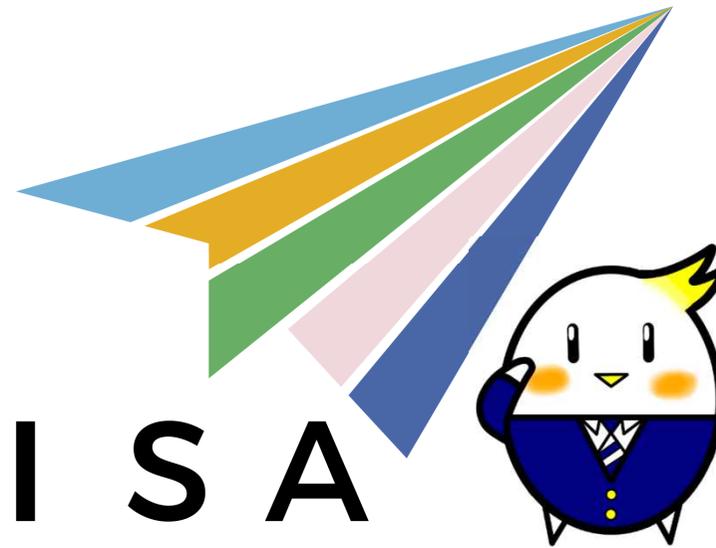


オンラインによる在留手続に関する アンケート調査結果について



ISA

世界をつなぐ。未来をつくる。

出入国在留管理庁

Immigration Services Agency

令和7年2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、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。（※一部対象外の手続・在留資格を除く。）
- ・ 「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」「個別分野におけるオンライン利用率の大胆な引き上げ」を踏まえた上で出入国在留管理庁では在留申請関連手続に係る基本計画を策定しており、当該基本計画に基づき毎年アンケート調査を実施しています。
- ・ 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し、引き続き改善の検討を進め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6年11月1日（金）～
令和6年11月30日（土）（30日間）

回答数

2,633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を行うものです。

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」「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ます。

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）「技術・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）

- 回答者の属性について、
 - 1 個人（外国人本人、法定代理人、親族）（35.6%）
 - 2 教育機関・その他法人（19.3%）
 - 3 監理団体（19.0%）
 - 4 行政書士・弁護士（18.5%）

の方から多くの回答をいただきました。〔項番1〕

- 所属（在籍）している外国人の主な在留資格（回答者が個人以外の場合／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、
 - 1 技能実習（29.3%）
 - 2 留学（26.3%）
 - 3 技術・人文知識・国際業務（16.5%）
 - 4 特定技能（11.6%）

といった回答をいただきました。〔項番9〕

- 個人（外国人本人、法定代理人、親族）の方の現在の在留資格（法定代理人・親族の方は申請者の在留資格）については、
 - 1 留学（76.2%）
 - 2 技術・人文知識・国際業務（7.4%）
 - 3 日本人の配偶者等（6.2%）

となっており、留学生の方から多くの回答をいただきました。〔項番10〕

外国人本人等の個人の方から大変多くの回答を頂きました。外国人本人等の中でも在留資格「留学」の割合が最も高いことから、留学生からのオンライン申請の関心が高いと思われます。

現在、外国人本人等のオンライン利用率はまだまだ低い状況ですが、頂いたご意見を参考にシステムを改善し、より利用率を向上できるよう努めます。

また、個人以外では監理団体や教育機関の方からの回答が多く、これに伴い、所属（在籍）している外国人の方も「技能実習」や「留学」であるという回答が多くなっています。

監理団体や教育機関の方は、一度にまとめて複数人の申請を行う場合が多いため、窓口に出向く必要がないことや結果を郵送で受領可能であることなどのメリットから、オンライン申請を現在活用しているまたは関心を寄せている機関が多いものと考えています。



アンケート結果のポイント① 調査結果1（利用状況・要望）

- 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、**4割以上**を占めています。〔項番1〕〔項番4〕

- 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（27.4%）**
 - 2 **窓口で申請した方が職員に相談できる（7.9%）**
 - 3 **在留申請手続を行う頻度が低く、オンライン申請にメリットを感じない（6.8%）**
 - 4 **システムが操作しにくい（6.6%）**といった回答を多くいただきました。〔項番7〕

