

3. 実現すべき目標と基本的方向

(1) 実現すべき目標

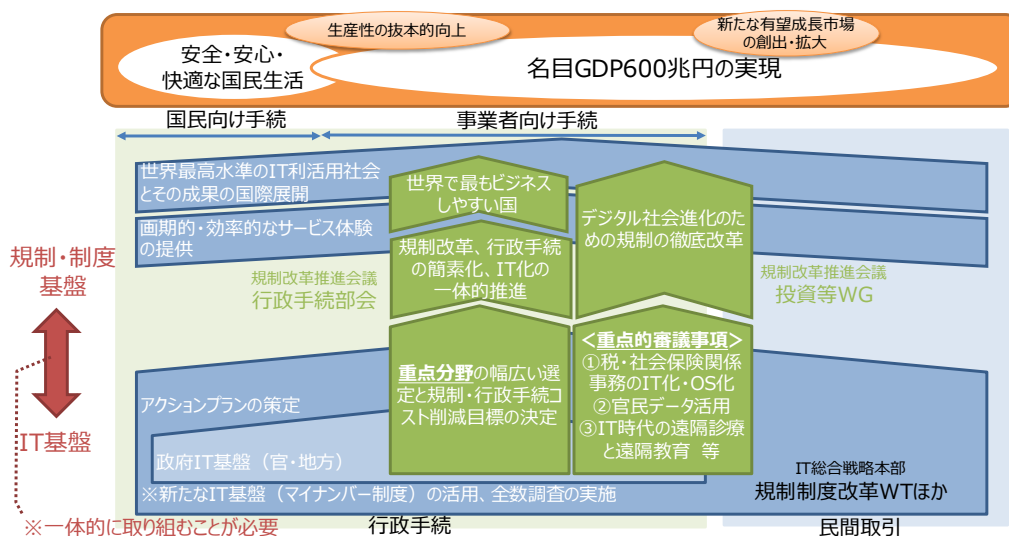
<政府全体の目標に向けた行政手続・民間取引 IT 化の推進のアプローチ>

- ・ 現在、我が国においては、少子化・高齢化などが進展する中、様々な社会的課題を抱えている。このような中、現在、政府では、名目 GDP600 兆円の実現、働き方改革、安全・安心・快適な国民生活などの目標が掲げられ、それらの達成に向けた各種取組が推進されている。
- ・ 一方で、我が国を含め世界全体では、デジタル化が急速に進展しつつある。このようなデジタル化自体は、これらの社会的課題の解決に対して、非常に強力なツールとなるとともに、デジタル化によって利用が可能となるデータが、今後の産業の付加価値の源泉となりつつある。
- ・ このような中、社会全体のデジタル化を推進し、日本の産業の競争力強化を図るために、行政手続・民間取引の IT 化を強力に推進し、行政内部はもちろんのこと、行政と事業者・国民との間の手続においてスムーズにサービスが提供されるような社会を構築していくことが喫緊の課題となっている。また、特に少子化・高齢化が進む我が国においては、これらの社会課題に対応した行政手続・民間取引の IT 化を推進することにより、事業者・国民、行政に係る人的コストの最小化を図り、安全・安心で利便性の高い国民生活を実現するとともに、我が国の人的資源をよりイノベーティブな取組に最大限振り向けていくことが必要である。
- ・ このような位置づけのもと、名目 GDP600 兆円の実現のための産業界の生産性の向上、安全・安心・快適な国民生活の実現などの政府全体の目標に向けて、社会全体のデジタル化を推進し、官民のデータが適正かつ効果的に活用される社会を構築すべく、行政手続・民間取引の IT 化を推進するものとする。
- ・ この際、行政手続・民間取引の開始から終了まで、すなわち事業者、国民、行政の間の接点だけを見るのではなく、サービス利用前の利用者の行動から、サービス利用後の行動までを含む利用者から見たエンドツーエンドをサービスの範囲として捉える。そのうち、行政手続の IT 化を進めるにあたっては、大きく分けて二つのアプローチがある。
 - 重要分野における規制制度改革との連動による IT 化アプローチ：今後、日本が抱えるこれらの課題を解決していくため、デジタル化の進展を見据えつつ、特に重要分野に重点をおいて、各種の社会制度、規制制度自体を見直していくものとし、その実現に向けて、行政手続の IT 化を積極的に推進していくというアプローチである。具体的には、以下のような分野に係る取組が検討されているところである。
 - ◇ 将来の社会の在り方を見据えつつ、今後の若者・女性・高齢者等の就業環境整備や、人材流動化を前提とした社会の構築の在り方を踏まえて、これまでの

