その他/無線局/電波利用料について
875	電波利用料の口座振替の申出	e-Gov	その他/無線局/電波利用料について
876	電波利用料の納付	e-Gov	その他/無線局/電波利用料について
877	輸入の許可	e-Gov	その他/個人通関/輸出入手続
878	輸出の許可・外国貨物の積戻しの許可	e-Gov	その他/個人通関/輸出入手続
879	遺失した旨の届出	e-Gov	その他/遺失物/遺失したとき
880	行政相談の申出	e-Gov	その他/行政相談/行政相談の申出
881	国民生活基礎調査(世帯主、世帯員による申告)、(調査員等の指定する世帯員による申告)	e-Gov	その他/調査/調査における申告
882	消防見学者申請書	A市	防火・防災
883	消防職員派遣依頼	A市	防火・防災
884	救急講習会申請書	A市	防火・防災
885	救急講習会回簿	A市	防火・防災
886	救急搬送証明交付申請書	A市	防火・防災
887	煙火打ち上げ届出書	A市	防火・防災
888	火災とまぎらわしい行為届出書	A市	防火・防災

No	手続名	記載元	備考
890	道路工事届出書	A市	防火・防災
891	核燃料物質貯蔵証明書	A市	防火・防災
892	禁止行為の解除承認申請書	A市	防火・防災
893	高圧ガス貯蔵取扱届出書	A市	防火・防災
894	催物開催届出書	A市	防火・防災
895	指定洞道等届出書(新規・変更)	A市	防火・防災
896	少量危険物貯蔵取扱届出書	A市	防火・防災
897	少量危険物貯蔵取扱廃止届出書	A市	防火・防災
898	少量危険物等タンク検査済証	A市	防火・防災
899	少量危険物等タンク検査申請書	A市	防火・防災
900	水素ガスを充てんする気球の設置届出書	A市	防火・防災
901	水道断、減水届出書	A市	防火・防災
902	点検試験結果記録表	A市	防火・防災
903	発電・変電・蓄電池設置届出書	A市	防火・防災
904	防火対象物使用開始(変更)届出書	A市	防火・防災
905	防火対象物種別概要追加書類	A市	防火・防災
906	屋外タンク構造設備証明書	A市	防火・防災
907	屋内タンク構造設備証明書	A市	防火・防災
908	地下タンク構造設備証明書	A市	防火・防災
909	移動タンク構造設備証明書	A市	防火・防災
910	ネオン管灯設備設置届出書部	A市	防火・防災
911	各種設置届出書	A市	防火・防災
912	災害時要援護者調査票(台帳)	A市	防火・防災
913	戸籍謄抄本等の申請書(窓口申請用)	A市	市への届出と手続き
914	住民票等の申請書(窓口申請用)	A市	市への届出と手続き
915	印鑑(登録証明・再交付・廃止・亡失)申請書	A市	市への届出と手続き
916	広域交付住民票申請書(窓口申請用)	A市	市への届出と手続き
917	戸籍謄抄本等の申請書(郵送申請用)	A市	市への届出と手続き
918	住民票等の申請書(郵送申請用)	A市	市への届出と手続き
919	付記届出届(郵送申請用)	A市	市への届出と手続き
920	パスポート:非ヘボン式ローマ字氏名表記等届出書	A市	市への届出と手続き
921	パスポート:居所申請届出書	A市	市への届出と手続き
922	パスポート:居所申請証明書	A市	市への届出と手続き
923	ごみ集積所(設置・変更・廃止)届出書	A市	ごみ
924	資源回収ステーション(設置・変更・廃止)届出書	A市	ごみ
925	廃棄物処理手数料減免申請書	A市	ごみ
926	廃棄物搬入届出書	A市	ごみ
927	生ごみ処理容器購入費補助金交付申請書	A市	ごみ
928	水洗便所改造資金融資あっせん申請書	A市	下水道
929	水洗便所改造資金利子補給金交付申請書	A市	下水道
930	下水道使用開始・再開届	A市	下水道
931	公共下水道使用者変更届	A市	下水道
932	公共下水道一時使用許可申請書	A市	下水道
933	使用料手数料減免申請書	A市	下水道
934	下水道廃止・休止届	A市	下水道
935	製水業等汚水量申告書	A市	下水道