- 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〕

- 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〕



アンケート結果を踏まえた今後の対応

《特に要望が多かった点》

オンラインによる在留手続全般に関する改善要望として、

- 1 申請項目、添付書類の削減 (13.7%)
- 2 添付書類について複数ファイルの添付を可能とする (12.3%)
- 3 在留申請の手数料に係る電子納付の導入 (10.3%)
- 4 所属機関等の方の認証IDの有効期間の延長 (現状1年) (10.0%)
- 5 当庁HP、利用案内、Q&Aの充実・簡潔明瞭化 (8.7%)

といった回答が多く、システム面・運用面を含めた利便性の向上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

申請項目について、紙の申請書と同様とするよう改修を検討するとともに、利用申出等の添付書類についても一部省略できるように検討を進めてまいります。

対応策②

複数ファイルの添付についてシステムの的に可能とするよう検討を進めてまいります。

対応策③

在留諸手続に係る手数料をオンラインで支払う方法について、システム面・運用面での可否も含め、導入について検討を進めてまいります。

対応策④

所属機関等の職員の方の認証IDの有効期間の延長など、利用者の利便性向上のため、検討を進めてまいります。

対応策⑤

当庁HPに掲載している利用案内やQ&Aについて、随時見直しを行っておりますが、「お知らせ」欄での周知を含め、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。

