

3 オンライン手続の負担軽減

調査の結果	説明図表番号
<p>(1) 本人確認方法の簡素化</p> <p>オンライン手続は、行政機関に出向く移動時間や待ち時間の節約、24時間利用可能な利便性、交通費や郵送費の節約といったメリットを有するが、その利用率は平成23年度で38.5%となっている（前述1(1)参照）。</p> <p>また、オンライン利用率は、手続分野によって、輸出入・港湾（95.3%）から社会保険・労働保険（2.7%）まで相当の幅がある。</p> <p>平成20年度に行われた「電子政府評価委員会アンケート調査結果」によれば、オンライン申請の利用阻害要因として、「電子証明書の取得やICカードリーダーの購入が面倒・困難」を挙げるものが、個人、事業者とも、65%前後となっており、他の選択肢と比較して圧倒的に多い。</p> <p>これは、本人確認及び改ざん防止のための暗号化技術を用いた「電子署名」が行われているときは、電磁的記録の情報は、真正に成立したものと推定される（電子署名及び認証業務に関する法律（平成12年法律第102号）第3条）ことから、多くのオンライン手続で、電子証明書方式による本人確認方法が採られているためである。</p> <p>このような状況を踏まえ、「新たなオンライン利用に関する計画」では、オンライン利用の改善に向けた共通的な取組方針の一つとして、オンライン利用時における本人確認方法に係る見直しが掲げられ、①リスクの影響度を踏まえた合理的な認証方式を選択することを目的とした本人確認方法を含めた認証方式の再点検、②士業者による代理申請時の申請者本人の電子署名の省略等が求められている。</p> <p>オンライン手続には、利用者の利便性を向上させる側面に加え、行政機関が申請・届出等を電子的に処理することを通じた行政事務の効率化を推進する側面もあるため、更なるオンライン利用の推進が重要である。</p> <p>今回、オンライン手続の本人確認方法について調査した結果、次のとおり、改善が必要な事項がみられた。</p>	<p>図表3-(1)-①</p> <p>図表3-(1)-②</p>
<p>ア 士業者による代理申請時に申請者本人の電子署名を求めているもの</p> <p>社会保険労務士が代理申請を行う申請・届出等で、代理者の電子署名に加えて、申請者本人、事業主、被保険者又は産業医の電子署名を求めていることを一因として、オンライン手続の利用率が1%を下回る例がみられた（4事例）。</p>	<p>事例3-(1)-ア-①～④</p>
<p>イ 国家試験のオンライン受付に電子署名を求めているもの</p> <p>国家試験のオンライン受付に電子署名を求めているため、利用が皆無となっている例がみられた（1事例）。</p>	<p>事例3-(1)-イ</p>

【所見】

したがって、関係府省は、オンライン手続の本人確認方法に関する負担軽減を図る観点から、次の措置を講ずる必要がある。

- ① 士業者が電子署名を行う代理申請では、申請者本人等の電子署名を省略すること。(厚生労働省)
- ② 国家試験のオンライン受付において、受験者の電子署名を省略すること。(金融庁)