936	物件設置・設置変更許可申請書	A市	下水道
937	農地転届	A市	下水道
938	下水道事業受益者負担金徴収猶予申請書	A市	下水道
939	下水道事業受益者変更届	A市	下水道
940	下水道事業受益者申告書	A市	下水道
941	下水道事業受益者負担金減免申請書	A市	下水道
942	下水道事業受益者負担金納付管理人指定変更廃止届	A市	下水道
943	農地転届	A市	下水道
944	下水道事業受益者分担金徴収猶予申請書	A市	下水道
945	下水道事業受益者変更届	A市	下水道
946	下水道事業受益者申告書	A市	下水道
947	下水道事業受益者分担金減免申請書	A市	下水道
948	下水道事業受益者分担金納付管理人指定変更廃止届	A市	下水道
949	公共下水道設置申請書	A市	下水道
950	公共下水道設置承諾書	A市	下水道
951	排水設備計画確認・変更申請書	A市	下水道
952	排水設備等工事着工届	A市	下水道
953	除害施設管理責任者選任変更届	A市	下水道
954	公共下水道占用変更許可申請書	A市	下水道
955	公共下水道一時使用許可申請書	A市	下水道
956	除害施設新設確認増設・改築変更申請書	A市	下水道
957	除害施設工事完了届	A市	下水道
958	除害施設設置設置変更届	A市	下水道
959	公共樹設置申請書	A市	下水道
960	合併処理浄化槽等補助金交付申請書	A市	浄化槽
961	工事請負契約書モデル	A市	浄化槽
962	入居申込み書	A市	住まい
963	勤務先証明書	A市	住まい
964	退職証明書	A市	住まい
965	退職予定証明書	A市	住まい
966	婚約証明書	A市	住まい
967	給与証明書	A市	住まい
968	申立書	A市	住まい
969	市営住宅同居承認申請書	A市	住まい
970	市営住宅同居者異動届	A市	住まい
971	生活排水流入許可申請	A市	住まい
972	道路占用許可申請	A市	住まい
973	道路工事施工承認許可申請	A市	住まい
974	市道通行制限申請書	A市	住まい
975	屋外広告物許可申請書	A市	住まい
976	境界確認申請書	A市	住まい
977	承諾書交付申請書	A市	住まい
978	境界確認書交付申請書	A市	住まい
979	市道認定証明書交付申請書	A市	住まい
980	市道幅員証明書交付申請書	A市	住まい
981	犬の登録	A市	環境
982	狂犬病予防注射	A市	環境
983	犬の死亡届	A市	環境
984	犬の登録事項の変更届	A市	環境
985	税関係証明交付申請書	A市	税金
986	納税管理人(変更)申告書	A市	税金
987	納税管理人(変更)承認申請書	A市	税金
988	相続人代表者指定(変更)届	A市	税金
989	家屋滅失届	A市	税金
990	名義変更届	A市	税金
991	埋蔵届	A市	くらし その他
992	使用許可証記載事項変更届	A市	くらし その他

No	手続名	記載元	備考
993	使用権承継許可申請書	A市	くらし その他
994	承継承諾書(相続権を有する者全員の署名と印)	A市	くらし その他
995	墓地工事施行届	A市	くらし その他
996	墓地工事設計図	A市	くらし その他
997	改葬の申請	A市	くらし その他
998	改葬許可申請書	A市	くらし その他
999	要介護認定・要支援認定(更新も含む)	A市	介護保険
1000	要介護認定区分変更申請書	A市	介護保険
1001	介護保険認定申請取下げ書	A市	介護保険
1002	居宅サービス計画等作成依頼(変更)届出書	A市	介護保険
1003	閲覧等申請書	A市	介護保険
1004	介護サービス事故発生報告書	A市	介護保険
1005	介護保険住所地特例 適用・変更・終了届(被保険者から市へ)	A市	介護保険
1006	介護保険住所地特例対象施設 入所(居)・退所(居) 連絡票(住所地特例対象施設から市へ)	A市	介護保険
1007	居宅介護(介護予防)福祉用具購入費支給申請書	A市	介護保険
