

法務省所管オンライン利用促進重点手続に関する業務プロセス改革計画（改定）

平成24年5月23日 決定
平成25年3月29日 改定

法 務 省

「新たなオンライン利用に関する計画」（平成23年8月3日高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部決定）に基づき、法務省所管オンライン利用促進重点手続に関する業務プロセス改革計画（平成24年5月23日決定）を別添のとおり改定する。

今後も、国民等利用者の視点に立って、サービスの品質向上に重点を置いた業務・システムの改善、行政運営の効率化の実現に向けて、継続的に取り組むこととする。

基本様式1(手続所管府省における検討・推進体制)

法務省所管オンライン利用促進重点手続に関する業務プロセス改革計画(改定)

策定年月日
改定年月日

平成24年5月23日決定
平成25年3月29日改定

①検討・推進体制(名称、設置年月日、構成員等)

<検討・推進体制の名称>

法務省におけるオンライン利用促進重点手続に関する業務プロセス改革に関するプロジェクトチーム

<検討・推進体制の設置年月日>

平成23年8月31日

<検討・推進体制の構成員>

- 法務副大臣
- 情報化統括責任者(CIO)
- 大臣官房秘書課長
- 大臣官房参事官(総合調整担当)
- PMO担当部局
 - 大臣官房秘書課情報管理室長
 - 大臣官房秘書課情報管理室情報政策第一係
- PJMO担当部局
 - 民事局総務課登記情報センター室
 - 民事局民事第一課
 - 入国管理局出入国管理情報官
- 制度関係・業務関係・組織関係の担当部局
 - 民事局総務課法務局係
 - 民事局総務課登記情報管理室
 - 民事局総務課企画係
 - 民事局民事第一課
 - 民事局民事第二課
 - 民事局商事課
 - 入国管理局参事官
 - 入国管理局入国在留課
- 民間有識者等(当面の間)
 - 森田CIO補佐官, 南波CIO補佐官, 大成CIO補佐官

②その他特記事項(検討事項、検討スケジュール等)

基本様式2(手続・制度に関する基本的情報)

		重点手続分野名	登記関係手続		
①手続名	①不動産登記の申請 ②不動産登記に係る登記事項証明書等の交付請求等 ③商業登記(株式会社)の申請 ④商業・法人登記に係る登記事項証明書等の交付請求等 ⑤成年後見登記に係る登記事項証明書の交付請求				
②根拠法令・条項	①不動産登記法第16条 ②不動産登記法第119条、第120条及び第121条、電気通信回線による登記情報の提供に関する法律第1条 ③会社法第911条等、商業登記法第17条 ④商業登記法第10条、第11条、第12条、電気通信回線による登記情報の提供に関する法律第1条 ⑤後見登記等に関する法律第10条				
③手続制度の概要(目的・手続の内容)	①不動産登記は、国民の権利の保全を図り、もって取引の安全と円滑に資するため、不動産の表示及び不動産に関する権利を公示する制度であり、不動産について権利を有する者が、登記所に対して、申請情報及び添付情報を提供するとともに登録免許税を納付して不動産登記の申請を行うことにより、その権利が登記簿に記録され、公示されるものである。 ②不動産登記は、国民の権利の保全を図り、もって取引の安全と円滑に資するため、不動産の表示及び不動産に関する権利を公示する制度であり、不動産の取引をしようとする者等が、手数料を納付して、登記事項証明書等の交付を請求し、又はインターネットで登記情報提供サービスを利用することにより、不動産の物理的現況や権利関係等を確認するものである。 ③商業登記(株式会社)は、会社に係る信用の維持を図り、かつ、取引の安全と円滑に資するため、会社法の規定により登記すべき事項を公示する制度であり、会社の代表者が登記所に対して、申請書及び添付書面を提出するとともに登録免許税を納付して商業登記の申請を行うことにより、その登記すべき事項が登記簿に記録され、公示されるものである。 ④商業・法人登記は、会社・法人等に係る信用の維持を図り、かつ、取引の安全と円滑に資するため、会社法その他の法律の規定により登記すべき事項を公示する制度であり、当該会社と取引をしようとする者等が、手数料を納付して、登記事項証明書等の交付を請求し、又はインターネットで登記情報提供サービスを利用することにより、会社の目的や役員等の登記されている事項を確認するものである。 ⑤成年後見登記は、取引の安全と円滑に資するため、成年後見人等の権限や任意後見契約の内容等の登記情報を開示する制度であり、取引等において自己の代理権限や行為能力(登記されていないこと)を証明する必要がある場合等に、手数料を納付して、登記事項証明書の交付の請求をするものである。				
④想定利用者(本人・代理人)の状況	利用者層	主な利用者	大まかな人数等	代表的な組織	利用者層・利用者の特性 (例:企業・団体等法人・個人の別、業種、事業規模(資本金・従業員数等)、平均年齢、ITリテラシー、業務用ソフト利用率、手続の頻度等)
	本人	①不動産登記法第3条に掲げる権利の保存等の登記の申請を行う者等	—	—	—
		②④登記事項証明書等又は登記情報を取得しようとする者	—	—	—
		③株式会社の代表者	約160万社	—	利用者の業種・業態:株式会社 事業規模:様々 利用者側から見た手続頻度等:必要に応じて区々である。
		⑤登記事項証明書を取得しようとする者	—	—	—
代理人(土業を含む。)	①②③④⑤司法書士	約20,000人	日本司法書士会連合会	平均年齢:54歳 パソコン等普及率:大多数の司法書士がパソコンを保有している。 電子証明書保有状況:73.70% 業務用ソフトの利用状況:把握していない。 利用者側から見た手続の頻度等:必要に応じて区々である。	
	①②土地家屋調査士	約18,000人	日本土地家屋調査士会連合会	平均年齢:56歳 パソコン等普及率:大多数の土地家屋調査士がパソコンを保有している。 電子証明書保有状況:75.52% 業務用ソフトの利用状況:ほぼ100%と推測される。 利用者側から見た手続の頻度等:必要に応じて区々である。	
その他					
⑤申請等の時期、提出期限等	①不動産登記のうち、権利に関する登記は、申請等の時期、提出期限等の定めはない。表示に関する登記のうち、土地の表題登記の申請(不動産登記法第36条)、地目又は地積の変更の登記の申請(同第37条)、土地の滅失の登記の申請(同第42条)、建物の表題登記の申請(同第47条)、合体による登記等の申請(同第49条)、建物の表題部の変更の登記(同第51条)、建物の滅失の登記の申請(同第57条)は、その原因の日から1月以内に登記を申請しなければならない。なお、その他の表示に関する登記は、申請等の時期、提出期限等の定めはない。 ②④⑤申請等の時期、提出期限等の定めはない。 ③株式会社の設立の登記(会社法第911条)、変更の登記(同915条)、他の登記所の管轄区域内への本店の移転の登記(同916条)、持分会社の種類の変更の登記(同919条)、組織変更の登記(同920条)、吸収合併の登記(同921条)、新設合併の登記(同922条)、吸収分割の登記(同923条)、新設分割の登記(同924条)、株式移転の登記(同925条)、解散の登記(同926条)、継続の登記(同927条)、清算人の登記(同928条)、清算終了の登記(同929条)は、その原因の日から2週間以内に登記の申請をしなければならない。				
⑥申請等の頻度、許認可等の有効期間	申請等の頻度:①②③④⑤必要に応じて区々である。 許認可等の有効期間:①②③④⑤許認可等ではない。				

