

# オンラインによる在留手続に関する アンケート調査結果について



令和5年3月

# 概要



# アンケート結果のポイント

## アンケート調査の概要

- ・ 出入国在留管理庁では、一部の外国人の方を対象として、在留申請関連手続をオンラインにより受け付けています。
- ・ 「規制改革実施計画（令和2年7月17日閣議決定）」のデジタルガバメント分野「（3）新たな取組」に記載の「個別分野におけるオンライン利用率の大胆な引き上げ」を踏まえた上で、各府省は基本計画を策定することとされているところ、出入国在留管理庁では、在留申請関連手続について基本計画を策定しており、今般、当該基本計画に基づきアンケート調査を実施しました。
- ・ 今後、在留申請オンラインシステムを皆様にとって利用しやすいシステムとするため、本アンケート結果を参考とさせていただきます。

### アンケートの対象者

- ・ 企業（個人事業主を含む）
- ・ 監理団体
- ・ 教育機関（日本語教育機関を含む）
- ・ 登録支援機関
- ・ 公益法人
- ・ 弁護士・行政書士
- ・ 外国人本人・法定代理人・親族等

### アンケート調査方法

WEBアンケート方式

### アンケート調査期間

令和4年11月14日（月）～  
令和4年12月10日（土）（26日間）

### 回答数

1,502件

## オンラインによる在留手続の概要

オンラインによる在留手続は、事前に利用者登録（利用者情報登録又は利用申出）を完了した利用者の方が、申請人本人として、又は申請人に代わって在留申請オンラインシステムを利用してオンラインで申請するものです。

### オンラインで手続できる利用者

- ① 所属機関の職員（注1）
- ② 弁護士・行政書士（注2）
- ③ 外国人の円滑な受入れを図ることを目的とする公益法人の職員（注2・3）
- ④ 登録支援機関の職員（注2・3）
- ⑤ 外国人本人（注4）
- ⑥ 法定代理人
- ⑦ 親族（配偶者、子、父又は母）（注5）

（注1）所属機関とは、外国人の方を受け入れている（受け入れようとする）本邦の公私の機関等（企業、学校等の教育機関、監理団体等）をいいます。

①の方は、申請等取次者としての承認を受けている又は、承認要件を満たしている必要があります。

（注2）②～④の方は、地方出入国在留管理官署において、申請等取次者として承認されている又は届出を行っている必要があります。

（注3）③、④の方は、所属機関から依頼を受けている必要があります。

（注4）中長期在留者ではない方（在留資格が「外交」「公用」「短期滞在」の方など）及び15歳未満の方は利用できません。

（注5）原則として、申請人が16歳未満の場合又は疾病その他の事由により自ら申請できない場合に限り、申請できます。

### 対象となる在留手続

- ① 在留資格認定証明書交付申請
- ② 在留資格変更許可申請
- ③ 在留期間更新許可申請
- ④ 在留資格取得許可申請
- ⑤ 就労資格証明書交付申請
- ⑥ 再入国許可申請（注6）
- ⑦ 資格外活動許可申請（注6）

（注6）②～④と同時に行う場合に限りです。

### 対象となる在留資格

「外交」と「短期滞在」を除く

全ての在留資格

（例）「技能・人文知識・国際業務」

「特定技能」「技能実習」

「留学」「経営・管理」

「日本人の配偶者等」

「永住者の配偶者等」

## アンケート結果のポイント① 調査結果1（回答者の属性）

- 1 回答者の属性について、
  - ① 外国人本人等（外国人本人・法定代理人・親族。以下同じ。）（約32%）
  - ② 行政書士・弁護士（約26%）
  - ③ 教育機関・その他法人（約22%）から多くの回答をいただきました。〔項番1〕
- 2 外国人本人等の方の現在の在留資格（法定代理人・親族等の方は申請者の在留資格）について、
  - ① 技術・人文知識・国際業務（約25%）
  - ② 日本人の配偶者等（約19%）
  - ③ 留学（約16%）といった回答が多く、〔項番10〕
- 3 また、在籍（所属）している外国人の主な在留資格（行政書士・弁護士の方はこれまで取次の依頼を受けた外国人の主な在留資格）については、
  - ① 留学（約30%）
  - ② 技術・人文知識・国際業務（約25%）
  - ③ 技能実習（約15%）といった回答をいただきました。〔項番9〕

外国人本人等の方からのご回答が多く、特に、技術・人文知識・国際業務や日本人の配偶者等の在留資格を有する方がオンライン申請の関心が高いと思われます。

これは令和4年3月から外国人本人もマイナンバーカードがあればオンライン申請可能となったことが要因であると考えています。

また、行政書士・弁護士や教育機関については、特に、留学や技術・人文知識・国際業務といった所属機関が関係する在留資格を有する外国人の申請について、オンライン申請の関心が高いと思われます。

- 1 オンライン申請を知っていて利用していないと回答した方（過去に利用していたが、利用しなくなった方を含む。以下同じ。）は、**約5割**を占めています。〔項番4〕
- 2 オンライン申請を利用していない（利用したいと思わない）理由として、
  - ①利用方法がよくわからない（約13%）
  - ②システムが使いづらい（約11%）
  - ③窓口で申請した方が職員に相談できる（約8%）
  - ④入力途中のデータに一時保存機能がない（約8%）といった回答を多くいただきました。〔項番7〕
- 3 以上の問題点が解決すれば、オンライン申請を知っていて利用していないと回答した方の**9割以上**がオンライン申請を利用したいと回答しています。〔項番8〕
- 4 また、オンライン申請を知らなかった方（知っているが利用したことはない方を含む）について、**9割以上**の方が積極的に又は内容によっては利用したいと回答しており、**潜在的な利用希望者は多いものと考えられます**。〔項番3〕

## 特に要望の多かった点

オンラインによる在留手続に関する要望として、

- ① 添付書類について複数ファイルの添付を可能とする（約15%）
- ② 在留申請の手数料に係る電子納付の導入（約13%）
- ③ 利用案内やQ & Aの充実・簡潔明瞭化（約11%）
- ④ 申請項目の削減（約11%）
- ⑤ 在留申請オンラインシステムヘルプデスクの充実（約10%）

といった回答が多く、システム面及び適切な案内に係る要望をいただきました。

〔項番10〕



## 今後の対応

### 対応策①

令和4年3月の改修で添付書類の追加提出が可能になりましたが、引き続き利用者の方の利便性向上に関する検討を行います。

### 対応策②

手数料電子納付の導入については、関連省庁とも協議の上、検討を行っているところであり、導入に向けて、更に検討を進めます。

### 対応策③

当庁HPに掲載している利用案内やQ & Aは、令和4年10月に内容等の見直しを行いました。利用者の方に分かりやすい案内となるよう、引き続き見直しに努めます。

### 対応策④

オンライン申請における申請項目の入力については、より簡易な入力が可能となるよう、システム面からの改善を検討します。

### 対応策⑤

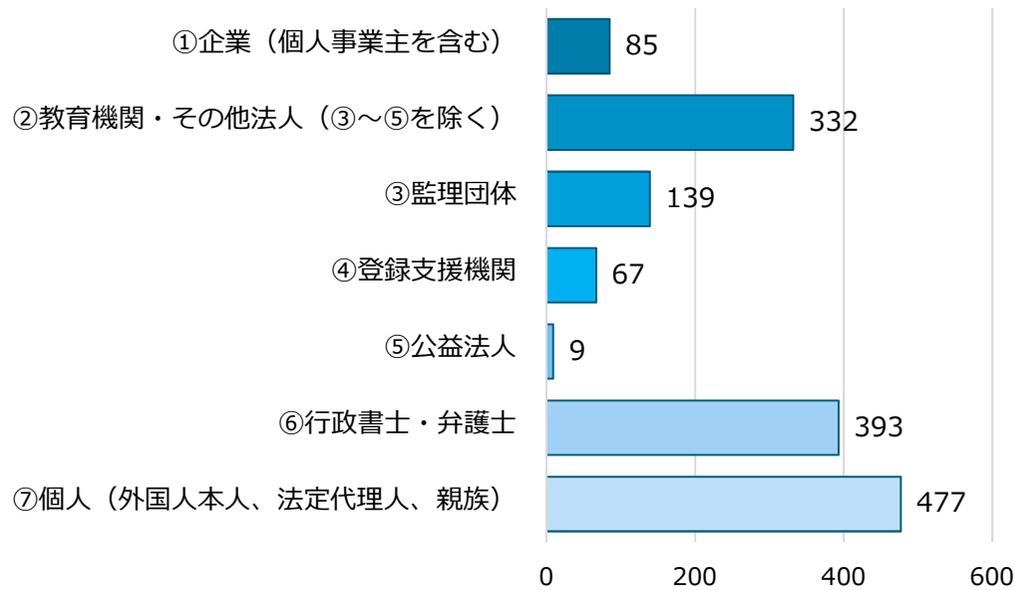
令和5年1月以降、ヘルプデスクへのお問い合わせ件数の多かったシステムに係る御要望を踏まえたシステム改修（ユーザビリティ向上のためのメール送信設定の見直しなど）を行うなどヘルプデスクへの問い合わせ件数を減少させる取組みを実施しました。また、より多くのお問い合わせに対応できるように、ヘルプデスクの在り方について検討していきます。

- ・ アンケート結果を十分に踏まえ、今後、制度面やシステム面の改善を順次進めます。
- ・ アンケートに御協力いただきました皆様におかれましては、厚く御礼申し上げます。

