

デジタル・AIワーキング・グループ（第5回） 議事録

1. 日 時：令和7年11月7日（金）10:00～11:05

2. 場 所：オンライン

3. 出席者：

（委員等）中室牧子座長、杉本純子座長代理、
落合孝文委員、林いづみ委員、間下直晃委員、
住田智子専門委員、田中良弘専門委員、戸田文雄専門委員、
村上文洋専門委員、片桐直人専門委員、村上将一専門委員、
増島雅和専門委員

（事務局）内閣府規制改革推進室 福田誠次長、大平利幸参事官

（関係者）伊藤洋 一般社団法人新経済連盟政策部 副部長

久保田秀暢 国土交通省物流・自動車局 次長

櫻井紀彦 国土交通省物流・自動車局 自動車情報課長

村井章展 国土交通省物流・自動車局自動車情報課
自動車登録デジタル化推進室長

阿部竜矢 警察庁 長官官房審議官（交通局担当）

平野雄介 警察庁交通局 交通規制課長

北間俊秀 デジタル庁戦略・組織グループ 審議官

久松大介 デジタル庁戦略・組織グループ 参事官

坂本秋彦 デジタル庁戦略・組織グループ 参事官補佐

4. 議 題：

（1）自動車保有関係手続のワンストップサービスの利便性向上について（フォローアップを含む）

（2）規制改革ホットラインについて

○大平参事官 定刻となりましたので、ただいまから、規制改革推進会議第5回「デジタル・AIワーキング・グループ」を開催いたします。

委員・専門委員の皆様におかれましては、お忙しい中、御出席いただきまして誠にありがとうございます。

前検討期に引き続き、デジタル・AIワーキング・グループの事務局を担当いたします参事官の大平でございます。これまで同様、委員・専門委員の皆様に関連に御議論いただけるよう、事務局一同、円滑な事務運営に努めてまいりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

次に、事務局から、会議に関する連絡事項を申し上げます。

本日は、オンライン会議となりますので、会議資料は画面共有いたしますが、お手元にも御準備いただければと思います。会議中はカメラをオンにいただき、発言者の声をはっきり聞き取れるよう、御発言時以外はマイクをミュートにさせていただくようお願いいたします。御発言される際にはミュートを解除していただき、御発言後は再びミュートに戻していただきますよう御協力をお願いいたします。

続きまして、本日のワーキング・グループの出欠状況について報告いたします。川邊委員が御欠席との御連絡を承っております。

また、本ワーキング所属委員のほか、スタートアップ・イノベーション促進ワーキング・グループの増島専門委員が御出席でございます。

このほか、まだ御出席いただいておりますけれども、間下委員から御出席との御連絡を承っております。

以後、議事進行は座長をお願いしたいと思います。

中室座長、よろしくお願いいたします。

○中室座長 ありがとうございます。座長の中室でございます。

前期に引き続き、デジタル・AIワーキング・グループの座長を務めます。どうぞよろしくお願いいたします。

他の委員・専門委員の皆様も、いずれも前期から引き続きデジタル・AIワーキングに御参画いただくことになりました。どうぞよろしくお願いいたします。

また、座長代理につきましては座長が指名することになっております。私からは、杉本委員を座長代理として指名させていただき、御本人からも御了承をいただいております。

杉本委員、どうぞよろしくお願いいたします。

○杉本座長代理 承知いたしました。よろしくお願いいたします。

○中室座長 なお、本ワーキング・グループの所掌事務と構成員につきましては、事務局に参考資料を作成いただいておりますので、参考に御覧いただければと思います。

それでは、本日の議題（１）「自動車保有関係手続のワンストップサービスの利便性向上について」に入りたいと思います。

自動車の保有に関する手続については、オンラインでの申請が可能な「自動車保有関係手続のワンストップサービス」（いわゆる自動車OSS）が展開されているものの、一部手続において押印や書類の紙提出が求められるなどして、その改善の方策について、昨年12月、当時の公共ワーキング・グループで御議論をいただきました。

議論を踏まえた見直しの方向性については、本年5月の規制改革推進会議の答申に盛り

込まれ、これを受け、政府においても「規制改革実施計画」として閣議決定がなされています。

本日は、この実施計画に基づく関係省庁の取組状況について、フォローアップを行いたいと思います。

あわせて、自動車OSSについては、かねてから規制改革推進会議において利便性向上について指摘をさせていただいておりますが、依然として、利用者からその利便性についての課題が提起されていることから、本日は自動車OSSのさらなる利便性向上策についても議論したいと考えております。

この議題に関しましては、一般社団法人新経済連盟、国土交通省、警察庁、デジタル庁に御出席をいただいております。

今回は、資料１－３のとおりあらかじめ事務局から提示している論点に即し、国土交通省及び警察庁から御説明いただき、それを受けて委員・専門委員の皆様から御質問をいただく形で進めたいと思っております。

なお、御説明については、まず論点①について御説明いただいた後、論点②について御説明いただければと思います。

それでは、論点①「自動車保有関係手続のDXのフォローアップ」について、現在の取組状況を国土交通省、警察庁から御説明をいただければと思います。３分程度でお願いいたします。

まず、国土交通省さんからお願いいたします。

○国土交通省（久保田次長） 国土交通省物流・自動車局次長の久保田でございます。本日はどうぞよろしくお願いいたします。

まず、スライドの２に行ってくださいよろしいですか。

今日は、今御紹介いただきましたように論点が２点ございます。１つ目の論点として、本年６月に閣議決定されました規制改革実施計画の取組状況について御説明させていただければと思います。

スライド３と４の２枚において説明させていただきます。規制改革実施計画では、自動車保有関係手続のDXについて、以下のa～fの６項目が規定されております。このうち、eは警察庁の担当になりますので、国交省はe以外の５項目について説明させていただきます。

まず、項目a、上のほうですけれども、現在、紙により提出をされている譲渡証明書については、マイナンバーカードを活用することにより紙の提出を不要とするというものです。本件については、マイナンバーカードの活用によりまして、譲渡証明書を電子化することについて、現在、鋭意検討を進めているところでございます。

