

行政手続等の調査結果概要

令和7年7月24日 デジタル庁

調査概要

- オンライン化等による行政サービス全体の利便性向上に向けて、行政手続等の実態を詳細に把握するための調査を実施
- 本調査結果等の公表は、情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（平成十四年法律第百五十一号）第25条に基づくもの

- ◆調査対象機関：国の行政機関（26府省等） ※個別手続ごとに、「法令を所管する府省」又は「手続を実施する府省」において調査
- ◆調査対象手続：各府省が所管する法令において規定されている全手続（法令に基づく行政手続及び民-民手続）
- ◆調査時点：フェーズ1は令和6年10月1日時点、フェーズ2は令和6年3月31日時点

◆調査期間：

＜フェーズ1＞ 令和6年10月～令和6年12月

＜フェーズ2＞ 令和6年12月～令和7年6月

◆主な調査項目：

＜フェーズ1 調査項目（所管府省が回答）＞ 基本項目（所管府省、手続名、根拠法令、手続類型、手続主体、受け手等）

＜フェーズ2 調査項目（担当府省が回答）＞ 手続の実態に関する項目（オンライン化の状況、年間件数、申請等の際に求める情報・書類、関連手続等）

※ 本調査結果等において、年間件数については、原則、数値として回答のあったもののみを集計している。

※ 年間手続件数は年度の記載がない限り、原則令和5年4月1日～令和6年3月31日の情報を集計しておりますが、一部令和6年度の情報も含まれています。

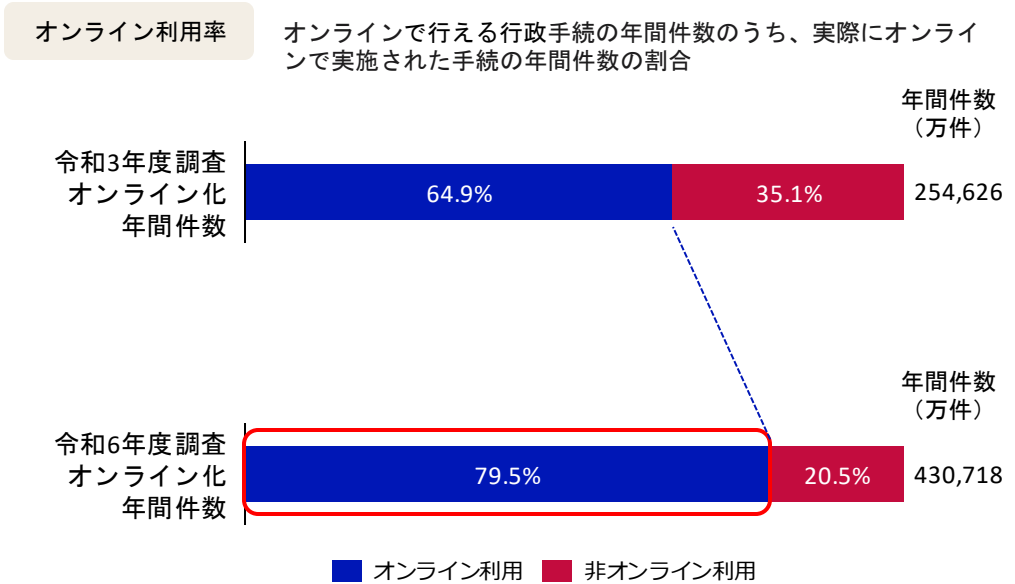
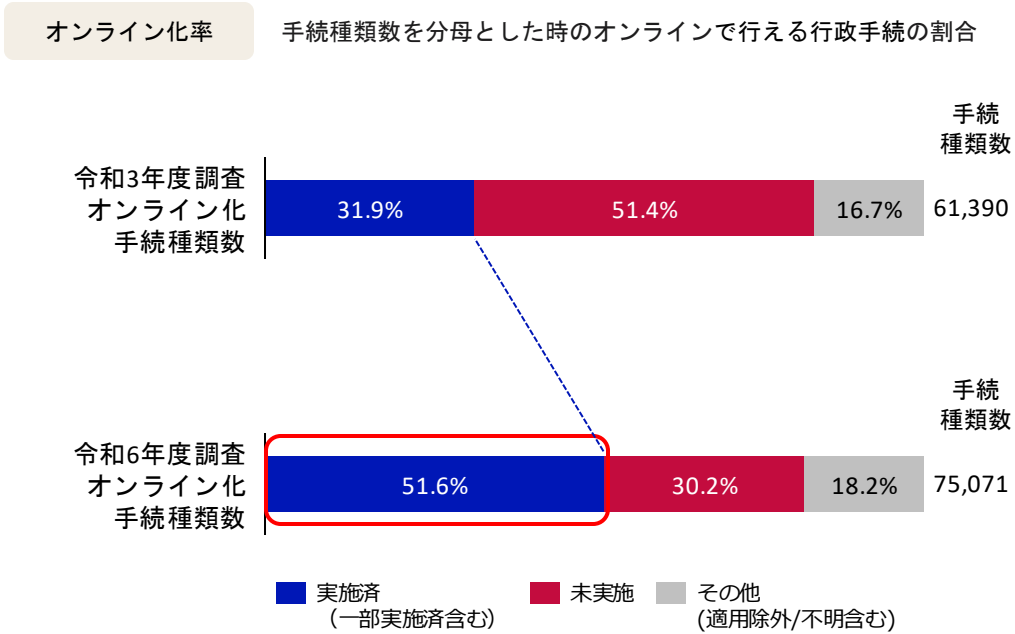
※ オンライン手続件数や非オンライン手続件数が不明等の場合、オンライン化率等の計算には含めていない。

