

オンライン利用促進ワーキンググループ報告書

平成 20 年 3 月

はじめに

電子自治体の目的である簡素で効率的な行政運営や住民等の満足度の向上を実現するためには、申請・届出等手続のオンライン化の推進に加えて、オンライン化された手続の利用促進を図ることが不可欠である。

政府の IT 戦略本部は、平成 18 年 1 月に新たな IT 戦略として「IT 新改革戦略」を策定し、この中で電子行政の現状と課題について、「国の扱うほとんどの手続においてインターネットによる申請等が可能になっている。その一方で、使い勝手が利用者の視点に立ったものとなっていない等の理由から、国民・企業等による電子政府の利用は進んでおらず、また住民サービスに直結する地方公共団体の電子化が十分でないなど、国民・企業等利用者が利便性・サービスの向上を実感できていない」とした上で、「国・地方公共団体に対する申請・届出等手続におけるオンライン利用率を 2010 年度までに 50%以上とする」ことを具体的目標として定めている。

この目標を受け、政府は、電子政府に関し、平成 18 年 3 月 31 日、各手続のオンライン利用の目標利用率や目標達成に向けた具体的な措置内容を含む「オンライン利用促進のための行動計画」を策定した。総務省においても、電子自治体に関し、平成 18 年 7 月 28 日、各地方公共団体が申請・届出等手続のオンライン利用促進に取り組む際の参考となるよう「電子自治体オンライン利用促進指針」を定めたところであるが、同指針において定められた 21 のオンライン利用促進対象手続の平成 18 年度のオンライン利用率は 17.5%にとどまっている。

今年度、オンライン利用促進ワーキンググループでは、電子自治体における申請・届出等手続のオンライン利用の一層の普及促進を図るため、携帯電話端末を活用した電子申請等のシステム構築に必要な業務・モデルのあり方等について検討するとともに、地方公共団体における証明書等の電子交付等の導入に向けた検討を進めてきたところであるが、今般、これらの検討結果を報告書として取りまとめるに至ったものである。

本報告書が契機となって、今後、地方公共団体が電子自治体の構築を進める中で、申請・届出等手続のオンライン利用の一層の普及促進に向け、さらなる取組みがなされることを切に期待する。

オンライン利用促進ワーキンググループ 構成員名簿

	あいかわ かずお 相川 一夫	財団法人地方自治情報センター研究開発部長
	いけのや かずお 池之谷 一夫	狭山市総合政策部長
	いほり みきお 井堀 幹夫	市川市情報政策監
	おぐら まさみ 小倉 正己	福岡県企画振興部高度情報政策課長
	かわい たかよし 河井 孝仁	東海大学文学部広報メディア学科准教授
	きむら よ 木村 たま代	主婦連合会
	こんどう のりこ 近藤 則子	老テク研究会事務局長
	ごとう しょうじ 後藤 省二	三鷹市企画部ユビキタス・コミュニティ推進担当部長
	しまだ たつみ 島田 達巳	摂南大学経営情報学部教授
(部会長)	すどう おさむ 須藤 修	東京大学大学院情報学環教授
	ひろかわ さとみ 廣川 聡美	横須賀市企画調整部長
	よしもと あきひら 吉本 明平	財団法人全国地域情報化推進協会企画部担当部長
	よむ じゅんずん 廉 宗淳	佐賀県統括本部情報・業務改革課情報企画監

(50音順)

オンライン利用促進ワーキンググループ 事業者オブザーバー名簿

ありいずみ たけし 有泉 健	KDDI株式会社ソリューション事業統轄本部FMC事業本部 FMC推進本部FMCソリューション1部部長
いしい みつる 石井 満	株式会社ファミリーマート日用品・サービス部部長
うだ がわ ゆうじ 宇田川 雄司	ソフトバンク・モバイル株式会社 プロダクト・サービス開発本部 モバイル・サービス統括部統括部付担当部長
うちだ はるお 内田 春雄	株式会社セブン&アイ・ホールディングス システム企画部CVSシステム企画オフィサー
き た いちぞう 喜多 一三	株式会社サークルKサンクス サービス収納決済部マーチャンダイザー
さとう かずお 佐藤 一夫	株式会社NTTドコモ 法人営業本部モバイルデザイン推進室第一推進担当部長
しみず かつや 清水 勝也	株式会社ローソンサービス本部サービス部部長
たにざわ のぶひこ 谷澤 叙彦	郵便局株式会社商品サービス企画部担当部長

(50音順)

事務局

総務省自治行政局自治政策課地域情報政策室

ワーキンググループ開催日

- 第1回 平成19年11月7日
- 第2回 平成19年12月12日
- 第3回 平成19年12月20日
- 第4回 平成20年1月24日
- 第5回 平成20年2月20日

目次

第1章 携帯電話を活用した電子申請システムの構築	1
第1. 携帯電話活用の意義	2
1. 携帯電話の利用動向と特徴	2
2. 地方公共団体のモバイルサイトの利用状況	5
第2. マニュアル及び機能要件の作成に向けた検討	10
1. 検討の目的	10
2. 課題の抽出・整理	10
3. マニュアル及び機能要件の作成	11
第3. 携帯電話を活用した電子申請システムの構築に当たっての課題	12
1. 携帯電話への電子申請サービス提供時の課題	12
2. 利用者（住民）との関係に関する課題	14
3. 地方公共団体側の構築・サービス提供上の課題	15
4. 運用上の課題	16
5. 利用促進	17

（別冊）

資料1. 住民アンケート調査結果

資料2. 地方公共団体における電子申請等のモバイルサイト構築マニュアル

資料3. 地方公共団体における電子申請等のモバイルサイト機能要件

第2章 地方公共団体における証明書等の電子交付等	21
第1. 電子交付等の意義	22
第2. 電子交付等の実現方法	23
1. 電子署名の付与された証明書等の電子交付	24
2. 電子署名の付与されていない証明書等の電子交付	28
3. 照会番号の交付	30
4. 偽造防止対策の施された証明書等の電子交付	33
5. コンビニのキオスク端末を利用した証明書等の交付	35
6. 自動交付機を利用した証明書等の交付	38
7. 郵便による証明書等の交付	40
第3. 証明書等の類型化	43
1. 対象とする証明書等	43
2. 証明書等の類型化	45
第4. 各類型に係る電子交付等の導入に向けた検討	49
1. 電子交付等のあるべき姿	49
2. 各類型と親和性の高い交付方法	50
第5. 電子交付等の導入に当たっての一般的留意事項	55
1. 証明書等の省略	55
2. 電子交付等の費用対効果	55
3. 電子交付等の普及対策	55

第1章 携帯電話を活用した電子申請システムの構築

第 1. 携帯電話活用の意義

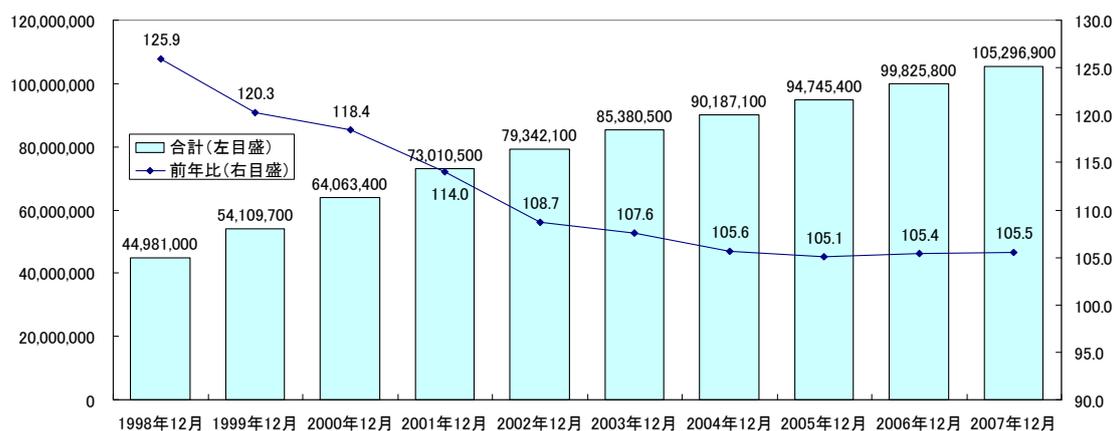
1. 携帯電話の利用動向と特徴

携帯電話（PHS も含む。以下同じ。）を活用した電子申請システム（以下「モバイルサイト」という。）を構築するに当たり、その核となる携帯電話の特性を把握するため、携帯電話の利用動向、パソコンと比較した場合の特徴等について、以下に整理する。

（1）携帯電話の利用動向

携帯電話の契約数は 1 億件を突破し、2007 年 12 月には 1 億 529 万 6,900 件に達した。また、契約の増加ペースはここ数年、緩やかになってきており、安定的に成長しているといえる。

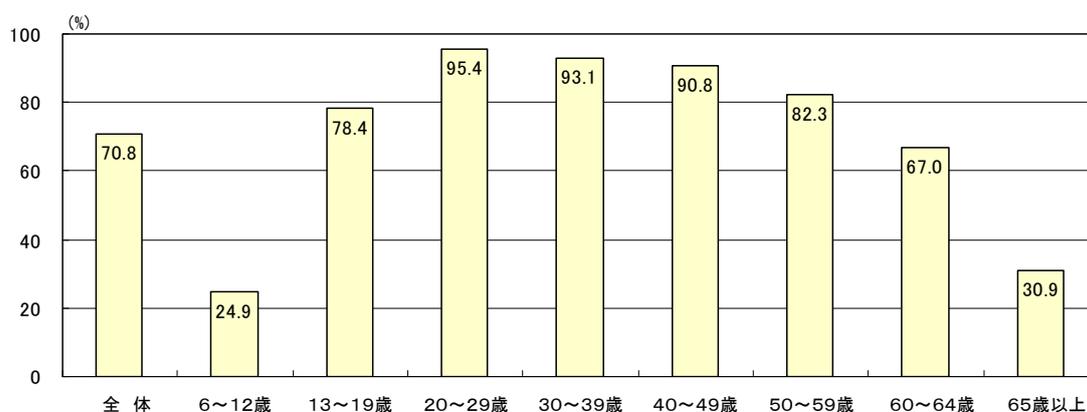
図表 1.1 携帯電話・PHS の契約数、対前年比の推移



出所：社団法人電気通信事業者協会

総務省の「平成 18 年度 通信利用動向調査」の結果によれば、携帯電話の利用率は、我が国の 6 歳以上人口の 70.8% に達している。年代別にみると、20 代から 40 代までの利用率は 9 割を超えており、ほとんどの人が携帯電話を利用している状況である。また、50 歳以上 64 歳までの年代でも利用率は 6 割以上であるなど、携帯電話は幅広い年代に普及が進んでいるといえる。

図表 1.2 年代別 携帯電話の利用率（過去1年間に利用した人の割合）



出所：総務省「平成18年度 通信利用動向調査」

(2) 携帯電話の特徴

携帯電話と同様にインターネット利用ができるパソコンと比較することにより、携帯電話の特徴を整理する。

ア いつでもどこでも利用できる（移動性）

パソコン、特に大型のデスクトップパソコンは、一定の場所に固定、設置されることが多く、操作するにはその場所にいないといけない。一方、携帯電話は小型・軽量であるため、利用者は生活のほとんどの時間帯において携帯電話を身に付けており、利用者がいつでも望むタイミングで利用できるという特徴がある。

また、携帯電話は持ち運びが容易であるために、外出時や移動時にも利用できる。パソコンにも外出時・移動時に利用できるような小型端末はあるが、高齢者等が外出時・移動時に重量のあるパソコンを持ち運ぶのは不便であること、外出時にインターネットを利用するには別途、通信用の機器（データ通信カード等）を用意しなければならないなどのデメリットがある。その点、外出時・移動時にインターネットを利用するには、携帯電話は利便性が高い端末であると考えられる。

イ 瞬時に情報のやり取りができる（瞬時性）

携帯電話は上記アの特徴を持つため、利用者はインターネットを通じて、ホームページやメールにより、瞬時に情報を受け取ることができる。一方、地方公共団体にとっても、多くの住民に対してメール等により一斉に情報を発信できるメリットがある。

パソコンに対し、メール等を使って地方公共団体から一斉に情報を発信することは可能であるが、利用者がパソコンを起動し、さらにメールソフトやインターネットブラウザを用いて情報を確認する必要がある。一方、携帯電話の場合、利用者がいつで

もどこでも端末を身に付け、情報を受信できる状態となっていることから、情報の受信のタイミングがパソコンに比べて早い。

ウ 個別に情報のやり取りができる（個別性）

パソコンの場合には、家庭内で家族が共同で使用するなど、複数の利用者が共用するケースがあるが、一般的に携帯電話は利用者が各個人で独占的に使用しており、他の利用者と共用するケースはほとんどない。そのため携帯電話の場合、個々の利用者に対して情報を発信でき、利用者も自分にとって必要な情報を受け取ることが可能である。たとえば、地方公共団体が特定の利用者に対してのみメール等を発信することも可能であり、効率的に地方公共団体が利用者に情報を送信できるメリットがある。

以上のように、携帯電話にはさまざまなメリットがあるが、他方で、パソコンに比べ、画面が小さく文字等が読み取りづらい、テンキーで入力する端末が多く文字の入力がしづらいといった不便な点もある。また、パソコンに比べ、通信料金が低い点も課題として挙げられる。携帯電話事業者から定額制サービスが提供されているものの、パケット料金と呼ばれるデータ通信料金が、パソコンでインターネットを行う場合の通信料金に比べて高い水準にある。

地方公共団体は、以上のような携帯電話の特徴を考慮した上で、住民向けのサービスを展開していく必要がある。

（３）携帯電話活用の意義

従来、地方公共団体の電子申請システムの整備は、パソコン向けのシステムを中心に進められてきたが、モバイルサイトを構築することにより、住民がオンライン化された手続（以下「オンライン手続」という。）を行う上での利便性が高まり、オンライン手続の利用が促進されることが期待できる。