続きまして、bにつきまして、現在、自動車の登録と保管場所証明書の全ての書類がそろわなければOSS申請できませんけれども、保管場所証明の交付申請をオンライン上で先行して行えるようにすべく、警察庁と協議しつつシステムの改修内容を検討しているところ

ろでございます。

続きまして、cでございます。相続による自動車所有者の変更、いわゆる移転登録について、自動車のOSSの対象手続に加えるものでございますけれども、本件については自動車の登録手続と自動車税の納付手続に必要な添付書類の統一化を図りつつ、オンライン化に向けて関係機関と検討を進めているところでございます。

続きまして、dについてです。封印につきましては、関係者の負担軽減やデジタル技術の活用も念頭に置いた見直しを検討することになっているものでございますが、現在、警察庁の協力も得ながら封印の効果等について調査中です。また、諸外国の状況につきまして、前は韓国というのも例を出ささせていただきましたが、本年度中に調査を開始する予定です。さらに並行して、関係者の利便性向上、負担軽減のための措置を順次検討して実施してまいります。

eを飛ばしまして、最後にfでございます。自動車登録に関するローカルルールの見直しとマイナンバーカードを活用した押印の廃止を検討するものです。まず、前段につきましては、委任状の標準様式を定めまして国土交通省ホームページに公開済みでございます。後段のマイナンバーを活用した押印の廃止については、ただいまシステム改修について検討中でございます。

以上、議題（１）について国交省の説明でございます。ありがとうございました。

○中室座長　ありがとうございました。

それでは、警察庁から３分程度で御説明をお願いいたします。

○警察庁（阿部審議官）　警察庁交通局担当審議官の阿部でございます。よろしくお願いいたします。

資料１－２を御覧いただければと思います。

１枚目です。論点の１番目、規制改革実施計画のフォローアップということです。警察の内容としましては、いわゆる車庫証明、保管場所証明の手続に際しての申請書について、現在、都道府県ごとに申請書の記載事項とか所在図の添付書面の様式が若干異なっている、これを統一する方向で検討し、必要な措置を講ずる、その旨を周知する、こういう内容が計画に盛り込まれたところでございます。

この取組状況ですが、現在、都道府県警察における運用を調査するなどして様式統一に向けた取組を推進中でございまして、今年、令和７年中には様式統一に関する通達を都道府県警察に発出し、その旨をウェブサイト公表するという形で、計画どおりの取組を遂行する方向で今進めているところでございます。

警察からは以上でございます。

○中室座長　ありがとうございました。

本日は、昨年第３回公共ワーキング・グループにおいて、本件に関して御要望いただきました新経済連盟にも御出席をいただいております。

ただいまの国交省、警察庁からの御説明を踏まえまして、新経連として何かコメントが

ありましたら頂戴したいと思いますが、いかがでしょうか。

○新経済連盟（伊藤副部長） ありがとうございます。

私どもの提言がこのような形で着々と検討の俎上に上っていることに、まずは感謝を申し上げます。ありがとうございます。

論点②的な要素も若干絡めながらになりますが、3つほどコメントをさせていただければと存じます。

1点目、いわゆるデジタル完結のところでは、国交省さん説明資料の10ページにございますとおり、OSS申請を行っても、添付書類提出のために運輸支局等へ出頭しなければならないという問題を私どもは昨年からも指摘させていただいたとおりでございます。これがハイブリッドOSSという現状の原因となっている状況かと存じます。その解消が早期に図られることは、まさにデジタル完結、自動化原則の観点からも極めて重要であると考えてございます。これは単なるコメントでございます。

次に、様式の統一の件について、警察庁に御意見を申し上げます。いわゆる車庫証明の申請書の様式の統一化が図られることは、これは当然のことでございます。どの都道府県においても受理される申請書のみが使用される状況にすべきであると考えてございます。

他方、重要なのはどういう情報が入力されるかでございます。蓄積されるべきものはPDFファイル化されたものではなくて、データベース化された情報であろうと考えてございます。ですので、様式の統一も大事ではございますけれども、オンラインでのフォーマットを通じた入力システムを整備していくことも検討すべきではないかと考えてございます。その上では、ユーザビリティの向上にも努めていただければと存じます。

以上が2つ目の意見となります。

最後に、封印制度になります。こちらは、過去何度も弊連盟から申し上げているところでございますけれども、封印制度の見直しに当たりまして、その存続を前提とするのではなく、廃止を含めゼロベースで抜本的な検討を行っていただければと存じます。

国交省さん御説明資料の4ページにおいて、「利便性向上及び負担軽減のための措置を順次検討・実施中」とありますけれども、検討や実施中の措置について、もし可能でしたら具体的な内容について御教授をいただければと存じます。

以上、3点を申し上げます。よろしくお願いいたします。

○中室座長 ありがとうございます。

では、後にその点について、国土交通省、警察庁からもコメントをいただくとして、まずは論点②に移ってまいりたいと思います。「自動車OSSの利便性に関する課題」でございます。

資料1－3に掲げられている論点は、私がSNSで見かけた利用者の経験談であるとか、自動車OSSを利用された方にお話をお伺いする中で浮き彫りになった課題について、事務局

にまとめていただいたものとなっております。こちらの論点について、国土交通省、警察庁から御説明をいただければと思います。もしその中で、先ほどの新経連さんのコメントについて併せてお答えをいただけましたらありがたいと思いますので、どうぞよろしくお願いいたします。

では、国土交通省から、論点②について5分程度での御説明をお願いいたします。

○国土交通省（久保田次長）　引き続きまして、国土交通省から資料の5ページから説明させていただきます。まさに今御指摘いただきました、ワンストップサービスの利便性向上についてでございます。

次のページをお願いいたします。

自動車のOSSについては、使い勝手が悪いとの声をいただいております。管理・運営をする我々としてしましては非常に申し訳ないと思っております。これらはそうした声の一例でございますけれども、次のページ以降で御説明させていただければと思います。この内容は、今、中室先生のほうから御指摘いただいた内容とほぼ同じかなと思っておりますので、順番に説明させていただきます。