税・社会保険分野の制度そのものの在り方を見直すものとし、その制度改革を効率的に実現するためのツールとして、行政手続のIT化を推進。

- ◇ 行政手続に係る事業者コストを大幅に削減し、世界で最もビジネスをしやすい国を構築するとの観点から、デジタル時代の到来を見据えつつ各種規制制度・行政手続そのものを見直すものとし、それを実現するためのツールとして、行政手続IT化を推進 など。

【 図表 4 】【 政府目標と規制改革・IT化との関係】



- 政府横断的な行政手続IT化推進のアプローチ：近年のデジタル化の進展を踏まえつつ、既存の行政サービスをベースにIT化を進めることによって、事業者・国民、行政において、メリットのある社会を実現するというアプローチである。このアプローチにおいても、単に紙から電子への置き換えなどのオンライン化のみを目的とするのではなく、事業者・国民視点に基づくサービスデザイン思考のもと、手続自体の見直しと行政内部のBPRと併せて進めることが求められる。
- ・ 今後、政府全体としては、この両方のアプローチを見据えて、一体的に取り組むことが必要である。特に、前者については、原則として各政策に責任を有する各省庁が中心になって取り組むべきものであるものの、政府横断的には、規制改革推進会議を中心に、IT総合戦略本部も連携することにより、規制制度改革とIT化の一体的推進に取り組むことが必要である。また、後者については、IT総合戦略本部が司令塔として、各省庁による取り組みを促進していくことが必要である。

<世界最先端のIT活用社会の実現に向けて～行政手続・民間取引IT化の目標>

- ・ IT総合戦略本部では、これまで、上記のうち主に政府横断的な行政手続IT化推進のアプローチの視点から国家目標に貢献するとの認識の下、世界最先端IT国家創造宣言

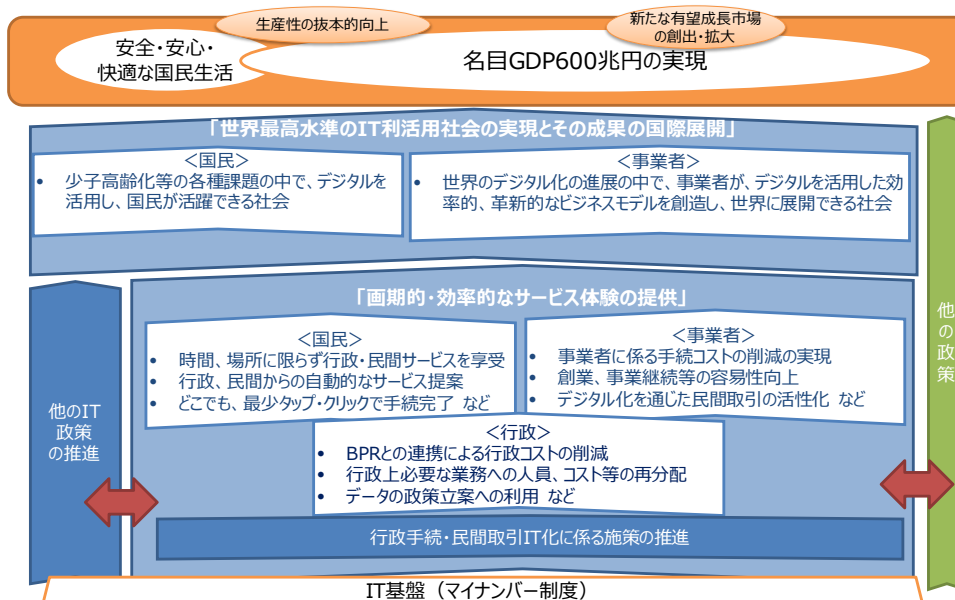
で、「世界最高水準のIT利活用社会の実現とその成果の国際展開」を目標とし、各種取組を実施してきた。

