

Graffer

戸籍証明書のオンライン請求について

2021年9月8日

株式会社グラファー

会社概要

株式会社グラファーとは

「Digital Government for the People」をコンセプトとして掲げ、
行政のデジタル化・スマート化を実現するクラウドサービスの開発を行っているスタートアップです。

Graffer スマート申請

役所に行かず、スマートフォンひとつで
手続きが行える申請サービスです。本人
確認から決済まですべて手元で行えます。



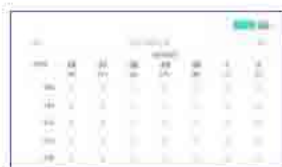
Graffer 手続きガイド

簡単な質問に答えていくだけで自分に
必要な手続きや持ち物がわかる手続き
案内サービスです。



Graffer 窓口予約

ひと目で分かりやすく空き枠を確認でき
る窓口予約サービスにより、窓口の混雑
緩和につなげることができます。



67の政府機関で デジタル化プロジェクト実施



※2021年8月末時点サービス利用団体

地方自治体から寄せられる課題

COVID-19及び我が国の政策推進の影響により、行政サービスのデジタル化が緊急の課題となっている。

デジタル化を いまして迅速に進めたい

- 感染症対策として非対面で行政手続きができるようにしたい。
- いますぐ対策が必要で、国の動きを待っていては間に合わない。

住民サービスを さらに向上させたい

- 「使いやすいUI/UX」についての知見がない。
- 従来のシステム開発会社に頼んでも対応ができない。

UXに優れたクラウド型の
汎用オンライン行政サービスを提供

わかりやすく、手軽につかえる

マイナンバーカード読取アプリにより、専用リーダー不要で電子署名から決済までワンストップで行えます。基本4情報はマイナンバーカードから自動読取するため、入力の必要はありません。

入力



署名



決済



申請



質問に答えるだけで、手続きと持ち物が確認できる

スマートフォンから質問に答えていくだけで必要な手続きや持ち物を調べられるサービスです。もちろん、パソコンからの利用にも対応しています。その他、多言語対応やLINEとの連携も行えます。

選択

質問に答える

確認



スマートフォンだけで簡単に窓口を予約でき混雑を緩和

ひと目で分かりやすく空き枠を確認できる窓口予約サービスにより、窓口の混雑緩和につなげることができます。



ひと目で分かりやすく空き枠を確認

今予約ができる空き枠を分かりやすく確認できる申請画面をご用意しています。直感的に迷わずスムーズな予約につなげます。

予約枠を柔軟に設定

予約を受け入れる時間帯や受入数、所要時間、何分ごとに予約を受け付けるかなどを設定できます。繁忙期など、特定期間では受け入れる時間や数を変えたいという場合も設定が可能です。また、「先着順」や「承認制」などの予約タイプも設定できます。

電話で受けた予約も対応

Webフォーム以外の電話や窓口などで受け付けた予約も、職員が管理画面から登録できます。

利便性と使いやすさが大幅に向上

9割の申請がオンラインになる事例、自治体職員の業務工数が5分の1以下に削減される事例など、全国各地で圧倒的な成果が多数創出。民間企業の競争により、住民の利便性と職員の生産性が劇的に向上している。