論点の1つ目でございます。OSSのためだけに専用のアドオンをインストールしなければならないという点でございます。専用のアドオンは、大きく2つの機能を目的としております。1つ目は、マイナンバーカード等の電子証明書を読み取って電子署名を行うということです。この機能につきましては、個人申請においてはマイナポータルアプリ等で代替できる可能性もありますが、法人等の電子証明書を用いた電子署名のためには専用アドオンが引き続き必要となる可能性があります。2つ目の機能は、作成したファイルを暗号化するものです。申請情報の漏えいを防止するために暗号化は必須と考えておりますけれども、SSL通信のみで足りる可能性もあると考えております。

以上を踏まえまして、OSS専用アドオンについて、現在仕様の技術的な必要性・妥当性をもう一度検証いたしまして、マイナポータルアプリ等への置き換えの可否について、もちろん費用対効果も含めて検討してまいりたいと思っております。スケジュールとしては、速やかに検討を開始いたしまして、令和8年度中に結論を得ることを目指したいと思っております。

次のページをお願いします。

もう一つは、申請の不備により実際は却下されているにもかかわらず、システム上では「未受付」となっている件でございます。この表示が原因で申請者は審査待ちと誤解して、そのままずっと前に行かないといって誤解してしまう。また、画面の下のほうに、赤で囲っているようなエラーメッセージが表示されますけれども、字が小さくて見落としがちでございます。この問題を解決するために、申請に不備がある場合には受付エラーの画面に遷移するとともに、当該画面において不備内容及び次のアクションを丁寧に説明する改修を来年1月中に実施するというので、鋭意作業を進めております。

スライド9でございます。

クレジットカード支払いの場合には、普通、民間のものであれば最後にまとめてクレジ

ットカードを入力して支払えばいいのですけれども、この登録関係をOSSでいきますと事前の登録が必要になってまいります。ただ、その案内がないということでございます。

OSS申請においては複数の手数料の納付が必要でありまして、その都度クレジットカードを入力してもらうことが本来必要になってくるのですが、それでは申請者の負担が大きくなり過ぎるので、クレジットカード支払いの場合には、事前に登録いただいて、後でオーケーをするという形になっております。その旨、申請画面において表記されておりますが、非常に見落としやすいということでございますので、当該箇所についての注意喚起の表現、あるいは強調するといった改修を、これも来年1月をめどに進めてまいりたいと考えております。

スライド10です。

もう一つは、先ほども御指摘がございましたけれども、OSS申請をしても、添付書類提出のために運輸支局へ出頭する必要があるという御指摘でございます。

自動車の登録は、国が自動車の所有権を公証するためですので、本人の意思確認を厳格に行っております。印鑑登録証明書等の添付書類は原本の提出を求めているところでございますけれども、添付書類の提出のためにわざわざ運輸支局等へ出頭するというのは、御指摘のとおり負担が大きいものでございますので、本年4月より、今のところ一部の支局でございますけれども、添付書類をPDFファイルとして提出することを可能としております。添付書類の提出のために出頭を不要とする運用を試行的に今やっているところでございます。

今度、令和10年1月、下のほうの「改善案」と書いてあるところでございますが、システム更改がございまして、この更改の機会を捉えまして全国的に出頭不要としていきたいと考えております。

11ページでございます。

次に、OSS申請後、システム上で修正することができないという指摘でございます。これは御指摘のとおりでございまして、一部項目について申請後の修正ができなくなるということです。具体的には、マイナンバーカードから読み取って入力された場合、申請と登録情報を紐付けるための情報について、この2つについては申請後の修正を不可としております。

ただ、これらについては、申請の真正性、正しさを確保するために必要と考えておりますので、申請画面においてもその旨の案内を充実させる改修ということで対応したいと思っております。

マイナンバーで読み取った情報と違う情報を入力されてしまうと、何のためのマイナンバーカードの情報かという形になりますので、これは修正できないものでございますが、おっしゃるとおり、なぜそれができないのかをちゃんと説明していないのでどうなっているのだという形になりますので、そこはちゃんと説明できるような改修を鋭意行いたいと思います。

12ページでございます。

申請後、申請内容を確認できないという御指摘でございます。これも、申請データを送信後、画面の下のほうに、小さいところへ書いていますが、「内容保存」のボタンを押せば申請内容の保存、確認が可能ですけれども、このボタンが非常に見にくいので見落としがちということで、来年1月をめどに、「申請内容の保存を行ってください」というステップの文章の追加をシステム改修して行いたいと考えてございます。

スライド13でございます。

以上は自動車OSSの使い勝手の悪さに関する御指摘の一部でございます。国交省としてこれらの改善を図ることはもちろん、利便性に課題のある仕様、システムになったが、今後どうすればいいかということを考えていかなければいけないなと考えてございます。

実際に私も今日遅ればせながら一つ一つの画面を事前に見ましたが、確かにこれはユーザーとして勘違いしやすく、このボタンを押せばいいのかなと進んでいくと、「あれれ」みたいなところがあるので、かなり改修を声を聞きながらやっていかなければいけないかなと思っております。

この点は、委員の皆様より御指摘いただいていると思いますが、国交省としては以下の2点を原因と考えております。

1点目は、民間のシステムと比較して、ユーザビリティの改善は確かに遅れております。自動車OSSは20年前に運用が開始されたシステムでございますが、その後、民間サービスの進化についていっていない、民間サービスに慣れてしまったユーザーからすると使い勝手が非常に悪くなっていることは否めない事実だと思っております。

2点目は、そのようなユーザーの声に耳を傾ける仕組みがなかったということです。OSSの利用者の大半は自動車販売・整備の関係者、行政書士の方が最初は中心でしたので、我々はその方たちと相談してやっていましたが、近年、個人の申請者も非常に増えているということで、こういった声を集める仕組みがなかったということで、今年度中にOSSの申請ポータル上に、個人ユーザーを含めた利用者からの使い勝手等に関する意見を受け付ける仕組みを構築していきたいと考えております。

