

## 論点に対する回答

分 野	個別分野におけるオンライン利用率の大胆な引上げ
省 庁 名	国土交通省、警察庁、総務省
<p>「自動車保有手続のワンストップサービス」（以下、「OSS」という。）分野におけるオンライン利用率引上げの基本計画について、以下の点を御検討、御説明願います。また、それぞれの論点の回答に記載いただいた今後の取組については、基本計画の内容にも反映（修正した基本計画をあわせて提示）いただくようお願いいたします。</p>	
<p><b>【論点①】</b></p> <p>自動車を保有する際には、自動車登録、重量税の支払い（国土交通省）だけでなく、保管場所証明（警察庁）や自動車税の支払い（総務省）を含め、省庁をまたがった各種手続が必要であり、デジタル化に当たっては、利用者目線に立ち、省庁横断的な取組が求められる。</p>	
<p><b>【論点①－１】</b></p> <p>上記観点から、自動車保有手続全体のBPRを推進するため、どのような体制を構築し、取組を行っているのか。具体的な成果と併せてご説明ください。</p>	
<p><b>【論点①－２】</b></p> <p>画面上での「ワンストップ」だけでなく、利用者目線に立った手続のワンストップ化の観点から、警察署の窓口で受け取る必要がある保管場所標章を運輸支局で車検証とともにまとめて受け取れる仕組みなどについても、検討すべきと考えるが、いかがか。</p>	
<p><b>【論点①－３】</b></p> <p>2023年1月から車検証の電子化が開始され、これまで運輸支局でのみ印刷・交付されていた検査標章（フロントガラスに貼るステッカー）が、OSS手続代行者（整備工場等）で印刷・交付できる仕組みになるようだが、保管場所標章も必要な情報連携を行うことで、OSS手続代行者が印刷・交付するなど、電子化や交付場所の拡大ができないか。</p>	

#### 【論点①－４】

現状では、保管場所証明の申請と自動車登録は一括でしか電子申請ができないが、申請者の利便性向上の観点から、保管場所証明の申請のみ電子申請を行う仕組みや、保管場所証明を書面で申請した後も自動車登録の電子申請を可能とする仕組みを構築するべきではないか。

#### 【論点①－５】

保管場所証明・自動車登録・税申告等で生じる、手数料や税（保管場所証明申請手数料、保管場所標章交付手数料、検査登録手数料、自動車重量税、自動車税、ナンバープレート交付手数料等）をまとめて一度に支払える仕組みを構築するべきではないか。

#### 【回答①－１】

デジタル化の推進にあたっては、その効果を最大限発揮するため、業務改革（BPR）を徹底することが重要であると認識している。

このため、これまでも、関係省庁等で構成される OSS 管理運営委員会の場も活用しながら、OSS 申請における添付書類の不要化、出頭回数の削減等の BPR を推進してきたところ。具体的には、マイナンバーカードを活用した印鑑証明書・委任状等の添付書類の不要化等を図ったほか、継続検査等の OSS 申請を行ってもなお残る自動車検査証等の受取りのための出頭を不要化するべく、自動車検査証の電子化について令和 5 年 1 月の導入に向けて準備を進めているところ。

さらには、現在の紙処理を中心とした自動車登録検査手続きの窓口業務フローについて、申請者の利便性向上及び業務の効率化のため、デジタル技術を活用したフローに抜本的に見直すこととしている。この見直しの検討にあたって、外部の第三者より、BPR の観点から助言を得るため、本年度、調査事業を実施しているところ。

#### 【回答①－２】

保管場所標章の交付については、申請者の窓口訪問の負担軽減を図るため、申請者の希望に応じた郵送による交付を検討しているところ。

### 【回答①－3】

保管場所標章の交付については、申請者の窓口訪問の負担軽減を図るため、申請者の希望に応じた郵送による交付を検討しているところ。

なお、自動車の登録手続に必要な自動車保管場所証明書については、OSSを利用した場合においては、当該申請に係る場所の位置を管轄する警察署長は、申請者の自動車保管場所証明に係る通知をシステム上で国土交通大臣に行うこととされていることから、申請者は当該証明書の交付を受けるために警察署に来訪する必要はない。

### 【回答①－4】

デジタル化の推進にあたっては、手続き・サービスを最初から最後まで一貫してデジタルで完結させることを目指し、取組を進めることが必要と認識している。

一方で、ご指摘の仕組みは、一連の自動車保有関係手続において、「最初だけ」又は「途中から」の電子申請を可能とするものであり、デジタル完結に至るまでの過渡期においては、申請者の利便性向上に資する方策の一つと考えている。

このため、ニーズの詳細を把握した上で、ご指摘の仕組みを含め、申請者の更なる利便性向上に資する仕組みについて検討してまいりたい。

### 【回答①－5】

ご指摘のとおり、各種手数料・税がまとめて一度に払える仕組みは、申請者にとって非常に利便性が高いものと認識している。

一方で、その実現のためには、

- ・申請に係る審査の前にまとめて払うこととした場合、自動車重量税は審査後に支払額が確定するため、事前に支払った額と差分が生じた場合の対応方策の検討が必要
- ・申請に係る審査の後にまとめて払うこととした場合、審査途中で申請を取り下げたケースでは、審査事務に係る実費が発生しているにもかかわらず、手数料収入が得られない
- ・自動車重量税（国税）、自動車税（地方税）など会計が異なることから、区分経理を確実にを行う必要がある