図表 3-(1)-① 重点手続の分野別オンライン利用率

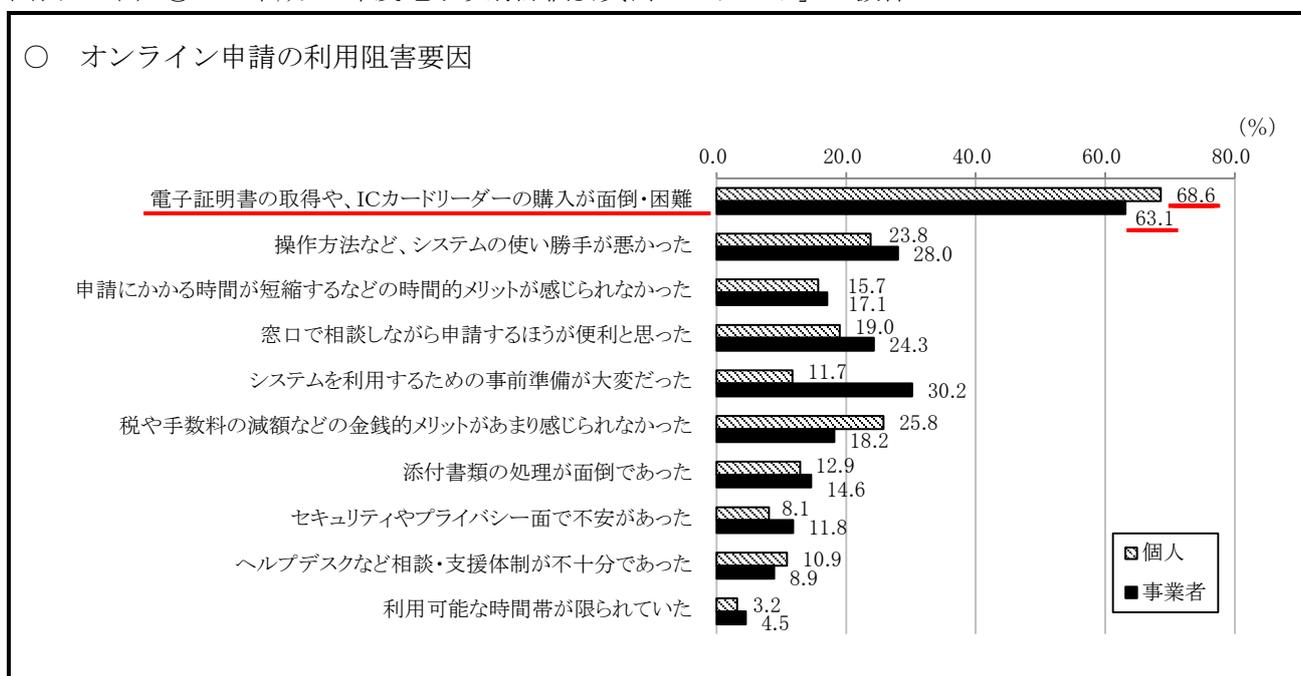
(単位：%)

手続分野 (手続数)	平成21年度	平成22年度	平成23年度
オンラインでの利用が可能な手続	31.5	31.8	38.5
うち重点手続 (71手続)	33.5	37.1	40.4
登記(5手続)	44.6	50.0	54.0
輸出入・港湾(20手続)	94.3	94.9	95.3
国税(15手続)	42.9	46.9	50.8
社会保険・労働保険(21手続)	1.4	1.7	2.7
産業財産権出願(1手続)	93.0	93.6	94.2
自動車登録(1手続)	10.1	24.9	50.8
生命保険関係(2手続)	100.0	100.0	100.0
無線局(2手続)	63.5	63.8	57.0
採捕数量等の報告(1手続)	99.8	99.8	98.8
経済産業統計(2手続)	35.0	36.5	36.2
特殊車両通行許可(1手続)	48.1	61.3	65.1

(注) 1 「行政手続オンライン化等の状況」(総務省行政管理局)に基づき当省が作成した。

2 オンライン利用率とは、申請件数のうちオンラインを利用して行われたものの割合である。

図表 3-(1)-② 「平成 20 年度電子政府評価委員会アンケート」 <抜粋>



(注) 「平成 20 年度電子政府評価委員会アンケート調査結果」による。

事例3-(1)-ア-①

府 省 名 厚生労働省
関係法令名 労働基準法（昭和22年法律第49号）
件 名 1年単位の変形労働時間制に関する協定届、時間外労働・休日労働に関する協定届、就業規則（変更）届

調 査 結 果 使用者は、労働者の過半数で組織する労働組合又は労働者の過半数を代表する者との書面による協定を所轄労働基準監督署長に届け出たときは、協定で定めた1年以内の期間を平均し、1週間当たりの労働時間が40時間を超えない範囲において、労働基準法第32条で定める労働時間（法定労働時間）を超えて労働させることができる（労働基準法第32条の4第1項、第32条の4第4項）。