※ 自治体が窓口となっている手続等もあり、全ての手続について正確な件数を把握することが困難であることから、推定値も含まれています。

※ 本資料において、グラフと表の数値（％）については、四捨五入の関係上、一致しない場合があります。

オンライン実施状況（令和3年度調査との比較）

- 令和6年度調査において、生成AIを用いて法令データを精査した結果、令和3年度と比較して追加で約1万件の手続が検出され、約7.5万種類の行政手続数となった。
- オンラインで行える行政手続の割合（オンライン化率）は、令和3年度では約3割だったが、令和6年度では約5割に増加。
- オンラインで申請が可能な手続のうち、実際にオンラインで申請された件数の割合(オンライン利用率)は令和3年で約6割だったものの、令和6年度では約8割に増加。

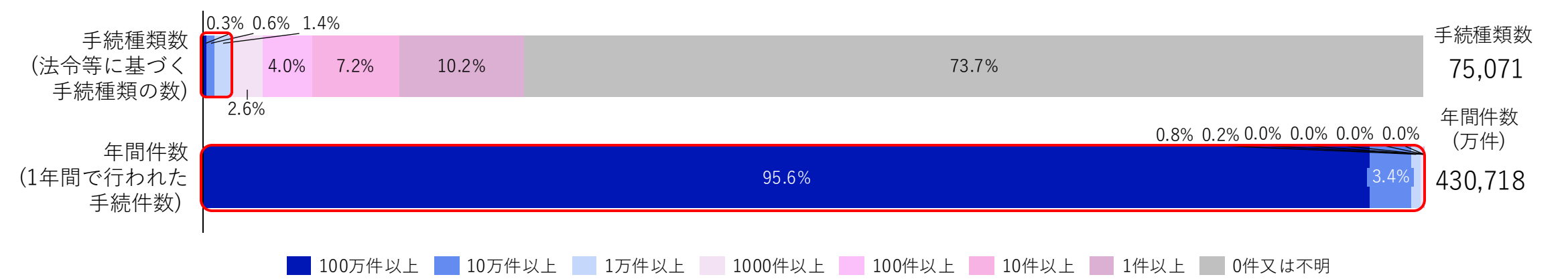


※考察

- この4年間で着実にオンライン対応可能な手続数は増加、実際のオンライン利用率も向上しており、デジタル化の取組成果が出ていると考えられる。

手続種類数と年間件数の関係

- 年間件数が**1万件以上の手続種類数は全体の2.3%**だが、全ての手続種類数の**年間件数の全体の99.8%**を占めている。
 - 年間件数が**100万件以上の手続では、オンライン化率、オンライン利用率ともに8割を超える。**
 - 一方、**100万件未満では、オンライン化率は約6割～7割に及ぶものの、オンライン利用率は5～6割台に止まる。**