# 調查結果

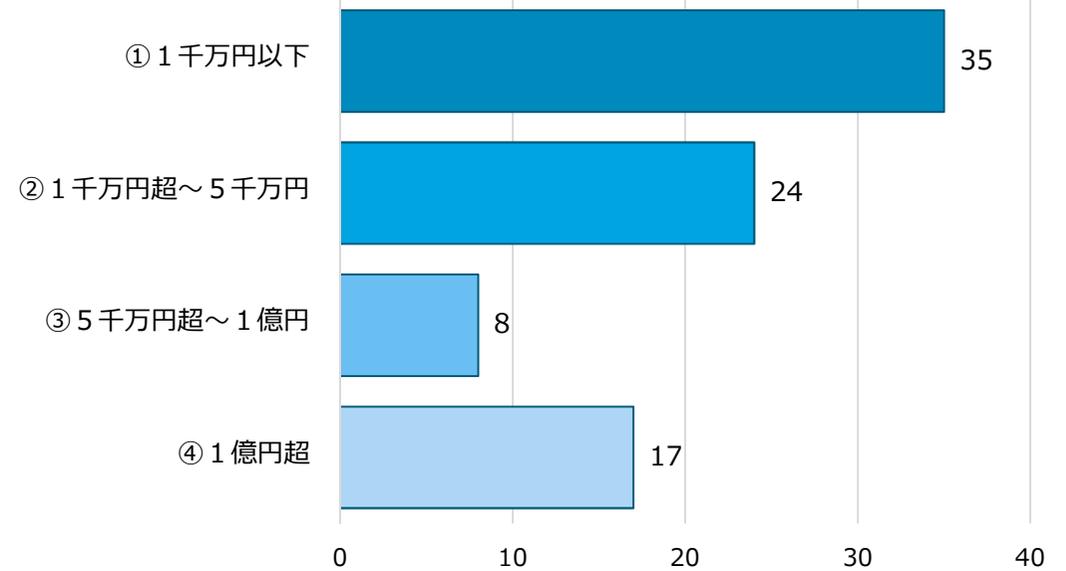
# 調査結果1（回答者の属性①）

## 1.対象



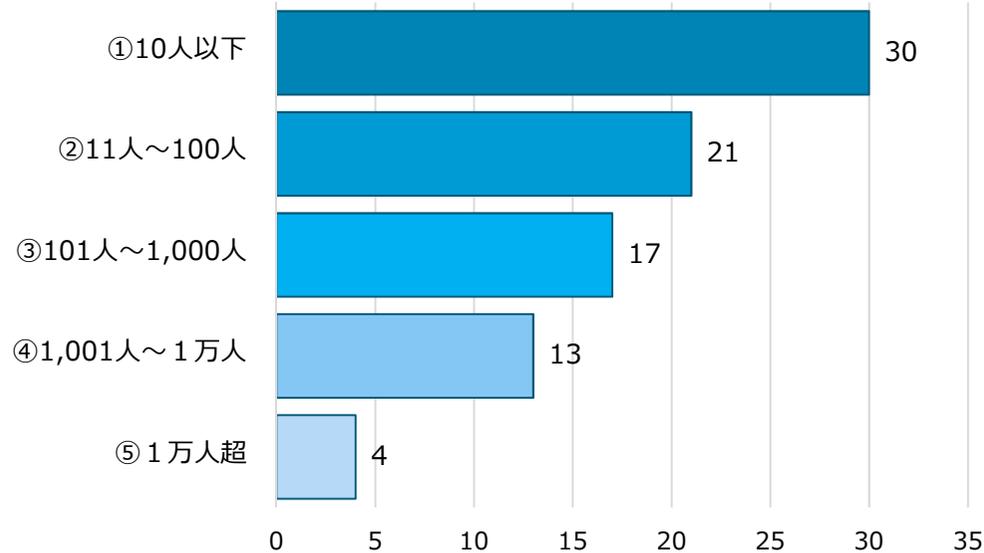
## 2.資本金の額

（※ 1が①の場合に回答が必要。）



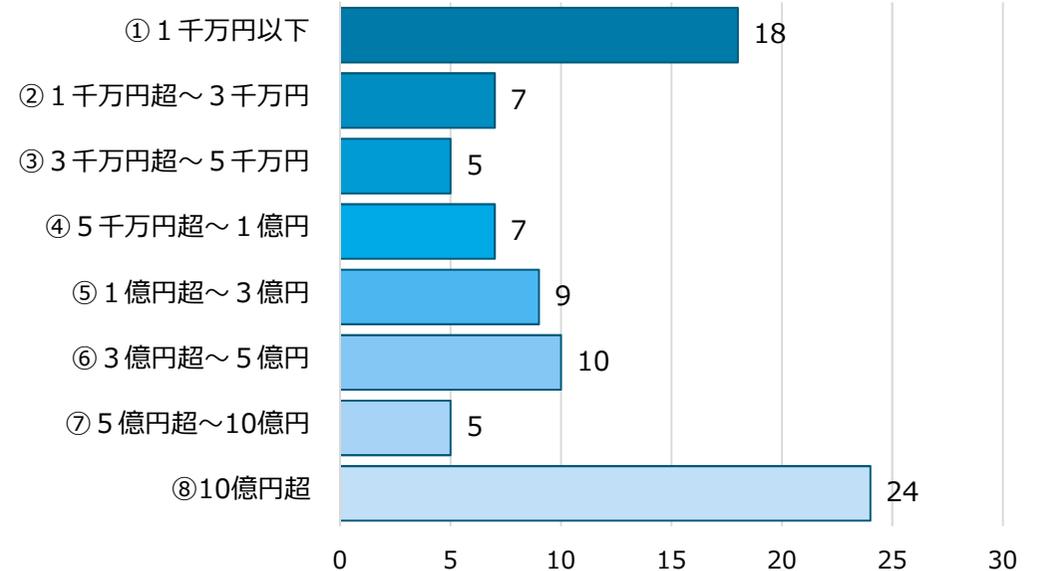
## 3.従業員数

（※ 1が①の場合に回答が必要。）



## 4.年間売上高

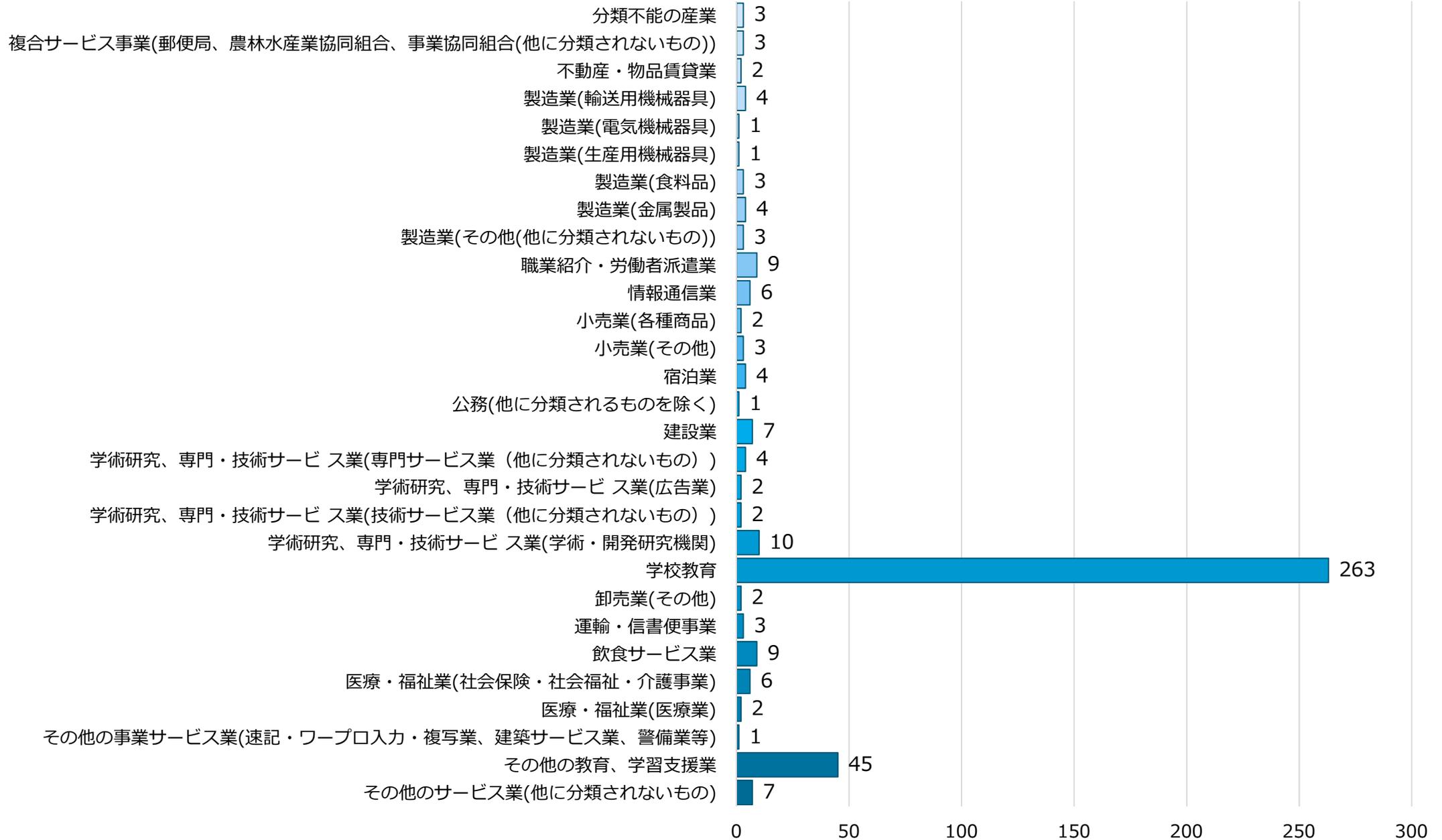
（※ 1が①の場合に回答が必要。）



## 調査結果1（回答者の属性②）

### 5.業種

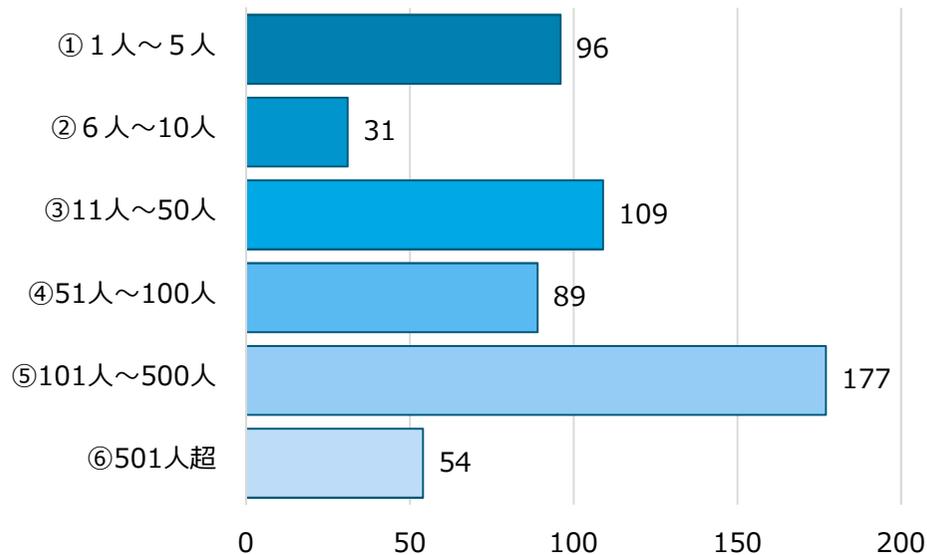
（※ 1が①～②の場合に回答が必要。）