	区分	対面・郵送の場合			オンライン申請の場合		
	⑦申請書等の提出先(受付窓口)及び受付時間	受付窓口・申請等受付システム名	①②③④登記所(439か所)【平成23年12月1日現在】 ⑤登記所(50か所)【平成23年12月1日現在】			①③⑤登記・供託オンライン申請システム ②④登記・供託オンライン申請システム, 登記情報提供システム	
受付時間		通常期(期間) ①②③④⑤月曜日から金曜日(国民の祝日・休日, 12月29日から1月3日の年末年始を除く。)の8時30分から17時15分まで	繁忙期(期間) ①②③④⑤同左	備考	通常期(期間) ①②③④⑤月曜日から金曜日(国民の祝日・休日, 12月29日から1月3日の年末年始を除く。)の8時30分から21時00分まで	繁忙期(期間) ①②③④⑤同左	備考
⑧本人確認方法	本人申請等の場合	①申請人の実印及び印鑑証明書又は認印 ②④－ ③会社代表者の提出印 ⑤申請人の認印及び運転免許証等			①⑤電子署名及び電子証明書 ②④－ ③会社代表者の電子署名及び電子証明書		
	代理人による申請等の場合	①申請人の実印及び印鑑証明書又は認印, 代理人の認印 ②④－ ③会社代表者の提出印及び代理人の認印 ⑤申請人の認印, 代理人の認印及び運転免許証等			①申請人の電子署名及び電子証明書又は実印及び印鑑証明書若しくは認印, 代理人の電子署名及び電子証明書 ②④－ ③会社代表者の電子署名及び電子証明書又は会社代表者の提出印, 代理人の電子署名及び電子証明書 ⑤申請人の電子署名及び電子証明書, 代理人の電子署名及び電子証明書		
⑨添付書類の名称・提出方法等	本人申請等の場合	①契約書, 住民票, 印鑑証明書, 資格証明書, 第三者の許可・承諾書等を提出 ②④－ ③株主総会議事録, 取締役会議事録, 定款等を書面で提出 ⑤資格証明書等を提出			①契約書, 住民票, 印鑑証明書, 資格証明書, 第三者の許可・承諾書等をオンライン又は書面で提出(郵送による提出も可能) ②④－ ③株主総会議事録, 取締役会議事録, 定款等をオンライン, 電磁的記録又は書面で提出(郵送による提出も可能) ⑤電子証明書をオンラインで提出		
	代理人による申請等の場合	①契約書, 住民票, 印鑑証明書, 資格証明書, 第三者の許可・承諾書, 代理権限を証する書面等を提出 ②④－ ③株主総会議事録, 取締役会議事録, 定款等を書面で提出 ⑤代理権限を証する書面及び資格証明書等を提出			①契約書, 住民票, 印鑑証明書, 資格証明書, 第三者の許可・承諾書, 代理権限を証する情報等をオンライン又は書面で提出(郵送による提出も可能) ②④－ ③株主総会議事録, 取締役会議事録, 定款等をオンライン, 電磁的記録又は書面で提出(郵送による提出も可能) ⑤代理権限を証する情報及び電子証明書をオンラインで提出		
⑩手数料	金額	①－ ②④登記事項証明書 1通700円(50枚を超えるものについては, 700円にその超える枚数50枚までごとに100円を加算した額) ③－ ⑤ 登記事項証明書 1通550円 登記されていないことの証明書 1通300円			①－ ② 登記事項証明書(送付請求) 1通570円(50枚を超えるものについては, 570円にその超える枚数50枚までごとに100円を加算した額) 登記事項証明書(窓口交付) 1通550円(50枚を超えるものについては, 550円にその超える枚数50枚までごとに100円を加算した額) 登記情報提供サービス 登記情報(全部事項)1件あたり397円(登記手数料380円, 指定法人手数料17円) 登記情報(所有者事項)1件あたり147円(登記手数料130円, 指定法人手数料17円) ③－ ④ 登記事項証明書(送付請求) 1通570円(50枚を超えるものについては, 570円にその超える枚数50枚までごとに100円を加算した額) 登記事項証明書(窓口交付) 1通550円(50枚を超えるものについては, 550円にその超える枚数50枚までごとに100円を加算した額) 登記情報提供サービス 登記情報(全部事項)1件あたり397円(登記手数料380円, 指定法人手数料17円) ⑤ 登記事項証明書(送付請求)380円 登記事項証明書(電子公文書による証明)320円 登記されていないことの証明書(送付請求)300円 登記されていないことの証明書(電子公文書による証明)240円		
	納付方法	①－ ②④⑤印紙納付 ③－			①－ ②④⑤電子納付 ③－		
⑪審査基準・処分基準等(根拠条項)	①不動産登記法第25条各号等 ②不動産登記法第119条, 第120条及び第121条, 電気通信回線による登記情報の提供に関する法律第1条等 ③商業登記法第24条各号等 ④商業登記法第10条, 第11条, 第12条, 電気通信回線による登記情報の提供に関する法律第1条等 ⑤後見登記等に関する省令第19条等			①②③④⑤同左			
⑫処分権者	①②③④⑤登記官(不動産登記法第9条, 商業登記法第4条, 後見登記等に関する法律第3条)			①②③④⑤同左			
⑬処理期間(応答までの期間)	標準処理期間又はこれに準ずる期間	①③2～3日(登記所の規模, 申請の時期等により異なる。) ②④⑤即日			①②③④⑤同左		
	平均的な処理期間	①③2～3日(登記所の規模, 申請の時期等により異なる。) ②④⑤即日			①②③④⑤同左		
⑭申請者等に対する結果の通知方法	①登記完了証の交付(不動産登記規則第181条) ②④⑤登記事項証明書等の交付 ③－			①登記完了証の交付又は登記完了証のダウンロード(不動産登記規則第181条) ②④登記事項証明書等の交付, 登記情報のダウンロード ③登記・供託オンライン申請システムに, 登記の完了の情報を掲示する。 ⑤登記事項証明書の交付, 電子公文書のダウンロード			