携帯電話の可能性を活かし、オンライン手続の手段として活用することには、以下のような意義がある。

ア 地方公共団体にとっての意義

- ・住民のオンライン手続の利用機会が高まり、オンライン手続利用が促進されることにより、紙による申請等の場合に必要であった窓口や郵送での受付作業や、紙での申請内容を情報システムに入力する手間や時間が減少するなど、業務処理の迅速化や庁内コストの低減、職員の負担軽減につながる。

イ 住民にとっての意義

- ・あらゆる時間・タイミングで（いつでも）モバイルサイトを利用してオンライン手続を行うことが可能となる。
- ・外出時・移動時に（どこでも）モバイルサイトを利用してオンライン手続を行うことが可能となる。
- ・パソコンを持っていない人やパソコンのある場所に移動することが困難な利用者が（誰でも）オンライン手続を行うことが可能となる。

2. 地方公共団体のモバイルサイトの利用状況

地方公共団体のモバイルサイトの利用状況を把握するため、アンケートを実施した。

[アンケートの概要]

ア 実施方法 : インターネットアンケートによる2段階調査

イ 調査実施日 : 2007年11月

ウ 調査対象者

- ・プレ調査 : 1都3県において、モバイルサイトを有する地方公共団体に住むWebアンケート登録モニタ
- ・本調査 : プレ調査回答者のうち、携帯電話を利用しており、かつ、以下のいずれかの条件を満たす回答者を対象として、調査を実施。
 - A) 回答者居住の自治体のモバイルサイトを利用したことがある者（利用ユーザー。モバイル手続が無い、情報提供のみのサイトの利用も含む）
 - B) 回答者居住の自治体のモバイルサイトを認知している者（認知ユーザー。モバイルサイトを利用したことは無いが、サイトが存在していることを認知している回答者）

エ 回収サンプル数

- ・プレ調査 : 5,889件
- ・本調査 : 284件

ここでは主なアンケート結果として、(1) モバイルサイトの認知・利用状況、(2) モバイルサイトにおける手続の内容、(3) モバイルサイトに期待するメリット、(4) モバイルサイトの利用阻害要因について、次ページ以降に示す。

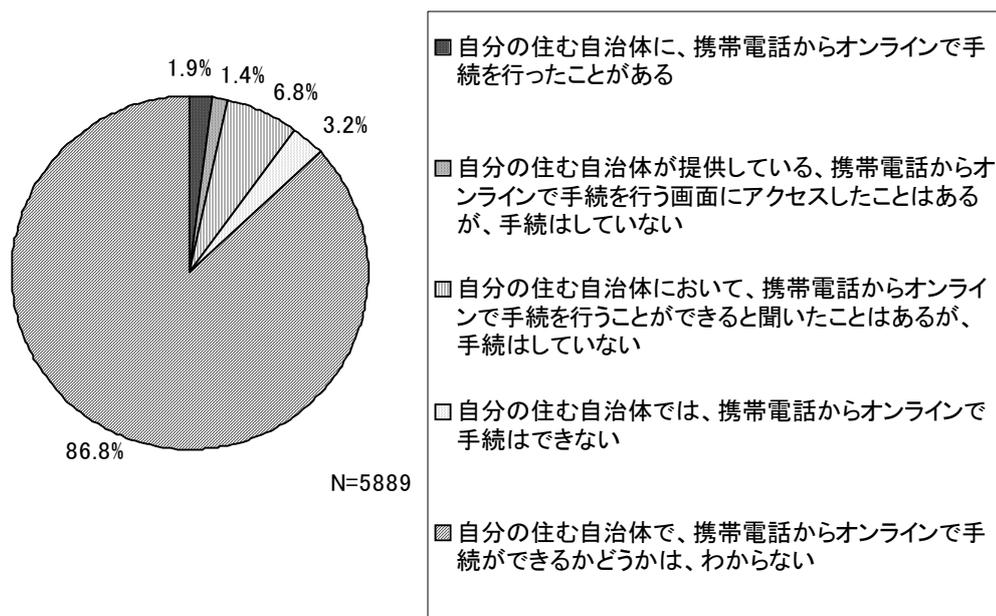
(1) モバイルサイトの認知・利用状況

自分が住む地方公共団体にモバイルサイトがあることを認知しているユーザーは、住民の10.1% (= 1.9% + 1.4% + 6.8%) に過ぎず、地方公共団体のモバイルサイトを利用したことがあるユーザーは1.9%でしかない。

このように、モバイルサイトを有する地方公共団体の住民においても認知率や利用率は高くないことから、認知・利用の向上が課題であると考えられる。

図表 1.3 モバイルサイトの認知・利用状況

Q. 最近、一部の自治体では、自治体への届出や申し込み、施設予約等について、携帯電話からオンラインで手続きできるようなサービスを始めています。あなたは、携帯電話から、オンラインで自治体の手続きを行ったことがありますか。(単一回答)



注：プレ調査回答者が回答。

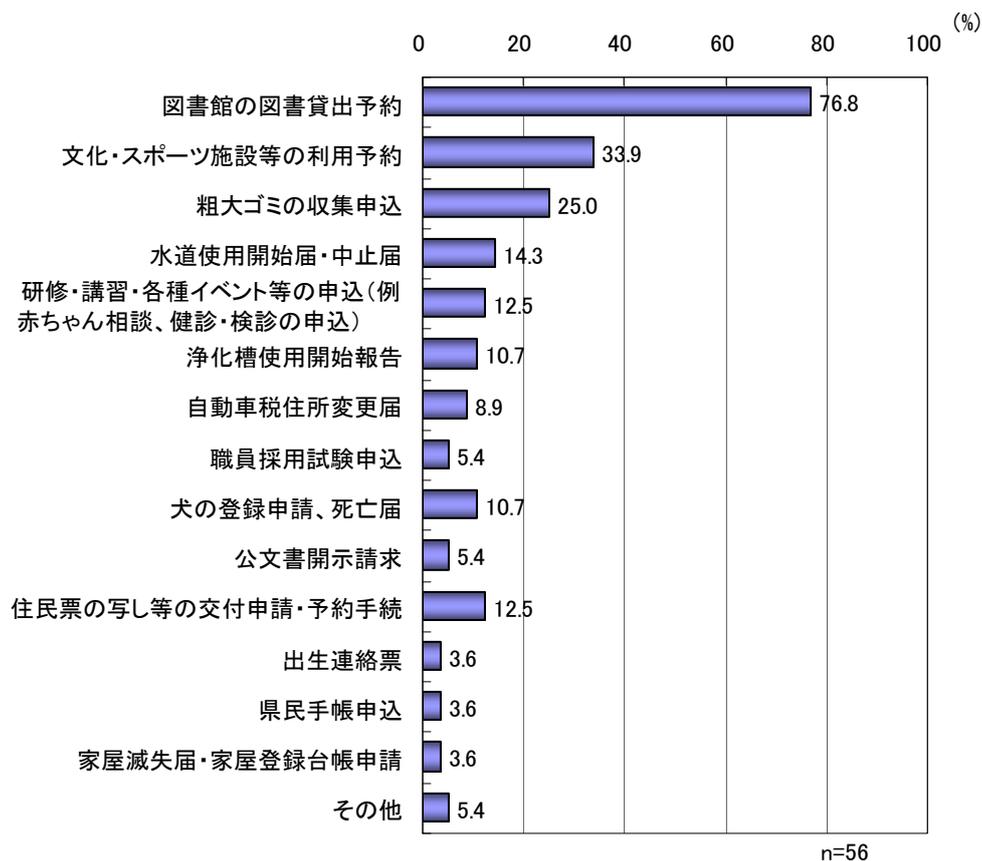
(2) モバイルサイトにおける手続きの内容

地方公共団体のモバイルサイトの利用者において、実際に行った手続きとしては、「図書館の図書貸出予約」がもっとも多く、7割を超えている。

ついで、「文化・スポーツ施設等の利用予約」、「粗大ゴミの収集申込」等が多い傾向にある。

図表 1.4 地方公共団体のモバイルサイトで行った手続き

Q. 携帯電話からオンラインで行った、自治体への手続きはどれでしょうか。
 これまで携帯電話からオンラインで行ったことがある手続きのすべてについてお答えください。(複数回答)



注：本調査回答者のうち、モバイルサイト利用経験者が回答。

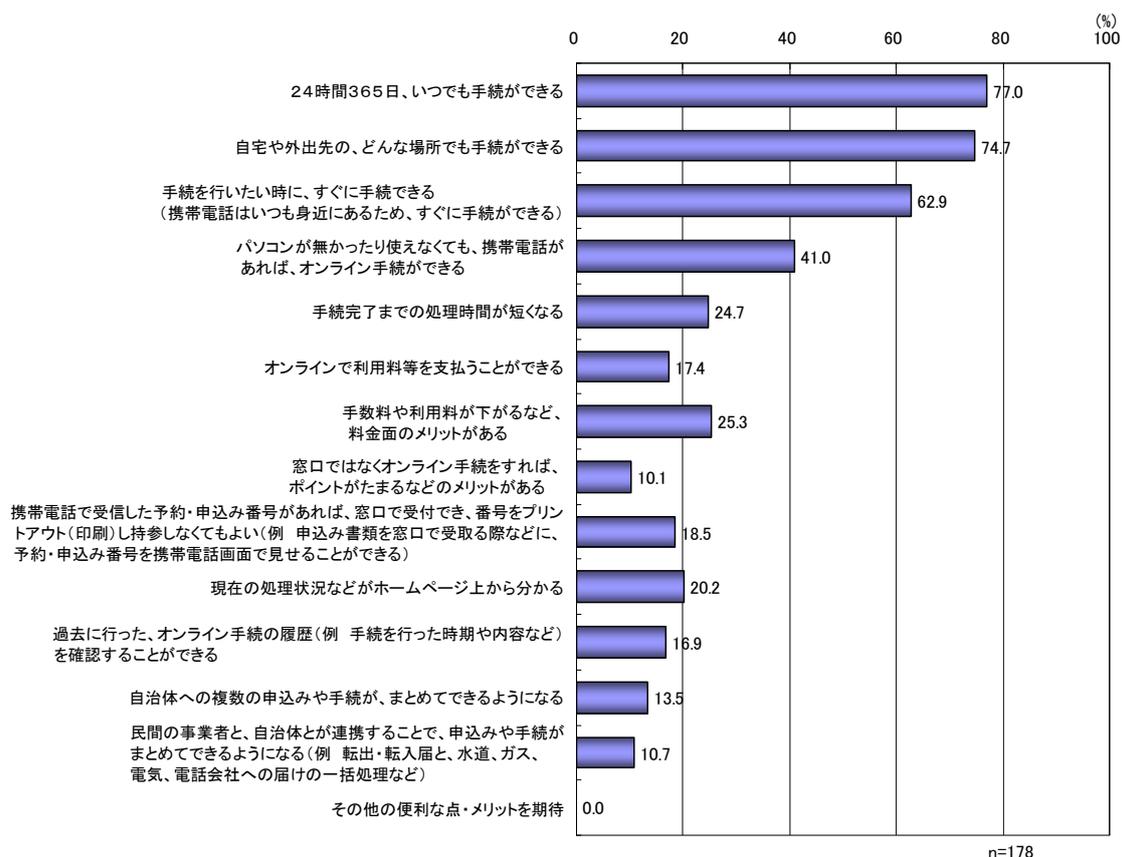
(3) モバイルサイトに期待するメリット

今後、地方公共団体のモバイルサイトを利用する意向があるユーザーが期待しているメリットとして、「24時間365日、いつでも手続きができる」、「自宅や外出先の、どんな場所でも手続きができる」という回答がそれぞれ7割を超えている。携帯電話を使って「いつでも・どこでも」電子申請ができることに対する利用者の期待が高いことが伺える。

また、「手続きを行いたい時に、すぐに手続きできる」、「パソコンが無かったり使えなくても、携帯電話があれば電子申請ができる」といったメリットも、多くのユーザーが期待している点である。

図表 1.5 モバイルサイトに期待する便利な点やメリット

Q. 携帯電話から、自治体への申請手続きをオンラインで行う場合、便利な点やメリットとして、どのような点を期待されますか。(複数回答)



注：本調査回答者のうち、今後、モバイルサイトを利用する意向があるユーザーが回答。

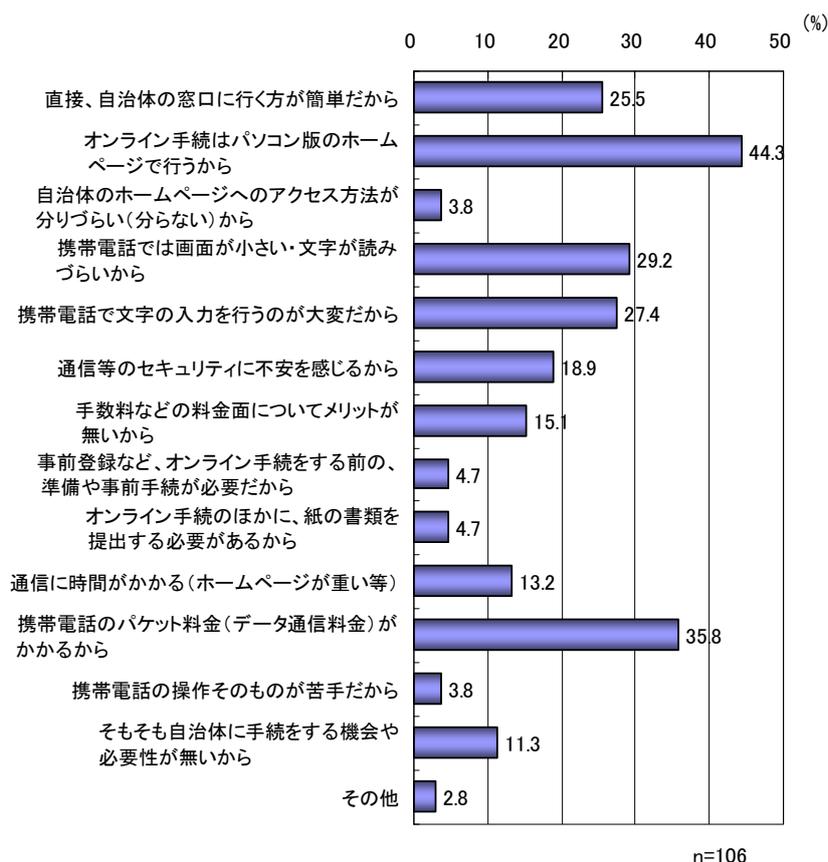
(4) モバイルサイトの利用阻害要因

地方公共団体のモバイルサイトを利用したくない理由については、「オンライン手続はパソコン版のホームページで行うから」が4割強でもっとも多く、次いで「携帯電話のポケット料金（データ通信料金）がかかるから」という回答が続く。