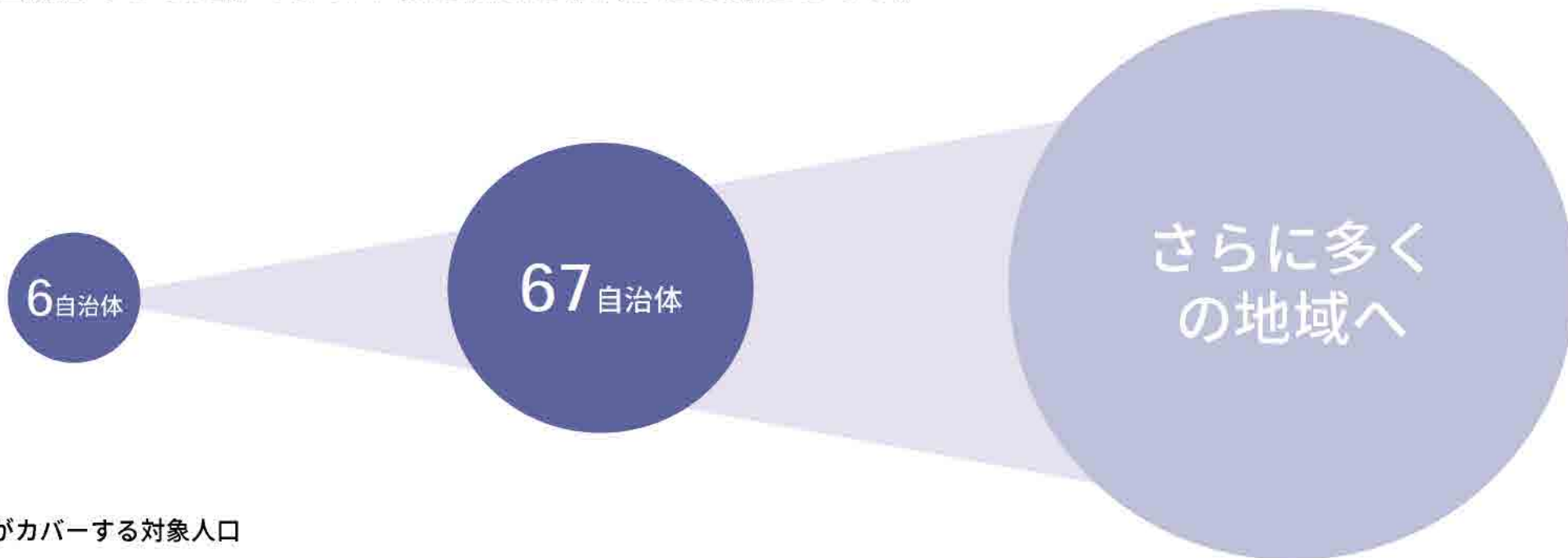
当社の主要導入事例から導入効果部分を抜粋

<https://graffer.jp/govtech/>



急速な利用自治体の広がり


行政手続きのデジタル化を進める自治体が増加する中、グラファーのサービス利用自治体も増加しています。今後も短期間のうちに都市部を中心に急速に導入が進む見通しです。



サービスがカバーする対象人口

 220万人

2019年度末
2020年3月

 2,468万人

現在
2021年9月



より多くの市民へ

戸籍証明書のオンライン請求の取り組み

戸籍証明書のオンライン請求の取り組み

当社の電子申請サービスでは、幅広い行政手続きのオンライン化が可能です。
一部の自治体では、戸籍証明書の請求を対象として選定し、オンライン化の取り組みを行っています。

請求可能な戸籍証明書

戸籍謄抄本 / 除籍謄抄本 / 改製原戸籍謄抄本
身分証明書 / 独身証明書 / 戸籍の附票

※対象範囲は自治体ごとに異なります

導入自治体



戸田市
2021年1月~



犬山市
2021年2月~



港区
2021年3月~



富田林市
2021年3月~



嬉野市
2021年5月~

ほか3自治体

オンライン化のメリット

- スマホさえあれば**どこでもすぐ**請求できる
- 現住所と**本籍地が離れていても**請求できる
- 定額小為替不要の**キャッシュレス決済**
- 配偶者や直系尊属卑属も請求可（戸籍謄抄本の場合）