⑮申請書等の情報の保管管理方法		<p>①申請書及びその添付書面、通知書、許可書、取下書その他の登記簿の附属書類は、申請書類つづり込み帳等につづり込んで保存する(不動産登記規則第19条、第20条、第21条、第22条)。</p> <p>②請求書類つづり込み帳につづり込んで保存する(不動産登記規則第27条)。</p> <p>③申請書、嘱託書、通知書、許可書その他附属書類は、申請書類つづり込み帳等につづり込んで保存する(商業登記規則第10条)。</p> <p>④⑤申請書類つづり込み帳につづり込んで保存する(商業登記規則第10条、後見登記等に関する省令第5条)。</p>		<p>①申請情報及びその添付情報その他の登記簿の附属書類は、登記所の管理する電磁的記録に記録して保存する(不動産登記規則第17条)。</p> <p>なお、書面により提供された添付情報については、申請書類つづり込み帳につづり込んで保存する。</p> <p>②請求に係る情報の内容を書面に出力したものを請求書類つづり込み帳につづり込んで保存する(不動産登記規則第27条)。</p> <p>③申請書情報、添付書面情報等の内容を表示した書面を申請書類つづり込み帳につづり込んで保存する(商業登記規則第104条)。</p> <p>④申請書類つづり込み帳につづり込んで保存する(商業登記規則第10条)。</p> <p>⑤登記所の管理する電磁的記録に記録して保存する(後見登記等に関する省令第24条)。</p>			
⑯申請～処理完結までの事務処理フローの概要		<p>①受付→審査→登記→登記完了証、登記識別情報の交付</p> <p>②④⑤受付→作成→交付</p> <p>③受付→審査→登記</p> <p>※書面・郵送申請及びオンライン申請の場合も、事務処理フローは同様である。</p>					
⑰業務処理システム等(申請システム、バックオフィスシステム等を含む全体像)の概要	システムの概要	<p>①②③④⑤登記・供託オンライン申請システム 不動産登記、商業・法人登記、動産譲渡登記、債権譲渡登記、供託及び成年後見登記手続について、オンラインによる申請又は請求をすることができるシステムである。</p> <p>②④登記情報提供システム 登記所が保有する不動産登記、商業・法人登記の登記情報等を、インターネット経由でパソコンのウェブブラウザにおいて、有料で確認することができるシステムである。</p>					
	最適化計画の策定状況	①②③④⑤策定なし					
	最適化計画の進捗状況	①②③④⑤策定なし					
⑱申請等受付システムの整備経費及び運用経費	区分	年間運用経費(a)(千円)	整備経費		年間の整備・運用経費(a+d)(千円)	備考(算出方法の説明等)	
			整備経費(総額)(b)(千円)	当該システムの供用年数(c)	使用年数1年当たりの整備経費(b/c)(d)(千円)		
	登記・供託オンライン申請システム(平成22年度)	689,533	405,856	5.17	78,502	768,035	別紙のとおり
	登記情報提供システム(平成22年度)	841,827	452,174	6.17	73,286	915,113	別紙のとおり
	登記・供託オンライン申請システム(平成23年度)	1,173,264	1,090,084	5.17	210,848	1,384,112	
登記情報提供システム(平成23年度)	1,278,539	877,706	5.08	172,777	1,451,316		
⑲申請等件数	区分	申請等件数(件)(a)	オンライン利用件数(件)(b)	磁気媒体、データ連携等ICT活用件数(件)(c)	オンライン利用率(%) (b/a×100)	磁気媒体、データ連携等を含むオンライン利用率(%) ((b+c)/a×100)	備考
	平成20年度	157,247,694	58,583,298	15,617,168	37.26%	47.19%	
	21年度	158,742,460	70,990,605	16,070,282	44.72%	54.84%	
	22年度	165,589,841	82,993,785	19,111,966	50.12%	61.66%	
	23年度	172,692,782	93,437,926	23,450,544	54.11%	67.69%	
⑳磁気媒体、データ連携等ICT活用の実態・内容		<p>①-</p> <p>②不動産登記情報交換サービス(不動産登記法第119条第5項、第120条第3項) 請求に係る不動産の所在地を管轄する登記所以外の登記所に登記事項証明書等を請求し、請求をした登記所において登記事項証明書を受け取ることができるサービス</p> <p>③書面で登記の申請をする場合において、登記すべき事項を記録した磁気ディスクを提出する方法による登記の申請(商業登記法第17条第4項) 書面で登記の申請をする場合において、登記・供託オンライン申請システムを利用して事前に登記すべき事項を送信する方法による登記の申請</p> <p>④商業・法人登記情報交換サービス(商業登記法第10条第2項) 請求に係る商業・法人登記の所在地を管轄する登記所以外の登記所に登記事項証明書等を請求し、請求をした登記所において登記事項証明書を受け取ることができるサービス</p> <p>⑤後見登記等に関する事務の指定登記所である東京法務局以外の登記所に登記事項証明書を請求し、請求をした登記所において登記事項証明書を受け取ることができるサービス</p>					