## 調査結果1（回答者の属性③）

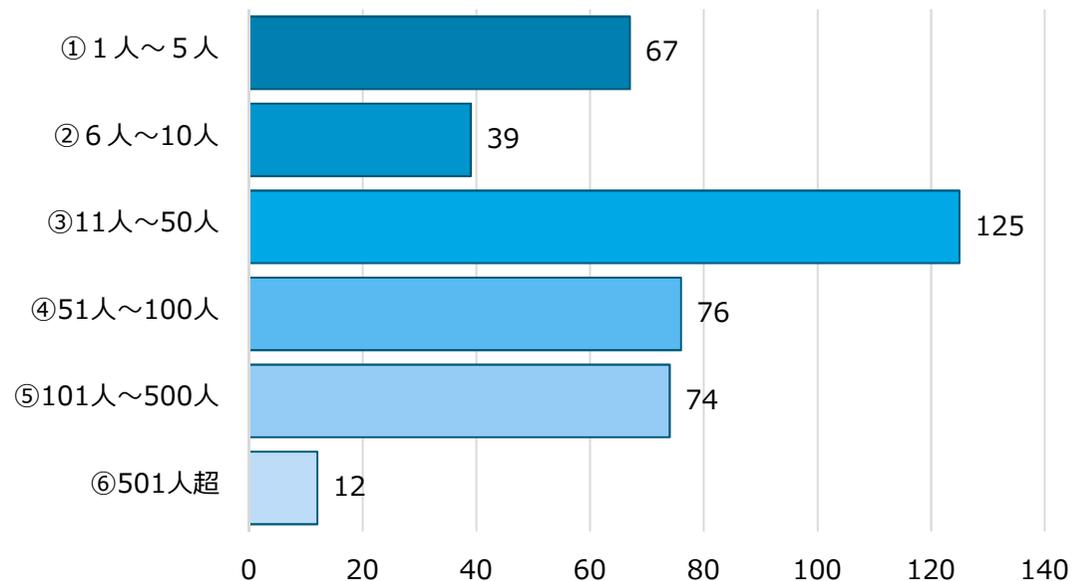
### 6. 所属（在籍）している外国人数

（※ 1が①～③の場合に回答が必要。監理団体の方は傘下実習実施者に所属している外国人数も含めて回答が必要。）



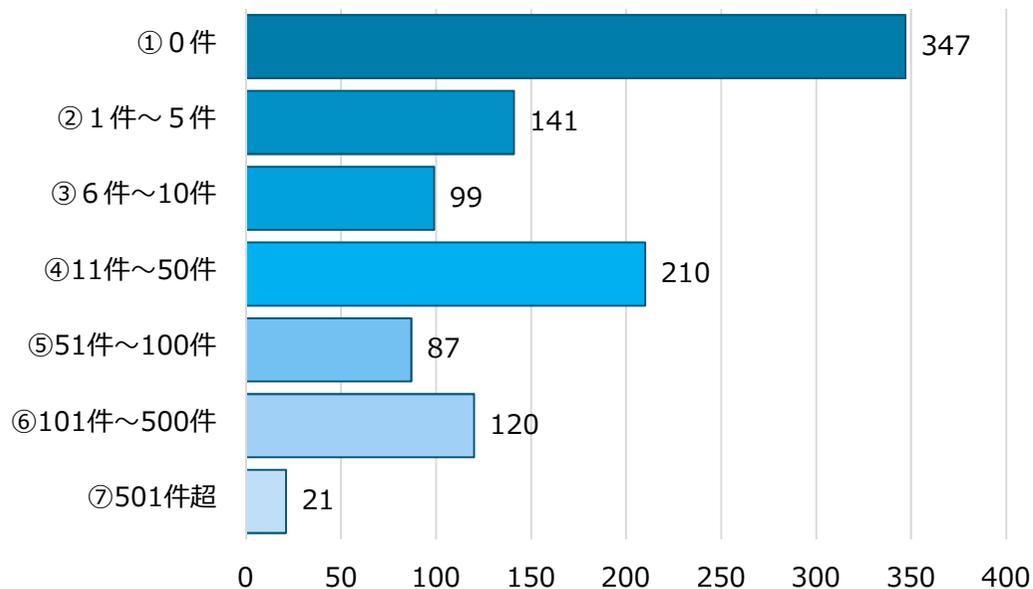
### 7. 過去1年間に取次の依頼を受けた外国人の数

（※ 1が⑥の場合に回答が必要。）



### 8. 1年間に取り扱う在留申請のオンライン手続件数

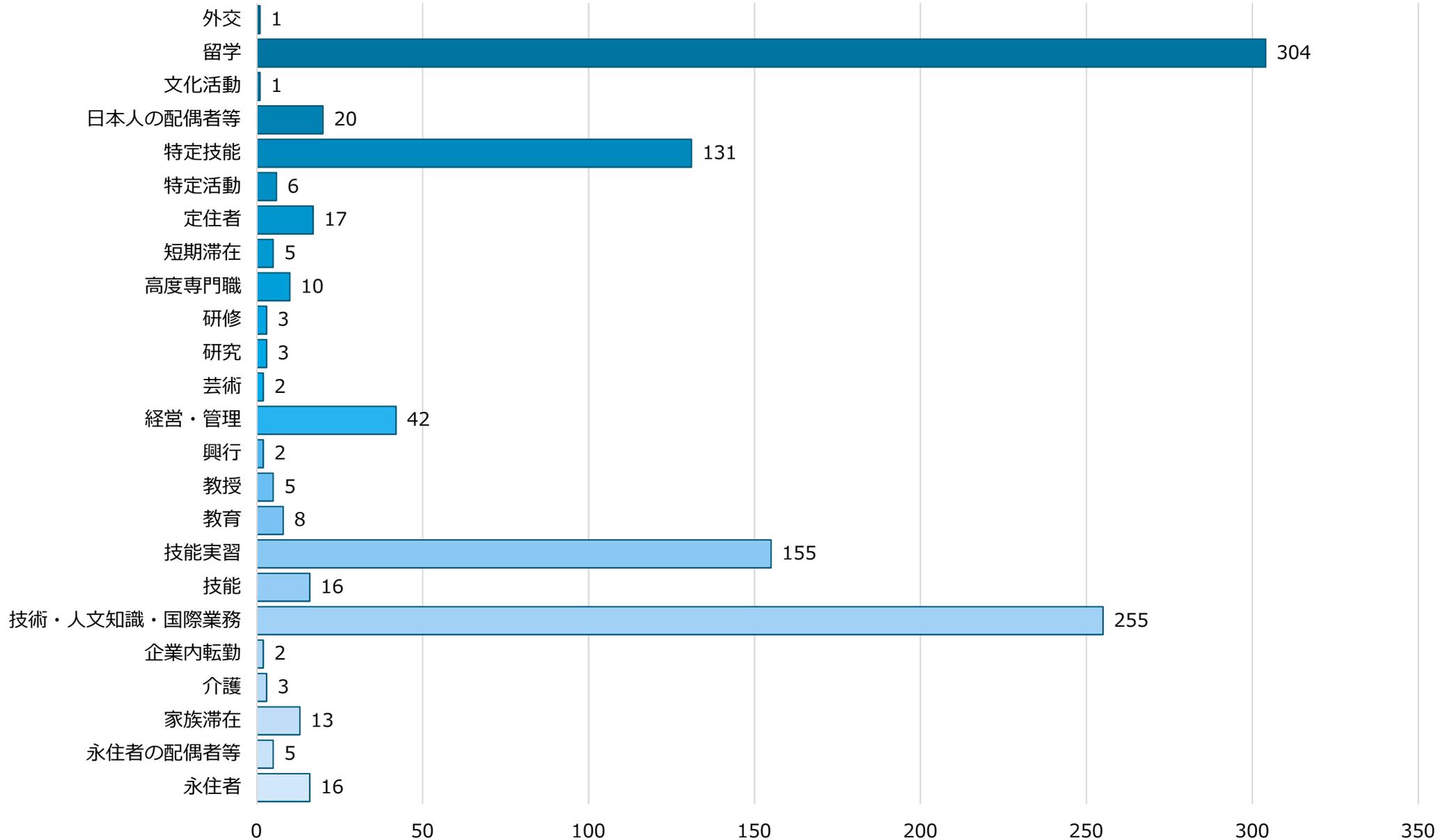
（※ 1が①～⑥の場合に回答が必要。）



## 調査結果1（回答者の属性④）

### 9.所属（在籍）している外国人の主な在留資格（※1が①～⑥の場合に回答が必要。）

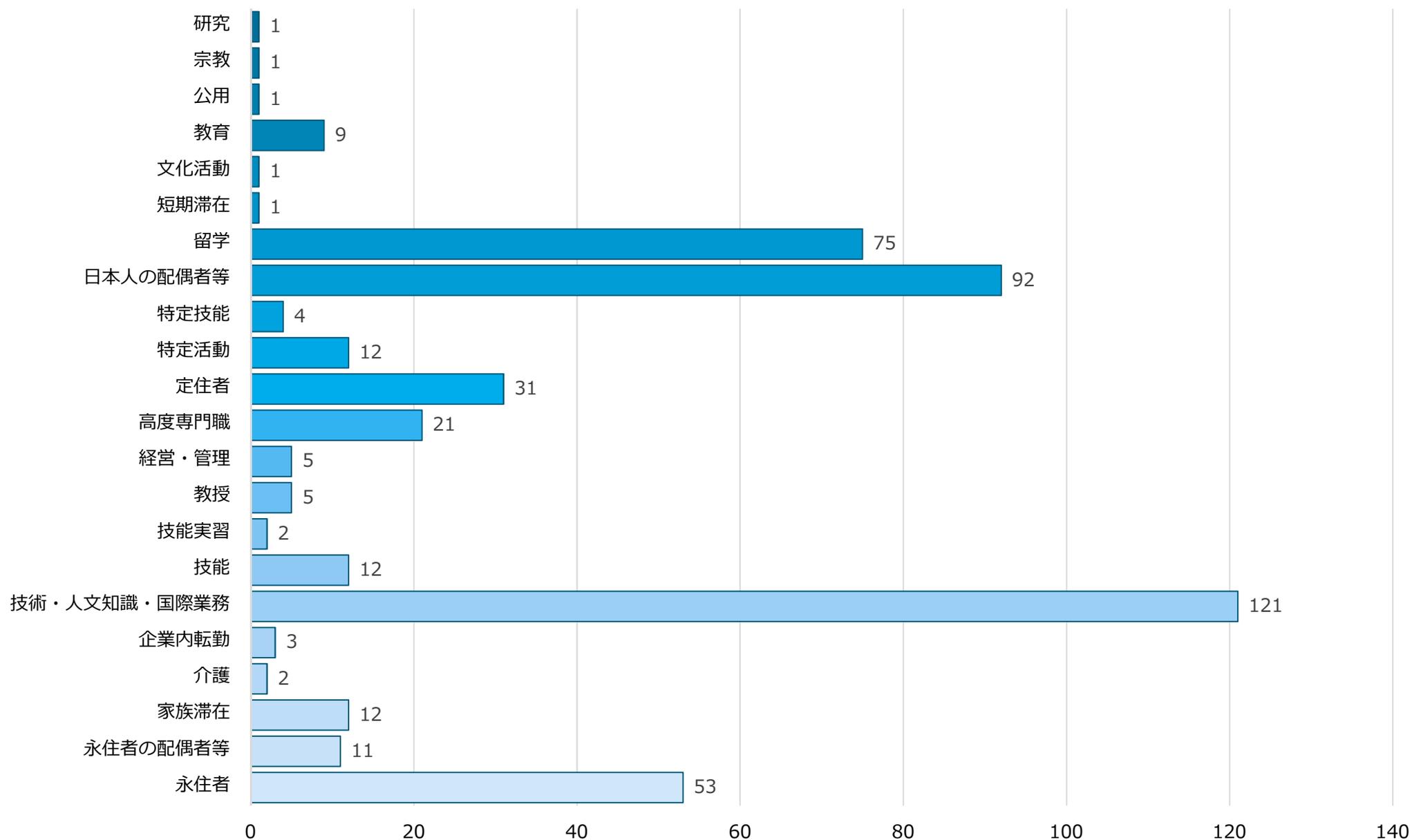