また、こういった役所のサービスの遅れというのはおっしゃるようなございますので、「デジタル・ガバメント推進標準ガイドライン」、「ユーザビリティガイドライン」等も踏まえまして見直しを行っていきたいと思っております。

最後に、先ほど新経連の方から封印のお話ございましたので、付け加えさせていただきます。封印については、もちろんその是非も含めて見直しを行っていくということは承知しております。

ただ、前回の会議でも申し上げましたように、韓国が封印を廃止したということでございますので、封印を廃止して悪影響が出ていないのかどうかもしっかり見ていくということで、韓国の封印廃止がスタートして1年が経つ来年度に入ったら早急に調査を行って、どんな影響が出ているのかをしっかりと見極めた上で対応していきたいと考えております。

私からの説明は以上でございます。

○中室座長　ありがとうございます。

続いて、警察庁から5分程度で御説明をお願いいたします。

○警察庁（阿部審議官）　警察庁でございます。

資料1－2の2枚目を御覧いただきたいと思います。

OSSの利用者からの声ということで、警察の関係ですと、車庫証明、保管場所証明に際しての申請書の添付書類をオンラインで送付する際に、PDFが非対応でJPEGに変換する必要がある、容量も100キロバイトということで非常に少ないという点の御指摘があったと承知しております。

事実関係といたしますか、経緯でございますが、この御指摘は事実でございまして、先ほど国交省からも説明があったとおり、OSSは平成17年、20年前に開始されたシステムでございまして、当時の利用環境では携帯電話で写真を撮って送るときにJPEGの利用が中心だったと承知しておりますが、それを考慮した設計になっておりまして、そのままの運用が現在まで続いてきたという経緯がございます。

これも先ほど国交省からも御説明がありましたが、OSSに関しては利用される方からの意見を聞いて改善する取組も行ってきたところなんですけれども、どちらかというと、意見を聞いていた相手が自動車の販売・整備を行う団体とか行政書士の方という、いわゆる専門の事業者の方が中心でございまして、そうした方からはこういった要望は必ずしも明示的に示されてこなかったということで、我々もこういった点について把握が遅れていたという経緯がございます。

今後、今後こういう御指摘があったことを踏まえまして、我々としましてはPDF添付を可能として、容量も上限を引き上げる方向で検討をしているところでございます。具体的な改修内容について、事業者とも相談しているところでございます。

実際には都道府県警察の予算で対応することになりますので、現時点で具体的にどういう改修をして、いつまでにやるかということは申し上げられませんが、できるだけ速やかにこういった部分については改善していきたいと考えているところでございます。

それから、先ほど前段のフォローアップのところでも新経連さんから御指摘があった、申請書類の様式、記載事項についてですけれども、私の理解が必ずしもうまくできなかったところですが、様式統一だけではなくて記載事項についても云々という御指摘だったと思います。記載事項については必要最小限のものを求めるという形で、過度な負担にならないような形にしているつもりですけれども、御指摘の趣旨が理解しかねたところなのですが、どういうことを御指摘だったのか、改めて御説明いただけるとありがたいのです。

○中室座長　新経連さん、お願いします。

○新経済連盟（伊藤副部長）　新経連でございます。大変失礼いたしました。

紙ベースでやり取りがなされているところが前提としてあるのかなというところからの

意見であったのですけれども、要は、入力をするときに、各個別の項目の入力をきちんとするようなシステムであればよいと考えており、そういう意見を昨年申し上げたところで、それを改めて今年も申し上げたところだったのですが、そういうふうになっていればよいという意見でございました。

ほかの省庁でよくあるのですが、要は、申請書そのものをPDFで送ればよいという行政手続が多々見られるところがありまして、ここもそういうふうになっていなければよいのですが、もしそうであれば、そうではない方向へ御検討いただければという趣旨でございます。大変失礼いたしました。

○警察庁（阿部審議官） オンライン申請の場合、申請書そのものをPDFで送るということではなくて、オンライン申請用のフォーマットがあつて、そこに各項目を打ち込む形になっておりますので、今御指摘のような懸念はないのかなと承知しておりますが、いかがでしょうか。

○新経済連盟（伊藤副部長） ありがとうございます。

○中室座長 ありがとうございます。

では、警察庁さんのほうはここまででよろしいですか。

○警察庁（阿部審議官） 以上でございます。

○中室座長 ありがとうございます。

では、ここまでで御説明いただきました内容について質疑応答に移りたいと思います。

事務局におかれましては、委員・専門委員からの質問を要約して画面に投映をお願いいたします。

住田委員、お願いいたします。

○住田専門委員 ありがとうございます。

本日は、御説明いただきましてありがとうございました。国交省様への御質問です。前回のお話から少し遡ってということになりますけれども、質問させていただければと思います。

前回のところで、保管場所証明書の交付申請と自動車の登録手続の分離について、保管場所証明の紙手続ではなくデジタル手続にさせていただいて、そこから自動車登録のデジタル手続へのデジタル完結での分離申請について、慎重な姿勢を取っていただいていたかなと記憶をしております。

中古車販売の場合には譲渡証明書の作成などの準備が必要なので、先に時間がかかる保管場所証明書の手続をしておきたいというニーズがあるということで、そこが分離できると普及にとって大事であるなと思っています。先ほどbのところで御説明していただいたのがそういうことなのかなと思ったのですけれども、現在の検討状況として、もしbのところでそれをお伝えいただいたということであれば、具体的なスケジュール感を含めてお示ししていただけるとよいなと思いましたので、御回答をお願いできますでしょうか。

○中室座長 ありがとうございます。

ほかに質問がある方はいらっしゃいますでしょうか。よろしいですか。

では、国交省さん、住田委員の質問について御回答をお願いいたします。

○国土交通省（久保田次長） 御質問いただきましてありがとうございます。

まず、事前に分離申請について慎重な姿勢であったということですが、ここは前回の私の説明が悪かったのだと思うのですが、やるつもりで検討しています。それが大前提です。

もう一度話を整理すると、OSSの申請のときに、自動車の登録手続きに必要な書類がそろわなくても保管場所証明の手続をオンラインで先行して行うニーズがある、これは我々もニーズがあることは承知しております。保管場所証明の手続をオンラインで先行して行えるべく、警察庁と現在相談して改修内容検討しているところでございます。