1008	居宅介護(介護予防)住宅改修費支給申請書	A市	介護保険
1009	介護保険住宅改修工事費見積書	A市	介護保険
1010	介護保険住宅改修が必要な理由書	A市	介護保険
1011	介護保険住宅改修写真台紙	A市	介護保険
1012	介護保険住宅改修の所有者承諾書	A市	介護保険
1013	介護保険住宅改修完了届出書	A市	介護保険
1014	介護保険住宅改修工事費内訳書	A市	介護保険
1015	社会福祉法人等利用者負担軽減対象確認申請書	A市	介護保険
1016	状況申告書	A市	介護保険
1017	介護保険負担限度額認定申請書	A市	介護保険
1018	市町村民税課税世帯における食費・居住費の特例減額措置に係る資産等申告	A市	介護保険
1019	はり・きゅう・マッサージ券助成	A市	高齢者福祉
1020	配食サービス	A市	高齢者福祉
1021	おむつ券の助成	A市	高齢者福祉
1022	寝具洗濯乾燥消毒サービス	A市	高齢者福祉
1023	位置検索機器の貸し出し	A市	高齢者福祉
1024	市政ふれあい講座利用申込書	A市	市民活動
1025	国際交流ボランティア登録カード	A市	国際交流
1026	公文書開示請求書	A市	まちづくり その他
1027	個人情報(閲覧等・訂正・削除・目的外利用等の中止)請求書	A市	まちづくり その他
1028	市職員措置請求書	A市	まちづくり その他
1029	公共予約システム利用者登録届書(スポーツ施設用)	B市	公共施設予約サービス関係
1030	戸籍謄抄本・身分証明等の請求書	B市	戸籍関係
1031	戸籍謄抄本等郵送請求書	B市	戸籍関係
1032	郵法による転出証明書交付申請書	B市	住民登録関係
1033	住民票の写し等	B市	住民登録関係
1034	住民票の写しの郵送請求書	B市	住民登録関係
1035	住民票コード変更請求書請求書	B市	住基ネット関係
1036	住民票コード再交付申請書	B市	住基ネット関係
1037	住民基本台帳カード交付申請書	B市	住基ネット関係
1038	付記転出届	B市	住基ネット関係
1039	広域交付住民票申請書	B市	住基ネット関係
1040	印鑑登録証明書の請求書	B市	印鑑登録関係
1041	外国人登録原票記載事項証明書交付申請書	B市	外国人登録関係
1042	電子証明書発行申請書(新規/更新)	B市	公的個人認証サービス関係
1043	住居表示変更証明書の請求書	B市	住居表示関係
1044	建築物その他の工作物新築届出書(住居表示の届出)	B市	住居表示関係
1045	市・都民税課税(非課税)証明申請書	B市	税証明関係
1046	固定資産関係証明・閲覧申請書	B市	税証明関係
1047	住宅用家屋証明申請書	B市	税証明関係
1048	納税証明申請書	B市	税証明関係
1049	原動機付自転車・小型特殊自動車等標識交付申請書兼軽自動車税申告書	B市	税証明関係
1050	軽自動車税廃車申告書	B市	税証明関係
1051	原付証明書再発行申請書	B市	税証明関係
1052	原動機付自転車等登録・廃車委任状	B市	税証明関係
1053	委任状(代理人選任届)	B市	税証明関係
1054	住宅借入金等特別税額控除(住宅ローン控除)の関係書類	B市	個人市民税・都民税の特別徴収関係
1055	普通徴収関係の書類	B市	個人市民税・都民税の特別徴収関係
1056	特別徴収の関係書類	B市	個人市民税・都民税の特別徴収関係
1057	法人設立・設置届出書	B市	法人市民税申告関係
1058	異動届出書	B市	法人市民税申告関係
1059	確定申告書(第20号様式)	B市	法人市民税申告関係
1060	予定申告書(第20号の3様式)	B市	法人市民税申告関係
1061	均等割申告書	B市	法人市民税申告関係
1062	更正の請求書	B市	法人市民税申告関係
1063	減免申請書	B市	法人市民税申告関係
1064	所在証明	B市	法人市民税申告関係
1065	納付書	B市	法人市民税申告関係
1066	予防接種予診票・乳幼児健康診査受診票交付申請書	B市	母子保健・予防接種関係