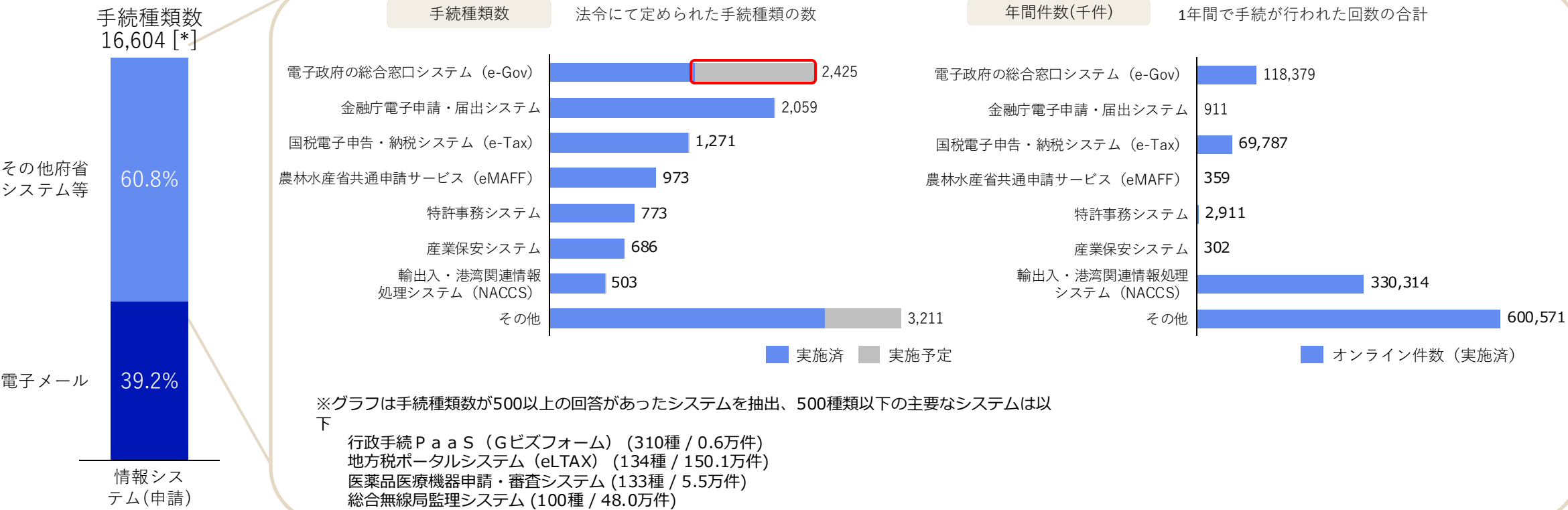
	1手続当たり年間件数								総計
	100万件以上	10万件以上	1万件以上	1000件以上	100件以上	10件以上	1件以上	0件又は不明	
手続種類数	217	459	1,040	1,954	3,025	5,386	7,654	55,336	75,071
オンライン化率 (手続の種類数に対してオンライン対応している手続の割合)	83.9%	69.5%	62.6%	58.4%	63.9%	66.3%	70.7%	-	51.6% (0件又は不明含む)
年間件数 (万件) (合計)	411,884	14,441	3,577	686	110	17	2	0	430,718
オンライン利用率 (オンライン対応している手続の中で、実際にオンラインで処理された年間件数の割合)	85.2%	57.3%	52.2%	51.1%	52.7%	62.1%	68.6%	-	84.3%

※考察

- 年間件数の多い手続ほど行政機関がオンライン化するインセンティブも高く、利用者也オンライン申請を活用していると考えられる。

オンライン申請の実現方法

- オンライン化されている手続のうち約6割は府省システムを通じて行われ、約4割はメールで行われている。
- オンラインで処理可能な手続の種類が最も多いシステムは、今後実施予定を含めると「電子政府の総合窓口システム(e-Gov)」となる。
- 年間のオンライン手続件数が多いのは「輸出入・港湾関連情報処理システム(NACCS)」 「電子政府の総合窓口システム(e-Gov)」の順となる。