具体的には、申請において自動車の登録手続きに必要な添付書類の提出を、保管場所証明書の取得後でも可能とする。もう一度申し上げますと、登録手続きに必要な添付書類の提出も、保管場所証明書をもらった後でもできる。逆に言うと、保管場所証明書を先にもらっていて、それから登録の申請をすることも可能となる仕組みを検討しております。具体的にどういうシステム改修がいいのかと。

ただ、先ほどスケジュールとおっしゃっていただいたところについては、次の大規模なシステム改修が令和10年1月に予定されています。今から2年後になります。実は今、そのシステム設計にもう入っているのですが、この中に乗せられればと。もっと早くやれという声があるのもよく承知しているのですが、実は10年のシステム改修がすごく大きいものですから、このシステム改修を今、担当が毎日システム業者と詰めながらやっているという状況ですので、ここに乗せられればなと考えております。

○住田専門委員 ありがとうございます。

既にしっかり検討を始めていただいているということで、そちらはありがたいなと思っております。しっかり実現していただければいいかなと思いますので、よろしくお願いいたします。

私からは以上です。

○中室座長 ありがとうございます。

ほかに質問がある方はいらっしゃいますでしょうか。

村上委員、お願いいたします。

○村上（文）専門委員 村上です。

順番が前後するかもしれませんが、クレジットカード支払いについて国土交通省さんにお尋ねしたいと思います。

先ほど民間サービスに追いついていないというコメントもありましたが、改善案では事前登録が必要な旨を強調するというような案がありましたけれども、民間サービスを使っていただくと分かるように、事前登録が必要なサービスは今ほとんどないのですね。支払い時点でクレジットカード情報を入力する。

さっき、ほかでもクレジットカード支払いがあるから事前登録とありましたが、支払い時点でクレジットカード情報を入力して、そこで、ほかでも使うからここで登録しておきますかとやって、そこで登録するという流れが一般的なのですね。

だから、ぜひ民間サービスを参考にクレジットカード情報の入力方法を改善していただきたいと思うのですが、それができるかどうか、国土交通省さんにお尋ねしたいと思います。よろしくお願いいたします。

○中室座長 ありがとうございます。

二、三人まとめて委員からの質問を取りたいのですけれども、ほかの先生、いかがですか。

村上委員、お願いいたします。

○村上（将）専門委員 村上です。

御説明ありがとうございました。国交省様へ1点お伺いさせていただきます。

申請の却下が「未受付」と表示される問題について、表示内容の変更といった軽微なUI改修に数か月を要している理由をお伺いしたいと思っています。

もし、その理由がフロントエンドとバックエンドが密結合しているなど、UIの変更に構造的な制約があるといったアーキテクチャー上の問題によるものであれば、国民向けのサービスであることを踏まえたと、将来的なシステム更新の際にUIを独立させたモダンなアーキテクチャーの採用を検討すべきではないでしょうかと思っています。利用者視点での改善スピードを高める観点からも、設計方針について御見解をお聞かせいただけたらと思います。

○中室座長 ありがとうございます。

続けて、戸田委員、お願いいたします。

○戸田専門委員 ありがとうございます。

御説明のあった令和10年1月の書面不要化と出頭不要化が実現されると、一般ユーザーのディーラー任せという現状が大きく変わりますし、人手不足も解消できると思うのですね。

現在、代行手数料の相場から実費と利益を差し引くと、1件当たり少なく見積もっても1万円以上のコストがかかっていると考えられるので、もし年間1,000万件でデジタル完結が可能になると、年間当たり1,000億円以上の社会コスト削減が見込まれるのではないかと思います。国費を投じるシステム改修ですので、そういった年間コストの削減効果とか費用対効果を明確にお示しになったほうがいいのではないのでしょうかというのが1点目です。

2点目は、先ほど今後もユーザビリティの改善を続けるというお話があったのですけれども、令和10年のデジタル完結が実現されないと抜本的な利便性改善にはならないですし、社会コストも削減できないということからすると、リソースも限られているというお話でしたので、その手前で種々の改善をやるよりは、令和10年に集中したほうがいいので

以上です。

では、これまでの３人の委員の御質問について、国土交通省さんからお伺いしたいと思います。最後の戸田委員の質問は警察庁さんにもかぶっていますので、まず国土交通省さんからお答えいただいて、最後に警察庁さんにコメントをいただきたいと思います。

○国土交通省（久保田次長） 御質問をいただきましてありがとうございます。

繰り返しになりますが、現状の申請について説明させていただきますと、OSS申請では、登録手数料、保管場所手数料、重量税、自動車税、こういった複数の手数料や税を納付する必要があります。今おっしゃられたようにその都度クレジットカード情報を入力するということもあり得るのですが、例えば今申し上げただけでも4回入れなければいけないので、4回情報を入れるというのはさすがに煩雑であろうということで、クレジットカードを利用しますという場合には事前にその情報を入れてくださいと。それぞれの支払いのところに来たら、最初に登録した情報でどんどん行きますよというやり方をさせていただいているということでございます。

これは窓口に来ていただいても一緒に、窓口に来るときは、印紙を貼って申請をいただいて、審査をした上で却下ということもあるということで、これをクレジットカードでも同じようにしているということでございます。

そういう意味で、私も最後にまとめて払うというのが普通なので、そうできないのかなと事前に中でも議論したのですが、さすがに段階を踏んでいく手順をしていく中で、それ

それに手数料がかかるので、これをお支払いいただく。ただ、申請者の手間をなくすという意味で事前にクレジットカード番号を入れていただくという形を取らせていただいているところでございます。

2点目が、「未受付」と表示がされる、このシステム改修に時間がかかっているのではないかとということで、もっとモダンなアーキテクチャーを採用したほうがいいのではないかとということです。

