

# 様式 1

## オンライン利用率引上げの基本計画（令和3年4月28日）

|       |         |
|-------|---------|
| 省庁名   | 法務省民事局  |
| 対象事業名 | 不動産登記関連 |

### 1. 対象手続一覧（一連の流れで必要になる手続、関連性のある手続等も含めて記載）

| 手続 ID<br>(行政手続の棚卸結果) | 所管部署名    | 手続名                    | 手続の種類<br>(主体⇒受け手) | 総手続件数<br>(令和元年度) | オンライン利用率(令和元年度) | オンライン利用率目標※ | 取組期間<br>(達成期限) ※ |
|----------------------|----------|------------------------|-------------------|------------------|-----------------|-------------|------------------|
| 13145                | 民事局民事第二課 | 不動産登記の申請               | 国民等, 民間事業者等⇒国     | 10,134,128       | 61%             | 70%         | 令和6年3月           |
| 13146                | 民事局民事第二課 | 不動産登記に係る登記事項証明書等の交付請求等 | 国民等, 民間事業者等⇒国     | 172,971,404      | 80%             | 83%         | 令和6年3月           |
| 108495               | 民事局民事第二課 | 不動産登記に係る登記識別情報の通知      | 国⇒国民等, 民間事業者等     | —                | —               | —           | —                |
| 108496               | 民事局民事第二課 | 不動産登記に係る申請の却下          | 国⇒国民等, 民間事業者等     | —                | —               | —           | —                |
|                      |          |                        |                   |                  |                 |             |                  |

※オンライン利用率目標の設定は主要手続のみとする

## 2. 対象事業の概要（事業者目線で End-to-End で記載。別途ポンチ絵を作成）

不動産登記制度は、不動産登記法その他の法律の規定により、国民の権利の保全を図り、もって不動産に関する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について一定の公簿に公示する制度である。

不動産の表示及び不動産に関する権利について変更等が生じた場合には、その当事者等の申請人から登記申請が行われ、登記官は、申請された登記の内容について、現在の登記記録や添付情報等によって審査した上、登記記録への記録、又は申請の却下等の処分を行う。

登記記録に記録されている事項については、何人も、手数料を納付して、これを証明した登記事項証明書等の交付を請求することができる。

※対象事業の業務フロー図のとおり

## 3. 対象事業のオンライン化の状況(オンラインで完結しない場合は、その内容を具体的に記載)

不動産登記のオンライン申請及び登記事項証明書等のオンラインによる交付請求は平成17年3月から、それぞれ運用が開始されている。

なお、制度上はオンラインで完結することが可能であるものの、各種添付書面（売買契約書や銀行等が作成する抵当権の設定や抹消の契約書類等）の電子化の状況が十分ではないなどの理由により、オンライン完結が進んでいない現状である。

## 4. 手続の概要、目標値、課題、アクションプラン

<4-1>

|     |   |
|-----|---|
| 手続名 | <ul style="list-style-type: none"><li>・不動産登記の申請</li><li>・不動産登記に係る登記識別情報の通知</li><li>・不動産登記に係る申請の却下</li></ul> |
|-----|---|

|  |   |
|--|---|
| <p>各手続の概要</p>                                      | <p><b>【概要】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・不動産登記の申請<br/>申請人が国に対して、不動産の現況又は権利関係について登記記録への記録を求める手続。</li> <li>・不動産登記に係る登記識別情報の通知<br/>不動産登記完了後に、国が申請人に対して、登記識別情報を通知する手続。</li> <li>・不動産登記に係る申請の却下<br/>国が申請人に対して、登記申請について、不備等を理由に却下する手続。</li> </ul>   |
| <p>オンライン利用率目標・取組期間と設定の考え方<br/>(主要な手続について目標設定)※</p> | <p><b>【年間手続件数（令和元年度）、オンライン利用率（令和元年度を含む過去5年間）】</b></p> <p>○年間手続件数（令和元年度）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・不動産登記の申請 10,134,128 件</li> </ul> <p>○オンライン利用率（令和元年度を含む過去5年間）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・不動産登記の申請<br/>令和元年度 61%      平成30年度 56%      平成29年度 48%      平成28年度 43%      平成27年度 40%</li> </ul> <p><b>【目標】</b></p> <p>オンライン利用率70%（不動産登記の申請）<br/>オンライン利用率＝オンライン申請件数/全申請件数</p> <p><b>【取組期間（達成期限）】</b> 令和6年3月まで</p> <p><b>【目標・期間設定の考え方】</b></p> <p>不動産登記の申請のオンライン利用率は、これまでの取組の結果として比較的高水準であり、大幅な引き上げが困難であ</p> |