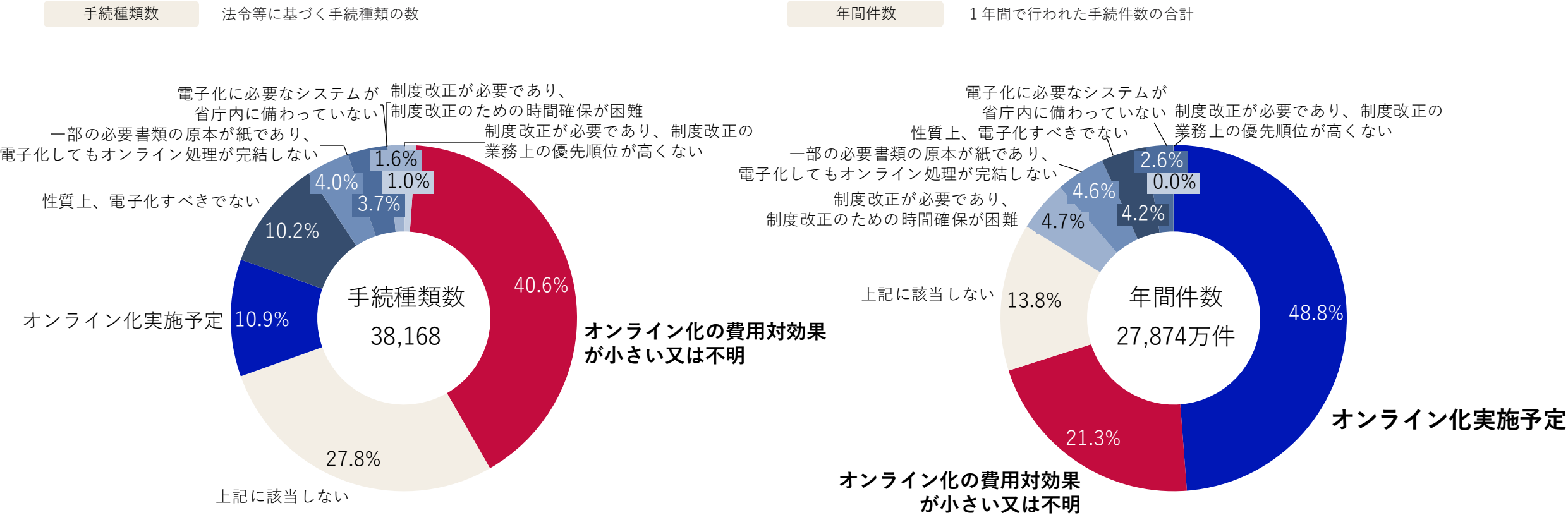


情報システムに占める電子メールの割合とその他システムの分布
(対象：手続類型：1.申請等、民間→国等・地方の手続)

[*]手続種別が申請等、主体が民間、受け手が国地方等のうち、オンライン化実施済、もしくはオンライン化実施予定の手続

オンライン化されていない要因

- オンライン化されていない手続の種類で見た場合、4割の手続が「オンライン化の費用対効果が小さい又は不明」と各行政機関が回答。
- 一方、手続件数ベースでは「オンライン化実施予定」が約5割となっており、「オンライン化の費用対効果が小さい又は不明」が約2割となっている。