また、使用者は、労働者の過半数で組織する労働組合又は労働者の過半数を代表する者との書面による協定を所轄労働基準監督署長に届け出ることにより、法定労働時間を超えて労働させることができる（労働基準法第36条第1項）。

さらに、常時10人以上の労働者を使用する使用者は、就業規則を作成し、所轄労働基準監督署長に届け出なければならない（労働基準法第89条第1項）。

これらの届出を、社会保険労務士が、オンラインを利用して行う場合、社会保険労務士及び使用者の電子署名（本人確認及び改ざん防止のための暗号化技術を用いた電子的徴証）が必要であるため、これを一因として、オンライン利用率が低調となっていると考えられる。

これらの手続は、オンラインを利用する場合には電子証明書の取得が、書面で行う場合には押印が必要である。

しかし、調査対象とした社会保険労務士は、他の手続（注）と同様に、使用者の電子署名を委任状の添付に代えることとすれば、オンライン利用が行いやすくなり、手続の迅速化など被保険者の利便性が高まるとしている。

（注） 例えば、健康保険・厚生年金保険被保険者報酬月額算定基礎届、健康保険・厚生年金保険賞与支払届、雇用保険被保険者資格取得届、雇用保険被保険者資格喪失届などの手続では、平成20年6月から、事業主などの電子署名を「提出代行証明」の添付に代えた結果、オンライン利用率が比較的高いものとなっている。

なお、「オンライン利用促進のための行動計画」（平成18年3月29日厚生労働省情報政策会議決定）では、これら3手続について、社会保険労務士がオンラインを利用して代理申請を行う場合における事業主の電子署名の省略を検討することとされている。

表 オンライン利用の状況（平成23年度）

手続名	全届出件数	オンライン利用	割合
1年単位の変形労働時間制に関する協定届	29.1万件	219件	0.08%
時間外労働・休日労働に関する協定届	119万件	877件	0.07%
就業規則(変更)届	43.8万件	2,071件	0.47%

(注) 当省の調査結果による。

改善の方向

厚生労働省は、社会保険労務士がオンラインを利用して代理申請を行う場合、既に使用者の電子署名を委任状の添付に代えている他の手続の実施状況等を踏まえ、オンライン手続の本人確認方法に関する負担軽減を図る観点から、使用者の電子署名を委任状の添付に代えることにより省略することの適否について検討する必要がある。

事例3-(1)-ア-②

府 省 名 厚生労働省
関係法令名 厚生年金保険法（昭和29年法律第115号）
件 名 年金手帳再交付申請

調査結果 被保険者又は被保険者であった者は、年金手帳を滅失し、又はき損したときは、年金手帳の再交付を厚生労働大臣に申請することができる（厚生年金保険法施行規則（昭和29年厚生省令第37号）第11条）。

この手続を、社会保険労務士がオンラインを利用して代理申請する場合、被保険者の電子署名が必要であるため、これを一因として、オンライン利用率が低調な状況となっている（平成23年度は67.7万件中1,143件（0.17%））。

この手続は、「重点手続」に位置付けられ、その利用の促進を求められており、調査対象とした社会保険労務士は、他の手続（注）と同様に、被保険者の電子署名を委任状の添付に代えることとすれば、オンライン利用が行いやすくなり、手続の迅速化など被保険者の利便性が高まるとしている。

（注）例えば、「健康保険被扶養者（異動）届」及び「国民年金第3号被保険者関係届」は、平成21年4月から、被保険者等の電子署名を委任状の添付に代えた結果、オンライン利用率が上昇している。

- ・ 健康保険被扶養者（異動届）
平成21年度0.4%→23年度1.7%（約290万件中48,451件）
- ・ 国民年金第3号被保険者関係届
平成21年度0.1%→23年度1.0%（約158万件中15,810件）