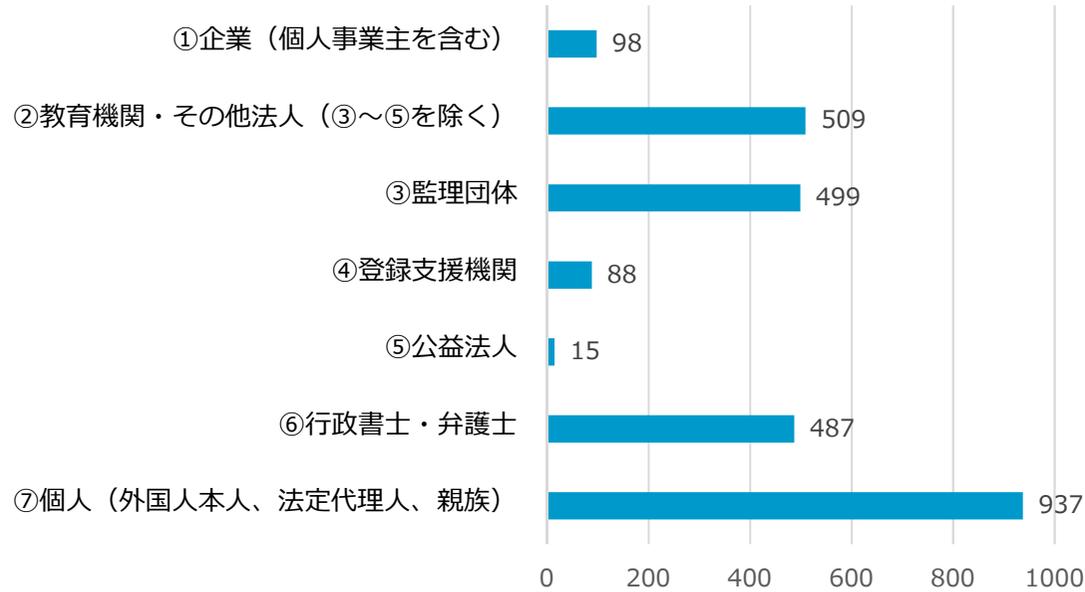


アンケート結果を十分に踏まえ、今後、制度面やシステム面の改善を順次進めます。アンケートに御協力いただきました皆様におかれましては、厚く御礼申し上げます。

調查結果

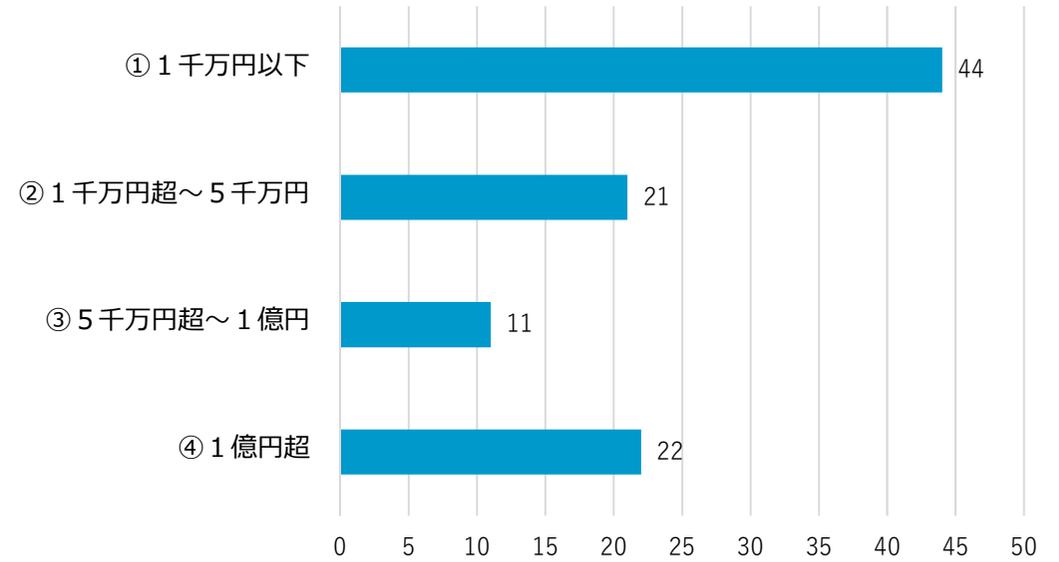
調査結果1（回答者の属性①）

1.対象