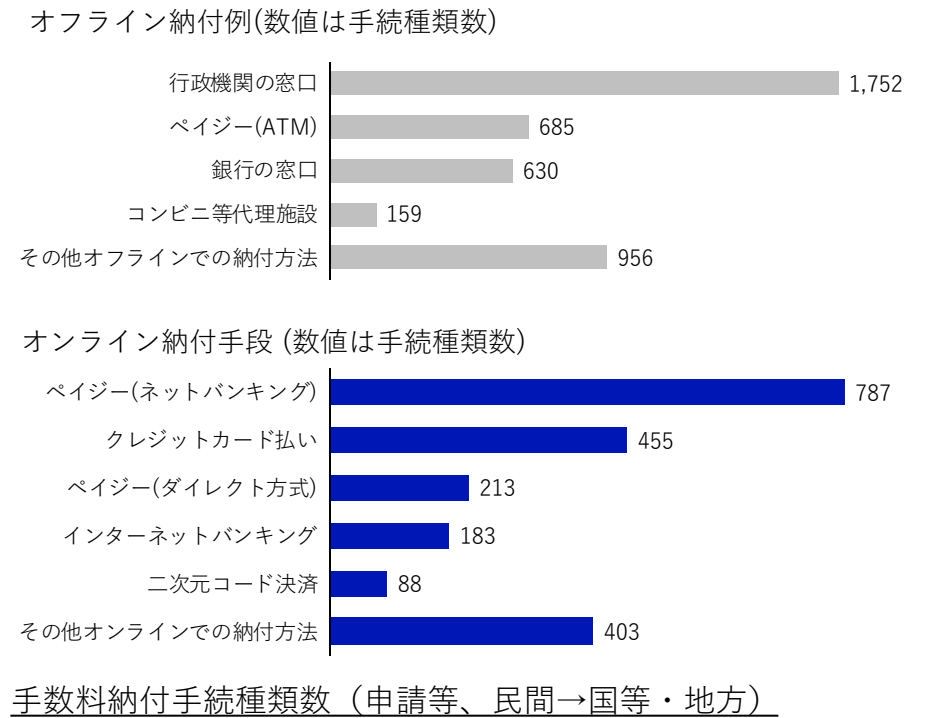
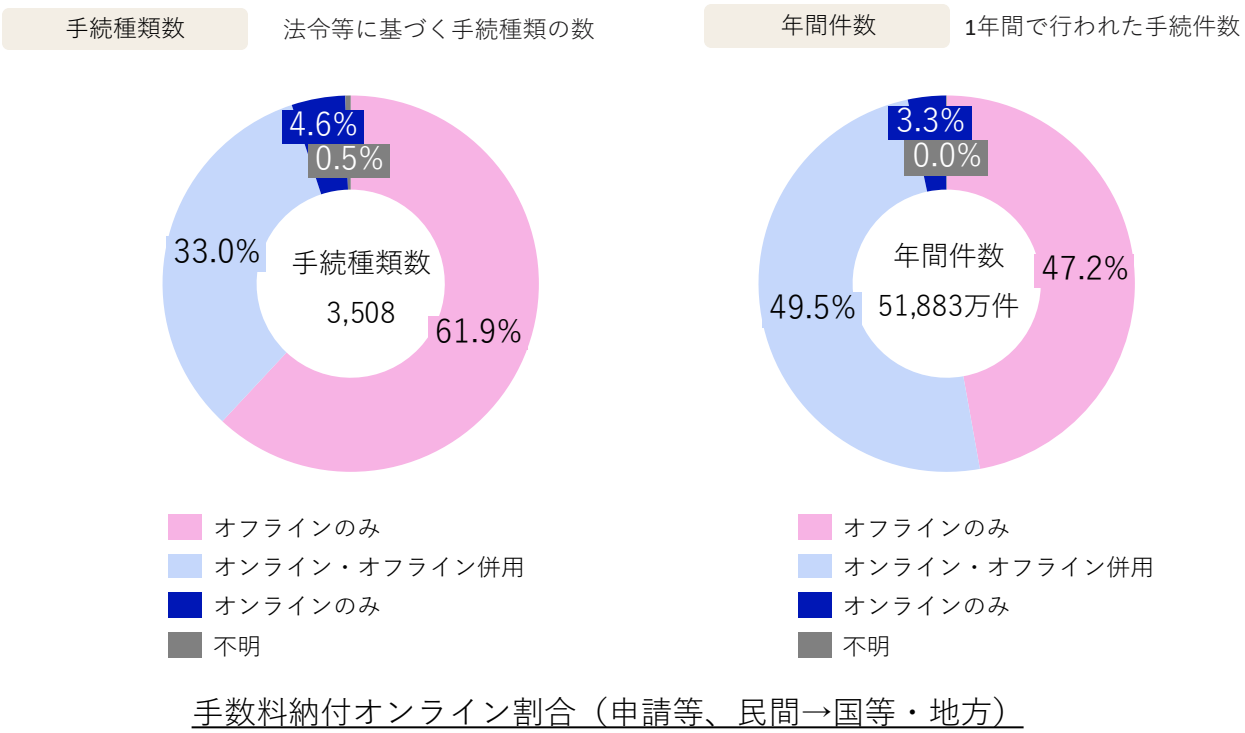
※考察

- 手続の種類で見た場合には4割が「費用対効果が小さい又は不明」としているのに対して、これが占める手続件数割合は2割となっていることから、各行政機関は件数の少ない手続ほど費用対効果が小さいと判断していると考えられる。

[*]オンライン化実施状況が「未実施」「適用除外」「その他」の手続のみ

オンライン化のポイント① 手数料の納付方法

- 手数料納付が必要な手続のうち、手続種類数では**オフライン納付のみの手続が約6割を占める一方で、年間件数ベースでは5割弱となっている。**
- オンライン納付手段としては**ペイジー（ネットバンキング）、クレジットカードが多い。**