まず、このシステム改修は、表現の見直しとかも含めて、今まさにどこにどの表現を入れたらいいのか、改修内容を鋭意検討しているところでございますが、内容を確定して動作確認をしっかりとした上で運用を開始したいと。

運用を開始するに当たって動作確認をして、OSSの改修は次の10年1月ですが、今回のやつも来年の1月から運用を開始したいと考えております。OSSのシステムは1年ずっと動いているものですから、年末年始の休みを挟むところで、小さな改修であっても動作確認を丁寧にやっておかないと、国のシステムでバグが出るととんでもないことになるので、1月ぐらいの年末年始の大きな休み期間にシステムを組んで、そこで動作訓練をきっちりやってやるという形を取っております、今それに間に合うようにやっているという現状がございます。

UIを独立させたモダンなアーキテクチャー等については、おっしゃるようなことも中長期的な課題としてはぜひ検討させていただければと考えてございます。

最後の御質問でございますけれども、費用対効果の分析方法も含めて検討させていただければと思います。

もう一つ、非常にありがたい御質問をいただいた令和10年にリソースを集中すべきではというのは、まさにおっしゃるとおりでございます。先ほども申し上げましたけれども、令和10年に向けて既に、大体5年ごとにシステム更新をするのですが、システム更新をした翌年から5年後のシステム改修の検討を始めて、予算を取ってやるということを毎回5年ごとに繰り返すということで、まさに佳境に入っているところなので、ここに入れ込むというのは確かにおっしゃるとおりですが、例えば、表示を変えとか、我々として今できることはやった上で、重いものについては10年にできるだけリソースを集中するという形を取らせていただければと思います。

以上でございます。

○中室座長　ありがとうございます。

村上委員、更問いですか。

○村上（文）専門委員　私の説明が伝わっていないようなのですが、最後にまとめて払うなんて言うなくて、最初にクレジットカード情報を入れたときに、ここで登録しておくとの後の支払いも便利ですというふうに変えればよいということなので、そこはきちんと御理解いただければと思います。ありがとうございました。

○中室座長　ありがとうございます。

続けて、増島委員、お願いいたします。

○増島専門委員 増島でございます。

ここのデジタルのところのプロトコルを完全に理解できていないので、もし変なことを言ってしまったら申し訳ないという前置きを置きつつ、御説明をお伺いしまして、かつて金融庁がシステム障害をたくさん起こしたみずほに対して、言われるまでやらない、言われたことしかやらないと長官がお怒りになったというエピソードを思い出しながらお伺いをしていたのですけれども、先ほど原因の分析ということで少しおっしゃっていただいたところはあったのですけれども、どちらかというところ、発注のリテラシーとか、もしくはベンダーのほうかもしれないのですけれども、ベンダーよりもまず発注のほうの今のデジタルのUI/UXはどういうのが常識なのかということに全然追いついていないことが本当の原因ではないかなと感じたものですから、原因のところの中の方々のデジタル手続でユーザーに対してどういうものを提供するのが一般的なのかという知見とか御経験というものに対して、何か御認識、お考えがあれば教えていただきたいということです。

ユーザーから声を聞くというのもいいのですけれども、ネットであれば通常「カゴ落ち」という言い方をしますが、手続が最後まで行かないものはどこで止まったのかというのをちゃんと見て、最後まで行くように常に改善をするというのは、サービス提供者であればおそらく常識だと思っておるのですけれども、実際の運用が行われていて、どこでみんながつまずいているのかみたいなものをきちんとモニタリングをする仕組みはないのか。この2点を国交省さんにお伺いをしたいなと思ったというのが1つ。

あと、デジタル庁さんがいらっしゃっていると伺いましたのですが、もしデジタル庁さんにもお伺いしてもよろしければ、デジタル庁のシステムは民間の方々からも非常に好評だと承知をしております、役所なのにこんなにUIがいいとはと皆さんXでつぶやいてくれているという感じになっていると承知をしております。

デジタル庁は、各省庁に対してデジタル化に対して様々なアドバイスをする、御相談に乗るみたいな役割を果たしていらっしゃると承知しているのですけれども、この辺のUI/UXの向上に対して、他の省庁とどういうふうな活動を今なされているのか、この辺りもしよろしければ教えていただきたいと思いますと思いました。

以上です。

○中室座長 増島委員、ありがとうございます。

今、増島委員が御発言なされた内容について、私も実はデジタル庁に確認をしたいと思っておりました。

今日は自動車OSSというのを扱っているのですけれども、ほかにもネットでいろいろ探してみると、例えば社労士の方のブログで、e-Govで障害者年金の関連手続が電子申請が可能になったのだけれども、最後は結局デジタル完結ができてなくて、追加資料を郵送しなければいけなくなって、郵送するにしてもどこに送っていいのか分からないという話があって、その問合せに数日かかりましたみたいなことを書いておられる方がいらっしゃるの

ですね。こういう話は枚挙にいとまがなく、ユーザー体験を踏まえてユーザビリティを高めていくことが政府全体として必要になっているのではないかなと思いますので、デジタル庁において、自動車OSSを含めた政府のウェブサービスとかアプリの使い勝手について、どういう対策を講じて、どういうふうに情報システムの改善を図っていらっしゃるのかということについてコメントをいただきたいと思います。

では、今の増島委員の質問と私からデジタル庁にお聞きしたい内容について、まず国交省さん、次にデジタル庁さんから御回答をお願いいたします。

○国土交通省（久保田次長） 御質問ありがとうございます。

正直なところを素直にお話しさせていただきたいと思います。

増島委員がおっしゃられたように、我々のほうで今のデジタルの常識に追いついていないのではないかというのはおっしゃるとおりだと思います。これは素直にそうだと思います。

実は、そういうことを我々も気にしていまして、こういうシステムを作るときに何をやっているかということをお願いすると、例えばシステムベンダーとシステム設計をするという契約をしますけれども、それと別に、ライバルになりそうなところと別途契約して、そのシステムがちゃんと、簡単に言うとベンダーが手を抜いて金だけを取って適当なものを作って終わりとにならないか、あるいはちゃんとユーザビリティのいいものになっているのかということを我々と一緒に監視するような仕組みも別途入れながらシステムを作っていくことをやっていますが、それでも民間に比べるとなかなか追いついていない、使い勝手が悪いというのはおっしゃるとおりだと思います。