1067	妊娠届出書(母子健康手帳等の交付)	B市	母子保健・予防接種関係
1068	義務教育就学児医療助成費支給申請書	B市	子育て支援関係
1069	ひとり親家庭等医療助成費支給申請書	B市	子育て支援関係
1070	乳幼児医療助成費支給申請書	B市	子育て支援関係
1071	病後児保育室登録申込書	B市	子育て支援関係
1072	病後児保育事業収入状況報告書	B市	子育て支援関係
1073	在勤証明書(病後児保育室登録用)	B市	子育て支援関係
1074	病後児保育室連絡票	B市	子育て支援関係
1075	市立児童館・児童センター利用申請書	B市	子育て支援関係
1076	特別養護老人ホーム入所申込書兼調査書	B市	介護保険関係
1077	介護保険[要介護認定・要支援認定]申請書	B市	介護保険関係
1078	介護保険 要介護認定・要支援認定 変更申請書	B市	介護保険関係
1079	介護保険 要介護更新認定・要支援更新認定 申請書	B市	介護保険関係
1080	介護保険(要介護認定・要支援認定・要介護更新認定・要支援更新認定)申請取下届	B市	介護保険関係
1081	介護保険資格取得・異動・喪失届	B市	介護保険関係
1082	介護保険住所地特例[適用・変更・終了]届	B市	介護保険関係
1083	介護保険[被保険者証・資格者証・受給資格証明書]再交付申請書	B市	介護保険関係
1084	介護保険被保険者証交付申請書	B市	介護保険関係
1085	介護保険関係書類送付先[依頼・変更依頼・取消]申込書	B市	介護保険関係
1086	居宅サービス計画作成依頼(変更)届出書	B市	介護保険関係
1087	介護保険高額介護(居宅支援)サービス費支給申請書	B市	介護保険関係
1088	介護保険居宅介護・介護予防福祉用具購入申請書	B市	介護保険関係
1089	介護保険居宅介護・介護予防住宅改修申請書	B市	介護保険関係
1090	介護保険負担限度額認定申請書	B市	介護保険関係
1091	介護保険[各種サービス費]支給申請書(償還払い用)	B市	介護保険関係
1092	介護保険料減免・徴収猶予申請書	B市	介護保険関係
1093	介護給付費の受領に係る承諾書	B市	介護保険関係

No	手続名	記載元	備考
1094	介護給付費支給申請権に関する申立書	B市	介護保険関係
1095	住宅改修の承諾書・住宅改修の承諾について(お願い)	B市	介護保険関係
1096	要介護認定調査業務委託料請求書類(指定居宅介護支援事業者用)	B市	介護保険関係
1097	要介護認定調査業務委託料請求書類(介護保険施設用)	B市	介護保険関係
1098	過誤申立書	B市	介護保険関係
1099	介護保険サービス利用料領収確認証明書	B市	介護保険関係
1100	住宅改修が必要な理由書	B市	介護保険関係
1101	介護保険被保険者に係る事故報告書	B市	介護保険関係
1102	第三者行為による傷届	B市	介護保険関係
1103	騒音規制法による特定施設の届出	B市	公害届出関係
1104	東京都条例による工場・指定作業場の届出	B市	公害届出関係
1105	振動規制法による特定施設の届出	B市	公害届出関係
1106	土壌汚染対策に関する届出	B市	公害届出関係
1107	化学物質に関する届出	B市	公害届出関係
1108	アスベスト含有建築物の解体工事等の届出	B市	公害届出関係
1109	公害防止管理者の届出	B市	公害届出関係
1110	地下水の揚水施設(井戸)に関する届出	B市	公害届出関係
1111	騒音規制法・振動規制法による特定建設作業の届	B市	公害届出関係
1112	飼い犬の登録(鑑札再交付)申請書	B市	飼い犬登録関係
1113	飼い犬の死亡届	B市	飼い犬登録関係
1114	飼い犬の登録事項変更届	B市	飼い犬登録関係
1115	狂犬病予防注射済票交付(再交付)申請書	B市	飼い犬登録関係
1116	狂犬病予防注射実施猶予認定書	B市	飼い犬登録関係
1117	公文書開示請求書	B市	情報公開関係