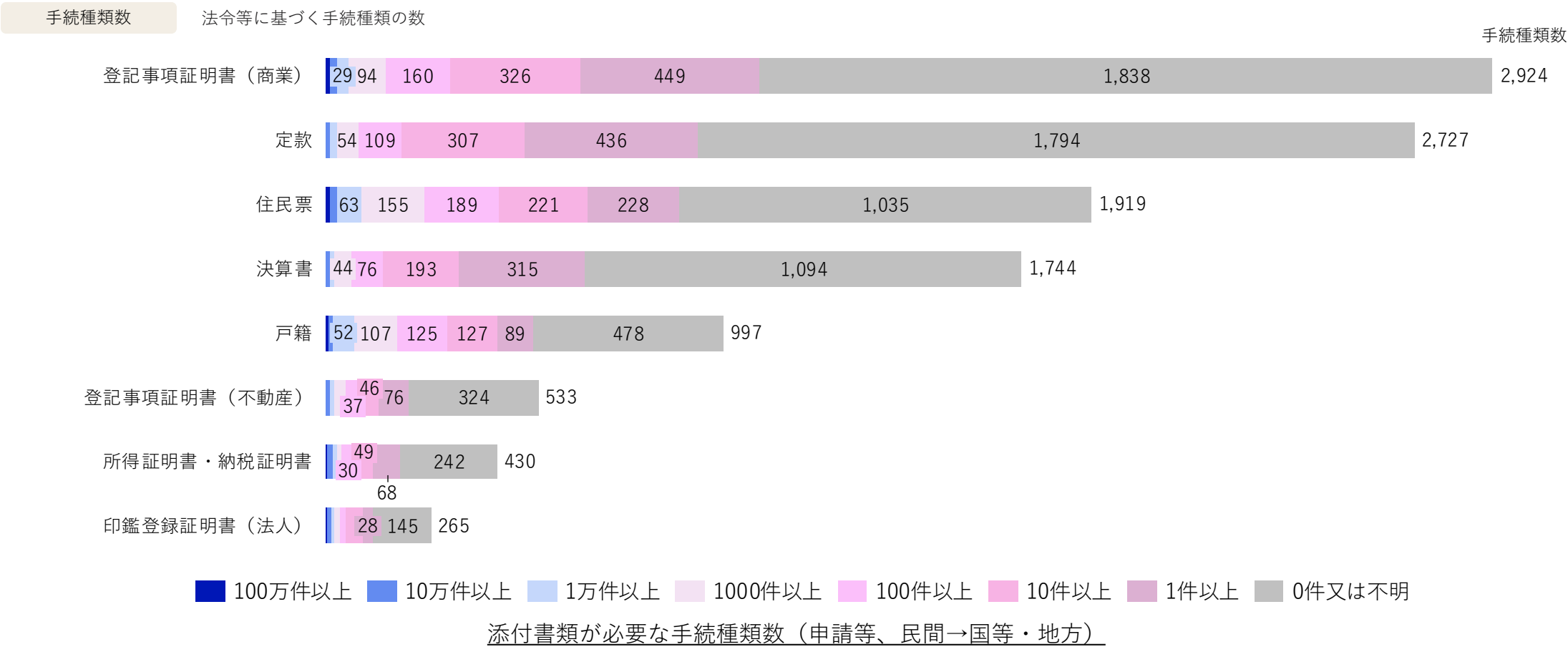


※考察

- 手続種類数ではオフラインのみの手続が約6割を占める一方で、年間件数はオンラインが上回っていることから、件数の多い手続はオンライン対応が進んでいるとみられる。
- 国庫金の納付処理については、e-Govの機能（ペイジー用納付番号取得、領収済照合など）を通じて、各手続でオンライン納付がしやすい環境整備を進めている。
- 手続自体は電子申請が可能でも、手数料納付がオフラインだと利便性が下がり、紙による手続申請が続く要因となりうる。また行政機関側においても、申請と入金の実合(消込)作業が依然として手作業のままだと電子申請のメリットを感じにくいと考えられる。

オンライン化のポイント② 添付書類を求める手続[*]

- 住民手続において求められる添付書類については、**住民票、戸籍**などが多いと考えられる。
- 事業者の手続の際に求められる添付書類については、**登記事項証明書、定款、決算書**が多いと考えられる。



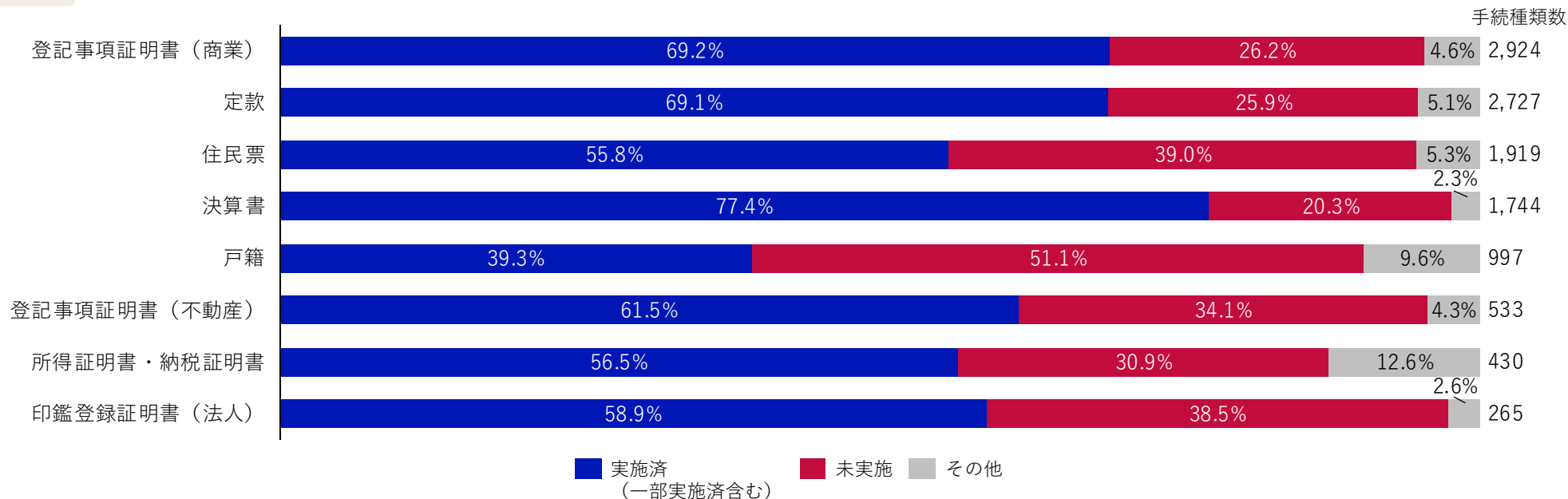
[*]手続種類数は合計72,709種類、複数回答可。200件未満及び「その他の書面」を除く。