改善の方向 厚生労働省は、社会保険労務士がオンラインを利用して代理申請を行う場合、オンライン手続の本人確認方法に関する負担軽減を図る観点から、被保険者の電子署名を委任状の添付に代えることにより省略する必要がある。

事例3-(1)-ア-③

府 省 名 厚生労働省
関係法令名 労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）
件 名 健康診断結果報告

調査結果 常時50人以上の労働者を使用する事業者は、定期の健康診断を行なったときは、遅滞なく、定期健康診断結果報告書を所轄労働基準監督署長に提出しなければならない（労働安全衛生規則（昭和47年労働省令第32号）第52条）。

この報告は、社会保険労務士が、オンラインを利用して行う場合、社会保険労務士、事業者及び産業医の電子署名が必要であるため、これを一因として、オンライン利用件数がほとんどない。

厚生労働省は、事業者と産業医の電子署名が必要な理由を、文書の真正性を確保するためとしているが、文書の真正性は代理者の電子署名で確保される上に、この手続を書面で行う場合には、事業者と産業医の印鑑証明書の添付は求められていない。

厚生労働省は、平成20年6月から、健康保険・厚生年金保険被保険者報酬月額算定基礎届、健康保険・厚生年金保険賞与支払届などの手続で、社会保険労務士がオンラインを利用して代理申請を行う場合に事業主の電子署名を省略した結果、オンライン利用率が上昇している。

調査対象とした事業者は、これらの報告は、毎年定期的に行うもので、プライバシーに関する事項もないため、もっと簡易な方法で手続できるようにしてほしいとしている。

表 健康診断報告の主な報告事項

- ・健診年月日
- ・在籍労働者数、受診労働者数
- ・健康診断項目別の健診実施者数・有所見者数
- ・所見のあった者の人数、医師の指示人数
- ・産業医の署名又は押印、所属医療機関の名称及び所在地

（注）当省の調査結果による。

（参考）健康診断結果報告件数（平成23年度）

約10万4,000件 うちオンライン利用件数27件

改善の方向

厚生労働省は、社会保険労務士がオンラインを利用して代理申請を行う場合、既に使用者の電子署名を委任状の添付に代えている他の手続の実施状況等を踏まえ、オンライン手続の本人確認方法に関する負担軽減を図る観点から、事業者と産業医の電子署名を委任状の添付に代えることにより省略することの適否について検討する必要がある。

事例3-(1)-ア-④

府 省 名 厚生労働省
関係法令名 労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）
件 名 労働者死傷病報告

調査結果 事業者は、労働者が労働災害などで死亡し又は休業したときは、遅滞なく（死亡又は4日以上休業した場合）又は四半期ごとに（4日未満休業した場合）、報告書を所轄労働基準監督署長に提出しなければならない（労働安全衛生規則（昭和47年労働省令第32号）第97条）。

この報告は、社会保険労務士が、オンラインを利用して行う場合、社会保険労務士及び事業者の電子署名が必要であるため、これを一因として、オンライン利用件数がほとんどない。

厚生労働省は、事業者の電子署名が必要な理由を、文書の真正性を確保するためとしているが、文書の真正性は代理者の電子署名で確保される上に、この手続を書面で行う場合には、事業者の印鑑証明書の添付は求められていない。

また、調査対象とした社会保険労務士は、他の手続（注）と同様に、事業者の電子署名を委任状の添付に代えることとすれば、オンライン利用が行いやすくなり、手続の迅速化など利便性が高まるとしている。

（注）例えば、健康保険・厚生年金保険被保険者報酬月額算定基礎届、健康保険・厚生年金保険賞与支払届、雇用保険被保険者資格取得届、雇用保険被保険者資格喪失届などの手続では、平成20年6月から、事業主などの電子署名を「提出代行証明」の添付に代えた結果、オンライン利用率が比較的高いものとなっている。

（参考） 労働者死傷病報告件数（平成23年度）
約16万5,000万件 うちオンライン利用件数26件

改善の方向 厚生労働省は、社会保険労務士がオンラインを利用して代理申請を行う場合、オンライン手続の本人確認方法に関する負担軽減を図る観点から、既に使用者の電子署名を委任状の添付に代えている他の手続の実施状況等を踏まえ、使用者の電子署名を委任状の添付に代えることにより省略することの適否について検討する必要がある。