② 手続・制度等に関する課題	手続の必要性の見直し	①②③④⑤該当なし
	申請に必要な書類の削減・簡素化	①②③④⑤該当なし
	申請システムの使い勝手の向上等	<p>①②③④⑤【登記・供託オンライン申請システム】 ア 資格者代理人の事務所においては、登記の申請又は登記事項証明書等の請求の際、資格者代理人と事務補助者が複数人で共同作業により事務処理を行っている。近時、同事務所内でも通信ネットワークを介してファイル共有がされているところ、登記・供託オンライン申請システムが提供するデータベースを内包した「申請用総合ソフト」では、同一データベースを同時起動して、同一データベース内で管理される別データを更新することも参照することもできないという制約が存在する(利用者)。 イ 不動産登記の登記事項証明書等の請求情報の作成に必要な物件情報をダウンロードすることができるオンライン登記情報検索サービスにおいては、同一所在地番区域内でない限り、1筆ごとに検索したファイルを一旦ダウンロードしなければならず、煩雑である(利用者)。</p> <p>②④【登記情報提供システム】 現在、サービスの提供時間は、平日の午前8時30分から午後9時までであるところ、休日におけるサービス提供に対する要望は高い(利用者)。</p> <p>①②③④⑤【登記・供託オンライン申請システム】及び【登記情報提供システム】 登記・供託オンラインシステム及び登記情報提供システムは、業務代行システムを保有しておらず、システムの重要障害又は大規模災害(ライフラインの停止、システムの損壊等を含む。)によりシステムダウンした場合には、当該事象が回復するまでの間、運用を完全に停止せざるを得ない(利用者)。</p>
	オンライン利用時における本人確認方法に係る見直し	①②③④⑤該当なし
	バックオフィス業務の見直し	①②③④⑤該当なし
	経済的インセンティブの向上等	①②③④⑤該当なし
	広報・普及啓発	①②③④⑤該当なし
	その他(震災対応等を含む。)	①②③④⑤該当なし
② 備考		

基本様式3(成果指標及び目標)

		重点手続分野名	登記関係手続	
		手続群又は手続名	①不動産登記の申請 ②不動産登記に係る登記事項証明書等の交付請求等 ③商業登記(株式会社)の申請 ④商業・法人登記に係る登記事項証明書等の交付請求等 ⑤成年後見登記に係る登記事項証明書の交付請求	
区分	指標	指標の説明(内容、測定方法等)	基準値(現状)	目標(見込み)・達成時期、その前提条件等
①国民の利便性向上に関する指標	オンライン申請に要する時間	利用者がオンライン申請(情報入力)に要する平均的な時間(計測方法)主たる利用者である司法書士及び土地家屋調査士の団体である日本司法書士会連合会及び日本土地家屋調査士会連合会に、オンライン申請(情報入力)に要する平均的な時間について確認した。	登記関係手続(①不動産登記の申請、②不動産登記に係る登記事項証明書等の交付請求等、③商業登記(株式会社)の申請、④商業・法人登記に係る登記事項証明書等の交付請求等、⑤成年後見登記に係る登記事項証明書の交付請求)は、その申請(請求)内容によって、申請(請求)情報の入力に要する時間が区々であることから、平均的な時間を算出することは困難であるとのことであった。	平成23年2月から運用を開始した登記・供託オンライン申請システムで提供する申請用総合ソフトは、広く国民の意見等を募集したほか、主たる利用者である司法書士及び土地家屋調査士の団体である日本司法書士会連合会及び日本土地家屋調査士会連合会からの意見・要望を取り入れて開発したものである。例えば、申請データの作成を24時間365日可能とするほか、複数の申請データの署名付与の操作を一括で行うことができる機能の開発等、利便性及び効率性の向上を図ってきている。今後も、引き続き利用者の意見を取り入れ、申請(請求)情報の入力に要する時間の効率化に努めてまいりたい。
	オンライン申請に係る利用者の満足度	オンライン利用者に占めるオンライン利用に満足している人や再度、オンラインを利用したいと考えている人の割合(計測方法)平成22年度登記情報システム業務・システム最適化実施評価報告書の作成に当たり、主たる利用者である司法書士及び土地家屋調査士を対象として行った利用者満足度のアンケート調査結果による。	満足度76%(平成22年度)	【目標】 基準値(現状)以上の満足度を目標とする(平成25年度)
②行政運営の効率化に関する指標	業務処理に要する行政コストに関するもの	オンライン申請の受付1件当たりの整備経費と運用経費の状況(計測方法)(1年間当たりのシステム整備経費+年間の運用経費)/オンライン申請件数 ※不動産登記、商業・法人登記、動産譲渡登記、債権譲渡登記、供託、成年後見登記の各手続に関するオンライン申請(請求)のためのシステムについては、プログラムの共通化を図っており、各手続ごとのシステム経費を切り分けることが困難であることから、システム全体の整備経費及び運用経費と当該システムで運用を行っているすべての手続の件数で1件当たりのコストを算出することとする。 ※算出する時期については、オンライン申請件数が判明している直近が平成23年7月であることから、平成22年8月から平成23年7月までで算出することとする。	1件当たり:28円(平成23年7月現在)	【目標】 オンライン申請1件当たりの整備経費と運用経費の状況について、基準値(現状)よりも減少することを目標とする(平成25年度)
	業務処理に要する時間や業務量に関するもの	申請1件当たりの受付・処理に要する平均的な職員数(計測方法)登記従事職員数/オンライン申請件数 ※算出する時期については、オンライン申請件数が判明している直近が平成23年7月であることから、平成22年8月から平成23年7月までで算出することとする。	1件当たり:0.000067人(平成23年7月現在)	【目標】 申請1件当たりの受付・処理に要する平均的な職員数について、基準値(現状)よりも減少させることを目標とする(平成25年度)
③国民の利便性向上と行政運営の効率化共通指標(オンライン利用率等)	磁気媒体、データ連携等を含むオンライン利用率	インターネット等を通じて申請等を行った件数、総申請件数等に対する割合(計測方法)オンライン申請等件数/総申請等件数 ※オンライン利用拡大行動計画における目標値を維持することとする。	61.66%(平成22年度)	【目標】 71%(平成25年度)
④その他の指標				
備考				

基本様式4(目標の達成に向けた具体的な取組事項及び実施時期)

I 取組の基本的・重点的な方針(総論)

事項	説明	重点手続分野名	登記関係手続
		制度・業務・手続群等	①不動産登記の申請 ②不動産登記に係る登記事項証明書等の交付請求等 ③商業登記(株式会社)の申請 ④商業・法人登記に係る登記事項証明書等の交付請求等 ⑤成年後見登記に係る登記事項証明書の交付請求
①取組の基本的な考え方等	登記関係手続のオンライン申請(請求)は、利用者の利便性の向上に資することから、オンライン申請(請求)の利用促進を図る。		
②重点・優先する取組事項	登記関係手続のオンライン申請(請求)は、利用者の利便性の向上に資することから、オンライン申請の利用促進を図るため、以下の各論に掲げた取組事項について、積極的に取り組む。		
③関連手続群共通的な取組事項	日本司法書士会連合会、日本土地家屋調査士会連合会等の関係団体との連携を図り、オンライン申請の利用促進を図る。		
④その他(番号制度との関係、震災復興対策との関係等)	該当なし		