[*]グラフは、あくまで個別法令において添付書類の提出が規定されている手続を示すものであり、窓口において実際に提出が求められているかどうかは数値には反映されていない。
実態としては、行政機関間のバックオフィス連携等により、これらの添付書類の提出が省略されている場合も存在する（例：戸籍情報連携システムにより戸籍謄本を省略）。

オンライン化のポイント② 添付書類を求める手続

- 戸籍を求める手続はオンライン化率が低い（約4割）一方で、決算書を求める手続はオンライン化率が高い（約8割）。
- 他の添付書類を求める手続は約5~6割のオンライン化率となっている。

オンライン化率 手続種類数を分母とした時のオンラインで行える行政手続の割合



※考察

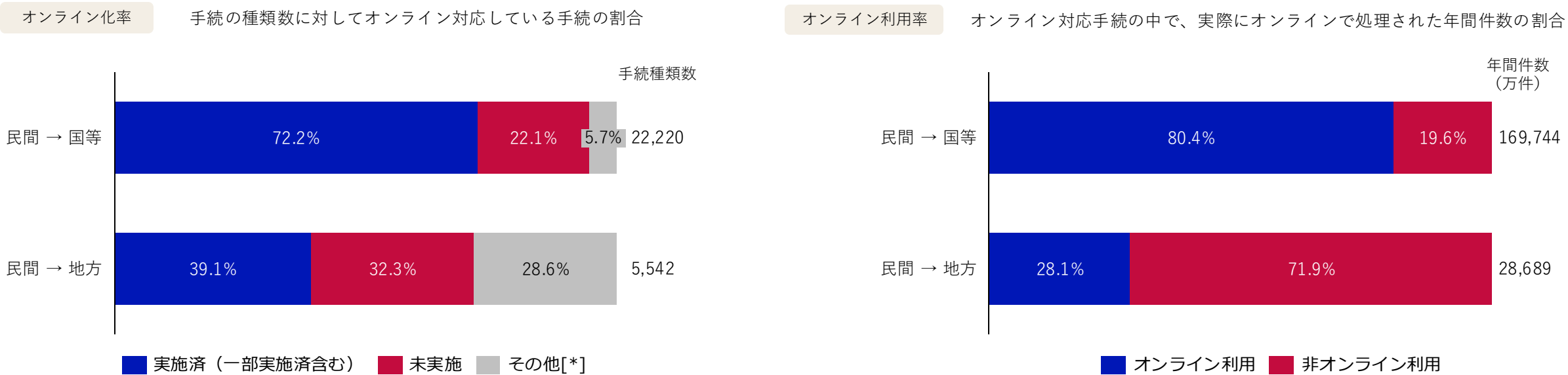
- 添付書類として「紙の謄本」を求められることから、オンライン化できなかった手続も存在すると考えられる。
- 添付書類は大別して、①紙で提出、②紙をスキャンして提出、③電子ファイルで取得して提出の3つのパターンが考えられる。
- 令和7年度中に実証版のリリースが予定されているGビズポータル(事業者ポータル)においては、手続に必要な電子書類を管理できる電子ロッカー機能の提供が予定されており、②や③に関して当該機能を利用したオンライン化が期待される。
- 法人登記簿は令和7年度末以降、不動産登記簿は令和9年度以降、行政機関側が情報をベース・レジストリ経由で入手可能となるため、順次、提出が省略可能になっていくと考えられる。