- ・ そのうち、電子行政関連の取組としては、「公共サービスがワンストップで誰でもどこでもいつでも受け入れられる社会の実現」を目指してきたところであり、これを踏まえ、「デジタル・ガバメント推進方針」では、今後目指す行政サービスの在り方として、①デジタル技術を徹底活用した利用者中心の行政サービス改革、②官民協働を実現するプラットフォーム、③価値を生み出すITガバナンスを柱としている。
- ・ このような中で、行政手続・民間取引IT化に係る取組については、デジタル技術の活用による利用者中心サービスとして、「画期的・効率的なサービス体験の提供」を目指すものとする。具体的には、事業者・国民、行政に対して、それぞれ例えば図表5、6のような価値を提供・実現することを目指すこととし、これにより、社会全体のデジタル化の推進、事業者・国民・行政における取引コストの抜本的削減を通じた我が国産業の競争力強化、また、安全・安心で利便性の高い国民生活の実現に資することを目標とする。

【 図表 5 】 行政手続・民間取引IT化により各主体に提供すべき価値（目標：例）

事業者	国民	行政
<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業者に係る手続コストの削減の実現 ・ 創業、事業継続等の容易性向上 ・ デジタル化を通じた民間取引の活性化 など 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 時間、場所に問わず行政・民間サービスを受受 ・ 行政、民間からの自動的なサービス提案（プッシュ型行政サービス） ・ どこでも、最少タップ・クリックで手続完了 など 	<ul style="list-style-type: none"> ・ BPRとの連携による行政コストの削減 ・ 行政上必要な業務への人員、コスト等の再分配 ・ データの政策立案への利用 など