II 業務プロセス改革の主な視点に照らした検討結果(各論)

事項(視点)	具体的な取組事項及び実施時期	備考	手続名又は手続群	登記関係手続(①不動産登記の申請、②不動産登記に係る登記事項証明書等の交付請求等、③商業登記(株式会社)の申請、④商業・法人登記に係る登記事項証明書等の交付請求等、⑤成年後見登記に係る登記事項証明書の交付請求)
			①手続の必要性の見直し	該当なし
②申請に必要な書類の削減・簡素化	<p>①【不動産登記の申請】 ア 不動産登記令第9条、第11条、不動産登記規則第36条、第37条、第44条により、一部の添付情報の提供を省略することができることとしている(継続)。</p> <p>③【商業登記(株式会社)の申請】 ア 商業登記法第54条第2項第2号、第55条第1項第3号、第80条第5号、商業登記規則第37条、第103条第2項等により、一部の添付書面の提出を省略することができることとしている(継続)。</p> <p>①③【不動産登記の申請】及び【商業登記(株式会社)の申請】 ア 登記所間において情報共有を行うことにより、添付情報(添付書面)の提供(提出)を省略することについて、問題点の洗い出しとその対応策の検討をしている(継続)。</p>			
③申請システムの使い勝手の向上等(ユーザビリティ向上計画の「対応方針」を含む。)	<p>①②③④⑤【共通】 ア 登記・供託オンライン申請システムの申請用総合ソフトについて、LAN環境等により複数人で共同して申請情報又は請求情報の作成が可能となるように、機能改善を行う(平成24年度)。 イ 登記・供託オンライン申請システム又は登記情報提供サービスのシステムダウンに備え、業務代行システムの構築を行う(平成25年度までに)。 ウ 登記・供託オンライン申請システム及び登記情報提供システムについて、OSやWebブラウザのバージョンアップに伴う検証・対応を速やかに行う(継続)。 エ 登記・供託オンライン申請システムのヘルプデスクに対する問合せは、午前中の問合せが多い傾向があることから、同時間帯に多くのオペレータを配置して対応している(継続)。 オ 登記・供託オンライン申請システムのヘルプデスクに寄せられた意見・要望等については、当該意見・要望等を分析の上、システムの改善の検討に活かしている(継続)。</p> <p>②【不動産登記に係る登記事項証明書等の交付請求等】 ア 不動産登記の登記事項証明書等の請求情報の作成に必要な物件情報をダウンロードすることができるオンライン登記情報検索サービスについて、同一所在地番区域に限らず、検索した結果を10件まで同一ファイル内に集約して、請求情報に取り込むことができるよう、機能改善を行う(平成24年度)。</p> <p>②④【不動産登記に係る登記事項証明書等の交付請求等】及び【商業・法人登記に係る登記事項証明書等の交付請求等】 ア オンライン利用拡大行動計画の取組方針のうち、ウェブ上で請求できる仕組みについては、平成23年2月から運用を開始している登記・供託オンライン申請システムにおいて、「かんたん証明書請求」での登記事項証明書等のオンライン請求を可能としており、これにより、格段の操作性の向上が図られている(継続)。 イ 登記情報提供システムについて、更なる機能向上を図るほか、メンテナンス等により運用できない地域及び時間帯を除いて、利用時間の拡大を図る(平成24年度)。</p>			

④オンライン利用時における本人確認方法に係る見直し	<p>①【不動産登記の申請】 ア 資格者代理人によりオンライン申請を行う場合に、登記義務者又は登記権利者の電子署名を省略し、資格者代理人の電子署名で足りるものとしている(継続)。</p> <p>③【商業登記(株式会社)の申請】 ア 資格者代理人によりオンライン申請を行う場合に、申請人である会社等の代表者の電子署名を省略し、資格者代理人の電子署名で足りるものとしている(継続)。</p>	
⑤バックオフィス業務の見直し	<p>①【不動産登記の申請】 ア オンライン申請に係る登記完了証の交付について、従前は電子データによる交付(ダウンロード)のみであったところ、平成23年6月から、登記所の窓口で書面の登記完了証の交付を可能とする制度改正を実施した(継続)。</p> <p>②④【不動産登記に係る登記事項証明書等の交付請求等】及び【商業・法人登記に係る登記事項証明書等の交付請求等】 ア オンラインによる登記事項証明書等の交付請求について、従前は郵送による交付のみであったところ、平成23年4月から、登記所の窓口で登記事項証明書等を受け取ることを可能とする制度改正を実施した(継続)。 イ 全国の不動産、会社・法人等の登記事項証明書等について、全国どこの登記所に対しても請求することができ、また、当該登記所で受け取ることを可能としている(継続)。 ウ 全国の不動産、会社・法人等の登記情報について、インターネットにより請求者のパソコンで取得することを可能としている(継続)。</p>	
⑥経済的インセンティブの向上等	<p>①②③④⑤【共通】 ア オンライン申請及びオンラインによる登記事項証明書等の交付請求は、ペイジーによる電子納付を可能としている(継続)。</p> <p>①【不動産登記の申請】 ア 電子情報処理組織を使用して、不動産の所有権の保存若しくは移転の登記又は抵当権の設定の登記(建物の所有権の保存の登記の申請にあつては、当該建物の表題登記の申請が電子情報処理組織を使用して行われたものに限る。)の申請を行った場合には、その登記に係る登録免許税額からその100分の10に相当する額(平成24年3月31日までは4,000円、平成24年4月1日から平成25年3月31日までは3,000円を限度とする。)を控除する(継続)。</p> <p>③【商業登記(株式会社)の申請】 ア 電子情報処理組織を使用して、株式会社の設立の登記の申請を行った場合には、その登記に係る登録免許税額からその100分の10に相当する額(平成24年3月31日までは4,000円、平成24年4月1日から平成25年3月31日までは3,000円を限度とする。)を控除する(継続)。</p> <p>①③【不動産登記の申請】及び【商業登記(株式会社)の申請】 ア 登記の申請の際に納付した登録免許税に過誤納があった場合、従前は申請人に還付手続がされること、平成21年6月から、申請代理人に代理受領されたい旨の委任状の添付があれば、当該申請代理人に対して還付手続が行うことができるとされた(継続)。</p> <p>②④⑤【不動産登記に係る登記事項証明書等の交付請求等】、【商業・法人登記に係る登記事項証明書等の交付請求等】及び【成年後見登記に係る登記事項証明書の交付請求】 ア オンラインによる登記事項証明書等の交付請求の手数料額は、書面による交付請求より安価となっている(継続)。</p>	
⑦広報・普及啓発	<p>①②③④⑤【共通】 ア ホームページによる案内のほか、登記所の窓口において、オンライン申請(請求)制度に関するリーフレット等を用意するなどして制度の広報を行うことにより、オンライン申請の利用促進に努める(継続)。 イ 研修の実施、手引書の配布など職員に対する意識の向上に努める(継続)。</p>	
⑧その他(震災対応等を含む。)	<p>①②③④⑤【共通】 ア オンライン利用拡大行動計画の取組方針のうち、①地方公共団体組織認証基盤(LGPKI)の電子証明書に対応するシステム改修については、平成21年1月に、また、②政府認証基盤(GPKI)の電子証明書に対応するシステム改修については、平成21年7月に実施した(継続)。 イ 日本司法書士会連合会、日本土地家屋調査士会連合会を通じ、オンライン申請の積極的な利用を要請している(継続)。 ウ 国の行政機関、地方公共団体に対して、オンライン申請の積極的な利用を要請している(継続)。 エ ホームページによる案内のほか、登記所の窓口において、オンライン申請(請求)制度に関するリーフレット等を用意するなどして、申請(請求)に係る情報提供の充実に努めている(継続)。</p> <p>①②【不動産登記の申請】及び【不動産登記に係る登記事項証明書等の交付請求等】 ア 登記手続の対象業界である全国銀行協会を通じ、オンライン申請の積極的な利用を要請している(継続)。</p> <p>①③【不動産登記の申請】及び【商業登記(株式会社)の申請】 ア セキュリティの確保されている国専用のネットワークである霞が関WAN又は地方公共団体専用のネットワークであるLGWANでのオンライン登記嘱託に対応するため、登記・供託オンライン申請システムのネットワーク構成の見直しを行い、必要な資源配信・情報提供の仕組みを構築する(平成24年度)。</p> <p>③【商業登記(株式会社)の申請】 ア 書面で登記の申請をする場合において、登記すべき事項のFD及びCDの磁気媒体による提出に代えて、登記・供託オンライン申請システムを利用して、電子署名を要しないで事前に登記すべき事項を送信する方法を平成23年8月15日から導入している(継続)。</p>	