請求件数

合計約**170**件

※2021年5月から7月までの3ヶ月間の
8自治体合計請求件数

戸籍証明書のオンライン請求のフロー（住民側）

申請項目の入力、電子署名から決済まですべてスマートフォン上で完結します。

マイナンバーカードの公的個人認証を活用し、対面以上に厳格な本人確認を行った上で、申請を受け付けます。

入力



署名



決済



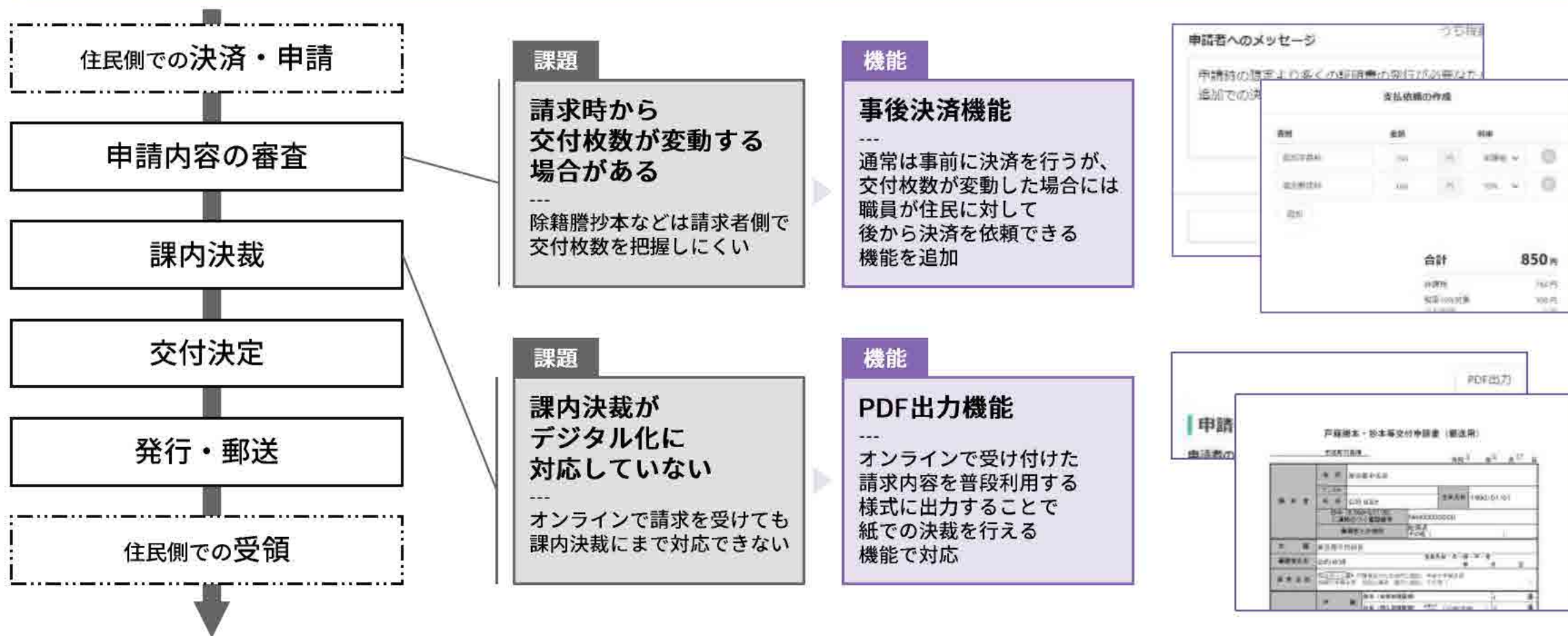
申請



戸籍証明書のオンライン請求のフロー（自治体職員側）

戸籍証明書のオンライン請求時には複雑なオペレーションが発生する場合があります。
これらの課題にもシステムを使って対応できるよう機能開発を行っています。

自治体職員側の事務フロー



戸籍証明書のオンライン請求に関する法務省への照会と回答

オンライン請求の開始にあたっては、導入市町村を管轄する地方法務局から法務省に対して照会があり、実施して差し支えない旨について回答をいただきました。

令和2年11月2日付けさい法戸籍第2117号さいたま地方法務局長照会
令和2年11月26日付け法務省民一第1902号民事局民事第一課長回答

(照会)

標記について、当局管内志木市長から別添のとおり照会がありました。

「自治体共同運営電子申請サービス」を利用したオンライン交付請求については、平成22年3月31日付け法務省民一第870号民事局第一課長回答により、認容されているところ、本件事務処理方法は、申請者がスマートフォンアプリから、個人番号カードにて、本人確認をした上で、市区町村に戸籍の記載事項証明書を請求する方法であり、民間事業者が運営する申請サービスを利用したの請求になります。

そのため、平成16年4月1日付け法務省民一第928号民事局長通達及び同通達別冊1の「戸籍手続オンラインシステム構築のための標準仕様書」に準拠したものか、前例もないことから、当局では判断しかねます。

つきましては、本件事務処理方法の可否について何分の御指導を賜りたく、関係書類を添えて照会いたします。

(回答)