※行政書士・弁護士の方はこれまで取次の依頼を受けた外国人の主な在留資格を選択する。



## 調査結果1（回答者の属性⑤）

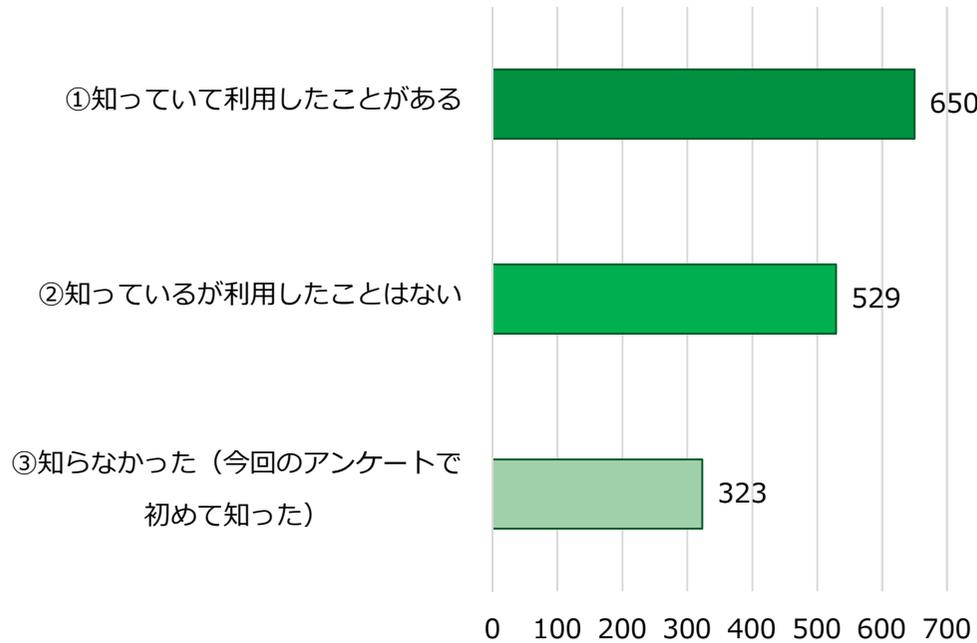
### 10.現在の在留資格（※1が⑦の場合に回答が必要。）

※法定代理人・親族の場合は、申請者の在留資格を選択する。

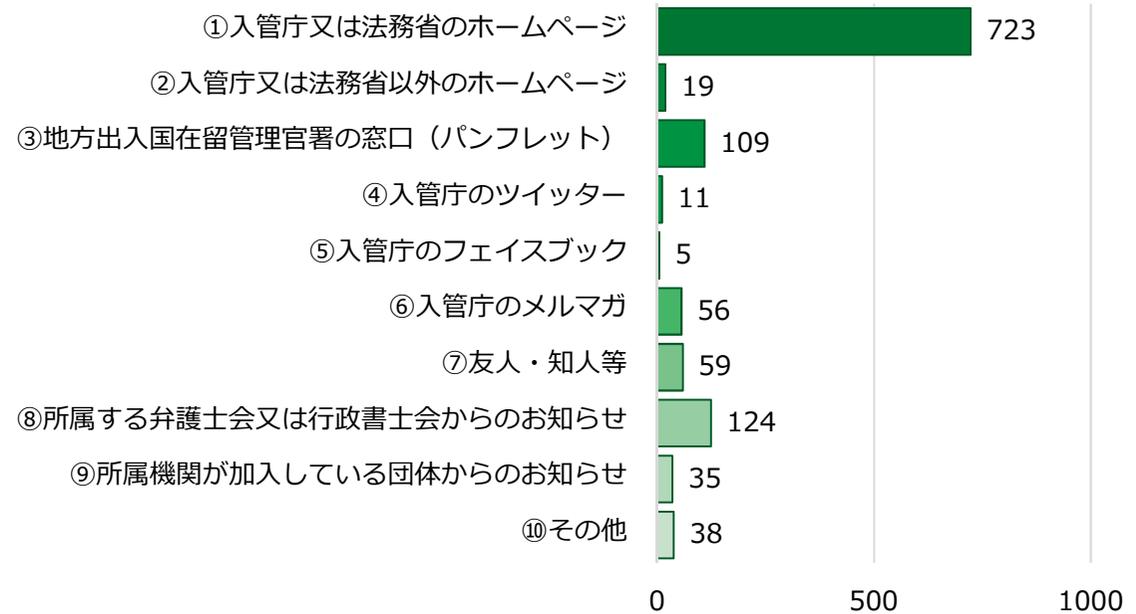


## 調査結果2（利用状況・要望①）

### 1.在留申請のオンライン手続きをご存じですか。



### 2.在留申請をオンラインで手続きすることができることをどの媒体でお知りになりましたか。（※1が①・②の場合に回答が必要。）



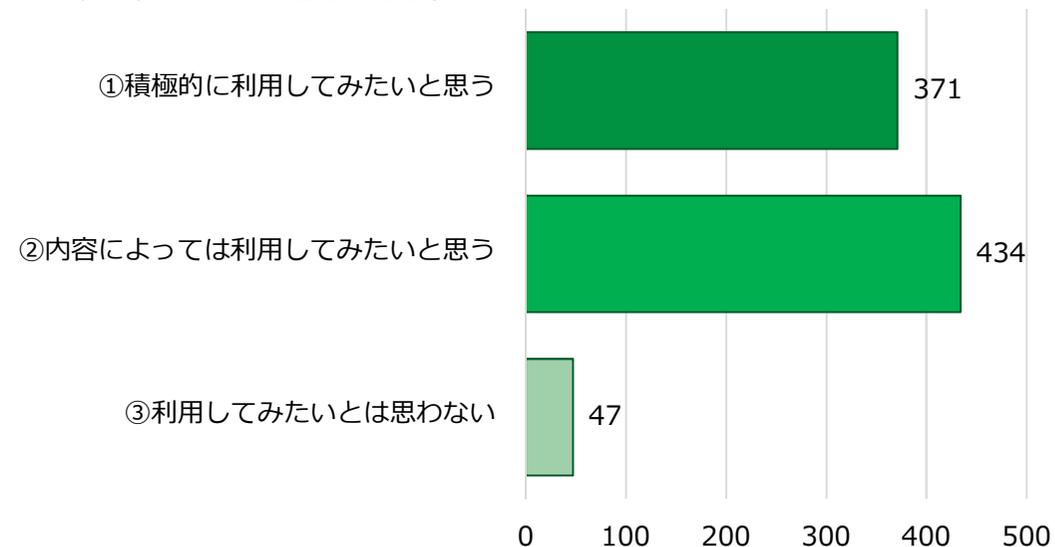
### 2-⑩.その他(自由記載) (主な回答)