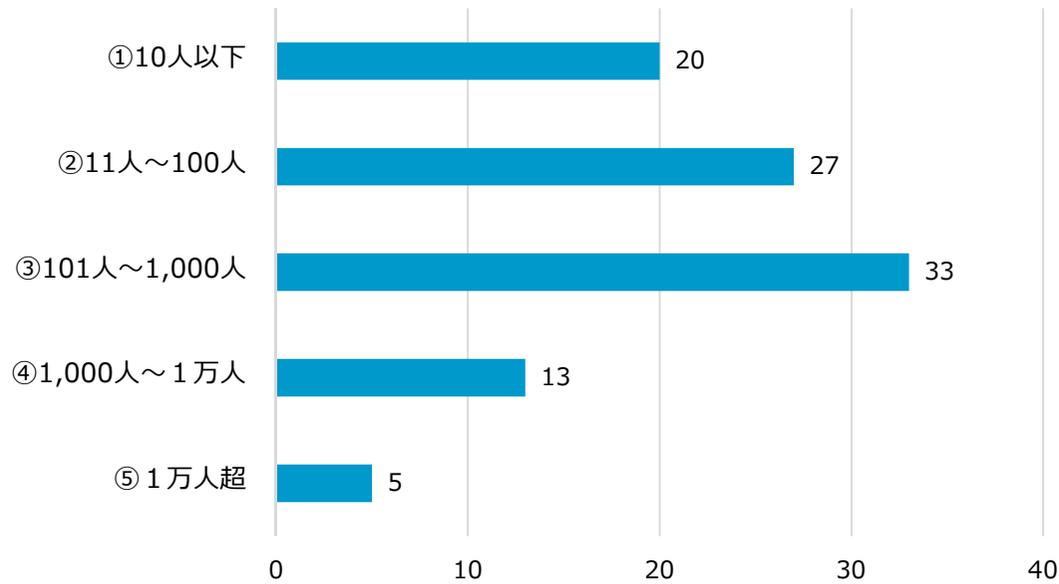
2.資本金の額

（※ 1が①の場合に回答が必要。）



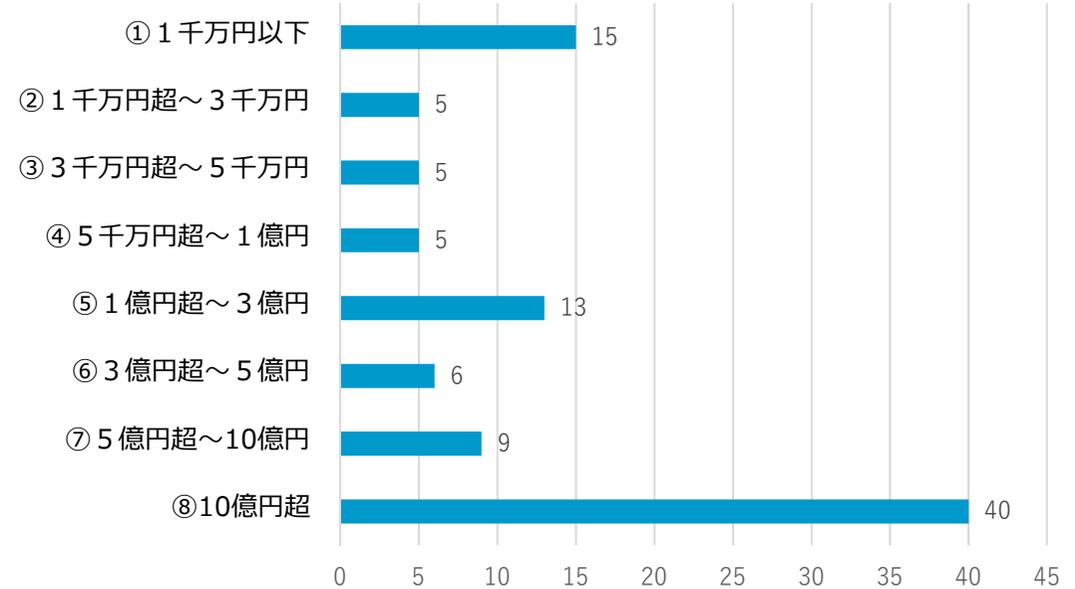
3.従業員数

（※ 1が①の場合に回答が必要。）



4.年間売上高

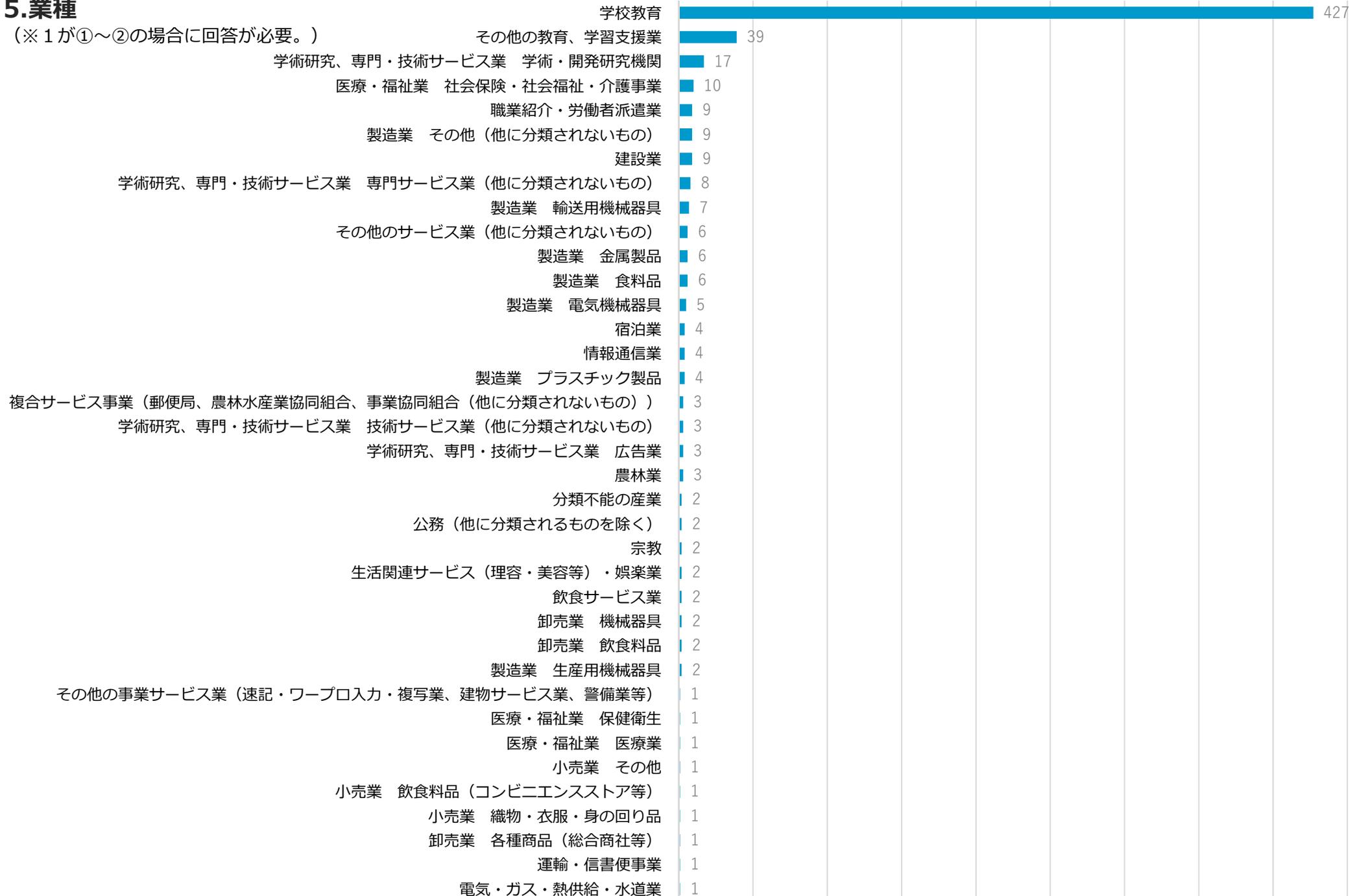
（※ 1が①の場合に回答が必要。）



調査結果1 (回答者の属性②)