実際、今日会議の前にいろいろ御質問をいただいたことを自分で全部やってみたのですが、確かに使い勝手が悪いので、これを1個ずつ直していかないといけないなと。表示一個を直すだけでも大分変わるところもあるかなと思っています。

その辺、まさにデジタル庁さんの知見を我々もぜひ活用したいと思っていますので、「デジタル・ガバメント推進標準ガイドライン」、あるいは「ユーザビリティガイドライン」等を出していただいておりますので、そういうものを参考に、あるいはデジタル庁さんの御指導をいただきながらよりよいものに改善していきたいと考えてございます。

以上です。

○中室座長 ありがとうございます。

デジタル庁さん、お願いします。

○デジタル庁（北間審議官） デジタル庁戦略・組織グループ審議官の北間と申します。どうぞよろしくお願いします。

説明の資料を用意してございまして、共有してもよろしいでしょうか。

○中室座長 お願いします。

○デジタル庁（北間審議官） デジタル庁のこれまでの取組とか今後についてという御質問がございました。

これまで、デジタル庁におきましては、利便性の向上の取組として、ステップ1として利用者のフィードバック収集、ステップ2としまして政府が提供する各システムで意見を収集するためのツール作成とトライアルの実施、ステップ3としまして各府省の皆様によりフィードバック収集の仕組みの展開、ツールを部品化しましたので、これを使っていただくというところの用意を取り組んできております。

2023年7月から利用者からのフィードバックを受けまして、利用者視点での改善を継続的行っていくために意見を収集するフォームをデジタル庁ウェブサイトを設置してございます。多くの意見を国民の皆様等々からいただいているわけですが、改善内容を取りまとめ、各府省庁と協力しながらサービス改善に生かしていくサポートを行ってきたところです。

しかしながら、実際のシステム利用シーンから離れたデジタル庁のページに皆さんの各システムの意見を取りまとめる、登録するといったシステムですから、回答数の減少やUIや操作性に対する声が十分に集まらないという点が課題になってございました。

次をお願いします。

これらの課題に対応するために、デジタル庁におきましては、各府省庁が簡単にシステム導入できるフォームと、ダッシュボードとして表示可能な分析基盤ツールを併せて提供する仕組みを開発しました。開発済みになっています。フォームの設計は5段階評価を軸にしたシンプルなものとする事で、回答しやすさを高め、十分な分母を確保できるように工夫をしております。設置場所におきまして、オンライン手続の完了画面を想定したものになっており、つまり、各府省のシステムに簡単に盛り込めるような仕組みが完成してございます。

次をお願いします。

これはトライアルとしまして、実際にデジタル庁ウェブサイトにおきまして、2024年6月からユーザーレビューツールを試験導入しておりまして、利用者の生の声を収集するとともに収集したコメント等を基にページの改善を行うことで、仕組みの有効性と効果が確認できております。

次のページをお願いします。

これもデジタル庁の例でマイナポータルですが、同様な仕組みを導入しており、ユーザーの皆様から寄せられたレビュー件数も増加傾向にあります。利用者からの意見を取り入れ、マイナポータルに届いた通知をメールやプッシュ通知をする改善が行われたり、PCからのログイン方法の案内の改善の声が寄せられまして、そういったユーザーの声を起点とした改善の循環が機能しております。

このような利用者からのフィードバックを起点とした改善サイクルを各府省庁への導入を促進すべく、この夏、2025年8月4日の第8回「事業者のデジタル化等に係る関係省庁等連絡会議」で、前述のツールの提供について各府省庁の審議官級に働きかけを行ったところです。

加えて、10月に、各省協議を経た上で、利用者向けフィードバックフォーム設置といったユーザビリティ改善プロセスの実施に努めることを義務付けるような、「デジタル社会推進標準ガイドライン」、「ユーザビリティガイドライン」を発出するとともに、デジタル庁が同ツールを各府省へ展開する準備を進めているところになっております。

○中室座長　ありがとうございます。

この件について追加でお尋ねしたいのですけれども、今のレビューツールは非常にすばらしいと思ってしまして、これは自動車OSSには必ず付けていただくことを国交省さんに強くお願いしたいと思うのですけれども、これは各省庁のほうでこれを受け入れてもらわないといけないのですが、各省庁のほうで受け入れる環境がちゃんと整っているのか、その点がどうなっているのかということ。

もう一つは、さっきアーキテクチャーレベルの指摘もあったのですけれども、受託している事業者が結構重要なのかなと思っているのです。なので、運用とか保守契約の中に、さっき村上委員が御指摘になったように、UIを恒常的に改善する仕組みを入れ込むことや、第三者が利便性の検証の仕組みを整えるとか、極端な話、利便性の良くないサービスを開発している事業者は、例えばグッドデザイン賞とかバッドデザイン賞みたいな感じで事業者の名前を公表したほうがいいのではないかなと思うのですけれども、その点はデジタル庁さんはいかがでしょう。

○デジタル庁（北間審議官）　御指摘のとおり、利用者からのフィードバックを起点とした改善の循環の仕組みは各府省庁に定着することが必要でして、そのためのユーザビリティガイドラインを政府情報システムの整備及び管理に関するルールとして定めまして、ガイドラインを公開したところであります。

その上で、既にデジタル庁で蓄積している利用者からのフィードバックの内容や、これを用いた改善事例のような、各府省庁でも活用可能な取組について引き続き共有するとともに、デジタル庁から各府省庁の皆様への支援を実施すること、及び各府省庁の環境整備も御指摘のとおり必要かと思っております。

具体的には、システムのUIが改善しやすいアーキテクチャーとなっているのか、なっていないのかという場合に、どのように見直していくのかというところや、UX/UIの恒常的な改善を運用・保守契約に盛り込んでいく必要があると思っております、そうするとそういった事項を調達仕様書に書かないといけないわけですが、調達仕様書にどうやって盛り込めばいいのかというところの支援についても、デジタル庁において検討していきたいと考えております。