(※2で⑩を選択した場合に回答。)

- ・ Google検索
- ・ Macから申請しようとしたができませんでした。
- ・ 外国人技能実習機構からの折り込み
- ・ 管轄地方出入国在留管理局からの連絡
- ・ 地方出入国在留管理局に掲示しているポスター
- ・ 顔見知りの行政書士
- ・ 元からやっていた。
- ・ 地方出入国在留管理局からの手紙
- ・ 出入国在留管理庁からの通知
- ・ 所属団体の上司より
- ・ 出入国在留管理庁に電話し、申請方法を尋ねたところ、職員から案内があった。
- ・ Facebook news

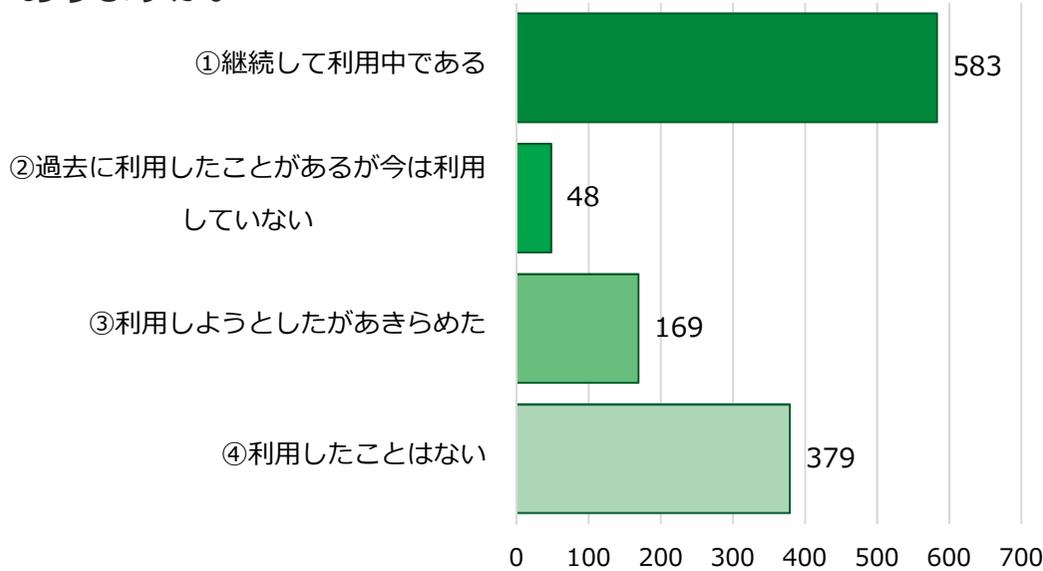
### 3.在留申請のオンライン手続きを今後利用してみたいと思いますか。

(※1が②・③の場合に回答が必要。)