【 図表 6 】 行政手続・民間取引IT化の目標（イメージ）



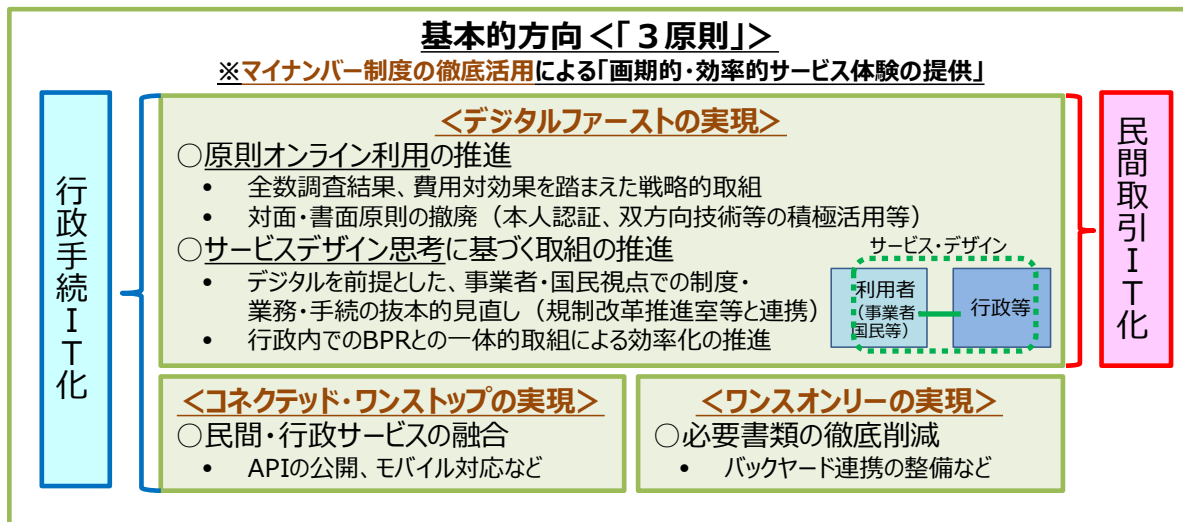
(2) 行政手続・民間取引 IT 化にあたっての基本的考え方

<行政手続・民間取引 IT 化にあたっての3原則とマイナンバー制度の活用>

- ・ 今後、行政手続・民間取引 IT 化に関して、「画期的・効率的なサービス体験の提供」を目指すにあたり、具体的に以下の3原則を実現するとの考え方に基づいて、その推進を図るものとする。¹⁷
 - I. 「デジタルファースト原則」
 - II. 「コネクテッド・ワンストップ原則」
 - III. 「ワンズオンリー原則」
- ・ このような原則の実現を目指すにあたっては、特に、マイナンバーカードの普及を促進し、マイナンバー制度を活用することを積極的に検討のうえ、以下の2つの観点を踏まえ、必要な制度課題や検討課題等に取り組むものとする。
 - 本人・事業者の確認の観点：行政手続・民間取引の IT 化にあたっては、非対面での本人や事業者の確認が前提条件となる。特に、マイナンバーカードによる公的個人認証サービスや電子委任状の普及促進により、オンラインでの本人・属性確認がより一般化することで、今後カード一枚で官民の各種オンラインサービスを享受することが可能となる。
 - 異なる機関間でのデータ連携の観点：マイナンバー制度の情報提供ネットワークシステムでは、法律や地方公共団体の条例に基づき、行政機関がマイナンバーで管理する個人情報の行政機関間でのデータ連携が可能となり、社会保障の給付申請などで必要とされている住民票情報や所得情報などの添付書類が削減される。また、行政機関から住民に対して、個別にプッシュ型のお知らせサービスを提供することも可能となる。さらに、民間のオンラインサービスとマイナポータルの API 連携が進めば、本人同意のもと、行政機関で管理する個人の所得情報などを民間サービスでも活用できる。また、法人に係る情報については、法人番号によってデータ連携が可能となる。

¹⁷ 規制改革推進会議 行政手続部会の取りまとめにおいては、「行政手続簡素化の3原則」として①行政手続の電子化の徹底（デジタルファースト）、②同じ情報は一度だけの原則（ワンズオンリー）、③書式・様式の統一が示されている。このうち、①②については、それぞれ本アクションプランの「デジタルファースト原則」「ワンズオンリー原則」に対応しており、③については、電子的な手続における「データ項目の統一」に相当する概念であり、本アクションプランの「コネクテッド・ワンストップ原則」を実現する際の前提となるものである。

【図表7】 今後の検討の基本方針（行政手続・民間取引IT化にあたっての3原則）



< I. デジタルファースト原則 >

- ・ 「デジタルファースト原則」¹⁸とは、まずは、手続の電子化の徹底を前提としつつ、さらにデジタル技術を徹底的に活用し、デジタル処理を前提としたサービス設計を行うことにより、「原則として、個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する¹⁹」という方針と定義する。この際、手続主体と受け手の接点のみならず、事業者・国民や行政内部での処理も含めて一貫してデジタルで完結することを指す。これは、「IT利活用に係る基本指針」に記載された「電磁的処理の原則（IT優先の原則）」²⁰に相当するものであるとともに、欧州等で規定される「デジタル・バイ・デフォルト」²¹に相当するものである。
- ・ この「デジタルファースト原則」は、行政手続及び民間取引の両方に共通する考え方であり、官民データ活用推進基本法第10条第1項、第2項の趣旨、すなわち、原則オンライン利用等の考え方を踏まえたものである。その際、原則オンライン利用の考え方には、以下の内容が含まれる。

¹⁸ なお、一般的に「デジタルファースト」とは、「従来、印刷物として提供されていた新聞・雑誌・書籍を、初めから電子出版の形式で提供すること。電子書籍のみで提供される場合と、のちに印刷物として出版される場合（ペーパー・レイター）がある。」とされる。

¹⁹ デジタルを対面・書面の代替手段とするのではなく、デジタルを正として対面・書面が副次的な手段とすることを含む。

²⁰ 「ITを極力優先し、行政手続等におけるITの利用に関し、電磁的方法による処理（以下、「電磁的処理」という。）が可能な業務は、原則として電磁的に処理すること。」

²¹ 欧州委員会の「EUe-Government Action Plan 2016-2020」（2016年4月19日）では、7つの原則の一つとして、デジタル・バイ・デフォルト（Digital by Default）を掲げている。その内容は「行政機関は、（選択あるいは必要により連結されない人のために他のチャンネルを開放しつつも）、優先すべきオプション（preferred option）として、デジタル（機械判読可能情報を含む）で提供すべきである。加えて、行政サービスは、一つのコンタクトポイント（one-stop-shop）又は、異なるチャンネルを通じて、提供されるべきである」としている。