さらに、今ありました調達仕様書の改善を含め、良い取組ができるケースについて事例を整理しまして、特に良い取組についてさっきグッドデザインというお話がありましたけれども、各府省庁に共有するとともに外部向けにも公表を行うことで、各府省庁への取組への支援を充実してまいりたいと考えております。

以上です。

○中室座長 ありがとうございます。

時間が押してきたので、田中先生、林先生、質問だけ簡単に投げていただいて、回答は後ほど各省から事務局に回していただくというやり方でよろしいでしょうか。

では、田中先生からお願いします。

○田中専門委員 ありがとうございます。

私から、国土交通省と警察庁、併せてデジタル庁に大きく2点質問いたします。

先ほどの中室座長からの質問とも関連しますが、システム開発に当たって利用者目線が重要であることは、本年6月の閣議決定においても明記されております。

特にユーザビリティについては、システムの利用者の声から気付きを得られることも多くあるはずです。先ほど利用者からOSSの使い勝手に関する御意見を受け付ける仕組みを設けるというお話をいただきましたけれども、より積極的にSNS等から利用者の声を定期的に拾い上げて、それを改善につなげるという仕組みを設けることも検討していただけないでしょうか。

また、利用者目線でのシステム開発の観点からは、所管省庁において実際に使ってみて、それを改善のためのフィードバックにつなげることが重要だと思います。先ほど国土交通省から、使ってみると確かに使い勝手が悪かったというお話がありましたけれども、こちらについては定期的に御自身でシステムを使用して見て、それを改善につなげるという業務上の運用を定めていただけないでしょうか。

以上です。

○中室座長 林委員、お願いいたします。

○林委員 ありがとうございます。

オンライン申請における添付書類について、JPEGではできるけれども、PDFでは添付できないという問題への御対応として、先ほどの国交省の資料10ページでは、先行して4つの運輸局でPDF提出を実施中と伺いました。たしか全国の運輸支局は74なので、残りの70の支局については令和10年1月の大改修まで5年待つようにも読めたのですが、5年待つのではなく、デジタル庁からのアドバイスも採用しながらアジャイルに代替策を講じていっていただきたいと思います。お願いいたします。

○中室座長 どうもありがとうございます。

両先生とも御要望ということですので、もし各省庁のほうからレスポンスがありましたら事務局のほうにお願いいたします。

それでは、時間になりましたので、質疑はここまでとさせていただきます。私のほうで取りまとめをさせていただきたいと思います。

まず、国交省、警察庁におかれましては、規制改革実施計画に基づきまして、自動車保有関係手続のDXについて、引き続き計画的に取組を進めていただくとともに、システムの整備に関しては、デジタル庁としっかりと協力をして、利用者の視点に立った利便性の確保に御留意をいただきたいと思います。

自動車OSSの利便性については、利用者からの声を聞き取る体制を整えるとともに、先ほどのデジタル庁のレビューツールもぜひ使っていただいて、アーキテクチャーの変更も視野に、利用者目線に立って随時システムの改善を図ることができる環境を構築していただきたいと思います。

特に、今回挙げられた課題のうち、受付が却下されているのに「未受付」と表示されることや、クレジットカードの事前登録の件については早急に改善を図っていただきたいということです。

デジタル庁におかれましては、国土交通省と警察庁の取組に御協力いただきたいと思います。自動車OSSの使い勝手の事例は飽くまで氷山の一角であると思いますので、政府情報システムの利用者の利便性を向上させる観点から、まずはデジタル庁において収集している政府情報システムの利用者からのフィードバック情報について、デジタル庁を含め各府省がユーザビリティの改善につながるよう各省庁に共有して、フィードバック・改善のサイクルが定着して、ユーザビリティがアジャイルに改善されるよう、デジタル庁において「ユーザビリティガイドライン」の活用推進や、これらの改善活動に対して各府省へのサポートと各府省がサポートを受けやすい体制作りなどの環境整備を行ってください。

加えて、以上の取組が円滑に進むよう、デジタル庁において改善が行いやすいアーキテクチャーの見直しへの助言、運用や保守契約の中にユーザビリティを恒常的に改善する仕組みの組み込みや第三者による利便性の検証の仕組みなど、より実効性のある具体的な対策についても検討をお願いいたします。

本来、満足度を高めることは行政側の効率化に資すると考えられますけれども、このような動きが限定的であることを踏まえれば、行政機関だけではなく、請け負う事業者側にも本課題を認識していただく必要があると私は強く思っております。

デジタル庁は、例えば、満足度の高いサービスについては優良事例を紹介するとか、逆に満足度が低くなっているサービスについては各府省あるいはデジタル庁から直接働きかけを行っていただくなど、万が一にも改善されない場合には事業者名を公開するなどの方法もぜひこの際御検討いただきたいと思います。

また、本日参加していない各府省に対しても、デジタル庁が作成する「ユーザビリティガイドライン」に基づいて、ユーザーからの評価を収集し、ユーザーの使い勝手の改善を行っていただくとともに、先ほど御指摘をさせていただきましたデジタル庁が今後検討する実効性のある具体的な対策を実施するよう要請をしたいと思います。

以上で、本日の会議を終わりたいと思います。

次に、議題（２）「規制改革ホットライン処理方針について」に移ります。

ここまでで国交省さん、警察庁さん、ほかの御参加者は退室していただいてよろしいですか。

（議題１関係者退室）

○中室座長 では、ホットラインのほうを大平さん、お願いします。

○大平参事官 規制改革ホットラインの取扱いにつきまして御説明いたします。

事務局で提案内容に関する事実関係を確認する事項として、△を5件とさせていただいております。

事務局からは以上です。

○中室座長 ありがとうございます。

ただいまの事務局からの説明について御意見等はございますでしょうか。よろしいですか。

では、資料2のとおりに決定いたします。

以上で議事は全て終了いたしましたので、本日のワーキング・グループを終わります。

速記はここで止めてください。