基本様式2(手続・制度に関する基本的情報)

		重点手続分野名		輸出入・港湾関係手続		
①手続名		①乗員上陸許可及び数次乗員上陸許可の申請 ②船舶の長による乗員名簿の提出等				
②根拠法令・条項		①出入国管理及び難民認定法第16条第1項及び第2項 出入国管理及び難民認定法施行規則第15条第1項及び第15条の2第1項 ②出入国管理及び難民認定法第57条第1項、第2項、第4項及び第5項 出入国管理及び難民認定法施行規則第52条第1項第1号、第2号、第3号及び第4項				
③手続制度の概要(目的・手続の内容)		①乗員上陸許可は、船舶の乗員について、その乗員が乗り込んでいる船舶の長又はその船舶を運航する運送業者の責任において、査証を要せず一定の条件の下に在留資格を有することなく上陸できるよう迅速な処理を行うものとする制度である。 入国審査官に対して、外国人乗員が乗り組んでいる船舶の長又はその船舶を運航する運送業者から、 (1)外国人乗員が、船舶の乗換え、休養、買い物等の目的で、15日を超えない範囲内で上陸を希望する場合、乗員上陸許可申請書2通 (2)定期的に就航する船舶その他頻りに本邦の出入国港に入港する船舶の外国人乗員が、許可日から1年間、数次にわたり、休養、買い物等の目的で、当該船舶が本邦にある間上陸を希望する場合、数次乗員上陸許可申請書2通を提出して申請を行う。 ②我が国に入国しようとする者に関する情報を事前に入手して要注意人物リストとの照合を行い、テロリスト等が申請を行う前に上陸審査・退去強制手続等の準備をし、入国等の規制を適切に行うための制度である。 船舶の長又はその船舶を運航する運送業者は、当該船舶が本邦の出入国港に到着又は出入国港から出発する際、あらかじめ (1)乗員・乗客名簿 (2)入・出港届を提出する。				
④想定利用者(本人・代理人)の状況	利用者層	主な利用者	大まかな人数等	代表的な組織	利用者層・利用者の特性 (例:企業・団体等法人・個人の別、業種、事業規模(資本金・従業員数等)、平均年齢、ITリテラシー、業務用ソフト利用率、手続の頻度等)	
	本人	①②根拠法令により、船舶の長又は運送業者からの申請又は報告によるもので、本人からの申請等はない。				
	代理人(士業を含む。)	①②運送業者	2,335事業所 (H23/3月末時点におけるNACCS契約済み数)	船舶代理店	個人経営～企業(従業員:数名～数千名) 契約する船会社が運航する船舶の出入港に係る手続を代行	
	その他					
⑤申請等の時期、提出期限等		①外国人乗員が上陸を希望するとき ②・入港…到着の24時間前まで ・出港…あらかじめ				
⑥申請等の頻度、許認可等の有効期間		①(1)乗員上陸・申請…外国人乗員が上陸を希望するとき ・有効期間＝上陸期間…7日又は15日(区分による) (2)数次乗員上陸・申請…外国人乗員が上陸を希望するとき ・有効期間…許可日から1年間、上陸期間…当該船舶が本邦にある間、数次 ②(1)(2)・提出…入・出港の都度 ・有効期間…なし(報告であり、回答は行っていない。)				
⑦申請書等の提出先(受付窓口)及び受付時間	区分	対面・郵送の場合			オンライン申請の場合	
	受付窓口・申請等受付システム名	①②海港業務を行っている地方入国管理官署(52か所)			①②府省共通ポータル(NACCS)	
⑧本人確認方法	本人申請等の場合	①②根拠法令により、船舶の長又は運送業者からの申請又は報告によるもので、本人からの申請等はない。				
	代理人による申請等の場合	①②署名又は記名・押印			①②NACCS発行の利用者ID、パスワード	
⑨添付書類の名称・提出方法等	本人申請等の場合	①②根拠法令により、船舶の長又は運送業者からの申請又は報告によるもので、本人からの申請等はない。				
	代理人による申請等の場合	①(2)数次乗員上陸…写真1葉を持参又は郵送 ②なし			①(2)左記について別途持参又は郵送 ②なし	
⑩手数料	金額	①②なし			①②なし (府省共通ポータルによるオンライン申請には、NACCSで定めた料金プラン及び利用件数に応じた利用料がかかる。)	
	納付方法					