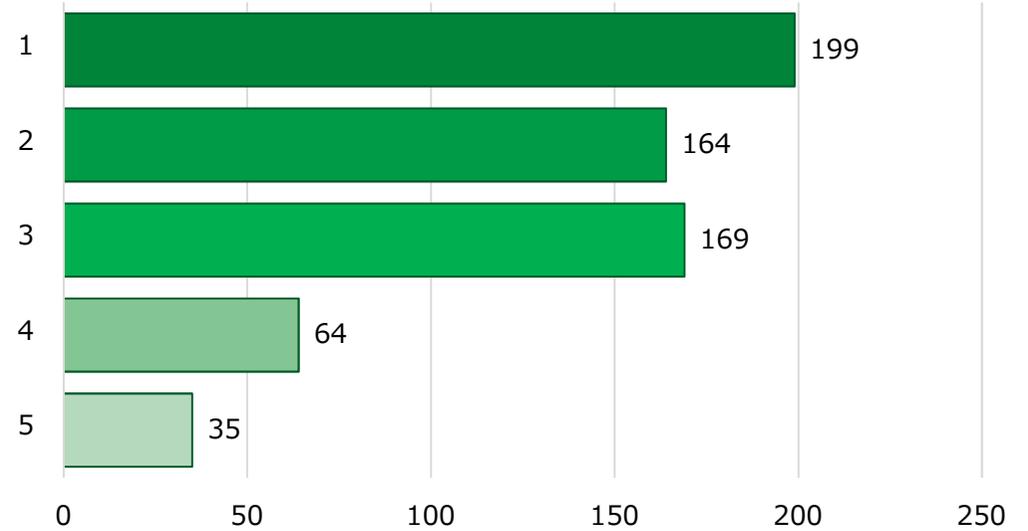
## 調査結果2（利用状況・要望②）

4. これまでに在留申請の手続きをオンラインで申請したことはありますか。（※1が①・②の場合に回答が必要。）



5-A. 在留申請オンラインシステムは使いやすいものでしたか。（1（使いにくい） → 5（使いやすい））

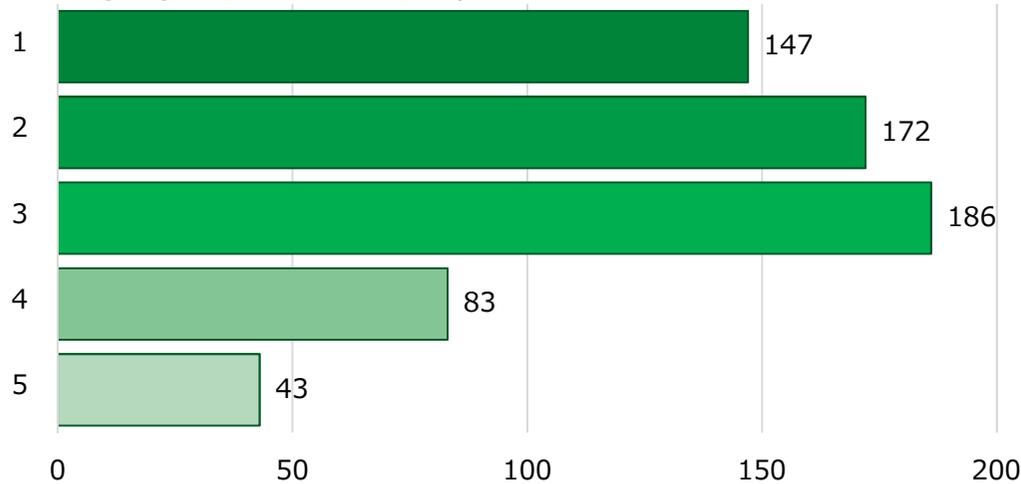
（※4が①・②の場合に回答が必要。）



5-B. 在留申請のオンライン手続きに関するホームページ上の案内はわかりやすいですか。知りたい情報はすぐ見つかりましたか。

（1（わかりにくい） → 5（わかりやすい））

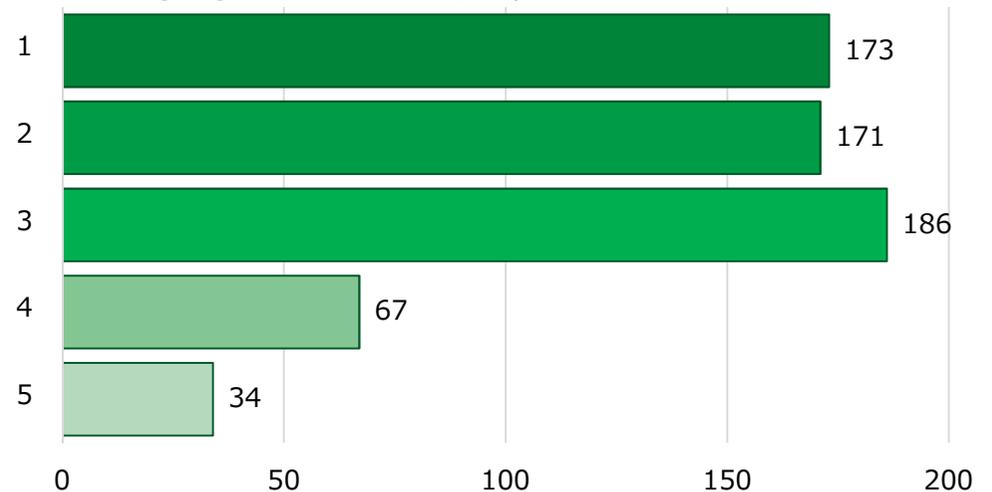
（※4が①・②の場合に回答が必要。）



5-C. 利用案内やシステム操作マニュアル、Q&Aの記載はわかりやすいですか。

（1（わかりにくい） → 5（わかりやすい））

（※4が①・②の場合に回答が必要。）

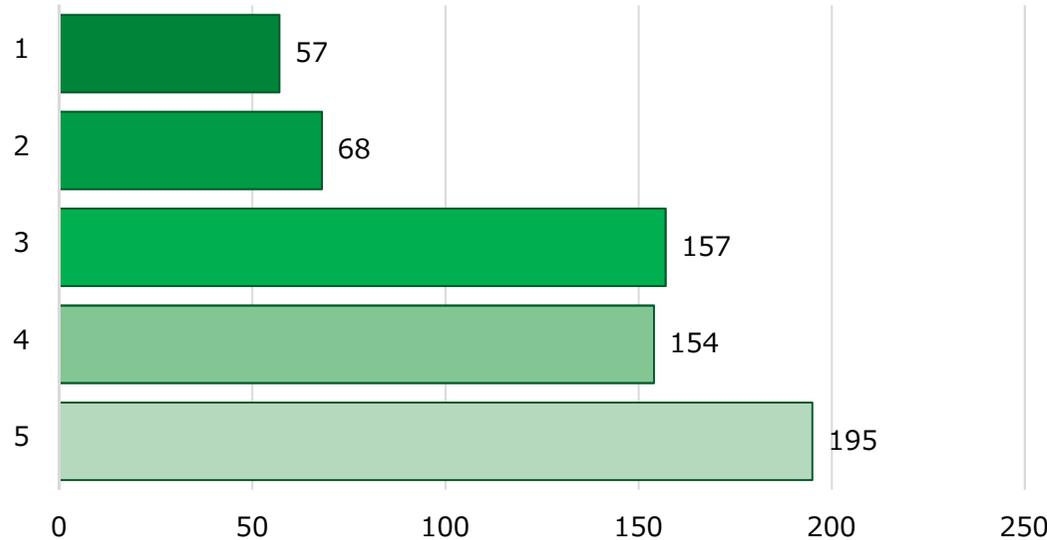


## 調査結果2 (利用状況・要望③)

Q5-D.セキュリティーやプライバシー保護の安全性に不安はありますか。

(1 (不安がある) → 5 (不安はない))

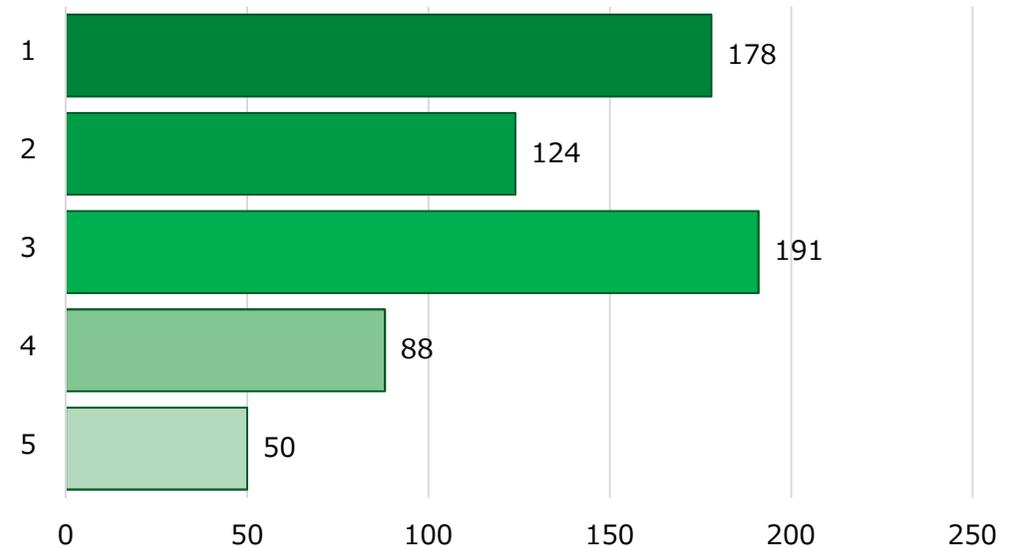
(※ 4が①・②の場合に回答が必要。)



Q5-E.利用者からの質問やサポートに対する体制は十分だと思いますか。

(1 (不十分) → 5 (満足))

(※ 4が①・②の場合に回答が必要。)



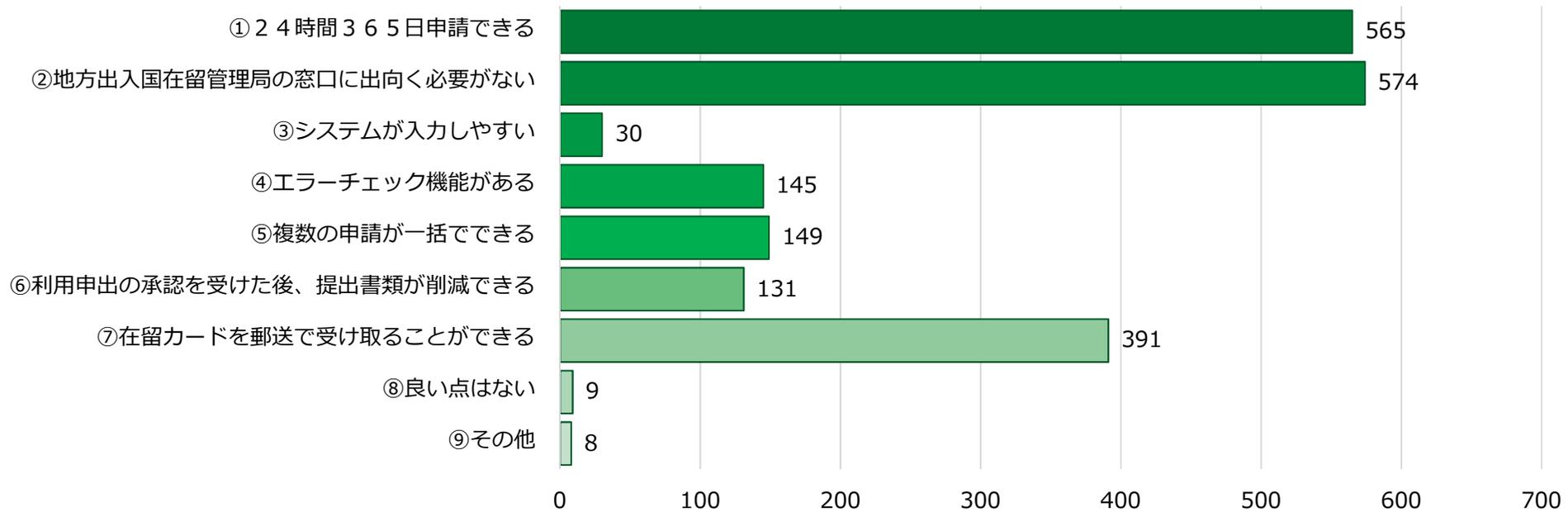
Q5-F.ホームページに関するご意見があればご記入ください。(主な回答) (※ 4が①・②の場合に回答。)

- ・ホームページが更新された後に書式のダウンロードページを新たに探したりするのに時間を要することがある。
- ・新しい情報が見つげづらい、ページの更新情報や新しい情報について一覧で分かるようにしてほしい。
- ・必要な情報は網羅されていると思いますが、必要な情報を見つけ出すのに時間がかかる。例えば入力時の注意事項はマニュアルに入れてほしい。この注意事項の存在に気が付きにくい。情報があちこちに散らばっていると必要な情報を見つけにくい。
- ・Q&AやマニュアルをPDFファイルで掲載しているものがありますが、ブラウザ上でのPDF表示は閲覧しづらい。
- ・Q&Aを充実してほしい。今まで電話の問い合わせがたくさんあると思う。それらを反映してほしい。
- ・Q&Aが少なすぎるのと、内容をもっと詳しく説明してほしい。
- ・とにかく電話が繋がらないのでよくある質問等をもっと充実させてほしい。
- ・在留申請オンラインシステムのトップページまでに行くのが、わかりにくい。
- ・在留申請オンラインシステムを利用して申請する方法についての Youtube チュートリアルを探していましたが、何も見つかりませんでした。

## 調査結果2 (利用状況・要望④)

### 6.在留申請のオンライン手続の良い点がありますか。

(※ 4が①・②の場合に回答が必要。上位5つまで選択可能。)