- 原則として、書面原則からの脱却だけでなく、対面原則からの脱却も含まれること（IT利活用に係る基本指針の「双方向性活用の原則」²²に相当）。
- 書面原則、対面原則からの脱却にあたっては、オンラインでの本人確認に安全かつ容易な手法（公的個人認証サービス等）を活用することなど²³（IT利活用に係る基本指針の「安全・安心な情報の高度な流通性の確保に係る原則」²⁴に相当）。
- ・ 特に行政手続に関しては、このような「デジタルファースト原則」を推進するにあたっては、これまでの取組や反省等を踏まえ、利用者中心の視点を念頭に置くものとし、具体的には、以下の方針で取り組むこととする。
 - 「利用者へのサービス提供の観点からの優先順位の明確化」：過去の反省を踏まえ、単に全ての行政手続のオンライン化を目指すのではなく、全数調査結果や費用対効果を踏まえ、真に利用者への行政サービス提供との観点から、優先順位を踏まえた戦略的取組として、デジタルファーストを推進する。
 - 「サービスデザイン思考に基づく取組の推進」：行政手続を行政サービスの一環として捉え、紙を前提としている制度・業務・手続のデジタルを前提とした事業者・国民視点での抜本的見直しと行政内でのBPRとの一体的取組による効率化を推進する。

²² 「ITの双方向性を活用して、豊かなコミュニケーションの提供を意識すること」

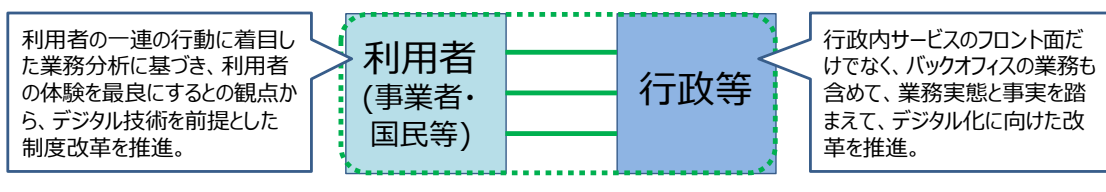
²³ 全てのオンライン手続で公的個人認証サービスを活用するのではなく、それぞれの手続に応じた本人確認手法を活用することが重要。

²⁴ 「明確な理由がない限り、情報の高度な電磁的流通を確保すること」

（参考） 【サービスデザイン思考に基づく行政手続 IT 化の推進】

- ・ 行政手続に関しては、「画期的・効率的なサービス体験」を提供し、これまでにない行政サービス体験（圧倒的ユーザビリティ）を実現するため、「サービスデザイン思考」に基づく利用者（事業者・国民等）中心の行政サービス改革を推進する。
- ・ その際、サービスの企画立案段階から利用者の多様な実態を的確に捉えるとともに、サービス提供のフロント面だけではなく、行政内部の業務プロセスにおける業務改革（BPR）を含めて、実施し続けることが必要である。すなわち、行政手続の IT 化にあたっては、民間側と行政側の内部のプロセスを含むエンドツーエンドをサービスの範囲として捉え、一連のプロセスを一気通貫でデジタル化できるようにすることが必要である。
 - 利用者視点では、単に紙から電子へオンライン化するというだけでなく、利用者の実態を的確に捉えた上で、利用者への画期的・効率的体験の提供との観点から、デジタル時代を踏まえた手続そのものの見直しと併せてオンライン化を実施。
 - 行政視点では、オンライン化にあたって、窓口等のサービス提供のフロント面だけではなく、バックオフィス側のシステム整備も含めた業務改革（BPR）を合わせて推進。