⑪ 審査基準・処分基準等(根拠条項)		① ・有効な乗員手帳又は旅券を所持(入管法第3条) ・乗員である又は本邦において乗員となる者(入管法第16条第1項) ・船舶の乗換え(船舶への乗組みを含む。)、休養、買物その他これらに類似する目的をもって上陸する者(入管法第16条第1項) ・上陸期間が区分ごとに定められた範囲を超えないこと(施行規則第15条第3項) ・上陸拒否事由に該当する者でないこと(入管法第16条第6項) ・入国審査官が個人識別情報の提供を求めた場合に、その提供を行ったこと ② ・船舶の名称、所属する国名、到着日及び到着する出入国港名(施行規則第52条第3項第1号イ) ・乗員の氏名、国籍、生年月日、乗員手帳又は旅券の番号及び職名(施行規則第52条第3項第1号ロ) ・乗客の氏名、国籍、生年月日、旅券の番号、出発地及び最終目的地(施行規則第52条第3項第1号ハ)			①②同左			
⑫ 処分権者		①②入国審査官			①②同左			
⑬ 処理期間(応答までの期間)	標準処理期間又はこれに準ずる期間	①②要領等による規定なし			①②同左			
	平均的な処理期間	①2分(許可申請1件(乗員1人)当たり) ②報告であり、回答は行っていない。			①20秒(許可申請1件(乗員1人)当たり) ②同左			
⑭ 申請者等に対する結果の通知方法		①本人に交付(場合により運送業者への郵送可) ②報告であり、回答は行っていない。			①②同左			
⑮ 申請書等の情報の保管管理方法		①文書で保管(紙申請分については職員が入力データでも保管) ②文書で保管			①②データで保管			
⑯ 申請～処理完了までの事務処理フローの概要		①②別添資料参照						
⑰ 業務処理システム等(申請等システム、バックオフィスシステム等を含む全体像)の概要	システムの概要	①② ・府省共通ポータル(申請) 輸出入・港湾等関連手続を処理するために関係省庁が提供している各種電子申請手続システムをシングルウィンドウ化し、共通窓口としてインターネット又は専用回線により電子申請等を可能とするシステム ・乗員上陸許可支援システム(業務処理) 府省共通ポータルを通じて提出された乗員・乗客名簿、入・出港届、乗員上陸許可申請等の処理を行うシステム						
	最適化計画の策定状況	①② 出入国管理業務の業務・システム最適化計画(平成23年5月13日改定)において、港湾手続の簡素化・効率化により増加する業務量の削減を目的として、財務省を中心としたワンストップサービス・シングルウィンドウ化の考え方に基づいて、各府省共通手続とされている入・出港届、乗員・乗客名簿をはじめとする提出書類の記載項目の削減・見直し及び電子手続促進を、平成21年度から実施中である。						
	最適化計画の進捗状況	①②平成20年10月12日の府省共通ポータル運用開始に伴い、同日、新たに開発した乗員上陸許可支援システムを導入し運用中である。						
⑱ 申請等受付システムの整備経費及び運用経費	区分	年間運用経費(a)(千円)	整備経費		年間の整備・運用経費(a+d)(千円)	備考(算出方法の説明等)		
			整備経費(総額)(b)(千円)	当該システムの供用年数(c)	使用年数1年当たりの整備経費(b/c)(d)(千円)			
	22年度	68,129	554,347	10	55,435	123,564	a年間運用経費内訳 ・乗員システム機器賃借料 ・乗員システム府省共通ポータル利用料(通信専用料を含む。) ・乗員システム運用支援業務経費 ・乗員システムヘルプデスク経費	
23年度	66,524	554,347	10	55,435	121,959	b整備経費内訳 ・乗員システム初期整備経費 ・乗員システム改修費用		
⑲ 申請等件数	区分	申請等件数(件)(a)	オンライン利用件数(件)(b)	磁気媒体、データ連携等ICT活用件数(件)(c)	オンライン利用率(%) (b/a×100)	磁気媒体、データ連携等を含むオンライン利用率(%) (b+c)/a×100	備考	
	平成20年度	①	504,748	440,791	0	87.33	87.33	平成20年度における件数は、府省共通ポータルが運用を開始した平成20年10月12日から平成21年3月31日までの件数である。
		②	155,330	151,013	0	97.22	97.22	
	21年度	①	1,130,403	1,017,163	0	89.98	89.98	
		②	392,471	382,182	0	97.38	97.38	
	22年度	①	1,346,982	1,221,268	0	90.67	90.67	
		②	447,802	442,364	0	98.79	98.79	
	23年度	①	1,372,247	1,241,019	0	90.44	90.44	
		②	473,151	469,281	0	99.18	99.18	

⑳磁気媒体、データ連携等ICT活用 の実態・内容		①②なし
㉑手続・制度 等に関する課 題	手続の必要性の見直し	①②該当なし
	申請に必要な書類の削減・簡素化	①②該当なし
	申請システムの使い勝手の向上等	①②該当なし 現状において、利用者からの特段の要望等はない。
	オンライン利用時における本人確認方法に係る見直し	①②該当なし
	バックオフィス業務の見直し	①②該当なし
	経済的インセンティブの向上等	①②該当なし
	広報・普及啓発	①②該当なし 現状において、90パーセント以上のオンライン利用率を達成しているところであるが、今後ともオンライン利用率の維持及び向上のため、啓発活動を継続していく。
	その他(震災対応等を含む。)	①②該当なし
㉒備 考		

基本様式3(成果指標及び目標)