さらに、「携帯電話では画面が小さい・文字が読みづらいから」、「携帯電話で文字の入力を行うのが大変だから」が続いており、モバイルサイトの利用を促進するためには、画面の見やすさについての考慮や、文字入力の負担を軽減することが重要と考えられる。

図表 1.6 モバイルサイトを利用しない理由

Q. なぜ、携帯電話を使って、自治体のホームページからオンライン手続をしたいと思わないのですか。（複数回答）



注：本調査回答者のうち、今後、モバイルサイトを利用する意向がないユーザーが回答。

第2. マニュアル及び機能要件の作成に向けた検討

1. 検討の目的

平成19年度地方自治情報管理概要によると、平成19年4月現在、オンライン利用促進に向けて講じた措置として、携帯電話から利用できるサービスの提供を行っている地方公共団体は、都道府県の34.0%、市区町村の13.8%にとどまっており、モバイルサイトを構築した経験のある地方公共団体は少ない。

モバイルサイトを構築するためのマニュアル等を作成し、提供することは、地方公共団体への有効な支援策と考えられることから、モバイルサイトを構築するためのマニュアル及び機能要件の作成に向け、検討を行ったものである。

2. 課題の抽出・整理

(1) アンケート及びヒアリングによる調査

住民ニーズを把握し、住民の立場に立ってサービスを開発する必要があることから、インターネットアンケート方式で住民ニーズの調査を行った。このアンケート調査の結果については、資料1にまとめている。

また、携帯電話にはパソコンとは異なる特性があり、その特性を活かしてサイトを構築することが重要であるため、携帯電話事業者へのヒアリングを行った。

さらに、実際のサイト構築に役立つマニュアルとするため、システム構築ベンダー、システム構築形態として確立されつつあるASP・SaaS¹事業者及びモバイルサイトを先行して構築している地方公共団体へのヒアリングも行った。

(2) 課題の整理

検討の過程では、モバイルサイトの構築に関する課題として、以下のような点が挙げられた。

1) 携帯電話への電子申請サービス提供時の課題

- ア 地方公共団体の住民サービスと携帯電話との親和性
- イ 本人確認
- ウ 手数料の決済
- エ 交付
- オ 対象手続の選定

¹ データセンターでアプリケーションを一括稼働し、インターネット等でその機能を顧客に提供するサービスのこと。Application Service Provider、Software as a Service。

2) 利用者（住民）との関係に関する課題

- ア 利用者像の明確化
- イ ユーザビリティ、アクセシビリティ
- ウ 利用者の負担軽減（パッケージ料金、入力の手間等）
- エ 紛失時の課題

3) 地方公共団体側の構築・サービス提供上の課題

- ア 異なるキャリアや機種への対応（仕様の共通化を含む）
- イ 構築コストへの配慮
- ウ 構築体制
- エ 機能要件の設定レベル

4) 運用上の課題

- ア 問い合わせ対応、コールセンターの必要性
- イ サービスレベルマネジメント

5) 利用促進

- ア モバイルサイトの公式サイトへの登録によるアクセスの向上
- イ マイページの作成
- ウ メールとの連携
- エ 広報との連携
- オ 利用者教育
- カ 利用のインセンティブ付与

3. マニュアル及び機能要件の作成

各課題の検討結果を踏まえ、資料2「地方公共団体における電子申請のモバイルサイト構築マニュアル」及び資料3「地方公共団体における電子申請のモバイルサイト機能要件」を作成した。なお、各課題の検討内容については、次節にまとめている。

第3. 携帯電話を活用した電子申請システムの構築に当たっての課題

1. 携帯電話への電子申請サービス提供時の課題

(1) 地方公共団体の住民サービスと携帯電話との親和性

モバイルサイトを機能させるためには、情報発信等を含めた携帯電話向けサイトの中の機能として位置づけ、住民の身近な存在とすることが必要である。

マニュアルには、モバイルサイトの利用促進の観点から、携帯電話向けの情報提供サイトとの連携の重要性を記述することとする。

(2) 本人確認

モバイルサイトの構築に当たっては、現在、携帯電話では公的個人認証を利用することができないため、本人確認の方法が問題となる。携帯電話の SIM カード²の情報から、自分の個人情報を自動的に申請画面に入力する仕組みについては、入力操作の負荷を減らせるものの、個人情報の取扱いの問題がある。また、携帯電話事業者が提供している First Pass³や Security Pass⁴等の認証サービス、機体個別番号⁵や FeliCa⁶等も携帯電話特有の認証の仕組みとして活用できる可能性がある。ただし、機体個別番号による認証は PDC⁷等一部の機種に対応していないという問題がある。

マニュアルにおいては、現在のモバイルサイトで採用されている方法及び今後活用が期待される手法について整理し、記載する。

(3) 手数料の決済

クレジットカード決済は公共料金や税の支払いにおいて既に行われており、モバイルサイトでの決済においても利用可能な手段と考えられる。

また、携帯電話事業者の公式サイトに登録されているコンテンツについては、携帯電話事業者が通話料と一緒に利用料を回収する代行回収の仕組みがある。これは、各地方公共団体のモバイルサイトを公式サイトに登録するメリットの一つである。また、決済サイトを共同で構築するという発想もあり得る。

一方、申請の手数料として数百円を得るために多額のシステム投資をするよりも、手数料を無料にしたほうがコスト負担が少なく済むという考え方もできる。

こうした考え方を踏まえ、各種の決済方法について、その特徴を整理し、マニュアル

² 携帯電話で使われている電話番号を特定するための固有の ID 番号が記録された IC カード。

³ 株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモが提供する携帯電話向け電子認証サービス。

⁴ KDDI 株式会社が提供する携帯電話向け電子認証サービス。

⁵ 携帯電話の個体ごとに異なる識別番号。

⁶ 非接触 IC カードの仕様の一つ。JR 東日本の「Suica」やビットワレットの「Edy」等の電子マネーで採用されているほか、携帯電話にも FeliCa を内蔵した機種が多くなっている。

⁷ 第二世代携帯電話のこと。Personal Digital Cellular。

に記載する。

(4) 交付

一般に電子申請においては、例えば「住民票の写し等の交付申請」は、交付手続もオンライン化されなければ、オンラインによる申請の利用増加につながらないと考えられる。モバイルサイトの構築に当たっては、更に留意すべき点があると考えられることから、マニュアルには、現在実施・検討中の電子交付等の方法を整理して記載する。

(5) 対象手続の選定プロセス

モバイルサイトの構築は、入力項目が少なく、電子署名が不要で、申請時に負担がかからず、住民に身近な手続から取り組むことが適当である。他方、携帯電話は多くの場合、各個人が帯同し、独占的に使用する端末であるため、個人の生活・嗜好を反映して、従来の手続方法では必ずしも多くの利用がなかった手続がモバイルサイトで相対的に多く利用される可能性がある。

対象手続の選定作業の重複を避けるため、過去の手続の棚卸し結果等の資産を活用し、絞込みをかけて現状調査を行うべきである。

マニュアルには、利用対象者を念頭に置いた選定方法や現況調査の調査票イメージに加え、対象手続の選定に当たっては申請時の利用者負担や開発コスト等についても勘案すべきであることを記載する。

2. 利用者（住民）との関係に関する課題

（1）利用者像の明確化

モバイルサイトは、利用者の年齢や証明書が必要なタイミング等、利用者像を把握した上で、利用者の立場に立って開発する必要がある。例えば、粗大ごみ回収の申込、出産に関する各種手続、介護保険関係の手続や、自治会との連携等を考えると、女性やお年寄りが多く利用することも考えられる。

そこで、モバイルサイト構築に当たっては、まず利用者像を明確にすべきであるとの視点をマニュアルに盛り込む。

（2）ユーザビリティ、アクセシビリティ

一般的に、モバイルサイトは画面表示に制約があり、使いにくいと言われるが、アクセシビリティを向上させるためには、モバイルサイトは誰にでも使いやすく、携帯電話事業者や機種を問わずに利用できるものとなっていることが望ましい。したがって、トップページの表示内容や画面遷移等について、地方公共団体間で統一されたインターフェースの開発を検討することは有益である。

また、パソコン向けサイトでみられるように、過去に入力した住所等の情報が再度利用できるよう入力支援の仕組みがあると便利である。

モバイルサイトの中で利用者が迷子になる等、サイトが使いにくいために手続に時間がかかると、利用者のパケット料金負担が重くなってしまうおそれがある。そのため、モバイルサイトの構造はわかりやすく設計する必要がある。

以上のとおり、モバイルサイトのユーザビリティ、アクセシビリティは利用者の利便性に直結する重要な要素であることから、その考え方をマニュアルの機能要件に組み入れる。

（3）利用者の負担軽減（パケット料金、入力の手間等）

携帯電話向けサービスの利用に当たり、パケット料金は利用者にとって重要な問題であることから、パケット料金負担を軽減できるよう考慮してモバイルサイトを構築すべきである。

そこで、リバース課金⁸等、利用者の料金負担軽減のための仕組みを紹介するとともに、少ないパケット料金で利用可能なモバイルサイト構築のポイントをマニュアルに記載する。

（4）紛失時の課題

現在、東京都内だけでも、1年間に約10万台の携帯電話が遺失物として届けられている

⁸ サイト閲覧時にかかるパケット通信量をユーザーではなくコンテンツ提供事業者に課金すること。

る状況から、本来、携帯電話で個人情報を扱うことにはリスクがあると考えられる。海外では、携帯電話を紛失したために、悪用されて高額を請求される事件が発生している。したがって、利用者に対しては、利便性だけでなく、使う側の責任やリスク等、マイナス面の情報も伝えるべきである。

そこで、モバイルサイト利用のリスク及びその対策についても、マニュアルに記載するものとする。

3. 地方公共団体側の構築・サービス提供上の課題

(1) 携帯電話事業者や機種による違いへの対応（仕様の共通化を含む）

携帯電話事業者によってブラウザの仕様が異なり、互換性がない部分もある。例えば、NTTドコモとソフトバンクはブラウザの仕様が近いが、auは違いが大きい。また、PHSについても対応していく必要がある。新機種への対応のほか、これら事業者の仕様の違いに対応するためのモバイルサイトの改修や、モバイルサイトのバージョンアップ時の各社の仕様への対応等にはコストがかかる。

そこで、これら複数事業者への対応の必要性を、モバイルサイト活用上の問題点・課題としてマニュアルに盛り込む。また、ASP・SaaSサービスによっては、複数事業者の仕様への対応や新機種対応も基本サービスに含んでいる場合があることに言及する。

(2) 構築コストへの配慮

ASP・SaaS、CMS⁹のようなパソコン向けサービスのオプションでモバイルサイトを構築する場合と、独自構築する場合とでは、費用が大きく異なることに留意する必要がある。

そこで、モバイルサイト構築に当たって必要となるコストに関する考え方や、構築費用を検討する際に参考となる事例をマニュアルに盛り込むこととする。

(3) 構築体制

大規模団体ではパソコン向けサイトの構築担当とモバイルサイトの構築担当とに分けた体制を組むことができるが、小規模団体においては困難であると考えられる。一方、共同構築や共同運用についても様々な課題が想定されるため、小規模団体においてどのようにモバイルサイト構築に取り組むべきかの検討は重要である。

そこで、モバイルサイトの構築体制に係る留意点をマニュアルに掲載することとする。

⁹ Web コンテンツを統合的に保存・管理し、更新・配信する仕組み。Contents Management System。

(4) 機能要件の設定レベル

公式にモバイルサイトの仕様を策定した場合、それが全国の地方公共団体及び事業者を縛る結果となり、構築費用が高止まりしてしまう可能性があるため、機能要件は緩やかなものに止めるべきであると考えられる。そのため、今回策定する機能要件にはある程度の柔軟性を持たせることとする。

4. 運用上の課題

(1) 問い合わせ対応

一部の団体で住民向けの行政サービスとしてコールセンターを設置している事例があるが、住民の利便性を高めるものとして評価は高い。こうした既存のコールセンターにモバイルサイト用のヘルプデスク機能を持たせることも考えられるが、ヘルプデスクの設置については、費用対効果を見据えながら行う必要がある。

マニュアルにおいては、問い合わせ対応について費用対効果の視点を含めて記述する。

(2) サービスレベルマネジメント

モバイルサイトの構築・運用については、今後、ASP・SaaSや外部の事業者に委託する形が増えることが想定され、SLA¹⁰の例示は委託契約の際の参考になると考えられる。

そこで、マニュアルにおいては、サービスレベルマネジメント¹¹の考え方やSLAの指標等について記述することとする。

¹⁰ サービス品質の保証項目や、それらを実現できなかった場合の利用料金の減額に関する規定等を契約に含める等で、サービス提供者が利用者にサービスの品質を保証する制度のこと。Service Level Agreement。ASP・SaaSに関するSLAのガイドラインとしては、「SaaS向けSLAガイドライン」（経済産業省 平成20年1月21日公表）がある。

¹¹ サービス提供者と委託者があらかじめサービスのレベルを明示的に合意し、それを達成するためにPDCAサイクルを回して、サービスレベルの維持あるいは継続的な品質向上を図るマネジメント活動。Service Level Management。

5. 利用促進

(1) モバイルサイトの公式サイトへの登録によるアクセスの向上

携帯電話事業者の公式サイトへの登録を行うと、公式メニューに表示されるため、利用者がモバイルサイトを探しやすくなり、アクセシビリティが大きく向上する。狭山市や横須賀市の事例では、公式サイトへの登録後、ページビューが10倍になった。

