

# OSSに係る利用者アンケートの概要

## ●アンケート概要

期間：2021年3月22日（月） ～ 2021年4月5日（月）

実施方法：WEBアンケート

周知方法：OSSポータルサイト、国交省メールマガジン、国交省HPにアンケート案内を掲載

有効回答数：72人（個人ユーザー35人、行政書士32人など）

## ●主なアンケート内容

- ①申請手続きの利便性の評価・意見      ②申請の進捗状況の確認機能についての評価・意見
- ③ヘルプデスクのサービス内容の評価・意見      等

## ●多く寄せられた意見及び対応

- ①OSS利便性向上のため必要な添付書類をすべて電子化してほしい  
⇒ OSS対象手続きの添付書類の電子化を進める【既存：アクションプラン②-a】
- ②申請状況の進捗確認機能について、提出物・提出先・提出期限等を具体的に提示してほしい  
⇒ 進捗状況の照会等の際に利用者に次のアクションを具体的に知らせる【新規：アクションプラン①-b】
- ③ヘルプデスクへの問い合わせについて、土日祝対応/メール受付/AIチャットボット導入をしてほしい  
⇒ 24時間365日問い合わせ可能なチャットボットの導入について令和4年度予算要求に向けて検討する

# 事業者団体からの主なご意見

- 自動車税を電子納付してもシステムによる納付事実の確認に時間を要するため迅速化してほしい  
⇒ 自動車税納付確認システム（JNKS）について、令和3年度から、納付情報をリアルタイムで更新できる機能を実装  
【既存：アクションプラン①-f】
- OSS申請がより促進されるよう、封印取付委託制度について見直してほしい  
⇒ 支局等の管轄区域をまたがる手続きを円滑化するため、封印取付委託制度の改善に取り組む  
【新規（明確化）：アクションプラン①-f】
- 国税（自動車重量税）において導入済みのダイレクト納付について、地方税（自動車税）にも導入してほしい  
⇒ 自動車税についてもダイレクト納付の導入に向けた準備を進めている
- OSS申請において保管場所証明を紙申請した後でも電子申請することを認めてほしい  
⇒ ニーズの詳細を把握した上で、ご要望の仕組みを含め、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する