		重点手続分野名	輸出入・港湾関係手続	
		手続群又は手続名	乗員上陸許可申請関係手続 ①乗員上陸許可及び数次乗員上陸許可の申請 ②船舶の長による乗員名簿の提出等	
区分	指標	指標の説明(内容、測定方法等)	基準値(現状)	目標(見込み)・達成時期、その前提条件等
①国民の利便性向上に関する指標	オンライン申請に係る満足度	利用者の視点に立ったプログラムの変更を適宜検討する。	利用率90%	約90%の利用率があり、特段の不満等もないことから、現状の維持に努めることとし、民間利用者との意見交換の中で意見、要望を受けた場合はそれらを検討し、必要に応じてプログラムの改善に資することにより国民の利便性を向上させる。 利用率の水準を満足度の指標とし、基準値として「利用率90%」を設定する。
	オンライン申請に要する時間	利用者のオンライン申請に係る情報入力に要する時間	— (府省共通ポータルにおいて、港湾関連の申請等については他省庁と情報を共有していることから、当局のみの平均的な時間を算出することは困難である。)	平成20年10月12日から運用を開始した府省共通ポータルは、港湾関連手続の簡素化・迅速化のため、関係省庁の共通入口として、利用者ID・パスワードの統一、申請画面・入力方法等の統一、各システムからの情報提供窓口の一元化、システム利用申込窓口の一元化を図り開発されたものである。 約90%の利用率があり、特段の不満等もないことから、現状の維持に努めることとし、利用者からの要望等については、NACCS及び関係省庁への協議も含め検討する。
②行政運営の効率化に関する指標	オンライン申請1件当たりの費用	オンライン申請1件当たりの整備経費と運用経費の状況(オンライン申請のための経費を計上。府省共通ポータル利用料は含まない。) ＝(年間運用経費＋使用年数1年当たりの整備経費)÷オンライン申請件数 ※システム経費を各手続ごとに切り分けることは困難であることから、システム全体の経費と同システムで処理を行っている全手続件数から算出することとする。	75円 (H22年度)	今後ともオンライン利用率の維持に努めることにより、現状の費用対効果を下げることがないよう努める。 当初計画策定後、基準値算出の計算式に誤りがあったことが判明したため、再計算の結果、基準値を「75円」に訂正する。
	事務処理時間	申請1件当たりの受付から事務処理完了までの平均的な所要時間 ＝所要時間÷申請件数	持参又は郵送:2分 オンライン:20秒 (H20年10月の府省共通ポータルとの連携開始から現在までほぼ同じ時間)	入力作業、許可書作成等に係る時間については、すでに十分な削減がなされ、適正な事務処理を維持しつつ事務の効率化を実現しているところ、今後も基本様式4に掲げの取り組みを維持し、今後、利用者の要望や費用対効果等を踏まえ、継続的に検討する。
③国民の利便性向上と行政運営の効率化共通指標(オンライン利用率等)	オンライン利用率	府省共通ポータルを利用した申請等件数の総申請等件数に対する割合 ＝オンライン申請等件数÷総申請等件数	90.67%(乗員上陸許可及び数次乗員上陸許可の申請) 98.79%(船舶の長による乗員名簿の提出等) (H22年度)	オンライン利用率の維持に努める。
④その他の指標				
備考	<p>・「②行政運営の効率化に関する指標 オンライン申請1件当たりの費用」の算出方法</p> <p>■平成22年度の算出方法</p> <p>a.乗員上陸許可支援システム(以下「乗員システム」という。)に係る年間運用経費のうちオンライン申請のための経費＝68,129千円(内訳)</p> <p>乗員システム機器賃借料＝24,570千円 通信専用料(府省共通ポータル分)＝2,039千円 乗員システム府省共通ポータル利用料＝4,371千円 乗員システム運用支援業務経費＝24,570千円 乗員システムヘルプデスク経費＝12,579千円</p> <p>b.1年当たりのオンライン申請のための整備経費＝55,435千円((328,597+225,750)÷10)(内訳)</p> <p>乗員システム初期整備経費＝328,597千円 乗員システム改修費用＝225,750千円 使用期間＝10年(平成15年度から使用、平成25年度リプレイス)</p> <p>c.合計オンライン申請件数＝1,663,632件(内訳)</p> <p>乗員上陸許可及び数次乗員許可の申請＝1,221,268件 船舶の長による乗員名簿の提出等＝442,364件</p> <p>⇒(a+b)÷c＝74.273・・・⇒75円</p>			

基本様式4(目標の達成に向けた具体的な取組事項及び実施時期)

I 取組の基本的・重点的な方針(総論)

事項	説明	
		重点手続分野名
	制度・業務・手続群等	乗員上陸許可申請関係手続
①取組の基本的な考え方等	現在のオンライン利用率の維持	
②重点・優先する取組事項	既存の民間利用者との意見交換の場を利用した要望の把握に努める	
③関連手続群共通的な取組事項	一層のシステムの利用促進を図る	
④その他(番号制度との関係、震災復興対策との関係等)	該当なし	

II 業務プロセス改革の主な視点に照らした検討結果(各論)

事項(視点)	具体的な取組事項及び実施時期	手続名又は手続群	乗員上陸許可申請関係手続 ①乗員上陸許可及び数次乗員上陸許可の申請 ②船舶の長による乗員名簿の提出等
		備考	
①手続の必要性の見直し	該当なし		乗員上陸許可の手続は、観光客等の上陸審査と比べても査証を取得する必要がないなど、インセンティブがある手続である。テロ対策等国民の安全安心の面から考察しても、乗員に係る上陸審査は必要な手続である。
②申請に必要な書類の削減・簡素化	府省共通ポータルとの連携により、1度の入力で一括して書類を提出できる手続の範囲を拡充している(平成20年10月の府省共通ポータルの運用開始から実施し、現在継続中)。		
③申請システムの使い勝手の向上等(ユーザビリティ向上計画の「対応方針」を含む。)	既存の民間利用者との意見交換の場を利用した要望の把握に努める(随時実施)。		
④オンライン利用時における本人確認方法に係る見直し	該当なし		現在、ID及びパスワードで本人確認を行っている。ID及びパスワードは、(株)輸出入・港湾関連情報処理センターが契約時に会社等を確認して発給している。そのため、今回の業務プロセス改革に該当する見直しはない。
⑤バックオフィス業務の見直し	該当なし		
⑥経済的インセンティブの向上等	手数料は無料である(手続開始以来無料であり、現在継続中)。		
⑦広報・普及啓発	システムの運用開始から、研修・会議等やホームページ等を活用して広報活動を行ってきたこともあり、船舶代理店等の利用者及び職員への周知は一定の効果が得られていると考えているところであるが、今後とも現在の利用率を維持及び向上させるため、啓発活動を行っていく(ホームページ掲載については通年、研修・会議等については随時実施)。		
⑧その他(震災対応等を含む。)	該当なし		