|   |   |   |
|---|---|---|
| 調査中の場合でも想定目標値を記載  | <p>るものの、直近3年間の上昇率及び今後、利便性の向上を図ることに鑑み、今後の取組みにおいて、約10%増加させる目標及び期間設定とした。</p> <p>なお、オンライン利用率の目標の引上げについては、令和3年度上半期に、利用頻度の高い法務局ホームページの改善等の対応を行った上で、令和3年度中に検討する。</p> |   |
| <p>オンライン利用率を引き上げる上での課題と課題解決のためのアクションプラン①</p> <p>※オンライン化未実施の場合は、オンライン化に向けた課題とアクションプランを記載</p> | 課題  | オンライン申請の利便性の低さ  |
|   | 中間 KPI  | <p>【目標・達成期限】 令和5年3月までに、利用者満足度アンケートの満足度90%を達成する。</p> <p>【KPIの定義】 満足度 = (アンケート結果における) 満足 + やや満足 / 満足 + やや満足 + やや不満足 + 不満足</p> |
|   | アクションプラン a  | <p>【取組内容】</p> <p>利用者がオンラインによる登記申請に必要な情報に容易にアクセスすることができるよう法務局ホームページを順次改善</p>   |
|   |   | <p>【取組期限（期間）】 令和4年3月</p>  |
|   | アクションプラン b  | <p>【取組内容】</p> <p>オンライン申請システムにつき、Internet Explorer 以外の Web ブラウザについて非互換検証の実施</p>  |
|   |   | <p>【取組期限（期間）】 令和4年3月</p>  |
| アクションプラン c  | <p>【取組内容】</p> <p>オンライン申請システムの機能改善（Web ブラウザからの登記申請の実現）</p>   |   |
|   | <p>【取組期限（期間）】 令和5年3月</p>  |   |

|   |                |  |
|---|----------------|--|
| オンライン<br>利用率を引<br>き上げる上<br>での課題と<br>課題解決の<br>ためのアク<br>シヨンプラ<br>ン② | 課題             | 利用者への周知不足  |
|   | 中間 KPI         | 【目標】 1 か月の法務局ホームページの「オンライン申請のご案内」ページ閲覧数 7 万件                         |
|   |                | 【KPI の定義】 ページ閲覧数=全てのアクセス数  |
|   | アクション<br>プラン a | 【取組内容】<br>・ポスター、パンフレット及び動画による周知<br>・SNS 等を活用した情報発信                   |
|   |                | 【取組期限（期間）】 令和 4 年 3 月  |
|   | アクション<br>プラン b | 【取組内容】<br>利用者がオンラインによる登記申請に必要な情報に容易にアクセスすることができるよう法務局ホームペ<br>ージを順次改善 |
|   |                | 【取組期限（期間）】 令和 4 年 3 月  |
|   | アクション<br>プラン c | 【取組内容】<br>FAQ チャットボット整備  |
|   |                | 【取組期限（期間）】 令和 6 年 3 月  |
| オンライン<br>利用率を引<br>き上げる上<br>での課題と<br>課題解決の<br>ためのアク<br>シヨンプラ       | 課題             | 使い勝手の良い API 仕様の公開及び API 連携を行いやすい環境の整備                                |
|   | 中間 KPI         | 【目標】 API に関するページの改善  |
|   |                | 【KPI の定義】 -  |
|   | アクション<br>プラン a | 【取組内容】<br>事業者との意見交換会等の実施   |

|    |                |                            |
|----|----------------|----------------------------|
| ン③ |                | 【取組期限（期間）】 令和3年9月          |
|    | アクション<br>プラン b | 【取組内容】<br>API仕様の公開方法の改善の検討 |
|    |                | 【取組期限（期間）】 令和4年3月          |
|    | アクション<br>プラン c | 【取組内容】                     |
|    |                | 【取組期限（期間）】                 |

<4-2>

|     |                         |
|-----|-------------------------|
| 手続名 | ・不動産登記に係る登記事項証明書等の交付請求等 |
|-----|-------------------------|

|  |  |
|--|--|
| 各手続の概要                                     | <p><b>【概要】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>不動産登記に係る登記事項証明書等の交付請求等</li> </ul> <p>不動産の登記事項証明書及び登記簿の謄本・抄本について、所定の手数料を納付して、その交付を求める手続。</p>  |
|  | <p><b>【年間手続件数（令和元年度）、オンライン利用率（令和元年度を含む過去5年間）】</b></p> <p>○年間手続件数（令和元年度）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>不動産登記に係る登記事項証明書等の交付請求等 172,971,404 件</li> </ul> <p>○オンライン利用率（令和元年度を含む過去5年間）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>不動産登記に係る登記事項証明書等の交付請求等</li> </ul> <p>令和元年度 80%    平成30年度 79%    平成29年度 78%    平成28年度 77%    平成27年度 76%</p> |
| オンライン利用率目標・取組期間と設定の考え方<br>(主要な手続について目標設定)※ | <p><b>【目標】</b></p> <p>オンライン利用率 83%    (不動産登記に係る登記事項証明書等の交付請求等)</p> <p>オンライン利用率=オンライン申請件数/全申請件数</p> <p><b>【取組期間（達成期限）】</b>    令和6年3月まで</p> <p><b>【目標・期間設定の考え方】</b></p> <p>不動産登記に係る登記事項証明書等の交付請求等のオンライン利用率は、これまでの取組の結果として極めて高水準であ</p>  |