#### 6-⑨.その他(自由記載)

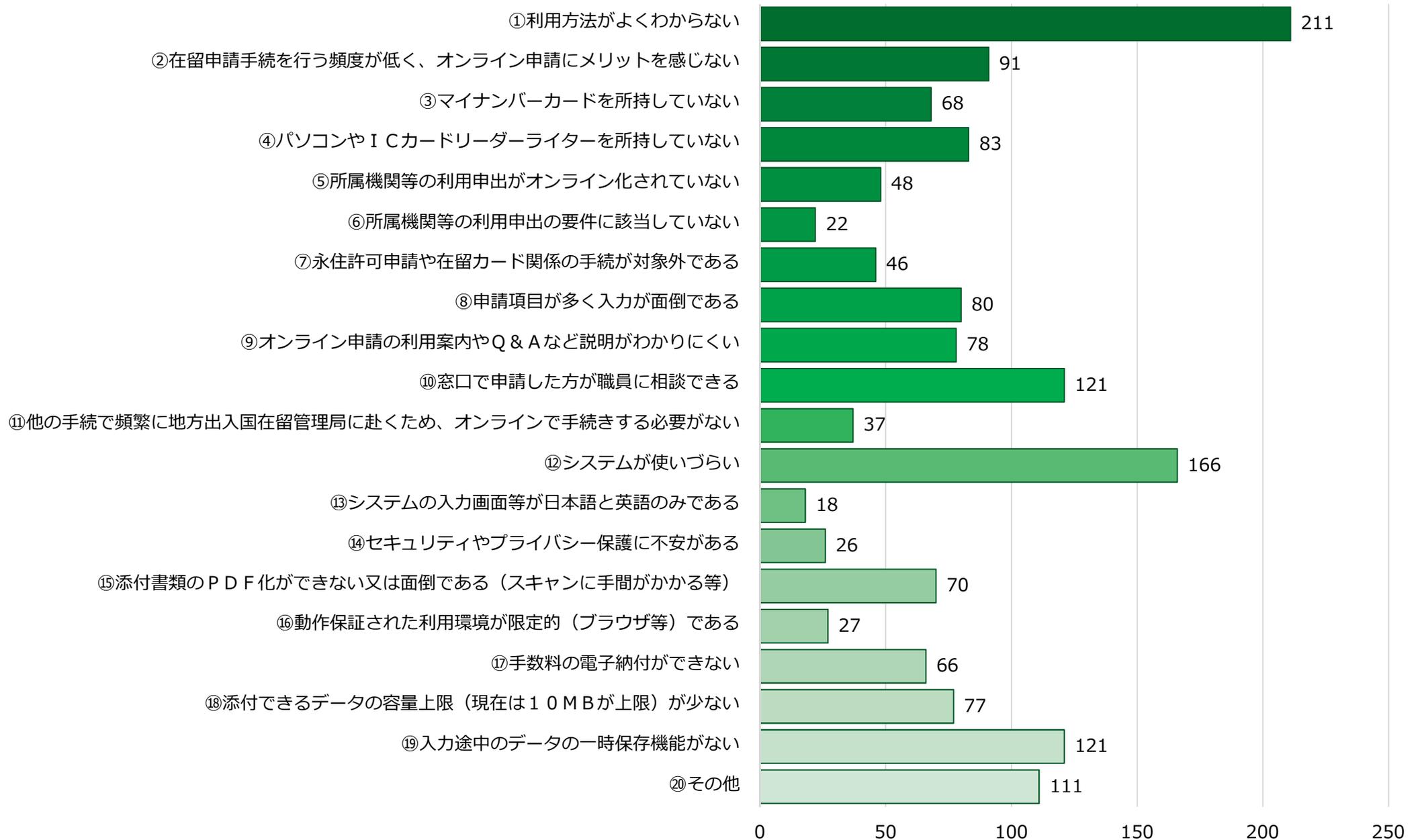
(※ 6で⑨を選択した場合に回答。)

- ・「高度専門職」の申請をする場合、窓口申請の場合、受付確認が必要であるが、オンライン申請ではその必要がないところ。
- ・遠方の地方出入国在留管理局への申請と受け取りがオンラインと郵送でできるので特に便利（留学生が現住所から遠方に就職予定で在留申請をする場合）。
- ・居住地管轄しぼりが無いので全国から依頼を受けられる点
- ・署名の必要がなく、原本の提出も不要なのはとても便利だと思います。
- ・申請後の進捗管理ができる。
- ・申請段階で「備考欄」があり、雇用理由書や事業計画書、説明書といった添付書類には入れると不自然になるような補足事情を入力できるようになっているのは非常にありがたいです。
- ・地方出入国在留管理局へ出張しなくてよくなった。

## 調査結果2（利用状況・要望⑤）

### 7.在留申請のオンライン手続を利用していない（利用したいとは思わない）理由は何ですか。

（※ 3が③の場合又は4が②～④の場合に回答。上位5つまで選択可能。）



## 調査結果2 (利用状況・要望⑥)

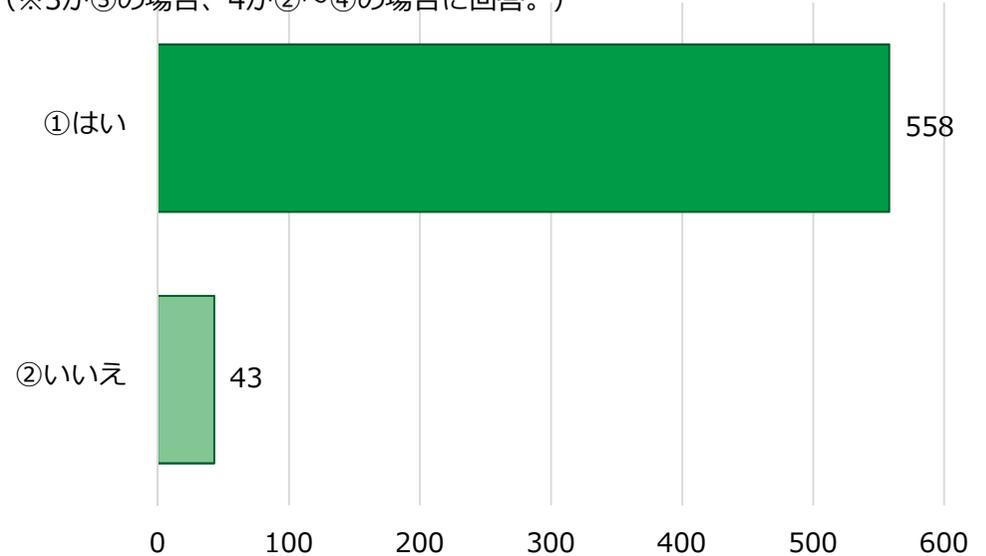
### 7-⑳.その他(自由記載) (主な回答)

(※7で⑳を選択した場合に回答。)

- ・30分以内での作業など非常に使いづらい、との意見を先輩行政書士から聞くのでしばらく様子を見たい。
- ・オンラインができてよかったと思ったため、使ってみたが、うまくいかなかった。
- ・システムのエラー内容が具体的でないため、何がダメなのか確認するのに時間がかかる。添付データをそれぞれ別途でまとめる必要がある等、複雑で工数がかかりすぎる。
- ・一括アップロード機能に問題がある①項目エラー箇所が分かる機能が無い②アップロード後データ確認機能が無い③システムメンテナンス頻発発生・毎回一括アップロードファイルフォーマットが変更され、実運用の対応が困難。
- ・フォントの不統一、金額単位の不統一、エラー箇所チェック表示のキメが粗くエラー箇所が判断しづらい…といった点が、使いにくさに直結していると感じています。
- ・パソコンの故障、ウィルス感染等に不安があります。
- ・在日親族欄に氏名をアルファベットで入力しようとしたが、何度やってもエラー表示され諦めた。
- ・①一括申請フォーマットに入力してエラーが出た場合、「何が間違いなのか」教えてくれないこと(赤色になるだけでどう直して良いのか分からない) ②添付書類を一人ひとりにつけなくてはならないこと。
- ・全角で入力するところと、半角で入力するところをはっきり明記してほしい。
- ・写真のアップロードに関する決まりがわかりづらい、エラーになる。
- ・取り扱い案件が、ほとんど事前に窓口相談が必要なケースが多いため。
- ・私にとっては対面の方が良いです。

### 8.「7」で回答いただいた在留申請のオンライン手続きによる在留申請手続きの懸念点が解消されれば在留申請のオンライン手続きを利用したいと思いますか。

(※3が③の場合、4が②～④の場合に回答。)



#### 8-②.具体的な理由 (自由記載)

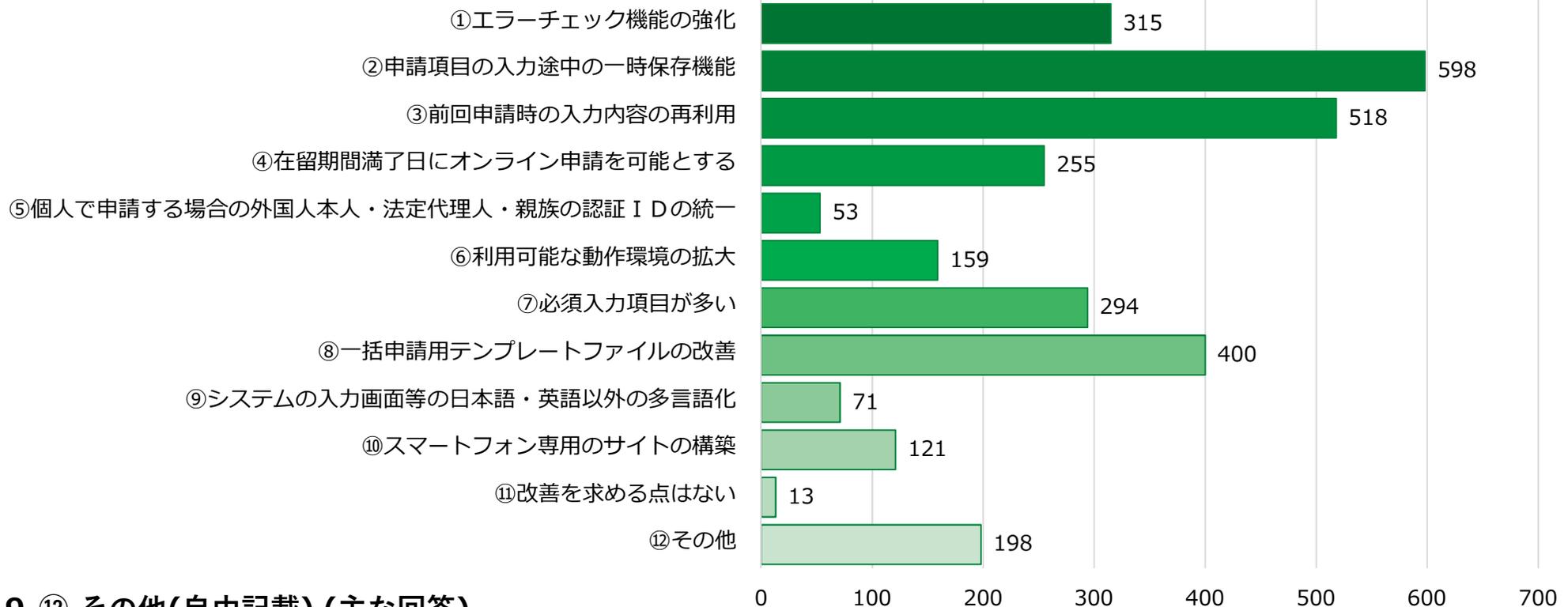
(※8で②を選択した場合に回答。)