サービスデザイン思考



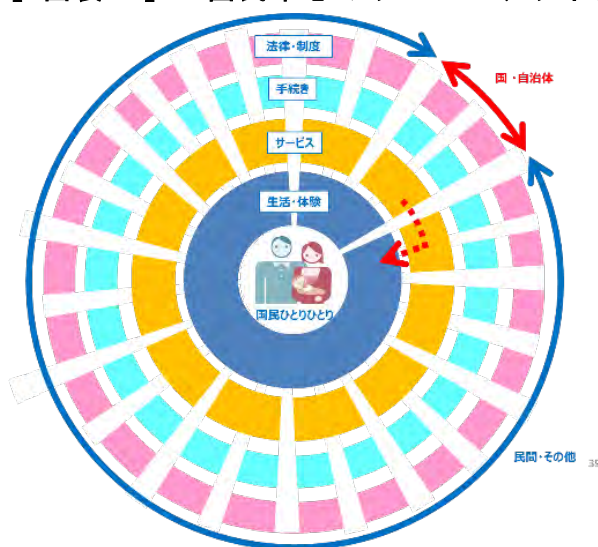
<Ⅱ. コネクテッド・ワンストップ原則>

- ・ 「コネクテッド・ワンストップ原則」とは、「民間サービスを含め、複数の手続・サービスがどこからでも／一か所で実現する」という方針と定義する。これは、特に行政手続に係る取組を念頭においたものである。
- ・ この「コネクテッド・ワンストップ原則」は、利用者に対して画期的・効率的サービスを提供するため、関連する複数の行政サービスを民間が提供するサービスと「コネク」して、いつでもどこでも簡便にワンストップで提供するという原則である。この原則を実施するにあたっては、まず、データ項目の統一²⁵を図った上で、API の公開等を進めていくことになる。
- ・ 政府においては、本年秋頃から、マイナポータルを活用したワンストップサービスを子育て関連の施策から本格運用する予定にしている。今後は、引越や相続などの手続についてもワンストップサービスの実現に向けた検討を進めている。

²⁵ 「データ項目の統一」は、書面での手続における「書式・様式の統一」に相当する概念。

- ・ 他方、利用者（事業者・国民）の視点に立てば、普段使っているオンラインサービスから行政サービスを含む多くの官民のオンラインサービスにAPIで「コネクト」し、シームレスにサービスを利用できることが適切である。
- ・ また、マイナポータルAPIを民間事業者にも開放し本人同意のもとにマイナポータルの自己情報を官民のオンラインサービスで活用するための基盤を整備する必要がある。
- ・ また、近年のモバイル化の進展を踏まえると、コネクテッド・ワンストップを実現するにあたっては、モバイル端末でも対応できるように取り組むことも重要である。

【 図表 8 】 国民中心のサービスデザイン



(出典) 第20回電子行政分科会 村上構成員資料

<Ⅲ. ワンスオンリー原則>

- ・ 「ワンスオンリー原則」とは「一度提出した情報は、二度提出することを不要とする」という方針と定義する。これは行政手続に係る取組であり、まずは、事業者・国民が一度提出した情報について、同じ内容の情報を再び求めないようにするとともに、バックヤード連携環境の整備等を通じて、行政内において異なる省庁・部局間（異なる手続間）での情報連携を進めることにより、必要書類・情報の削減、ひいては、事業者・国民における行政手続コストの削減を実現するものである。

- ・ これは、基本指針の「行政保有情報の共同利用の原則」²⁶に相当するものであり、また、欧州等でも「ワンスオンリー原則」と称して基本原則の一つとして位置付けられている²⁷。なお、マイナンバー法においては、基本理念に既に同趣旨が謳われている²⁸。
- ・ この「ワンスオンリー原則」を実現するためには、これまで縦割りで整備されてきた各行政手続システムに対し、横串を刺して、情報連携を行うようなシステムが必要となる。
- ・ 本年秋頃には、マイナンバー法に基づき「情報提供ネットワークシステム」の本格運用が開始される予定である。また、事業開始等の際に必要な各種手続において必要とされている登記事項証明書の添付を省略することができるよう、関係機関間での情報連携を推進する方針²⁹が決定されているが、今後、法人関連情報を含めて、行政手続全体に情報連携を拡大していくことが必要である。

²⁶ 「行政に対して、個人、法人その他の団体から提供された情報については、ITを活用することで、できるだけ同一の内容の情報の提供を求めない方向で、事業者・国民の負担の軽減を図ること」

