

自動車検査登録手続の窓口業務フロー見直しに向けた基本方針

○「オンライン利用率引上げの基本計画」(令和3年5月再改訂)に基づき、自動車OSSの推進を強力に進める。
 ○デジタル技術の導入により、窓口の業務フローを抜本的に見直し、**申請者利便の向上・業務の効率化**を実現する。

< 課題 >

< 対応施策 >

申請・審査

- 窓口での検査登録手数料・自動車重量税の支払いが印紙に限られている。
- 運輸支局では、複数箇所(運輸支局、税事務所等)での支払いが発生。
- 紙の申請書(OCRシート)や添付書類の提出が必要。
- 申請書の確認を目視で行うため、審査に手間と時間がかかる。
- 待ち時間が長い上、手続の進捗状況が分からない。
- 人員不足のため、窓口業務と並行して申請相談等の電話対応を行う必要。

文書管理等

- 申請書や印紙が貼付された納付書を、紙媒体のまま倉庫で保管。
- 申請書類に係る外部からの照会への対応が手作業のため大きな負担。

1. 支払い窓口業務のキャッシュレス化・合理化

- (1) 運輸支局において支払う検査登録手数料と自動車重量税について、事前登録によるクレジットカードでの一括決済を実現(法律事項(税法の所管は財務省))。
令和4年通常国会に向けて、令和4年度税制改正プロセスでの検討を予定
- (2) (1)以外の支払いについても、将来的に支払いの一元化をできるよう目指す。
実現時期は調整中
- (3) QRコード決済をはじめとしたその他の支払い手段についても順次拡大。
実現時期は調整中
- (4) キャッシュレス納付手段を有さない申請者への対応のため、多様な支払い方法を可能とする措置ができ次第、印紙による支払いを廃止。
実現時期は調整中

2. 申請から文書管理までの一貫したデジタル化・業務効率化

- (5) PC/スマートフォンの画面入力により申請書を作成するサイトを導入。
令和4年のできるだけ早期に実施予定
- (6) PC/スマートフォン等を活用したデジタル方式での申請を推進し、運輸支局への来訪は車検証交付時からに。その際には、マイナンバーカードやIC車検証(令和5年1月導入)を活用し、情報入力の省力化を実施。
実現時期は調整中
- (7) 法務局(登記事項証明書、戸籍謄抄本)等との情報連携により、添付書類のデジタル化を推進。
実現時期は調整中
- (8) 手数料差別化、スマートフォンのカードリーダー化の実現により、デジタル方式での申請へのシフトを加速し、業務平準化を実現。
実現時期は調整中
- (9) AIチャットボット等を導入し、単純な問い合わせに即時的に対応するとともに、高度な問い合わせには人による案内とする等、効率的な運用改善を行う。
実現時期は調整中
- (10) 保管データに対する検索機能の導入。
実現時期は調整中
- (11) 審査状況確認システムを順次導入し、手続の進捗状況を「見える化」する。
令和4年のできるだけ早期に実施予定