1118	自己情報(開示・訂正・削除・中止)請求書	B市	情報公開関係
1119	広報・みんなの伝言板掲載申込書	B市	広報(市報)関係
1120	市後援名義使用承認申請書	B市	後援名義関係
1121	市後援名義実績報告書	B市	後援名義関係
1122	債権者登録兼支払口座振替依頼書	B市	会計関係
1123	都市計画証明申請書	B市	都市計画関係
1124	道路占用申請書	B市	道路工事関係
1125	公共用地境界確認申請書	B市	道路工事関係
1126	道路幅員等証明願	B市	道路工事関係
1127	道路占用工事着手届	B市	道路工事関係
1128	道路占用工事しゅん功届	B市	道路工事関係
1129	道路占用物件除却工事施工承認申請書	B市	道路工事関係
1130	自費工事承認願	B市	道路工事関係
1131	男女平等推進センター団体登録申請書	B市	団体登録関係
1132	平成22年度青少年健全育成団体認定申請	B市	スポーツ関係
1133	平成22年度社会教育関係団体認定申請	B市	スポーツ関係
1134	平成21年度青少年健全育成団体認定申請	B市	スポーツ関係
1135	平成21年度社会教育関係団体認定申請	B市	スポーツ関係
1136	貸出予約	B市	図書館関係
1137	蔵書検索	B市	図書館関係
1138	督促	B市	図書館関係
1139	新着案内	B市	図書館関係
1140	税証明交付申請書	C町	税金に関する様式
1141	法人設立・設置届出書	C町	税金に関する様式
1142	法人異動届出書	C町	税金に関する様式
1143	家屋新築・増築・改築・取り壊し届	C町	税金に関する様式
1144	家屋名義・用途変更届	C町	税金に関する様式
1145	軽自動車申告書	C町	税金に関する様式
1146	軽自動車廃車申告書	C町	税金に関する様式
1147	軽自動車税(非課税・課税免除・減免)申請書	C町	税金に関する様式
1148	預金口座振替依頼書(新規・変更)	C町	税金に関する様式
1149	戸籍・住民票・転出証明書等申請書	C町	戸籍・住民票などに関する様式
1150	乳幼児医療費助成申請書	C町	医療費に関する様式
1151	乳幼児医療費(様式第4号1)	C町	医療費に関する様式
1152	健康保険資格取得・喪失証明書	C町	医療費に関する様式
1153	難病者等通院交通費助成申請書	C町	難病者交通費に関する様式
1154	公文書公開請求書	C町	情報公開に関する様式
1155	地籍調査成果等交付申請書	C町	地籍に関する様式
1156	福祉センター使用許可申請書	C町	福祉センターに関する様式
1157	福祉センター使用料還付申請書	C町	福祉センターに関する様式
1158	Xセンター使用許可申請書	C町	Xセンターに関する様式
1159	Xセンター使用料還付申請書	C町	Xセンターに関する様式
1160	Yセンター使用許可申請書	C町	Yセンターに関する様式
1161	Yセンター使用料還付申請書	C町	Yセンターに関する様式
1162	町体育施設使用許可申請書	C町	社会体育に関する様式
1163	備品借用申請書	C町	社会体育に関する様式
1164	町体育施設使用料還付申請書	C町	社会体育に関する様式
1165	住宅用太陽光発電システム導入費補助金交付申請書等	C町	住宅用太陽光発電システム導入費補助申請に関する様式
1166	住民票(写し)等交付申請書(窓口請求用)	D町	住民課
1167	住民票(写し)等交付申請書(郵便請求用)	D町	住民課
1168	戸籍謄抄本等請求書(窓口請求用)	D町	住民課
1169	戸籍謄抄本等請求書(郵便請求用)	D町	住民課
1170	印鑑登録の代理人選任届	D町	住民課
1171	委任状	D町	住民課
1172	税務証明等交付申請書	D町	税務課
1173	固定資産鑑査・閲覧申請書	D町	税務課
1174	法人町民税納付書	D町	税務課
1175	保育所入所申込書	D町	児童福祉
1176	就労(内定)証明書(保育所入所添付書類)	D町	児童福祉
1177	就労申込書(保育所入所添付書類)	D町	児童福祉