本件11月2日付けさい法戸籍第2117号をもって照会のありました件については、認容して差し支えないものと考えます。

戸籍証明書のオンライン請求に対する住民からの声

これらの工夫や調整を経て開始された戸籍証明書のオンライン請求に対しては、ユーザーアンケートを通じて、住民からUI/UXに対する前向きな評価をいただいています。

- ・郵送手続きと比べるとはるかに便利、**最高!** / ・遠方に住んでいますので、大変助かりました。
- ・とても便利だと思いました / ・**マイナンバーカード**でお手軽で便利でした。
- ・**小さい子供がいる**ので、役職まで行かずに済み、ありがたい
- ・操作性もよくストレスもなかったです。 / ・**本籍地に行かなくても、申請できる**ので、大変便利でした。
- ・仕事で**定額為替を買える時間帯に郵便局に行けなかった**のでとても助かります
- ・**ネットで簡単に**手続きが済ませられたので、助かりました! / ・**住んでいる場所が遠い**ので助かります。
- ・転居先ではまだこのようなシステムがないようなので助かりました!これで早く届けばいいのですが~
- ・役所に行かずに申請できてよかった / ・**今までで1番楽**な申請です。ありがとうございます。
- ・郵送の準備をしてから、オンラインに気づいたのですが、**とても簡単で便利**でした。
県外から取得するのに、便利だと思います。ありがとうございました。
- ・今までの郵送で申請して、返送を待つ事を思ったらとても便利です。
- ・在宅で申請から支払いまで完了。所要時間もさほどかからない。**住所地が離れている**ので費用的にも最安
- ・**離島に住んでいる**ので助かりました。手数料も無料でありありがとうございます。

※当社電子申請システムを利用して申請を完了した方からのアンケートコメントを原文のママ掲載しています。

戸籍証明書のオンライン請求と基幹システムとの連携

戸田市などが実施した総務省の実証実験「AIを活用したクラウド型スマート窓口の共同システム開発事業」では、当社の電子申請サービスを活用し、オンライン請求と基幹システムとの連携による自動審査などが行われました。

総務省・令和2年度地方公共団体におけるAI活用に関する調査研究（自治体AI共同開発推進事業）

事業概要

- 問合せ対応から申請受付、庁内保有データを用いた審査支援までを、エンドツーエンドで極力自動化。
- 内部業務のデジタル完結を目指した点がポイント。

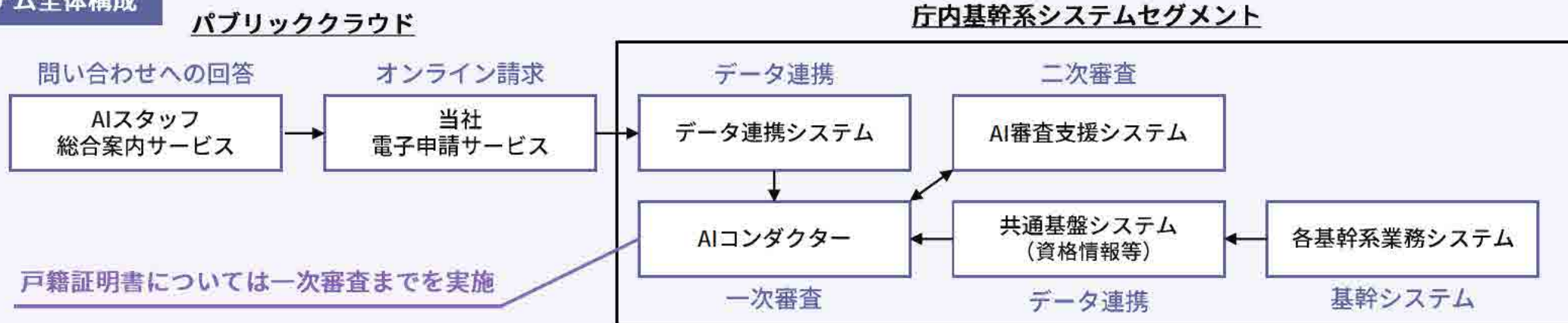
主な検討ポイント

- 庁内保有データを参照して審査を支援し、審査過程を管理する「AIコンダクター」を戸田市が開発・実装。
- 複雑な審査が必要な手続きについては「AI審査支援システム」を戸田市の支援を受けた民間事業者が開発。

主な効果

- 定量効果
- 住民側：最大約28.3万時間/年削減
 - 行政職員側：最大約2万時間/年削減
（※戸籍証明書以外も含む15手続きを対象に試算）
- 定性効果
- 来庁不要になり三密回避が可能

システム全体構成



総務省「自治体におけるAI活用・導入ガイドブック」を基に当社において作成 (https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/top/local_support/ict/index.html)