このことから、モバイルサイトの利用促進のため、公式サイトへの登録を積極的に検討すべきであることをマニュアルに記述する。

(2) マイページの作成

携帯電話は多くの場合、各個人が帯同し、独占的に使用する端末であるため、パソコン用のオンライン手続では利用の伸びない個人の属性に応じた手続に適している可能性がある。この特性を活かし、各個人毎に必要な表示項目・申請項目のみを表示するマイページ機能をモバイルサイトに持たせることができれば、利便性が向上し、利用の促進が期待できる。また、高齢者向けには、文字サイズを最初から大きくしておく等、個人に応じた付加サービスを提供できる可能性もある。

なお、マイページ機能はパソコン向けのサイトにおいても有効であることから、構築に当たってはモバイルサイト専用の仕組みとせず、パソコンにおいても利用可能なものとすべきである。

以上を踏まえ、マイページの考え方について、利用促進策の一つとしてマニュアルに記載する。

(3) メールとの連携

各個人が帯同し、独占的に使用する端末であるという携帯電話の特性は、行政からプッシュ型のサービス¹²を行う際に大いに役立つ。そこで、モバイルサイトの構築に当たっては、携帯電話を使って行政情報サービスを提供するという活用方法も重要である。例えば、利用者からの事前申込に基づいて、健康診断や児童手当、犬の予防接種等の手続が必要な時期に、行政から申請画面へのリンクを記載したメールで情報を発信することができれば、利用者にとって利便性が飛躍的に向上し、利用促進効果も大きくなると考えられる。

一方、メールは一旦配信すると誤った情報を修正できないことや、古い情報を利用者が見てしまうこと等、発信した情報を発信側が管理できないという問題がある。狭山市の火災情報提供サービスの事例では、利用者へ発信するメールにはサイトへのリンクを記載するに止め、提供すべき情報についてはサイト上に掲載することで、最新の情報を参照できるようにしている。利用者に最新情報を提供するためにも、提供する情報はサ

¹² 情報内容を供給側から利用者側へ送るタイプのサービス。

イト上に掲載し、メールはサイト閲覧の契機として位置付けることが適当である。

以上を踏まえ、メールを活用したサービス提供のあり方について、マニュアルに記載する。

(4) 広報との連携

携帯電話にはQRコードの読取機能があるため、ポスター等の紙媒体、PC画面等とのクロスメディア¹³による利用喚起は利用促進に有効な手段である。ただし、モバイルサイトのトップページに案内するだけでは、利便性向上の効果が薄いことに注意が必要である。

クロスメディアの活用にあたっては、利用者の利便性に留意し、目的のページへの直接リンクとする必要があることについて、マニュアルに記載する。

(5) 利用者教育

利用者教育も、利用者に対して周知を徹底し、利用を喚起するという点で、広報に近い利用促進策であるといえる。

韓国では、携帯電話の利用者教育に力を入れ、民間のパソコン教室に委託して実施している。日本国内にも携帯電話の利用方法の講習を展開している民間団体がある。

日本の高齢者の情報リテラシーが上がったのは、総務省が過去に実施したIT講習¹⁴の効果が大きいとの見方もあり、携帯電話についても、講習の実施によって住民のリテラシーが上がるのが予想できることから、教育の場を積極的に増やすべきである。また、子育て世代は防犯メール等への関心が高いことから、子ども会やPTAを通じて勉強会を準備することもできると考えられる。

マニュアルにおいては、利用促進策に関する記述の中で、民間団体やNPO等による携帯電話での情報提供や防犯メールといった取組みと連携し、利用者教育や利用者研修についても積極的に取組むことで、オンライン利用促進効果が一層高まると考えられる旨を記載する。

(6) 利用のインセンティブ付与

モバイルサイト利用に対するインセンティブとして、民間企業によって用いられているポイントやマイレージの制度を導入することも一案である。他にも携帯電話で導入しやすいインセンティブ付与の仕組みがあれば、積極的に採用すべきであると考えられる。また、携帯電話の通信料金支払いをクレジットカード払いにしている人にとっては、既にクレジットカードのポイントが加算されているはずであるので、新たにポイントの仕組みを作らずにインセンティブを付与できるという考え方もある。

¹³ 一つのコンテンツ・データを複数のメディアへ出力すること。

¹⁴ 平成12年度に旧自治省が行った情報通信技術講習推進特例交付金事業。

こうしたインセンティブ付与の具体的方策について、マニュアルに記述することとする。

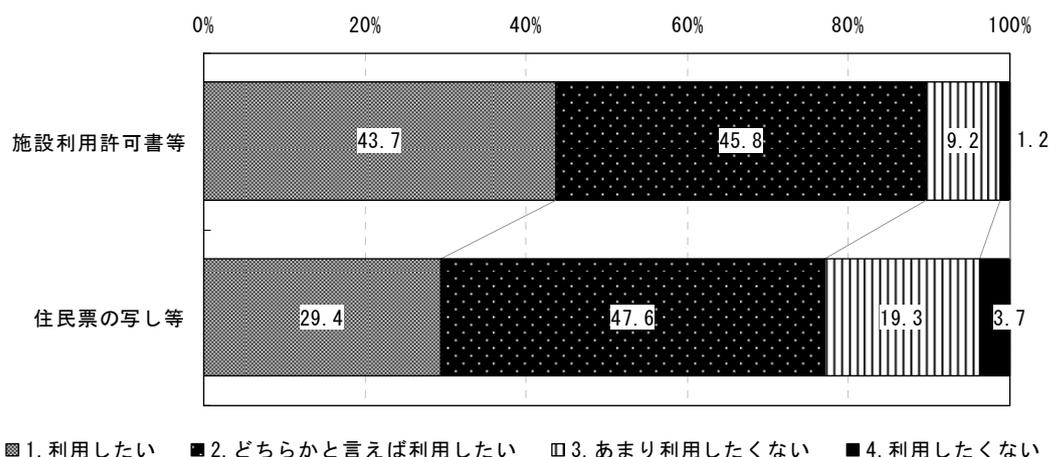
第2章 地方公共団体における証明書等の電子交付

第1. 電子交付等の意義

現在、地方公共団体の申請・届出等の手続のオンライン化が進められているものの、証明書等¹⁵の交付は地方公共団体の窓口で行われる場合が多く、オンライン化が住民や企業等の利用者の利便性向上に十分に結びついていない状況にある。電子自治体におけるオンライン利用の一層の普及促進には、利用者に電子自治体の利便性・サービスの向上を実感してもらうことが必要であり、そのためには、申請・届出等の手続のオンライン化に加え、証明書等の電子交付等¹⁶を実現することが有効であると考えられる。

電子交付等に関する住民アンケート結果によれば、施設利用許可書等について電子交付等を「利用したい」、「どちらかと言えば利用したい」住民の割合は89.5%、住民票の写し等について電子交付等を「利用したい」、「どちらかと言えば利用したい」住民の割合は77.0%となっており、住民の電子交付等の利用意向は非常に強い。

図表 証明書等の電子交付等の利用意向



■ 電子交付等に関する住民アンケートの概要

- ・ 調査方法：インターネット
- ・ 調査実施時期：平成19年11月
- ・ 回収サンプル数：1000

¹⁵ 住民票の写し、納税証明書及び施設利用許可書等の地方公共団体が交付する公文書。

¹⁶ 本報告書では、利用者が証明書等を受け取るために地方公共団体の窓口に行く必要のない交付方法を指す。(次頁以降を参照のこと)

第2. 電子交付等の実現方法

電子交付等の実現方法として、典型的な7種類の交付方法について、既存事例、標準的な申請、交付、提出のプロセス及び特徴（制度面、技術面、運用面等）を整理する。

- ・ 電子署名¹⁷の付与された証明書等の電子交付
- ・ 電子署名の付与されていない証明書等の電子交付
- ・ 照会番号の交付
- ・ 偽造防止対策の施された証明書等の電子交付
- ・ コンビニのキオスク端末を利用した証明書等の交付
- ・ 自動交付機を利用した証明書等の交付
- ・ 郵便による証明書等の交付

図表 電子交付等の概要

交付方法	交付形態	受取場所	利用形態 ¹⁸
電子署名の付与された 証明書等の電子交付	電子データ	自宅の パソコン等	電子データ
電子署名の付与されていない 証明書等の電子交付	電子データ	自宅の パソコン等	電子データ 紙
照会番号の交付	電子データ	自宅の パソコン等	電子データ 紙
偽造防止対策の施された 証明書等の電子交付	電子データ	自宅の パソコン等	紙
コンビニのキオスク端末を利用した 証明書等の交付	紙	コンビニの キオスク端末	紙
自動交付機を利用した証明書等の交付	紙	自動交付機	紙
郵便による証明書等の交付	紙	自宅	紙

¹⁷ 電子文書の作成者を証明する、及び内容が改ざんされていないことを保証する仕組み。

¹⁸ 受け取った証明書等を行政機関等に提出等して利用する際の形態。

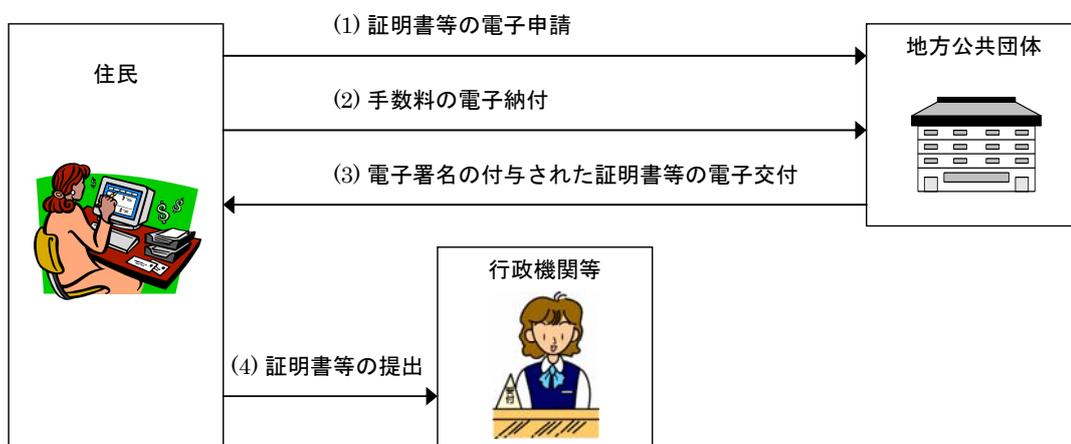
1. 電子署名の付与された証明書等の電子交付

地方公共団体は電子署名の付与された証明書等（電子データ）を交付する。

(1) 既存事例

- ・ 電子納税証明書の交付（国税庁）
- ・ 入札参加資格確認通知書、落札者決定通知書等の交付（複数の地方公共団体）

(2) 標準的な申請、交付、提出のプロセス



- (1) 申請者は証明書等を電子申請する。
- (2) 申請者は、ページ¹⁹、クレジット決済等を利用して、手数料を納付する。
- (3) 申請者は、電子署名の付与された証明書等（電子データ）をダウンロードする。
- (4) 申請者は電子署名の付与された証明書等（電子データ）を行政機関等に提出する。証明書等の提出を受けた行政機関等は、地方公共団体が提供する検証ソフト等を利用して証明書等の真正性を検証する。

¹⁹ 平成13年3月23日に金融機関を中心に設立された日本マルチペイメントネットワーク運営機構が提供する電子決済サービス。公共料金、税金、インターネットショッピングの購入代金等をインターネットバンキング、モバイルバンキング、ATMから支払うことができるサービス。

(3) 特徴

ア 制度面

- ・法令の規定により書面等により行うこととしている処分通知等について、電子交付を導入するためには、法令等の整備が必要である。

■事例（電子納税証明書（国税庁））

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

（平成十四年十二月十三日法律第百五十一号）

（電子情報処理組織による処分通知等）

第四条 行政機関等は、処分通知等のうち当該処分通知等に関する他の法令の規定により書面等により行うこととしているものについては、当該法令の規定にかかわらず、主務省令で定めるところにより、電子情報処理組織（行政機関等の使用に係る電子計算機と処分通知等を受ける者の使用に係る電子計算機とを電気通信回線で接続した電子情報処理組織をいう。）を使用して行うことができる。

- 2 前項の規定により行われた処分通知等については、当該処分通知等を書面等により行うものとして規定した処分通知等に関する法令の規定に規定する書面等により行われたものとみなして、当該処分通知等に関する法令の規定を適用する。
- 3 第一項の規定により行われた処分通知等は、同項の処分通知等を受ける者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルへの記録がされた時に当該処分通知等を受ける者に到達したものとみなす。
- 4 第一項の場合において、行政機関等は、当該処分通知等に関する他の法令の規定により署名等を行うこととしているものについては、当該法令の規定にかかわらず、氏名又は名称を明らかにする措置であって主務省令で定めるものをもって当該署名等に代えることができる。

国税関係法令に係る行政手続等における情報通信の技術の利用に関する省令

（平成十五年七月十四日財務省令第七十一号）

（定義）

第二条 この省令において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- 一 電子署名 電子署名及び認証業務に関する法律（平成十二年法律第百二号）第二条第一項に規定する電子署名をいう。
- 二 電子証明書 申請等を行う者又は行政機関等が電子署名を行ったものであることを確認するために用いられる事項がこれらの者に係るものであることを証明するために作成する電磁的記録で、次のイからハまでのいずれかに該当するものをいう。

イ (省略)

ロ (省略)

ハ イ及びロに掲げるもののほか、これらと同様の機能を有する電磁的記録として国税庁長官が定めるもの

(電子情報処理組織による処分通知等)

第八条 情報通信技術利用法第四条第一項の規定により電子情報処理組織を使用して行うことができる処分通知等は、第五条の規定により電子情報処理組織を使用して行われた国税通則法第二百二十三条第一項及び租税特別措置法（昭和三十二年法律第二十六号）第九十七条の請求に対してこれらの規定により行う証明書の交付とする。

2 税務署長等は、前項の証明書の交付を行うときは、国税通則法第二百二十三条第一項又は租税特別措置法第九十七条に規定する証明書に記載すべきこととされている事項を国税庁の使用に係る電子計算機から入力し、その入力した情報に電子署名を行い、当該電子署名に係る電子証明書と併せてこれらを国税庁の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに、当該証明書の交付を受ける者が入手可能な状態で記録しなければならない。

(処分通知等において氏名等を明らかにする措置)