- ・学生の在留申請を学校で代理で行うため。
- ・近くの都市に地方出入国在留管理官署があり、直接職員の指示で手続きしたい。
- ・紙の文化も大切です。紙ゆえに血の通った柔軟なジャッジメントができるかもしれません。
- ・申請だけしても、地方出入国在留管理局に行く必要があるから。
- ・窓口の方が、その場で間違いを指摘してもらえるので助かる。
- ・利便性や迅速性が低いため。
- ・歩いて数分で行ける場所にあり、直接職員の方と話をすることがスムーズに更新できるため。
- ・対面で話したい。

## 調査結果2 (利用状況・要望⑦)

### 9.在留申請のオンライン手続のシステム面で改善を求める点がありますか。

(※4が①～③の場合に回答が必要。複数選択が可能。)



### 9-⑫.その他(自由記載) (主な回答)

(※9で⑫を選択した場合に回答。)

- ・本学ではMacBookを使用していますが、Windowsしか対応されていないようですので、MacBookでも申請が可能になれば助かります。
- ・項目の順番を申請用紙と同じにしてほしい。半角全角、入力必須項目、ドロップダウンリストなど設計上の無意味な制限が多すぎる。エラーが出て理由が不明。
- ・ファイルの添付について、1つのファイルにまとめないと添付できないのが不便。一般的なシステムでは書類ごと、複数ファイルを添付できる。また、全角でないと入力エラーとなる場合と半角で問題ない場合とかがわかりづらい。
- ・在留申請オンラインシステム上で申請内容や添付資料の確認などかできるようにしてほしい。
- ・在留期間の終了が近くなったら、通知してくれる機能があると便利かも知れません。
- ・1つのPDFファイルにまとめて添付するのではなく、1つずつファイルを添付して申請できればいいのにとおもいます。
- ・入力テキスト(半角/全角など)の制限が多く、理解しにくいエラーメッセージが表示されます。

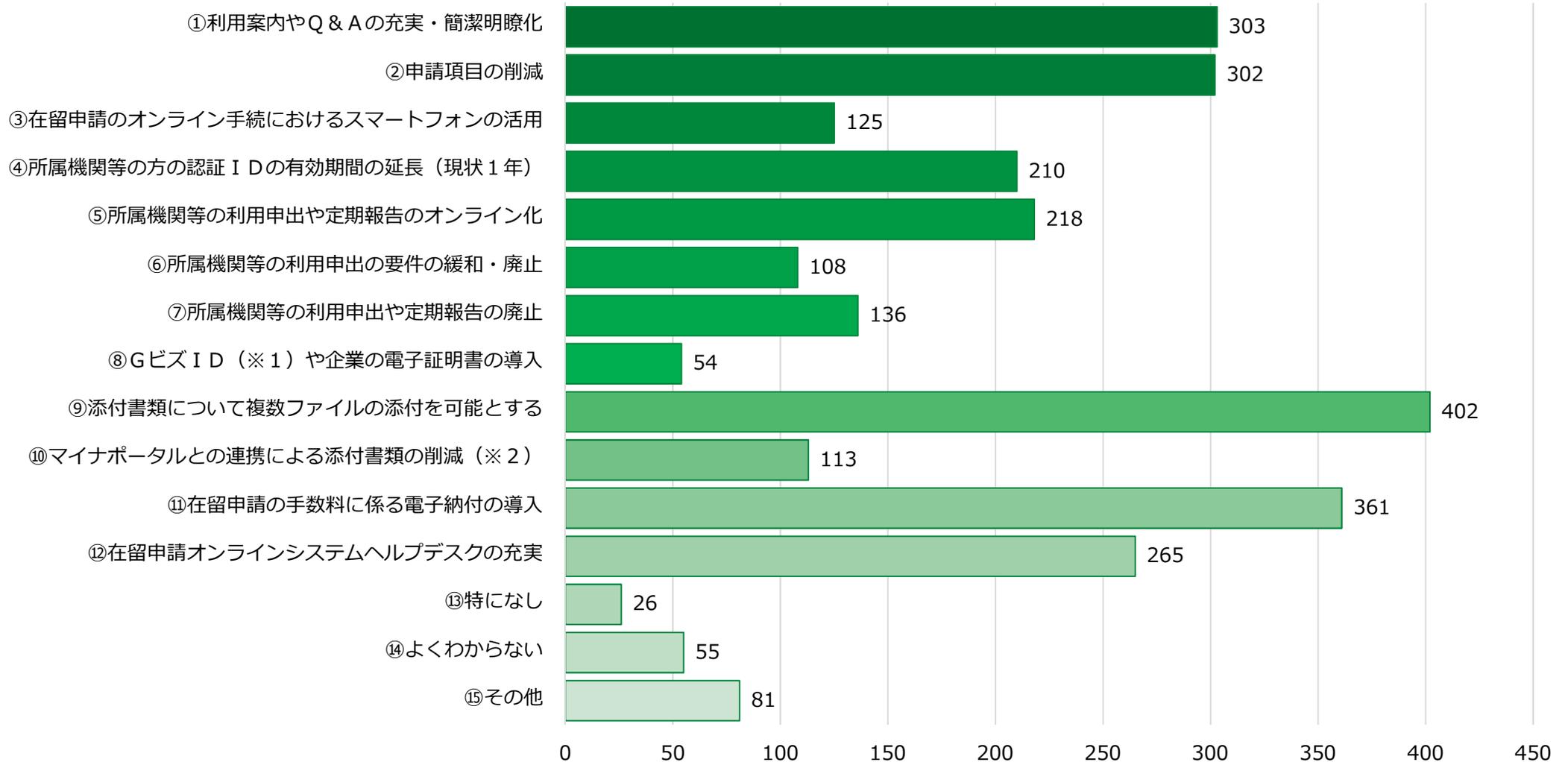
## 調査結果2（利用状況・要望⑧）

10.在留申請のオンライン手続全般について今後改善を期待する点はありますか。

※1 GビズIDは、1つのID・パスワードで様々な行政サービスにログインできるサービスです。詳細は以下のURLをご参照ください。（URL：<https://gbiz-id.go.jp/top/>）

※2 マイナポータルは、政府が運営するオンラインサービスです。マイナポータルにて行政機関が保有する自己情報（世帯情報や税情報等）をデータで入手し、在留申請に活用することで、添付書類を削減するものです。

（※3が①～③の場合に回答が必要。複数選択が可能。）



### 10-⑮.その他(自由記載) (主な回答)

(※10で⑮を選択した場合に回答が可能です。)

- ・Macも使えるようになってほしい。
- ・オンライン上での追加書類のアップロードを任意にできるようにして頂けるとありがたいです。エラーチェック機能でエラーの詳細がもう少し分かりやすく出るようにして頂きたいです。
- ・いまの紙媒体の申請書のPDFを、容量制限なしに、そのままメール添付で認める、利用者登録制度をなくす。
- ・申請ステータスを確認しやすくようになってほしいです。
- ・顔写真をアップしたらサイズとトリミングできる機能があれば助かります。
- ・システムメンテナンス後、一括アップロードファイルの更新箇所の情報を公開して欲しい。現状メンテナンスの変更点が分からないまま、毎回システムメンテ後、全ての入力項目の点検が必要となり、運用負担が大きい。
- ・一括申請のテンプレートがエラー出まくりで使い物にならない。パソコンの環境に左右されないシンプルなフォームにしたい。
- ・就労系の在留申請で、常にすべての職歴と学歴を書かせないでほしい。膨大な入力量でミスを誘発しやすい。
- ・全体としてユーザフレンドリなシステムとは言えない。現在のようなシステム仕様との整合のための入力形式に対するチェックを行うのであれば、入力形式のガイダンスが全く不足している。申請内容に応じた入力項目の選択に対するガイダンスも不十分で入力項目のミスが起こりやすい。申請受付完了後の審査官とのやりとりが生じた場合、システム上で行えるようになると更に良いと思われれます。
- ・過去の申請者情報を使用し、在留期限更新申請や在留資格変更申請などの申請に繋がれば、より使いやすいシステムになると思います。

### 11.在留申請のオンライン手続きに関するご意見があればご記入ください。(主な回答)

- ・できる限り混み合う地方出入国在留管理局に出向かないようオンライン化を進めて欲しい。
- ・とても良いシステムなので、入力画面の作りこみをユーザ目線で作り直してほしい。
- ・オンラインでの24時間対応は大歓迎で非常に助かります。ただし、完了後の郵送手配は手間なので、封筒代含めて電子納付させてもらえれば往復せずに済むものもあるはず(認定証明書など)です。あとはとにかく入力フォームがひどい、全角半角しばり、スペースの不可、カンマで区切るなど他では遭遇しないような異質さがありますので、改善をお願いします。
- ・①紙での申請時に使用しているエクセルファイルに入力した内容をマクロ等で変換し、在留申請オンラインシステムにアップロードできるようにして欲しい。②一括申請の際、エラーであることしか表示されず、何がエラーなのかが分からない。エラーの内容をもっとわかりやすく表示して欲しい。③申請者、審査官の両者が効率化できるシステムにして欲しい。
- ・追加資料提出を迅速に対応して欲しい。追完希望のボタンを設置する等。添付資料上限の10MBの容量を増やせないのであれば、資料圧縮システムの構築を希望します。
- ・入管法上、在留期間の満了日にも申請できる以上、オンラインでも満了日当日に申請できるようにしてほしい。
- ・非常に多くの意見がありますので、吸い上げる機会を設けて欲しいです。
- ・在留申請オンラインシステムが正常に機能しなかった場合に備えて、在留申請オンラインシステムヘルプデスクを充実させてください。ヘルプデスクに問い合わせを行う際、ヘルプデスクの電話はいつも混み合っていました。