事例3-(1)-イ

府省名 金融庁
 関係法令名 公認会計士法（昭和23年法律第103号）
 件名 公認会計士試験受験願書の提出及び公認会計士試験免除申請書の提出

調査結果 公認会計士試験を受け、又は試験の免除を受けようとする者は、受験願書、免除申請書等を所轄財務局長に提出しなければならない（公認会計士法第9条、第10条。公認会計士試験規則（平成16年内閣府令第18号）第3条、第5条）。

しかし、これらの手続を、オンラインを利用して行う場合、受験者本人の電子署名が必要とされていることなどから、オンライン利用率が皆無となっている。

一方、同じ国家資格の受験申込みであっても、国家公務員採用試験は、受験者本人の電子署名は必要とされておらず、オンライン利用率も高い状況（平成23年度77.1%）となっており、平成24年度以降は、原則としてオンラインにより受験申込みをすることとされている。

表 オンライン利用の状況（平成23年）

手続名	全提出件数	オンライン利用	割合
公認会計士試験受験願書の提出	26,564件	0件	0.0%
公認会計士試験免除申請書の提出	248件	0件	0.0%

（注）当省の調査結果による。

改善の方向 金融庁は、受験者の電子署名を省略するとともに、オンライン利用が公認会計士試験の受験手続の利便性向上に資するものとなるよう検討する必要がある。

調査の結果	説明図表番号
<p>(2) その他</p> <p>今回の調査では、本人確認方法に関する事項のほか、オンライン手続の負担を軽減する上で、次のとおり、改善が必要な事項がみられた。</p> <p>ア オンライン手続のメリットの確保が必要なもの</p> <p>業務処理の手順が的確でないため、届出者が窓口へ届出書を持参した場合には即日処理されるものが、オンライン手続では3日～4日を要する例がみられた（1事例）。</p> <p>イ 端末への入力事項に重複があるもの</p> <p>オンラインを利用した届出で、端末への入力が1回で済まず、同じ事項を重複して入力しなければならない例がみられた（1事例）。</p> <p>ウ 旧式のファイル形式のため操作が煩さとなるもの</p> <p>添付書類のファイル形式が1ページごとに1ファイルずつに分けて作成しなければならず、操作が煩さとなっている例がみられた（1事例）。</p> <p>エ 年齢が変わるとオンライン利用ができないもの</p> <p>制度改正にオンライン・システムが対応できていないため、同一の届出事項でも年齢によってオンラインが利用できるものとできないものがある例がみられた（1事例）。</p> <p>【所見】</p> <p>したがって、厚生労働省は、オンライン手続の負担軽減を図る観点から、次の措置を講ずる必要がある。</p> <p>① システムの改修等により、オンライン手続の業務処理の迅速化を図ること。</p> <p>② 端末への入力事項の重複の解消を図ること。</p> <p>③ 利便性の高いファイル形式を導入すること。</p> <p>④ 制度改正にオンライン手続を対応させること。</p>	<p>事例3-(2)-ア</p> <p>事例3-(2)-イ</p> <p>事例3-(2)-ウ</p> <p>事例3-(2)-エ</p>