第九条 国税通則法第二百二十三条第一項及び租税特別措置法第九十七条の規定に基づく処分通知等において記載すべき事項とされた署名等に代わるものであって、情報通信技術利用法第四条第四項に規定する主務省令で定めるものは、電子情報処理組織を使用して行う処分通知等の情報に電子署名を行い、当該電子署名に係る電子証明書を当該処分通知等と併せて国税庁の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録することをいう。

国税関係法令に係る行政手続等における情報通信の技術の利用に関する省令第二条第一項第二号ハに規定する国税庁長官が定めるものを定める件

(平成十八年十二月二十七日国税庁告示第三十一号)

国税関係法令に係る行政手続等における情報通信の技術の利用に関する省令（以下「省令」という。）第二条第一項第二号ハに規定する国税庁長官が定めるものは、次に掲げるものとする。

一 (省略)

二 政府認証基盤における財務省認証局が作成したもの

イ 技術面

- ・地方公共団体のシステムに、証明書等に電子署名を付与する機能が必要である。
- ・通信時のセキュリティを確保するため、暗号化通信等を利用することが可能である。

ウ 運用面

- ・証明書等によっては、地方公共団体は申請者による証明書等（電子データ）の複製を認めることが可能である。複製を認めることは、特に申請者が同一の証明書等を大量に必要とする場合、申請者の手数料負担の軽減及び地方公共団体の窓口業務の効率化に資する。
- ・証明書等の提出を受ける行政機関等が証明書等の真正性を検証するためには、検証ソフト等が必要である。
- ・職責証明書の有効期間は3年である。（LGPKI 組織認証局 CP/CPS²⁰）
- ・証明書等（電子データ）を印刷したものを、証明書等（電子データ）の内容を確認するための控えとして利用することができるが、有効な証明書等として利用することはできない。仮に、証明書等（電子データ）を印刷したものを有効な証明書等とした場合には、偽造が容易となる恐れがある。

エ その他

- ・将来的には、証明書等の提出を受ける行政機関等における業務の効率化も期待できる。
- ・普及には、電子署名の付与された証明書等の提出を受け入れる行政機関等の拡大が必要である。
- ・ペイジー、クレジット決済等の電子納付の普及も重要である。
- ・電子申請に当たり、本人確認のために住民基本台帳カード及び公的個人認証サービスに基づく電子証明書の利用を必須とする証明書等がある。

²⁰ 地方公共団体の役職・職責を認証するための証明書を発行するLGPKI 組織認証局の認証業務に関する運用規程。（http://www.lgpkj.jp/unei/C-6-3-6_CPCPS_OCA_20071005.pdfを参照のこと）

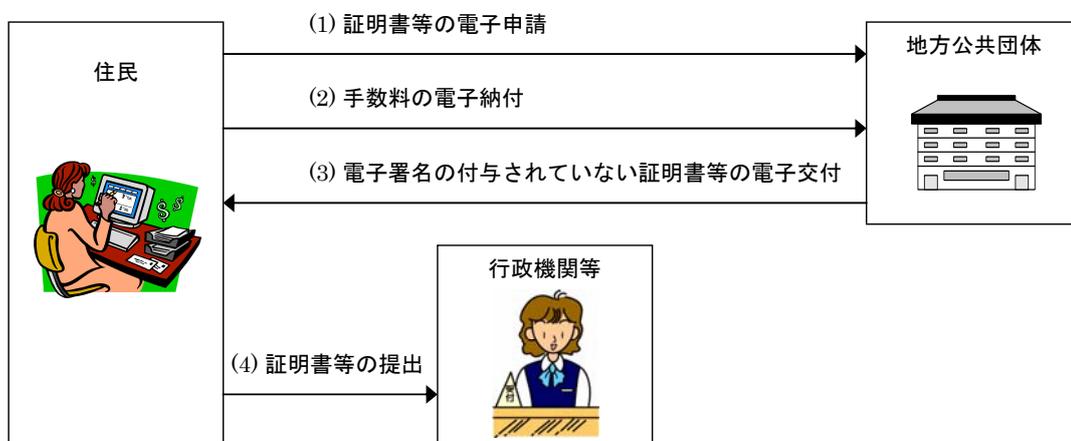
2. 電子署名の付与されていない証明書等の電子交付

地方公共団体は電子署名の付与されていない証明書等（電子データ）を交付する。

(1) 既存事例

- ・施設予約確認（複数の地方公共団体）
- ・職員採用試験の受験票（複数の地方公共団体）

(2) 標準的な申請、交付、提出のプロセス



- (1) 申請者は証明書等を電子申請する。
- (2) 申請者は、ペイジー、クレジット決済等を利用して、手数料を納付する。
- (3) 申請者は、電子署名の付与されていない証明書等（電子データ）をダウンロードする、若しくは電子メールで受け取る、又は地方公共団体が提供するインターネットのサービス等で証明書等を確認する。
- (4) 申請者は電子署名の付与されていない証明書等（電子データ）又は印刷した証明書等を行政機関等に提出する。

(3) 特徴

ア 制度面

- ・法令の規定により書面等により行うこととしている処分通知等について、電子交付を導入するためには、法令等の整備が必要である。

イ 技術面

- ・通信時のセキュリティを確保するため、暗号化通信等を利用することが可能である。

ウ その他

- ・普及には、電子署名の付与されていない証明書等の提出を受け入れる行政機関等の拡大が必要である。
- ・ペイジー、クレジット決済等の電子納付の普及も重要である。
- ・電子申請に当たり、本人確認のために住民基本台帳カード及び公的個人認証サービスに基づく電子証明書の利用を必須とする証明書等がある。

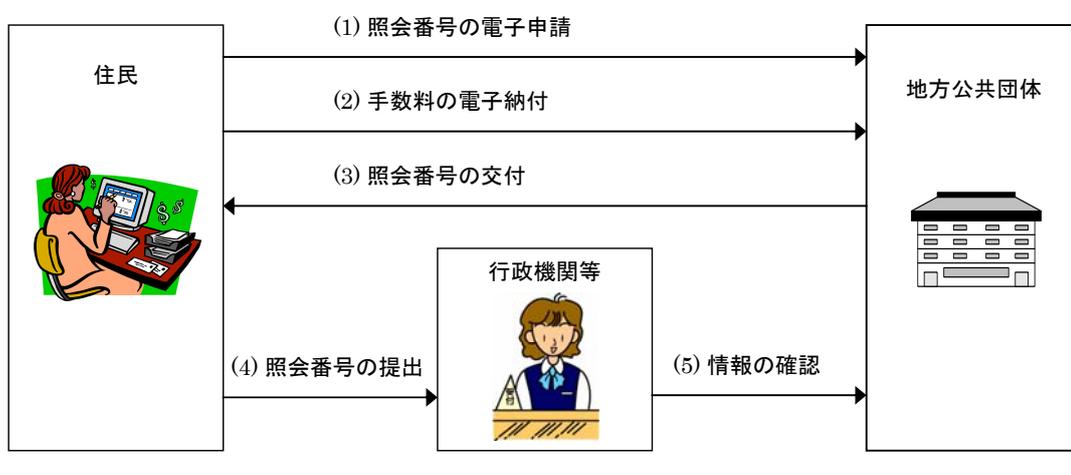
3. 照会番号の交付

地方公共団体は照会番号を交付する。
照会番号の提出を受けた行政機関等は照会番号に係る情報を確認することができる。

(1) 既存事例

- ・ 登記事項証明書に代わる照会番号の交付（法務省）

(2) 標準的な申請、交付、提出のプロセス



- (1) 申請者は照会番号を電子申請する。
- (2) 申請者は、ペイジー、クレジット決済等を利用して、手数料を納付する。
- (3) 地方公共団体は、申請者の利用するパソコンの画面に照会番号等を表示する。
- (4) 申請者は照会番号等を行政機関等に提出する。
- (5) 照会番号の提出を受けた行政機関等は、地方公共団体が提供するインターネットのサービス等で、照会番号に係る情報を確認する。

■照会番号等の表示（イメージ）

発行年月日：2007年10月28日

照会番号：07198131

…（本照会番号に係る情報）

※照会番号の有効期限は発行年月日から100日間です。

■照会番号に係る情報の確認（イメージ）

※照会番号及びその発行年月日を入力し、確認ボタンを押してください。

照会番号：

発行年月日：年月日

↓

※本照会番号に係る●●情報は以下のとおりです。
…（本照会番号に係る情報）

（３）特徴

ア 制度面

- ・情報によっては、地方公共団体が照会番号の提出を受けた行政機関等にインターネット等を利用して提供するため、法令等の整備が必要であると考えられる。

イ 技術面

- ・照会番号を交付し、照会番号の提出を受けた行政機関等に情報を提供する機能が地方公共団体のシステムに必要である。
- ・通信時のセキュリティを確保するため、暗号化通信等を利用することが可能である。
- ・「申請者、照会番号の提出を受けた行政機関等」以外の者が照会番号に係る情報を確認できないよう、対策を講じる必要がある。

ウ 運用面

- ・証明書等によっては、地方公共団体は申請者による照会番号の複数回使用を認めることが可能である。複数回使用を認めることは、特に申請者が同一の照会番号を大量に必要とする場合、申請者の手数料負担の軽減及び地方公共団体の窓口業務の効率化に資する。
- ・申請者は、照会番号及び照会番号に係る情報を印刷したものを控えとして利用することができる。
- ・偽造防止対策が必要とされる証明書等については、照会番号の提出を受けた行政機関等は、照会番号に係る情報を印刷した控えしか保存することができず、有効な証明書等を保存することができない。

- ・偽造防止対策が必要とされない証明書等に限らず、本来は偽造防止対策が必要とされる証明書等についても証明書等を交付しないため、偽造防止対策は不要である。

エ その他

- ・普及には、照会番号の提出を受け入れる行政機関等の拡大が必要である。
- ・ペイジー、クレジット決済等の電子納付の普及も重要である。
- ・電子申請に当たり、本人確認のために住民基本台帳カード及び公的個人認証サービスに基づく電子証明書の利用を必須とする証明書等がある。

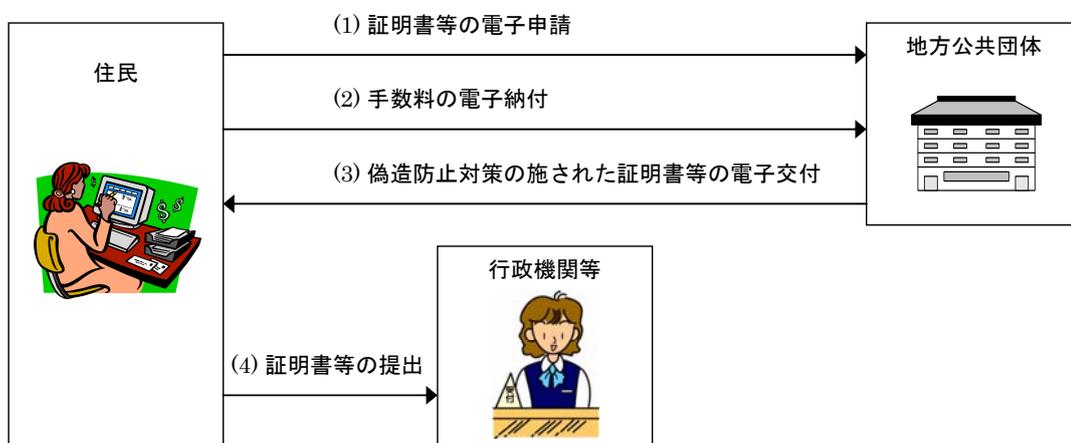
4. 偽造防止対策の施された証明書等の電子交付

地方公共団体は偽造防止対策の施された証明書等（電子データ）を交付する。
申請者は証明書等（電子データ）を自宅等のプリンタで印刷する。

(1) 既存事例

- ・施設予約券の交付（岡山県で実施した「共同アウトソーシング開発実証事業(施設予約業務)」（平成 18 年度））

(2) 標準的な申請、交付、提出のプロセス



- (1) 申請者は証明書等を電子申請する。
- (2) 申請者は、ペイジー、クレジット決済等を利用して、手数料を納付する。
- (3) 申請者は、偽造防止対策の施された証明書等（電子データ）をダウンロードし、自宅等のプリンタで印刷する。
- (4) 申請者は印刷した証明書等を行政機関等に提出する。証明書等の提出を受けた行政機関等は、目視により又は地方公共団体が提供する検証ソフト等を利用して、証明書等の真正性を検証する。

(3) 特徴

ア 制度面

- ・法令の規定により書面等により行うこととしている処分通知等について、電子交付を導入するためには、法令等の整備が必要である。

イ 技術面

- ・地方公共団体のシステムに、証明書等に偽造防止対策を施す機能が必要である。
- ・通信時のセキュリティを確保するため、暗号化通信等を利用することが可能である。
- ・地紋透かし技術²¹、Image Switch 技術²²及び牽制文字技術²³は、「電子交付サービス」における印刷帳票の改竄抑止、真贋判定といった帳票保護技術として適用可能であり、電子申請サービスの利便性向上に非常に有効であると判断できる。（「個人情報保護強化技術実装システムの開発・実証プロジェクト報告書」（平成 18 年 3 月））

ウ 運用面

- ・証明書等によっては、地方公共団体は申請者による証明書等（電子データ）の複数回印刷を認めることが可能である。複数回印刷を認めることは、特に申請者が同一の証明書等を大量に必要とする場合、申請者の手数料負担の軽減及び地方公共団体の窓口業務の効率化に資する。
- ・偽造防止技術の中には、証明書等の提出を受ける行政機関等が証明書等の真正性を検証するために、検証ソフト等を必要とするものがある。
- ・電子的に交付した文書を印刷した場合、利用者の自宅のプリンタ等の環境では、印刷方式（LBP 方式、インクジェット方式）、色合い調整、インク、精細度により効果にバラツキが生じる恐れがある。現時点では、事前に仕様を規定した特定の印刷環境で文書の印刷を行って文書を受け取る形態の運用が現実的と考えられる。（「個人情報保護強化技術実装システムの開発・実証プロジェクト報告書」（平成 18 年 3 月））