当社における戸籍証明書のオンライン請求に関する今後の取り組み

戸籍法改正による本籍地以外での戸籍謄抄本の発行や戸籍電子証明書の導入の動向も踏まえながら、今後も住民と職員の更なる利便性の向上のため、検討を続けてまいります。

ユーザー目線に立った 導線設計

- オンライン申請の利用件数は 適切な導線で案内することにより大きく改善します。
- 戸籍証明書のオンライン請求も、相続をされる方や郵送申請者に案内することで、更に利用を促せると考えています。
- ユーザーにとって使いやすい導線が何か、自治体と共に検討してまいります。

職員の更なる 負担軽減方法の検討

- オンライン請求に対する職員の心理的な抵抗感を更に下げするため、事後決済などの機能に加えてまだ工夫できることがあると考えています。
- 例えば、導入自治体における 事務フローのベストプラクティスを調査することにより、職員の更なる負担軽減に努めます。

民間事業者での 利活用方法の検討

- 戸籍証明書は、行政手続きだけでなく、民間事業者の手続きでも数多く利用されています。
- 民間事業者での事務フローと組み合わせることにより住民の利便性を更に向上させることができます。
- 社会全体のDX推進に貢献するため、民間事業者の手続きも視野に入れて取り組みます。

戸籍証明書のオンライン請求の普及促進のハードル

制度などに関するハードルを解消することにより、オンライン請求の利用率を更に向上できると考えています。当社が現場で実感する課題を記載しました。

1. 自治体職員がオンライン請求が可能な旨を認知していない

- 自治体の所管課職員は、デジタル手続法などの知見がなく、オンライン請求が可能な旨や本人確認方法などを把握していないケースがあります。
- これらの点については過去にも発信がなされているかと思料しますが、更なる普及促進を図る上では、改めて統一的に周知することが必要と考えます。

2. オンライン請求開始前の地方法務局報告の負担が大きい

- オンライン請求を開始する前には、地方法務局に対して「オンラインシステム運用開始報告」の提出が必要とされます。
- 戸籍証明書のオンライン請求についてはデジタル手続法において認められていることから、事前報告は廃止し、市町村職員の事務負担を軽減すべきでないかと考えます。

3. 代理請求・第三者請求のオンライン化方法の法的整理がされていない

- 戸籍証明書については、代理人が請求したり、金融機関などの第三者が職務上請求を行ったりするケースも多くあります。これらの請求をオンライン化する方法については、十分に整理されていません。
- 特に第三者請求は、郵送申請のうちかなりの割合を占めるとの声もあり、これらのオンライン化方法の整理は、オンライン申請の件数を増加させる効果があると考えます。

4. 民間クラウドサービスと基幹システムを直接連携することができない

- 総務省の「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」においては、インターネット系から基幹系システムへデータを移送できるのは、ぴったりサービスなどに限られます。
- しかし、ぴったりサービスでは、戸籍証明書の手数料など決済を伴う行政手続きに対応できません。これらのデータを基幹系システムに移送する方法について検討が必要と考えます。

会社概要

商号/英文表記	株式会社グラファー / Graffer, Inc.
役員	石井 大地 / 代表取締役CEO 村田 祐介 / 取締役 澤山 陽平 / 社外取締役 加藤 裕司 / 監査役
所在地	千駄ヶ谷本社：東京都渋谷区千駄ヶ谷1-2-3 INビル 神戸オフィス：神戸市中央区三宮町1-1-1 新神戸ビル5F
設立	2017年7月
資本金	1,749,395,865円（資本準備金含む）
主要取引銀行	みずほ銀行 三井住友銀行

セキュリティ体制



取得年月日	2021年2月2日
登録番号	第17004041(01)号
認定機関	一般社団法人日本情報システム・ユーザー協会



認証基準	ISO/IEC 27001:2013 / JIS Q 27001:2014
認証登録番号	689557
認証登録組織	株式会社グラファー 渋谷区千駄ヶ谷1-2-3 INビル2階
認証登録範囲	Webサービスの開発及び運用
初回登録日	2018年6月23日
審査登録機関	BSIグループジャパン株式会社
認定機関	ANAB (ANSI-ASQ National Accreditation Board)

許認可・公的認定

総務省 e-gov電子申請システム外部連携API 最終試験合格 (2018年6月21日)
経済産業省 グレーゾーン解消制度「登記申請書作成Webサービス / 全部実施可能」法務省民二第311号 20180727商第3号
古物商（チケット商）東京都公安委員会許可 第303321806001号

Graffer

URL

graffer.jp

Address

東京都渋谷区千駄ヶ谷1-2-3 INビル