|   |  |   |
|---|--|---|
| 調査中の場合でも想定目標値を記載  | <p>り、引き上げが困難であるものの、直近3年間の上昇率及び今後、利便性の向上を図ることに鑑み、3年で3%増加させる目標及び期間設定とした。</p> <p>なお、オンライン利用率の目標の引上げについては、令和3年度上半期に、利用頻度の高い法務局ホームページの改善等の対応を行った上で、令和3年度中に検討する。</p> |   |
| <p>オンライン利用率を引き上げる上での課題と課題解決のためのアクションプラン①</p> <p>※オンライン化未実施の場合は、オンライン化に向けた課題とアクションプランを記載</p> | 課題   | オンライン申請の利便性の低さ  |
|   | 中間 KPI   | <p>【目標・達成期限】 令和5年3月までに、利用者満足度アンケートの満足度90%を達成する。</p> <p>【KPIの定義】 満足度 = (アンケート結果における) 満足 + やや満足 / 満足 + やや満足 + やや不満足 + 不満足</p> |
|   | アクションプラン a   | <p>【取組内容】</p> <p>オンライン申請システムの機能改善（かんたん証明書請求について、推奨環境にスマートフォンを追加）</p>  |
|   |  | <p>【取組期限（期間）】 令和4年3月</p>  |
|   | アクションプラン b   | <p>【取組内容】</p> <p>利用者がオンラインによる請求に必要な情報に容易にアクセスすることができるよう法務局ホームページを順次改善</p>   |
|   |  | <p>【取組期限（期間）】 令和4年3月</p>  |
|   | アクションプラン c   | <p>【取組内容】</p> <p>オンライン申請システムにつき、Internet Explorer 以外の Web ブラウザについて非互換検証の実施</p>  |
|   | <p>【取組期限（期間）】 令和4年3月</p>   |   |



|   |                |  |
|---|----------------|--|
| オンライン<br>利用率を引<br>き上げる上<br>での課題と<br>課題解決の<br>ためのアク<br>ションプラ<br>ン② | 課題             | 利用者への周知不足  |
|   | 中間 KPI         | 【目標】 1 か月の法務局ホームページの「オンライン申請のご案内」ページ閲覧数 7 万件                   |
|   |                | 【KPI の定義】 ページ閲覧数=全てのアクセス数                                      |
|   | アクション<br>プラン a | 【取組内容】<br>・ポスター、パンフレット及び動画による周知<br>・SNS 等を活用した情報発信             |
|   |                | 【取組期限（期間）】 令和 4 年 3 月  |
|   | アクション<br>プラン b | 【取組内容】<br>利用者がオンラインによる請求に必要な情報に容易にアクセスすることができるよう法務局ホームページを順次改善 |
|   |                | 【取組期限（期間）】 令和 4 年 3 月  |
|   | アクション<br>プラン c | 【取組内容】<br>FAQ チャットボット整備  |
|   |                | 【取組期限（期間）】 令和 6 年 3 月  |
| オンライン<br>利用率を引<br>き上げる上<br>での課題と<br>課題解決の<br>ためのアク<br>ションプラ       | 課題             |  |
|   | 中間 KPI         | 【目標】   |
|   |                | 【KPI の定義】  |
|   | アクション<br>プラン a | 【取組内容】   |

|    |                |            |
|----|----------------|------------|
| ン③ |                | 【取組期限（期間）】 |
|    | アクション<br>プラン b | 【取組内容】     |
|    |                | 【取組期限（期間）】 |
|    | アクション<br>プラン c | 【取組内容】     |
|    |                | 【取組期限（期間）】 |

#### 5. スコアカードの作成と公表方法

- ・ 四半期ごとに、ホームページにて更新・公表する。

#### 6. 利用者目線での第三者チェックの方法と時期

- ・ 年に1回、事業者団体（司法書士会等）のチェックを受け、ホームページ上で公表する。
- ・ 利用者へのアンケート調査を定期的実施する。
- ・ 利用者から要望を受け付ける体制を整備する。

#### 7. 基本計画の見直し

- ・ 取組の進捗をチェックし、必要に応じて取組内容の修正や、オンライン利用率の目標の引上げなど、基本計画を改定する。
- ・ 第三者チェックの結果を踏まえ、基本計画を見直し、必要な改定を行う。