事例 3-(2)-ア

府 省 名	厚生労働省
関係法令名	労働保険の保険料の徴収等に関する法律(昭和44年法律第84号。以下、本事例において「労働保険料徴収法」という。)
件 名	労働保険の保険関係成立届
調査結果	<p>保険関係が成立した事業の事業主は、その成立した日から10日以内に、その成立した日、氏名又は名称、住所、事業の種類、事業の行われる場所などを、所轄の労働基準監督署長又は公共職業安定所長に届け出なければならない(労働保険料徴収法第4条の2、労働保険の保険料の徴収等に関する法律施行規則(昭和47年労働省令第8号)第4条)。</p> <p>この届出は、書面(窓口持参又は郵送)、オンライン利用のいずれの方法でも行うことができる。</p> <p>北海道労働局は、保険関係成立届に基づく労働保険番号の通知を、窓口申請では、複写式届出用紙の切り離しにより、労働基準監督署又は公共職業安定所の段階で、即日実施している。</p> <p>これに対し、オンラインを利用した申請では、労働基準監督署又は公共職業安定所にて一次審査を行い、北海道労働局で処理を行った上で、労働保険番号の通知を行っている。</p> <p>しかし、北海道労働局では、労働保険番号の通知に3日～4日を要しており、窓口申請と比較して電子申請の利便性が後退している。</p> <p>調査対象とした事業者は、雇用保険適用事業所設置届を期限内(事務所設置から10日以内)に提出するため、即日又は翌日に労働保険番号を通知してほしいとしている。</p> <p>(参考) 保険関係成立届の申請件数(平成23年度) 33万8,400件 うちオンライン利用件数 4,888件(1.4%)</p>
改善の方向	<p>厚生労働省は、申請者のオンライン手続の負担軽減を図る観点から、労働保険番号の通知に係る業務処理の迅速化を図るよう都道府県労働局を指導する必要がある。あわせて、システムの改修等により、労働保険番号の通知に係る業務処理の迅速化を図るよう検討する必要がある。</p>

事例3-(2)-イ

府 省 名	厚生労働省
関係法令名	雇用保険法（昭和49年法律第116号）
件 名	雇用保険被保険者資格喪失届

調査結果 事業主は、その雇用する労働者が当該事業主の行う適用事業に係る被保険者でなくなったことについて、当該事実のあった日の翌日から起算して10日以内に、雇用保険被保険者資格喪失届に労働契約に係る契約書、労働者名簿、賃金台帳その他の書類を添えてその事業所の所在地を管轄する公共職業安定所長に提出しなければならない（雇用保険法第7条。雇用保険法施行規則（昭和50年労働省令第3号）第7条）。

この資格喪失届（離職票の交付あり）を、オンラインを利用して行う場合、「資格喪失届」（省令様式第4号）と「離職証明書」（省令様式第5号）の双方の入力画面で、必要事項を入力しなければならないが、重複して入力しなければならない項目が7項目（社会保険労務士が代理で入力する場合は10項目）あり、作業が二重となっている。

（重複している入力項目）

- ① 被保険者番号
- ② 事業所番号
- ③ 離職等年月日
- ④ 被保険者（離職者）氏名
- ⑤ 被保険者（離職者）の住所又は居所
- ⑥ 事業主住所
- ⑦ 事業主氏名
- ⑧ 作成年月日・提出代行者・事務代理者の表示（社会保険労務士用）
- ⑨ 社会保険労務士の氏名
- ⑩ 社会保険労務士の電話番号

これについて、厚生労働省は、「資格喪失届」と「離職証明書」の様式を、書面手続と同じ発想で別々の様式として電子化したこと、電子政府の総合窓口（e-Gov）では入力事項を複写し、他の入力画面で転写することができないことが、二重の入力を要することになった理由であるとしている。

(参考) 雇用保険被保険者資格喪失届の件数 (平成23年度)
約679万7,000件 うちオンライン利用件数約8万1,000件
(1.2%)

改善の方向 厚生労働省は、オンライン手続の負担軽減を図る観点から、利用者が同じ事項を何度も入力する作業を必要としないよう電子政府の総合窓口 (e-Gov) と連携してシステムを改修する必要がある。