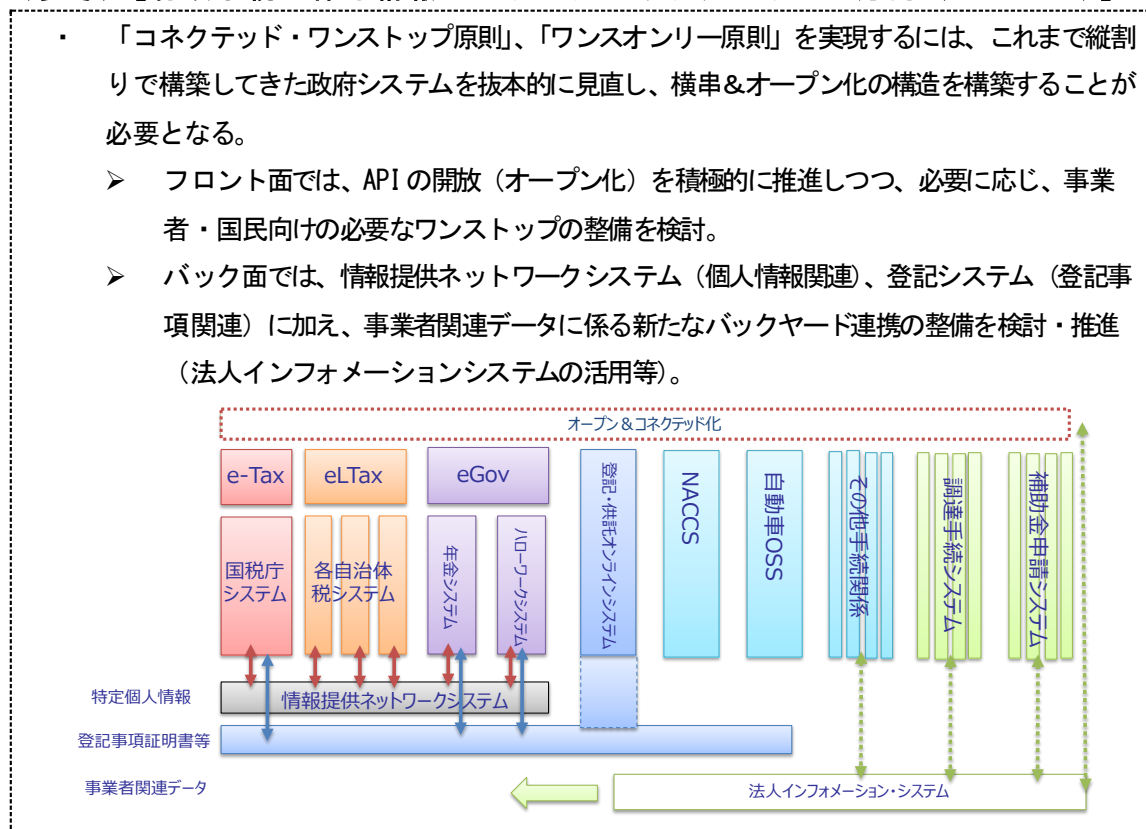
²⁷ 欧州委員会の「EUe-Government Action Plan 2016-2020」（2016年4月19日）では、7つの原則の一つとして、ワンスオンリー原則（Once only principle）を掲げている。その内容は「行政機関は、市民や事業者が同じ情報を行政機関に一度のみ提供することを確保すべきである。行政機関のオフィスは、データ保護のルールを考慮しつつ、許されれば、このデータを内部的に再利用ための行動を行い、それにより、市民または事業者に追加の負担が生じないようにする」というもの。

²⁸ 「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」第三条（基本理念）第三項：「個人又は法人その他の団体から提出された情報については、これと同一の内容の情報の提出を求め、国民の負担の軽減を図ること。」

²⁹ 「登記・法人設立等関係手続の簡素化・迅速化に向けたアクションプラン」（2016年10月31日各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）

- ・ さらに、引き続き、マイナンバーの利用範囲の拡大等について検討³⁰を行うとともに、事業者・国民へのメリットを分かりやすく示していくことが必要である。

（参考）【行政手続に係る情報システムアーキテクチャーの方向（イメージ）】



（参考）行政情報システム全体の見直し

なお、本アクションプランの範疇を超えるものの、このような行政手続のIT化の推進にあたっては、必要に応じて全体のアーキテクチャーの視点からの行政情報システム全体の見直しが必要となる場合もある。その際、IT利活用に係る基本指針に掲げた通り、国・地方を含めて、クラウドの活用を含め、「情報通信システムの共通化・標準化の原則」¹に基づいて推進することが必要となる。

³⁰ マイナンバー法の附則において、「政府は、この法律の施行後三年を目途として、この法律の施行の状況等を勘案し、個人番号の利用及び情報提供ネットワークシステムを使用した特定個人情報の提供の範囲を拡大すること並びに特定個人情報以外の情報の提供に情報提供ネットワークシステムを活用することができるようにすることその他この法律の規定について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に基づいて、国民の理解を得つつ、所要の措置を講ずるものとする」とされている。