エ その他

- ・現在、実証段階の交付方法である。
- ・ペイジー、クレジット決済等の電子納付の普及も重要である。
- ・電子申請に当たり、本人確認のために住民基本台帳カード及び公的個人認証サービスに基づく電子証明書の利用を必須とする証明書等がある。

²¹ 情報を無意味な背景模様に見えるように紙面背景に埋め込む技術。

²² 目に見えない複雑な構造を画像の中に与え、特殊な判別装置の下で観察できる潜像を埋め込む技術。

²³ コピー機により複写をすると「複写」等の文字が浮かび出る技術。

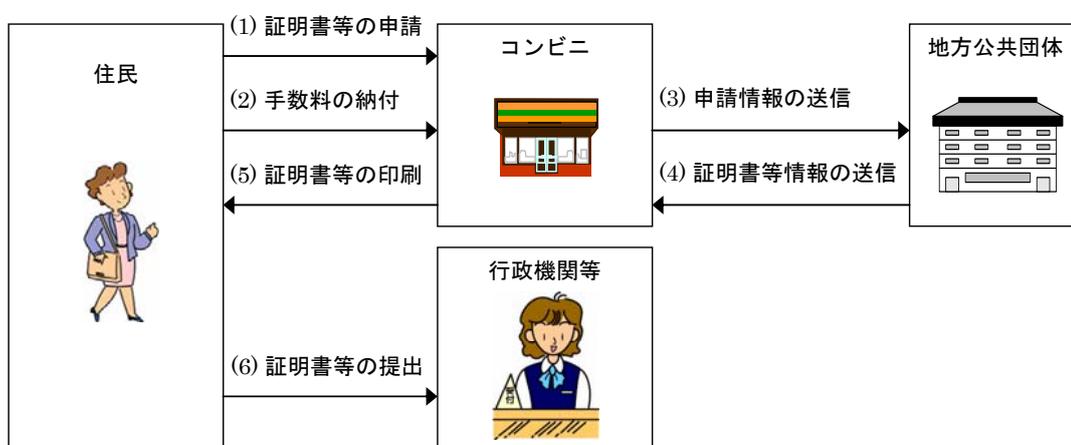
5. コンビニのキオスク端末を利用した証明書等の交付

地方公共団体はコンビニのキオスク端末を利用して証明書等を交付する。

(1) 既存事例

- ・スポーツ施設利用料金払込依頼票の交付（足立区）
- ・自賠責保険証明書の交付（損害保険会社）

(2) 標準的な申請、交付、提出のプロセス



- (1) 申請者はコンビニのキオスク端末で証明書等を申請する。
- (2) 申請者はコンビニのキオスク端末等で手数料を納付する。
- (3) コンビニのキオスク端末から地方公共団体に申請情報が送信される。
- (4) 地方公共団体はコンビニのキオスク端末に証明書等情報を送信する。
- (5) 証明書等がコンビニのキオスク端末で印刷される。
- (6) 申請者は証明書等を行政機関等に提出する。

■キオスク端末

キオスク端末とは、コンビニエンスストア等に設置される情報端末である。
チケットの申込み等をキオスク端末で行うことが可能である。

(例)



マルチコピー機
(セブン-イレブン)



Loppi
(ローソン)



Famiポート
(ファミリーマート)

(3) 特徴

ア 技術面

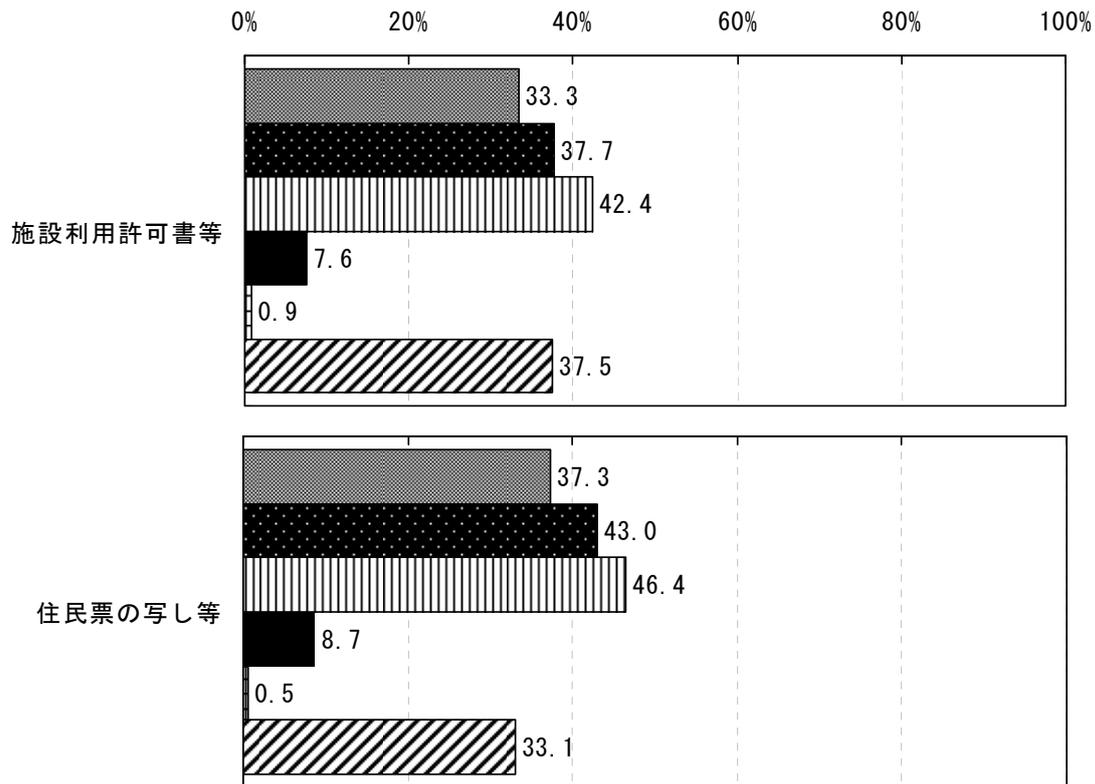
- ・キオスク端末及び印刷機が必要である。現在、キオスク端末が設置されているコンビニは、セブン-イレブン、ローソン及びファミリーマートである。
- ・キオスク端末に、閉域性の確保された通信回線を利用しているコンビニがある。
- ・通信時のセキュリティを確保するため、暗号化通信等を利用することが可能である。
- ・印刷時に、証明書等に偽造防止対策を施すことが可能である。
- ・地紋透かし技術、Image Switch 技術及び牽制文字技術は、「電子交付サービス」における印刷帳票の改竄抑止、真贋判定といった帳票保護技術として適用可能であり、電子申請サービスの利便性向上に非常に有効であると判断できる。（「個人情報保護強化技術実装システムの開発・実証プロジェクト報告書」（平成18年3月））
- ・印刷後に証明書等情報をキオスク端末から消去する機能を有しているコンビニがある。
- ・コンビニのキオスク端末を利用した証明書等の交付のために地方公共団体が構築するシステムは、既存の自動交付機システムと親和性が高いと考えられる。

イ 運用面

- ・偽造防止技術の中には、証明書等の提出を受ける行政機関等が証明書等の真正性を検証するために、検証ソフト等を必要とするものがある。
- ・継続的に運用していくためには、コンビニ経営上、事業として成立する必要がある。

- ・電子交付等に関する住民アンケート結果によれば、多くの住民は証明書等がコンビニ等の従業員の目に触れることや従業員の人為的なミス（渡し間違い等）に不安を感じており、そうした不安を解消する必要がある。

図表 コンビニ等における証明書等の交付について（3つまで回答）



- 1. 公的な証明書等を民間事業者が扱うことに抵抗がある
- 2. 証明書等の記載内容が、コンビニや郵便局の従業員の目に触れることに抵抗がある
- 3. コンビニや郵便局の従業員の人為的なミス（渡し間違い等）に不安がある
- 4. コンビニや郵便局に設置されるキオスク端末の操作方法が難しそうな印象がある
- 5. その他
- 6. 特に抵抗感や不安は感じない

ウ その他

- ・普及のためには、交付手続の標準化が重要である。（p.53を参照のこと）
- ・本人確認のために、住民基本台帳カード及び公的個人認証サービスに基づく電子証明書を利用することも可能である。

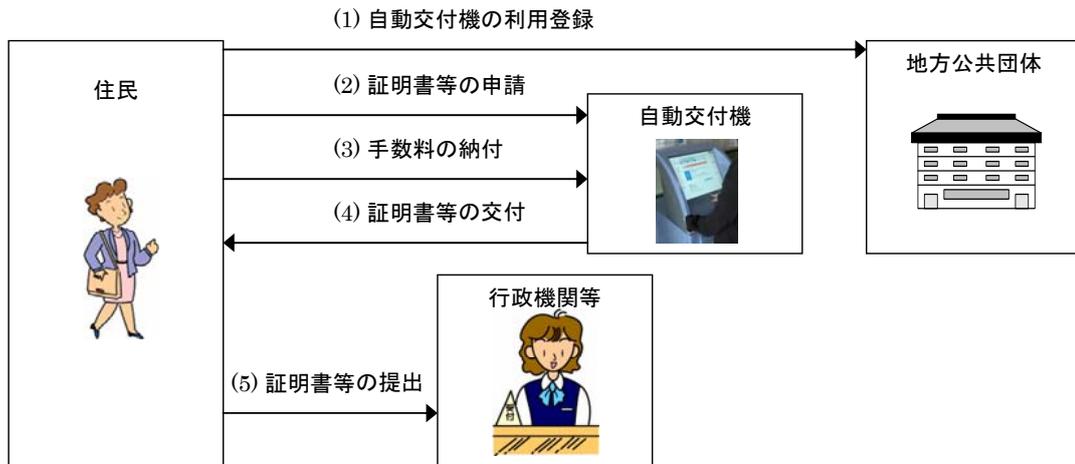
6. 自動交付機を利用した証明書等の交付

地方公共団体は自動交付機を利用して証明書等を交付する。

(1) 既存事例

- ・住民票の写し、印鑑登録証明書、納税証明書等の交付（複数の地方公共団体）

(2) 標準的な申請、交付、提出のプロセス



- (1) 申請者は地方公共団体の窓口で自動交付機の利用登録を行う。
- (2) 申請者は自動交付機で証明書等を申請する。
- (3) 申請者は自動交付機で手数料を納付する。
- (4) 証明書等が自動交付機で印刷される。
- (5) 申請者は証明書等を行政機関等に提出する。

(3) 特徴

ア 制度面

- ・住民票の写し、印鑑登録証明書等の交付については、「住民票の写し等及び印鑑登録証明書に係る自動交付機の設置場所の選定にあたり考慮すべき事項及び安全対策等について」（平成 17 年 3 月 28 日付け総行市第 249 号総務省自治行政局市町村課長通知）に留意事項等が定められている。

イ 技術面

- ・ 地方公共団体が自ら自動交付機を設置・運用する必要がある。
- ・ 通信時のセキュリティを確保するため、閉域性の確保された通信回線、暗号化通信等を利用することが可能である。
- ・ 自動交付機システムは基幹業務システムと関連が深いと考えられるため、基幹業務システムとの連携に留意する必要がある。

ウ 運用面

- ・ 改ざん防止用紙²⁴（専用紙）を利用することが可能である。

エ その他

- ・ 本人確認のために、住民基本台帳カード及び公的個人認証サービスに基づく電子証明書を利用することも可能である。

²⁴ 改ざん防止用紙に施されている主な偽造防止対策としては、牽制文字、示温インク（指で触れると体温に反応して色が短時間消える特殊インク）、マイクロ文字（コピー機では再現できない極小の特殊文字）及び透かしがある。

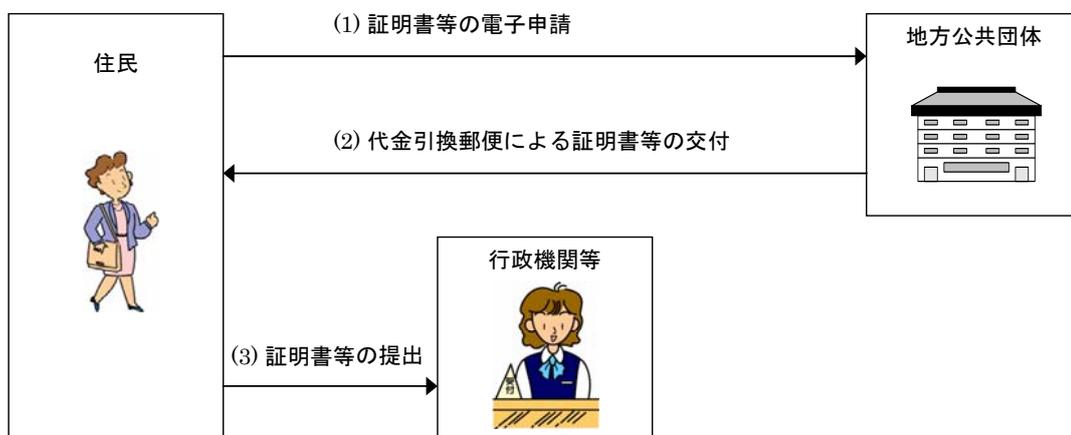
7. 郵便による証明書等の交付

地方公共団体は代金引換郵便により証明書等を申請者の住所に郵送する。

(1) 既存事例

- ・住民票の写し、納税証明書等の交付（複数の地方公共団体）

(2) 標準的な申請、交付、提出のプロセス



- (1) 申請者は証明書等を電子申請する。
- (2) 地方公共団体は、代金引換郵便により証明書等を申請者の住所に郵送する。
- (3) 申請者は証明書等を行政機関等に提出する。

(3) 特徴

ア 運用面

- ・証明書等の交付手数料に加え、郵便料金²⁵、代金引換料²⁶及び送金料金²⁷が申請者の負担となる。
- ・申請者が納付した手数料等は、ゆうちょ銀行口座への送金又は普通為替で地方公共団体に送金される。
- ・手数料の納付方法として、ペイジー、クレジット決済等の電子納付を利用することも考えられる。
- ・改ざん防止用紙（専用紙）を利用することが可能である。