1178	申立書(保育所入所添付書類)	D町	児童福祉
1179	家庭から保育所までの地図(保育所入所添付書類)	D町	児童福祉
1180	治癒証明書(保育所書類)	D町	児童福祉
1181	業連絡表(保育所書類)	D町	児童福祉
1182	放課後児童保育申込書	D町	児童福祉
1183	児童在籍簿(放課後児童保育書類)	D町	児童福祉
1184	予防接種費助成申請書	D町	児童福祉
1185	軽度生活援助事業利用申請書	D町	高齢福祉
1186	弁当宅配事業利用申請書	D町	高齢福祉
1187	訪問理美容サービス事業利用申請書	D町	高齢福祉
1188	介護保険被保険者証等再交付申請書	D町	介護保険
1189	介護保険(要介護・要支援・要支援更新・要介護更新・要支援更新)認定申請書	D町	介護保険
1190	介護保険(要介護・要支援)認定 区分変更申請書	D町	介護保険
1191	介護保険負担限度額認定申請書	D町	介護保険
1192	介護保険居宅介護(支援)福祉用具購入費支給申請書	D町	介護保険
1193	介護保険居宅介護(支援)住宅改修費支給申請書	D町	介護保険
1194	要介護認定に関する資料等閲覧・複写申請書	D町	介護保険
1195	介護給付費過誤申立書	D町	介護保険
1196	妊産婦医療費助成申請書	D町	医療費助成

No	手続名	記載元	備考
1197	子ども医療費助成申請書	D町	医療費助成
1198	不妊治療費助成申請書	D町	医療費助成
1199	ひとり親家庭医療費助成申請書	D町	医療費助成
1200	重度心身障害者医療費助成申請書	D町	医療費助成
1201	チャイルドシート購入費助成金交付申請書	D町	総務課
1202	境界確認申請	D町	総務課
1203	柱100本事業申請書一式	D町	産業振興課
1204	柱100本事業一部完了報告書	D町	産業振興課
1205	柱100本事業使用木材証明書・出荷証明書	D町	産業振興課
1206	柱100本事業補助金交付請求書	D町	産業振興課
1207	柱100本事業実績報告書	D町	産業振興課
1208	粗大ごみ収集運搬申請書	D町	その他
1209	伐採及び伐採後の造林届出書	E村	
1210	中小企業融資	E村	
1211	居宅サービス計画作成依頼届出書	E村	
1212	保育料免除申請書	E村	
1213	一時保育事業利用登録申請書	E村	
1214	水上利用届	E村	
1215	住所変更届(納税義務者用)	E村	
1216	税務証明書交付等申請書	E村	
1217	法人等の設立・変更等届出書	E村	
1218	湖航行船舶届(新規)	E村	
1219	船舶承継届	E村	
1220	届出済証再交付申請書	E村	
1221	推進機関の出力等変更届	E村	
1222	氏名等変更届	E村	
1223	船舶使用廃止届	E村	
1224	乳幼児医療費助成金請求書	E村	
1225	入札参加資格審査申請書【建設工事】	E村	
1226	入札参加資格審査申請書【測量・建設コンサルタント等】	E村	
1227	入札参加資格審査申請書【物品製造・役務提供等】	E村	
1228	入札参加資格審査申請書【変更届】	E村	
1229	選挙人名簿抄本閲覧申出書(登録の確認)	E村	
1230	候補者閲覧事項取扱者に関する申出書	E村	
1231	承認法人に関する申出書	E村	
1232	選挙人名簿抄本閲覧申出書(調査研究)	E村	
1233	個人閲覧事項取扱者に関する申出書	E村	
1234	選挙人名簿抄本閲覧申出書(政治活動)	E村	
1235	郵送による戸籍謄本・戸籍抄本等交付申請書	E村	
1236	郵送による住民票謄本・抄本等交付申請書	E村	
1237	介護サービス申請書	E村	
1238	税務証明書交付申請書(郵送による)	F村	
1239	住民票記載事項証明届	F村	
1240	戸籍・住民票等交付請求書(郵送による)	F村	
1241	福祉医療費給付申請書	F村	
1242	公文書公開請求書	F村	
1243	伐採及び伐採後の造林届出書	F村	