(参考) オンライン実施状況（主体、受け手）

■住民、企業等から国・地方自治体への申請手続のオンライン化率、オンライン利用率の調査結果は以下のとおり。

- 国等への申請手続については、**オンライン化率が約7割、オンライン利用率が約8割**
- 地方自治体等への手続については、**オンライン化率が約4割、オンライン利用率が約3割**

※ただし地方自治体への申請については、各自治体独自の行政手続を含まないほか、各省庁が把握可能な範囲で調査した結果の集計であることに留意が必要。



[*] 適用除外（情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（平成 14 年法律第 151 号）第 10 条第 1 項に基づき、オンライン化になじまない手続として、政令で規定する適用除外の対象手続である場合）」等を指す

※備考

- 事業者から地方自治体に対する申請についても、例えば道路占用許可の申請において、e-Gov経由で電子申請ができるように整備している。（令和7年7月2日時点で、計 5 自治体が対応済となっている。）

調査結果まとめ

- 令和3年度調査と比較すると令和6年度調査では、手続の種類数ベースのオンライン化率は**約3割から約5割**、申請件数ベースのオンライン利用率は**約6割から約8割に増加し、オンライン化の進展が見られる。**
- 特に**年間100万件以上の手続については8割以上がオンライン化、オンライン利用**がなされているが、**年間100万件未満になるとオンライン化は6～7割、オンライン利用は5～6割**となる。
- オンライン化が進んでいない手続の要因として、各行政機関からは手続件数の少ない手続ほど「**費用対効果が小さい又は不明**」との意見が寄せられている。
- オンライン化を進める上でポイントとしては以下が考えられる。
 - ①**手数料納付のオンライン化**（e-Gov 機能による整備等）
 - ②**添付書類の電子的な提出によるオンライン化やデータ連携による提出の省略化**（電子ロッカー機能の活用やベース・レジストリ整備等）
- 結論として、行政手続のオンライン化については、これまでの取組においても**費用対効果や利用者の利便性が意識されてきたが、今後はそうした視点をより一層重視しながらのオンライン化の推進**が求められてきていると考えられる。仕組上オンライン化されていても、**実際の利用促進には別途対応が必要**であると考えられる。
- 今後、デジタル庁として**事業者から地方自治体への行政手続**についても、**e-Gov等を利用した申請のオンライン化を支援**していく。

各行政機関における令和6年行政手続等の悉皆調査結果（参考）

行政機関	URL
内閣官房	https://www.cas.go.jp/jp/siryoku/2025online.html
内閣法制局	https://www.clb.go.jp/contact/data/
人事院	https://www.jinji.go.jp/seisaku/jinji-etc/kouritu/kanmindata/soudan.html
内閣府	https://www.cao.go.jp/others/csi/it/gyouseijouhou.html
宮内庁	https://www.kunaicho.go.jp/kunaicho/shiryo/joho/tetsuzuki.html
公正取引委員会	https://www.jftc.go.jp/soshiki/kyotsukoukai/denshiseihu/gyouseitetudukir05_1.html
国家公安委員会・警察庁	https://www.npa.go.jp/policies/policy/online.html
個人情報保護委員会	https://www.ppc.go.jp/news/other/#h29
カジノ管理委員会	https://www.jcrc.go.jp/about/plans/online.html
金融庁	https://www.fsa.go.jp/common/about/gj-suisin/online.html
消費者庁	https://www.caa.go.jp/policies/application/inquiry/statistics
こども家庭庁	https://www.cfa.go.jp/policies/jyouhouseisaku/
復興庁	https://www.reconstruction.go.jp/topics/main-cat10/sub-cat10-3/20250711155641.html
総務省	https://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/gyoumukanri_sonota/jouhouka/online.html
法務省	https://www.moj.go.jp/hisho/jouhoukanri/hisho09_00075.html
外務省	https://www.mofa.go.jp/mofaj/press/oshirase/index.html
財務省	https://www.mof.go.jp/about_mof/other/e-j/index.html
文部科学省	https://www.mext.go.jp/b_menu/denshika/06032819/index.htm
厚生労働省	https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hokabunya/jyouhouseisaku/kanmin_data.html
農林水産省	https://www.maff.go.jp/j/kanbo/joho/kanmindata/index.html
経済産業省	https://www.meti.go.jp/main/zyoukyou.html
国土交通省	https://www.mlit.go.jp/appli/file000020.html
環境省	https://www.env.go.jp/other/gyosei-johoka/jyoho-tuusin/
防衛省	https://www.mod.go.jp/j/presiding/service/contact/index.html
会計検査院	https://www.jbaudit.go.jp/pr/other/system.html

デジタル庁
Digital Agency