²⁵ 証明書等を郵送する料金。

²⁶ 証明書等と引き替えに申請者から代金を預かる料金。

²⁷ 代金を地方公共団体に送金する料金。

イ その他

- ・電子申請に当たり、本人確認のために住民基本台帳カード及び公的個人認証サービスに基づく電子証明書の利用を必須とする証明書等がある。

次の図表は、各交付方法について偽造防止対策、通信時のセキュリティ確保方法等の主な特徴をまとめたものである。

図表 各交付方法の主な特徴（その1）

交付方法	偽造防止対策	通信時のセキュリティ確保方法
電子署名の付与された証明書等の電子交付	・電子署名	・暗号化通信等
電子署名の付与されていない証明書等の電子交付	（偽造防止対策は施さない）	・暗号化通信等
照会番号の交付	（証明書等を交付しないため、偽造防止対策は不要）	・暗号化通信等
偽造防止対策の施された証明書等の電子交付	・Image Switch 技術、牽制文字技術等	・暗号化通信等
コンビニのキオスク端末を利用した証明書等の交付	・Image Switch 技術、牽制文字技術等	・閉域性の確保された通信回線 ・暗号化通信等
自動交付機を利用した証明書等の交付	・改ざん防止用紙（専用紙）	・閉域性の確保された通信回線 ・暗号化通信等
郵便による証明書等の交付	・改ざん防止用紙（専用紙）	（郵送）

図表 各交付方法の主な特徴（その2）

交付方法	偽造防止対策等以外の主な特徴
電子署名の付与された証明書等の電子交付	<ul style="list-style-type: none"> ・法令の規定により書面等により行うこととしている処分通知等について、電子署名の付与された証明書等の電子交付を導入するためには、法令等の整備が必要である。 ・普及には、電子署名の付与された証明書等の提出を受け入れる行政機関等の拡大が必要である。
電子署名の付与されていない証明書等の電子交付	<ul style="list-style-type: none"> ・普及には、電子署名の付与されていない証明書等の提出を受け入れる行政機関等の拡大が必要である。
照会番号の交付	<ul style="list-style-type: none"> ・偽造防止対策が必要とされる証明書等について、照会番号の提出を受けた行政機関等は、照会番号に係る情報を印刷した控えしか保存することができず、有効な証明書等を保存することができない。
偽造防止対策の施された証明書等の電子交付	<ul style="list-style-type: none"> ・現在、実証段階の交付方法である。
コンビニのキオスク端末を利用した証明書等の交付	<ul style="list-style-type: none"> ・現在、キオスク端末が設置されているコンビニは、セブン-イレブン、ローソン及びファミリーマートである。 ・電子交付等に関する住民アンケート結果によれば、多くの住民は証明書等がコンビニ等の従業員の目に触れることや従業員の人為的なミス（渡し間違い等）に不安を感じており、そうした不安を解消する必要がある。 ・普及のためには、交付手続の標準化が重要である。
自動交付機を利用した証明書等の交付	<ul style="list-style-type: none"> ・地方公共団体が自ら自動交付機を設置・運用する必要がある。
郵便による証明書等の交付	<ul style="list-style-type: none"> ・証明書等の交付手数料に加え、郵便料金が申請者の負担となる。

第3. 証明書等の類型化

証明書等の種類により、適した電子交付等の方法は異なると考えられることから、電子交付等の導入に向けた検討を行うに当たり、証明書等をその特徴によって類型化する。

1. 対象とする証明書等

「電子自治体オンライン利用促進指針」において定めるオンライン利用促進対象手続の選定に当たり、検討対象とした27手続²⁸のうち、以下の手続に係る主な証明書等を類型化の対象とする。

- ・オンライン利用促進対象手続のうち、平成18年度のオンライン化実施団体における総手続数が多く（200,000件以上）、証明書等を受け取るため地方公共団体の窓口に行く必要があると考えられる手続
- ・現行の交付方法では証明書等を受け取るため地方公共団体の窓口へ足を運ぶ必要があり、オンライン化の効果が期待できないことからオンライン利用促進対象手続から除外された手続（パスポート関係申請は除く。）

■対象とする証明書等（10種）

- ・施設利用許可書（文化・スポーツ施設等の利用予約等）
- ・入札参加資格確認通知書（入札参加資格審査申請等）
- ・道路占用許可書（道路占用許可申請等）
- ・落札者決定通知書（入札）
- ・職員採用試験の受験票（職員採用試験申込）
- ・住民票の写し（住民票の写し等の交付申請）
- ・印鑑登録証明書（印鑑登録証明書の交付申請等）
- ・課税証明書（課税証明書、課税台帳記載事項証明書の交付申請）
- ・納税証明書（納税証明書の交付申請）
- ・戸籍の附票の写し（戸籍の附票の写しの交付申請）

²⁸ 都道府県、政令市、県庁等所在市において、平成17年度上期に総手続件数が500件以上の手続のうち、複数団体でオンライン化され、オンラインでの利用実績のある手続。そのうち、21手続がオンライン利用促進対象手続に選定された。

(参考)

オンライン利用促進対象手続 (21 手続)

- ・図書館の図書貸出予約等
- ・文化・スポーツ施設等の利用予約等
- ・粗大ごみ収集の申込
- ・水道使用開始届等
- ・地方税申告手続 (eLTAX)
- ・入札参加資格審査申請等
- ・道路占用許可申請等
- ・研修・講習・各種イベント等の申込
- ・浄化槽使用開始報告等
- ・入札
- ・産業廃棄物の処理、運搬の実績報告等
- ・犬の登録申請、死亡届等
- ・自動車税住所変更届等
- ・港湾関係手続
- ・職員採用試験申込
- ・公文書開示請求
- ・感染症調査報告等
- ・食品営業関係の届出
- ・特定化学物質排出量届等
- ・後援名義の申請等
- ・暴力団による不当な行為の防止等に関する責任者選任届等

現行の交付方法では証明書等を受け取るため地方公共団体の窓口へ足を運ぶ必要があり、オンライン化の効果が期待できないことからオンライン利用促進対象手続から除外された手続 (パスポート関係申請は除く。) (5 手続)

- ・住民票の写し等の交付申請
- ・印鑑登録証明書の交付申請等
- ・課税証明書、課税台帳記載事項証明書の交付申請
- ・納税証明書の交付申請
- ・戸籍の附票の写しの交付申請

2. 証明書等の類型化

証明書等のうち、高度な偽造防止対策が求められるものを「類型1：住民票の写し型」として分類する。類型1以外の証明書等で、主に住民に交付するものを「類型2：施設利用許可書型」、主に事業者に交付するものを「類型3：落札者決定通知書型」として分類する。

(1) 類型1：住民票の写し型

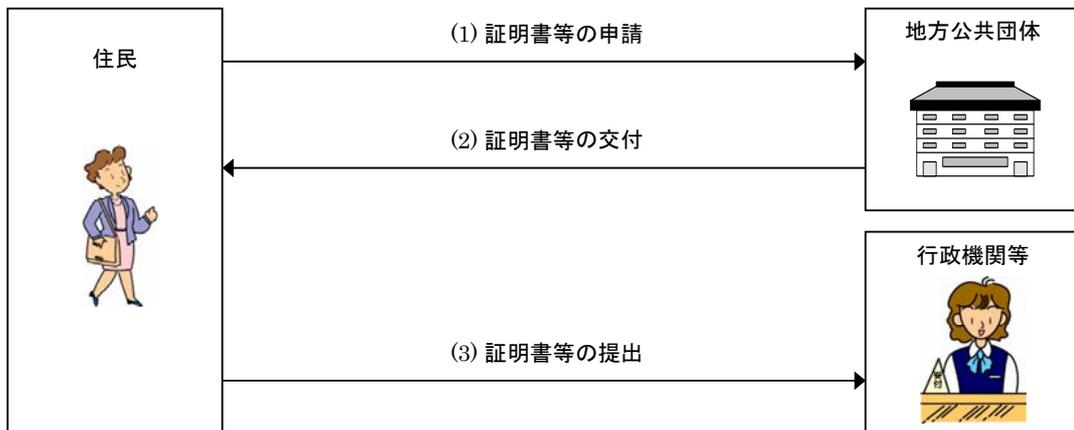
ア 証明書等

- ・住民票の写し
- ・印鑑登録証明書
- ・課税証明書
- ・納税証明書
- ・戸籍の附票の写し

イ 証明書等の特徴

- ・高度な偽造防止対策が求められる。
- ・証明書等によっては、交付時に厳格な本人確認が求められる。
- ・証明書等の提出先が、証明書等を交付した地方公共団体に限られない。

ウ 標準的な申請、交付、提出のプロセス



(2) 類型 2 : 施設利用許可書型

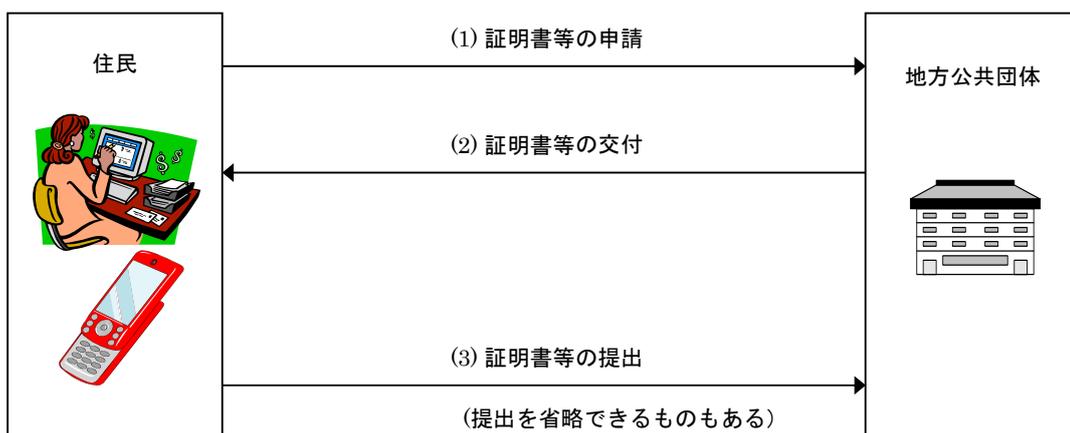
ア 証明書等

- ・施設利用許可書
- ・職員採用試験の受験票

イ 証明書等の特徴

- ・証明書等の提出先は証明書等を交付した地方公共団体であり、証明書等の提出時に地方公共団体は本人確認等を行うことができる。そのため、偽造防止対策の必要性は高くない。
- ・証明書等によっては、地方公共団体への提出を省略できる。
- ・既に電子交付を実現している地方公共団体がある。

ウ 標準的な申請、交付、提出のプロセス



(3) 類型3：落札者決定通知書型

ア 証明書等

- ・入札参加資格確認通知書
- ・道路占用許可書
- ・落札者決定通知書

イ 証明書等の特徴

- ・主に事業者に交付する証明書等である。
- ・偽造防止対策が求められる。
- ・行政機関等に提出しない証明書等もある。
- ・既に電子交付を実現している地方公共団体がある。

ウ 標準的な申請、交付、提出のプロセス



次の図表は、各類型について該当する証明書等及び主な特徴をまとめたものである。

図表 証明書等の類型化

類型	証明書等	主な特徴
<p>類型 1 住民票の写し型</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 住民票の写し ・ 印鑑登録証明書 ・ 課税証明書 ・ 納税証明書 ・ 戸籍の附票の写し 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高度な偽造防止対策が求められる。 ・ 証明書等によっては、交付時に厳格な本人確認が求められる。
<p>類型 2 施設利用許可書型</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設利用許可書 ・ 職員採用試験の受験票 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 証明書等の提出先は証明書等を交付した地方公共団体である。 ・ そのため、偽造防止対策の必要性は高くない。 ・ 既に電子交付を実現している地方公共団体がある。
<p>類型 3 落札者決定通知書型</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 入札参加資格確認通知書 ・ 道路占用許可書 ・ 落札者決定通知書 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 偽造防止対策が求められる。 ・ 既に電子交付を実現している地方公共団体がある。

第4. 各類型に係る電子交付等の導入に向けた検討

1. 電子交付等のあるべき姿

住民や企業等、利用者の利便性向上の観点からは、証明書等の申請から手数料の納付、証明書等の受取及び提出までの一連の手続は、可能な限り低い利用コストで、迅速に行えるようにすべきである。そのためには、一連の手続がオンラインで完結することが望ましい。

自宅等のパソコンから手続を行うことを想定する場合、オンラインで完結させるためには、証明書等を電子データで受け取り、電子データで利用できる仕組みが必要である。この要件を満たす証明書等の交付方法としては、「電子署名の付与された証明書等の電子交付」、「電子署名の付与されていない証明書等の電子交付」及び「照会番号の交付」の3つを挙げることができる。この3つのうちでも、電子交付等の導入に向けた検討に当たっては、次表のとおり、「電子署名の付与された証明書等の電子交付」及び「電子署名の付与されていない証明書等の電子交付」の2つを優先的に検討すべきである。

図表 オンラインで完結する交付方法

交付方法	偽造防止対策が必要とされる証明書等	偽造防止対策が必要とされない証明書等
電子署名の付与された証明書等の電子交付	<ul style="list-style-type: none"> 適している。 	<ul style="list-style-type: none"> 地方公共団体の費用負担がより軽い「電子署名の付与されていない証明書等の電子交付」で十分である。
電子署名の付与されていない証明書等の電子交付	<ul style="list-style-type: none"> 必要とされる偽造防止対策を施すことができない。 	<ul style="list-style-type: none"> 適している。
照会番号の交付	<ul style="list-style-type: none"> 照会番号の提出を受けた行政機関等が保存できるのは照会番号に係る情報のみであり、有効な証明書等を保存することができないという課題がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 地方公共団体の費用負担がより軽い「電子署名の付与されていない証明書等の電子交付」で十分である。

2. 各類型と親和性の高い交付方法

上記1. の考え方を踏まえ、電子交付等の導入に向け、証明書等の各類型の特徴、各交付方法の特徴及び電子交付等に関する住民アンケート結果を参考に、各類型と親和性が高いと考えられる交付方法を整理する。

(1) 類型1：住民票の写し型

1) 類型1に適した交付方法

ア 電子署名の付与された証明書等の電子交付

類型1においては、高度な偽造防止対策が求められ、また、証明書等の提出先は証明書等を交付した地方公共団体に限られない。したがって、類型1に最も適する電子交付は「電子署名の付与された証明書等の電子交付」である。