事例3-(2)-ウ

府省名	厚生労働省
関係法令名	健康保険法（大正11年法律第70号） 厚生年金保険法（昭和29年法律第115号）
件名	被保険者報酬月額算定基礎届、新規適用届、適用事業所所在地・名称変更（訂正）届、適用事業所全喪届、被保険者資格取得届、被保険者資格喪失届、被保険者報酬月額変更届及び扶養者（異動）届
調査結果	<p>健康保険及び厚生年金保険の「被保険者報酬月額算定基礎届」を、オンラインを利用して提出する場合、3種類ある届出様式のうち、「算定基礎届」はエクセル形式での提出が認められているが、「総括表」及び「総括表附表」はエクセル形式で作成したデータをJ P E G形式の画像ファイルに変換して提出しなければならないため、届出者にとって煩さである。</p> <p>また、平成24年10月から、「新規適用届」、「適用事業所所在地・名称変更（訂正）届」、「適用事業所全喪届」、「被保険者資格取得届」、「被保険者資格喪失届」、「被保険者報酬月額変更届」、「扶養者（異動）届」の各種添付書類について、オンラインを利用して提出することができることとなったが、いずれもJ P E G方式の画像ファイルで提出しなければならない。</p> <p>J P E G方式は、書類の変換の際、1ページごとに1ファイルずつに分けて作成しなければならない、届出者にとって煩さであり、調査対象の事業者は、雇用保険関係のオンライン申請ではP D F方式の画像ファイルを添付できるので、社会保険・労働保険分野の手続でファイル形式を統一してほしいと要望している。</p>
改善の方向	厚生労働省は、申請負担の軽減を図る観点から、オンライン手続で使用される画像ファイルについて、申請者にとって使い勝手のよいファイル形式を採用するよう日本年金機構を指導する必要がある。

事例3-(2)-エ

府 省 名	厚生労働省						
関係法令名	厚生年金保険法（昭和29年法律第115号）						
件 名	70歳以上被用者該当・不該当届、70歳以上被用者算定基礎・月額変更・賞与支払届						
調査結果	<p>適用事業所の事業主は、被保険者（70歳以上の使用される者（注）を含む。）の資格の取得及び喪失並びに報酬月額及び賞与額に関する事項を厚生労働大臣（権限を日本年金機構に委任）に届け出なければならない（厚生年金保険法第27条）。</p> <p>（注）「70歳以上の使用される者」とは、70歳以上であって厚生年金保険の適用事業所に新たに使用される者、又は被保険者が70歳到達後も継続して使用される場合で、昭和12年4月2日以降に生まれた者、過去に厚生年金保険の被保険者期間を有する者などの要件に該当する者を指す。平成19年の制度改正により届出の対象となった。</p> <p>70歳以上の使用される者について、書面により、「70歳以上該当・不該当の届出」、「報酬月額の届出」、「報酬月額変更の届出」及び「賞与額の届出」（厚生年金保険法施行規則（昭和29年厚生省令第37号）第15条の2、第18条第3項、第19条第4項、第19条の5第4項、第22条の2）を日本年金機構に提出しなければならず、これらの届出は、70歳未満の被保険者の各種届出と同じ内容である。</p> <p>しかし、70歳未満の被保険者の届出では利用できるオンラインが、制度改正には対応していないため、70歳以上の使用される者の届出では利用できない。このため、70歳未満の被保険者及び70歳以上の使用される者を雇用し、かつオンラインを利用している事業主は、オンラインと書面の双方で届出を行わなければならないものとなっている。</p> <p>（参考） 平成24年度実績</p> <table><tr><td>「70歳以上該当・不該当の届出」</td><td>177,829件</td></tr><tr><td>「報酬月額の届出」</td><td rowspan="3">} 472,225件</td></tr><tr><td>「報酬月額変更の届出」</td></tr><tr><td>「賞与額の届出」</td></tr></table>	「70歳以上該当・不該当の届出」	177,829件	「報酬月額の届出」	} 472,225件	「報酬月額変更の届出」	「賞与額の届出」
「70歳以上該当・不該当の届出」	177,829件						
「報酬月額の届出」	} 472,225件						
「報酬月額変更の届出」							
「賞与額の届出」							
改善の方向	厚生労働省は、申請負担の軽減を図る観点から、70歳以上の使用される者に係る各種届出について、オンライン利用を可能とする措置を講ずるよう日本年金機構を指導する必要がある。						