といった課題がある。

これらの課題はオンライン申請に限らず窓口申請にも共通することから、

窓口業務フローの見直しの検討にあわせて、課題解決に向けた検討を進めてまいりたい。

**【論点②】**

手続のオンライン完結について、

**【論点②－１】**

「基本計画」において、オンライン利用率の算出に利用する分子が、「添付書類を紙で提出した申請を含む」となっているが、委任状と印鑑登録証明書を紙で提出する場合（いわゆるハイブリッドOSS）が含まれるという理解で良いか。事業者の負担軽減等の観点からは、オンライン完結が重要であり、マイナンバーカード等を利用してそれらの提出を省略する場合のオンライン利用率の目標も設定すべきではないか。

**【論点②－２】**

OSSでは、窓口申請に比べて検査手数料が低く設定されているが、マイナンバーカードの利用を促すため、マイナンバーカード等を利用して紙の添付書類（委任状や印鑑登録証明書等）の提出を省略する場合、さらに手数料を優遇することはできないのか。

**【回答②－１】**

ご指摘のとおり、本基本計画におけるオンライン利用率には、いわゆるハイブリッド申請（印鑑登録証明書や委任状などの一部の添付書類を紙で提出することを許容する申請）が含まれている。

また、デジタル化推進にあたってはオンライン完結がより効果的であり重要であると認識しており、ご指摘を踏まえ、マイナンバーカードを使用した利用率の目標を設定し、基本計画の改定に反映したところ。

[新規登録：50%、中間登録：15%（2026年3月時点）]

**【回答②－２】**

検査登録手数料については、検査登録手続に係る人件費やシステム経費等の実費を勘案して額を定めているところ。

今後、マイナンバーカードを使用して紙の添付書類の提出を省略した申請とハイブリッド申請の実費について分析の上、検査登録手数料の見直しにつ

いて検討して参りたい。

**【論点③】**

システムの使い勝手を改善するためには、代理申請者だけではなく、本人申請者について、実際にシステムを使ってもらい、意見・要望をもらう、また、どこで手が止まってしまうかを観察する（ユーザーテスト）、といった機会を設けるべきと考えるが、いかがか。

**【回答③】**

利用者のご意見をシステム改善に反映していくため、本年3月から4月にかけて、申請者本人も対象としたアンケート調査や、ヘルプデスクに寄せられた意見の集約・整理を実施したところ。その結果を踏まえ、今般、新たにシステム改善等を実施することとし、基本計画の改定にも反映したところ。

また、利用者ニーズの更なる把握のため、ご指摘のユーザーテストについても、本年度の早期に実施することとしたい。

**【論点④】**

「基本計画」のアクションプラン①のf、「申請代理人が行うOSS申請の利便性を向上させる」とは、具体的にどのような取組を想定しているのか。

**【回答④】**

具体的な取組としては、

- ・日本行政書士連合会との定期的な協議会を設置し、申請代理人の利便性向上策を検討する体制の構築
- ・出頭回数削減に資する、資格者代理人フロー（※）の対象手続きの拡大  
※紙での提出も許容している一部の添付書類について、行政書士であれば原本の提出を審査後でも許容する仕組み
- ・支局等の管轄区域をまたがる手続きを円滑化するための封印取付委託制度の改善

といった取組を想定しており、基本計画の改定にも反映したところ。

**【論点⑤】**

利用者目線での第三者チェックについて、従来の紙による申請の利用者も対象とする必要があるところ、幅広く課題を調査できる内容となっているか。

### 【回答⑤】

利用者のご意見をシステム改善に反映していくため、本年3月から4月にかけて、従来の紙による申請の利用者も対象としたアンケート調査を実施したところ。

また、従来の紙による申請も行っている事業者の団体から、本基本計画を踏まえたご意見・ご要望を頂いている。

これらの結果を踏まえ、今般、新たにシステム改善等を実施することとし、基本計画にも反映したところ。

今後もこのような第三者チェックを継続的に実施していくこととしており、より効果的なチェックとなるよう、引き続き、その方法や内容について検討してまいりたい。

### 【論点⑥】

「論点（別紙）」は、基本計画を見た経済団体等から提出された利用者等の現状認識および意見である。課題分析のための貴重な検討材料と考えるが、利用者から現にこのような意見等があることを踏まえ、基本計画を具体的にどのように見直す予定か。（今回全ての要望について、同じ濃度で対応方針を反映する必要はないと考えるが、利用者から現にこうした意見があることを踏まえ、基本計画を具体的にどのように見直す予定かご教示いただきたい。）

### 【回答⑥】

今回頂いた、個人申請者を対象としたUXの向上が重要とのご意見を踏まえ、本年度早期にユーザーテストを実施するほか、より高い目標を設定すべきではないかとのご意見を踏まえ、マイナンバーカードを使用した利用率の目標を追加設定し、これらについて基本計画の改定に反映したところ。

今後、その他のご意見についても参考にして、引き続き、利用者の利便性向上に向けた取り組みを進めていきたい。