しかし、「電子署名の付与された証明書等の電子交付」を本格的に実現するためには、自宅等との通信時のセキュリティ確保、電子署名の付与された証明書等の提出を受け入れる行政機関等の拡大等、様々な課題を解決する必要があることから、中・長期的な視点での検討が求められる。

そこで、短期的に実現可能な方法として、類型1の証明書等を紙の形で受け取り、利用することを前提とする「コンビニのキオスク端末を利用した証明書等の交付」、「自動交付機を利用した証明書等の交付」及び「郵便による証明書等の交付」による利用者の利便性向上の可能性を併せて検討しておくことが適当である。

イ コンビニのキオスク端末を利用した証明書等の交付

地方公共団体の窓口以外の場所で証明書等の交付を受けるという点で類似する「コンビニのキオスク端末を利用した証明書等の交付」と「自動交付機を利用した証明書等の交付」を比較する。

コンビニのキオスク端末が既に全国に多数設置されているのに対し²⁹、自動交付機の設置台数は少数にとどまる上³⁰、増設には相当の費用負担が必要となる。また、自動交付機は設置した地方公共団体によって運用されることから、その設置場所は原則として当該地方公共団体の地域内に限定される。

キオスク端末という既存のインフラを活用し、効率的に、全国規模で証明書等を交付することができるという点において、「コンビニのキオスク端末を利用した証明書等の交付」は「自動交付機を利用した証明書等の交付」に比較して、優れているといえる。

²⁹ キオスク端末はセブン-イレブン（国内11,876店（平成20年2月6日現在））、ローソン（国内8,576店（平成19年11月末現在））、ファミリーマート（国内7,080店（平成19年12月末現在））に設置されている。ただし、店舗によってキオスク端末が設置されていない場合がある。

³⁰ 258団体791台（平成18年10月1日現在）。

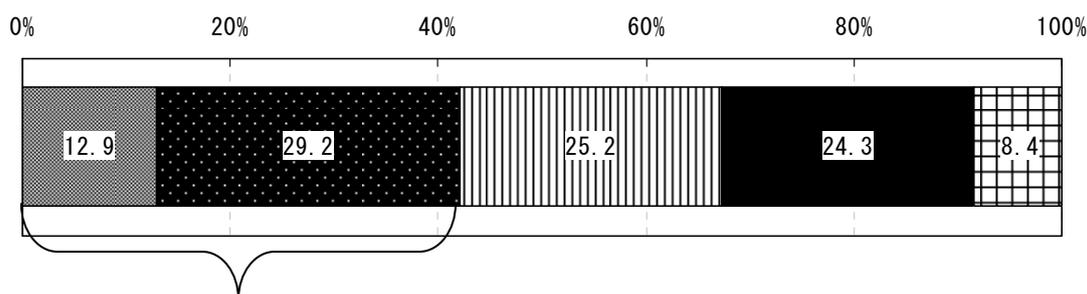
ウ 郵便による証明書等の交付

自宅等で証明書等の交付を受けることが可能な点で、「郵便による証明書等の交付」は今後も利用者の利便性向上に資する交付方法であると考えられる。また、郵便のユニバーサルサービスという性質に着目すれば、コンビニのキオスク端末が存在しない地域等を含め、全国で導入可能であるという意味において、「郵便による証明書等の交付」が果たしうる役割は大きい。

以上から、類型1に適した交付方法としては、「電子署名の付与された証明書等の電子交付」、「コンビニのキオスク端末を利用した証明書等の交付」及び「郵便による証明書等の交付」が挙げられる。

なお、電子交付等に関する住民アンケート結果によれば、住民票の写し等について、コンビニ等での証明書等の交付を希望する住民が最も多く、「電子署名の付与された証明書等の電子交付」及び「郵便による証明書等の交付」を希望する住民も少なくない。

図表 希望する交付方法（住民票の写し等）



コンビニ等での証明書等の交付 (42.1%)

- 1. 証明書等の交付申請、受け取りの一連の手続をコンビニ・郵便局で行う方法
- 2. 交付申請を自宅等のパソコンで、証明書等の受け取りをコンビニ・郵便局で行う方法
- 3. 交付申請をオンラインで行い、証明書等を郵送によって受け取る方法
- 4. 電子署名つき証明書等をオンラインで受け取る方法
- 5. 証明書等のデータ表示用アクセス番号をオンラインで受け取る方法

2) 留意すべき事項

「電子署名の付与された証明書等の電子交付」、「コンビニのキオスク端末を利用した証明書等の交付」及び「郵便による証明書等の交付」の導入に当たって留意すべき事項は、それぞれ以下のとおりである。

ア 電子署名の付与された証明書等の電子交付

- ・ 法令の規定により書面等により行うこととしている処分通知等について、電子署名の付与された証明書等の電子交付を導入するためには、法令等の整備が必要である。

- ・ 証明書等の提出を受ける行政機関等が証明書等の真正性を検証するためには、検証ソフト等が必要である。
- ・ 普及には、電子署名の付与された証明書等の提出を受け入れる行政機関等の拡大が必要である。
- ・ 交付された証明書等の行政機関等への提出方法について検討することが重要である。
(以下の三菱東京 UFJ 銀行の事例を参照のこと)
- ・ 確保すべき通信時のセキュリティ水準について検討する必要がある。

■事例（三菱東京 UFJ 銀行による電子申告データ及び電子納税証明書の受付）

三菱東京 UFJ 銀行は「e-決算受付」 (<https://e-tax.bk.mufg.jp/>) で電子申告データ及び電子納税証明書の提出を受け付けている。三菱東京 UFJ 銀行の取引先企業は、「e-決算受付」を経由して国税庁の e-Tax システムにアクセスし、国税庁サーバに保存されている電子申告データ及び電子納税証明書をダウンロードし、三菱東京 UFJ 銀行に送信する。その結果、三菱東京 UFJ 銀行は国税庁サーバに保存されている取引先企業の電子申告データ及び電子納税証明書を受け取ることができる。

イ コンビニのキオスク端末を利用した証明書等の交付

a) 自動交付機の安全対策等に係る通知との整合性

- ・ 住民票の写し、印鑑登録証明書等の交付については、「住民票の写し等及び印鑑登録証明書に係る自動交付機の設置場所の選定にあたり考慮すべき事項及び安全対策等について」（平成 17 年 3 月 28 日付け総行市第 249 号総務省自治行政局市町村課長通知）に留意する必要がある。

b) コンビニの従業員等を介さない証明書等の交付の必要性

- ・ 電子交付等に関する住民アンケート結果によると、多くの住民が従業員の人為的なミス（渡し間違い等）に不安を感じている。そのため、コンビニのキオスク端末で印刷された証明書等を住民が直接受け取ること等により、コンビニの従業員等を介さずに証明書等を交付することが重要である。

c) 普通紙の利用の検討

- ・ 現在、地方公共団体では住民票の写し等に改ざん防止用紙（専用紙）を利用している。しかし、コンビニのキオスク端末を利用した証明書等の交付については、全国のコンビニまで専用紙を運ぶ負担及びキオスク端末において専用紙を盗取されないよう管理する負担は極めて重い。このため、印刷時に普通紙に高度な偽造防止対策を施して利用することにより、専用紙の利用に代えることを検討すべきである。

d) 交付手続の標準化

- ・コンビニのキオスク端末を利用した証明書等の交付の普及のためには、交付手続の標準化が非常に重要である。各コンビニの交付手続の標準化によって、申請者は全国どこのコンビニでも同じように証明書等を受け取ることができる。また、各地方公共団体の交付手続の標準化によって、コンビニは全国の地方公共団体の証明書等の交付サービスを効率的に提供することができる。
- ・標準化すべきものとしては、交付プロセス、本人確認のために利用するカード、キオスク端末の操作方法等が挙げられる。本人確認のために利用するカードの標準化に当たっては、全国共通の住民基本台帳カードを利用することが考えられる。

e) 共通基盤の整備

- ・多くの地方公共団体がコンビニのキオスク端末を利用した証明書等の交付を導入する段階においては、各地方公共団体と各コンビニが個別にネットワーク等を整備することは現実的でない。セキュリティを確保しつつ効率的にネットワーク等を整備するため、将来的には LGWAN の活用等による共通基盤の整備について検討する必要がある。

ウ 郵便による証明書等の交付

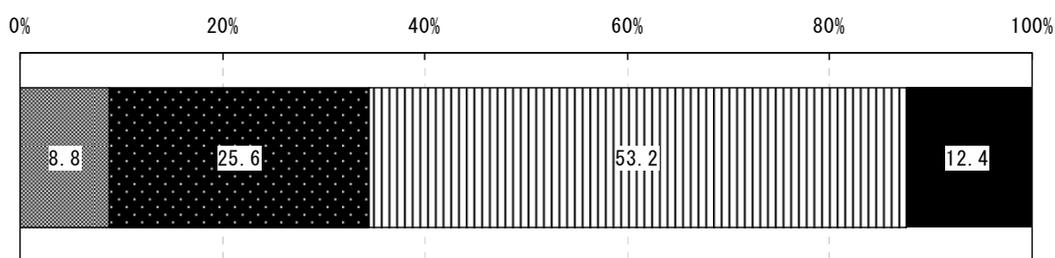
- ・手数料等の納付方法として、ペイジー、クレジット決済等の電子納付を利用することにより、代金引換郵便を利用する場合には申請者の負担となる代金引換料（250円）及び送金料金（120円）を省くことができる。

(2) 類型2：施設利用許可書型

類型2については、偽造防止対策の必要性が高くないため、親和性の高い交付方法は「電子署名の付与されていない証明書等の電子交付」と考えられ、既に導入している地方公共団体もある。なお、施設利用許可書については、自宅等のパソコンではなく携帯電話等に対して「電子署名の付与されていない証明書等の電子交付」を行うことも可能である。

電子交付等に関する住民アンケート結果によれば、施設利用許可書等について、証明書等のデータの受け取りを自宅等のパソコンで行うことを希望する住民が最も多く、5割を超えている。

図表 希望する交付方法（施設利用許可書等）



- 1. 証明書等の交付申請、受け取りの一連の手続をコンビニ・郵便局で行う方法
- 2. 交付申請を自宅等のパソコンで、証明書等の受け取りをコンビニ・郵便局で行う方法
- 3. 交付申請、証明書等のデータの受け取りを自宅等のパソコンで行う方法
- 4. 交付申請をオンラインで行い、証明書等を郵送によって受け取る方法（郵送料は申請者の負担となります。）

（3）類型3：落札者決定通知書型

類型3については、偽造防止対策が求められるため、親和性の高い交付方法は「電子署名の付与された証明書等の電子交付」と考えられ、既に導入している地方公共団体もある。

入札参加資格審査申請等及び入札については、平成20年1月1日時点で200以上の地方公共団体で、複数の公共発注機関に適用可能な汎用性の高い電子入札コアシステムが運用されている。電子入札コアシステムでは、入札参加資格確認通知書及び落札者決定通知書について職責証明書による電子署名を付与する機能を利用することが可能である。

次の図表は、証明書等の各類型と親和性の高い交付方法をまとめたものである。

図表 証明書等の各類型と親和性の高い交付方法

証明書等の類型	親和性の高い交付方法
類型1 住民票の写し型	<ul style="list-style-type: none"> ・ 電子署名の付与された証明書等の電子交付（自宅のパソコン等） ・ コンビニのキオスク端末を利用した証明書等の交付 ・ 郵便による証明書等の交付
類型2 施設利用許可書型	<ul style="list-style-type: none"> ・ 電子署名の付与されていない証明書等の電子交付（自宅のパソコン等）
類型3 落札者決定通知書型	<ul style="list-style-type: none"> ・ 電子署名の付与された証明書等の電子交付（事業所のパソコン等）

第5. 電子交付等の導入に当たっての一般的留意事項

1. 証明書等の省略

長期的には、証明書等の交付の省略を検討することが重要である。例えば、平成15年4月1日から、住民基本台帳ネットワークシステムを利用した本人確認により、都道府県パスポートセンター（旅券事務所）でパスポートを申請する際には、原則として住民票の写しの提出が不要となった。これは、住民基本台帳ネットワークシステムの活用により、証明書等の交付の省略に成功した事例である。

また、現在、内閣官房IT担当室電子政府推進管理室においては、国民や企業にとって飛躍的に簡素で便利、かつ効率的な行政サービスの実現に向け、国・地方の枠を超えた電子行政窓口サービスの展開を念頭に置き、フロントオフィスとバックオフィス及びバックオフィス相互間の連携並びに民間手続との連携等を図ることにより、様々な行政手続を基本的にワンストップで簡便に行える次世代の電子行政サービス基盤の標準モデルを平成22年度を目途に構築するため、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での検討を進めている。

2. 電子交付等の費用対効果

電子交付等の導入に当たっては、費用対効果を考慮する必要がある。その際には、証明書等を1枚交付するために要する費用を算定し、電子交付等の費用対効果を判断することが望ましい。また、電子交付等の導入目的を地方公共団体の窓口業務の効率化と住民の利便性の向上に区別した上で、それぞれの効果を検証する必要がある。

3. 電子交付等の普及対策

電子交付等の普及のためには、住民の立場に立ったわかりやすい情報提供を行うことが求められる。このため、電子交付等のサービスを提供する側である地方公共団体の職員に対する研修の徹底も重要である。特に地方公共団体で窓口業務に従事する職員は日常的に住民と接することから、電子交付等について理解を深め、利用のメリット、利用方法等について住民にわかりやすく説明できるようにしておく必要がある。

また、電子交付等の利用に対するインセンティブ付与も有効である。直近の事例としては、所得税の確定申告をe-Taxで行うと、最高5,000円の所得税の税額控除を受けることができるようになった結果³¹、手続に必要な住民基本台帳カードの交付枚数及び公的個人認証サービスに基づく電子証明書の発行件数が増えている。こうした事例も参考にしながら、インセンティブの導入に向けた検討も行うべきである。

³¹ 本人の電子署名及び電子証明書を付して電子申告する必要がある。また、税額控除を受けることができるのは平成19年分又は平成20年分のいずれか1回である。