5.業種

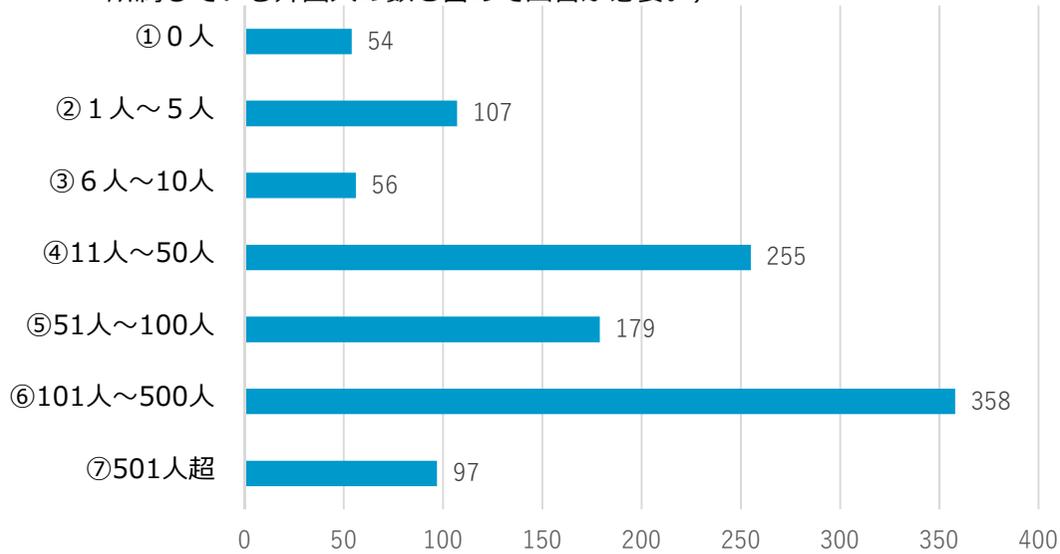
(※ 1が①～②の場合に回答が必要。)



調査結果1（回答者の属性③）

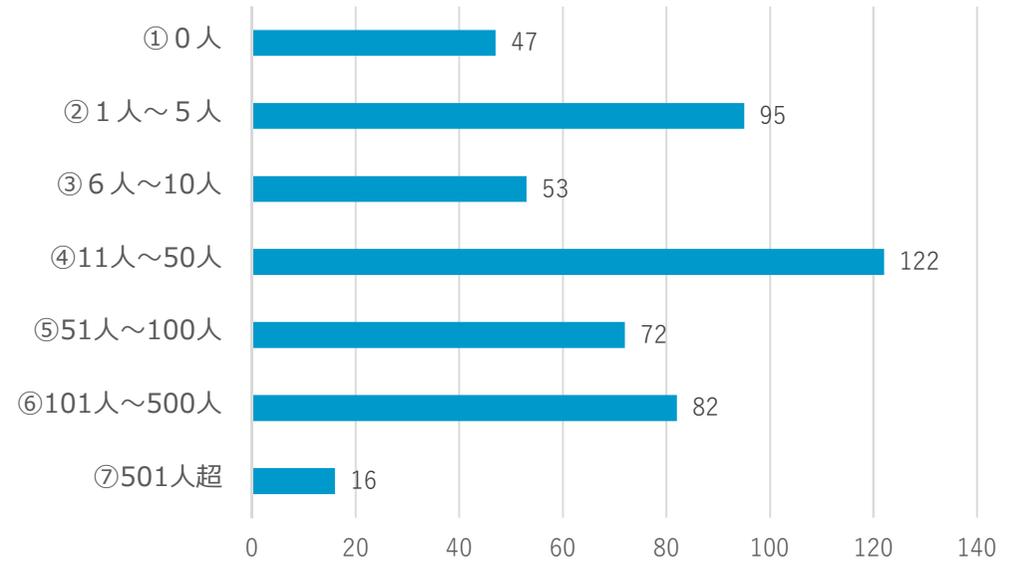
6. 所属（在籍）している外国人数

（※ 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。）



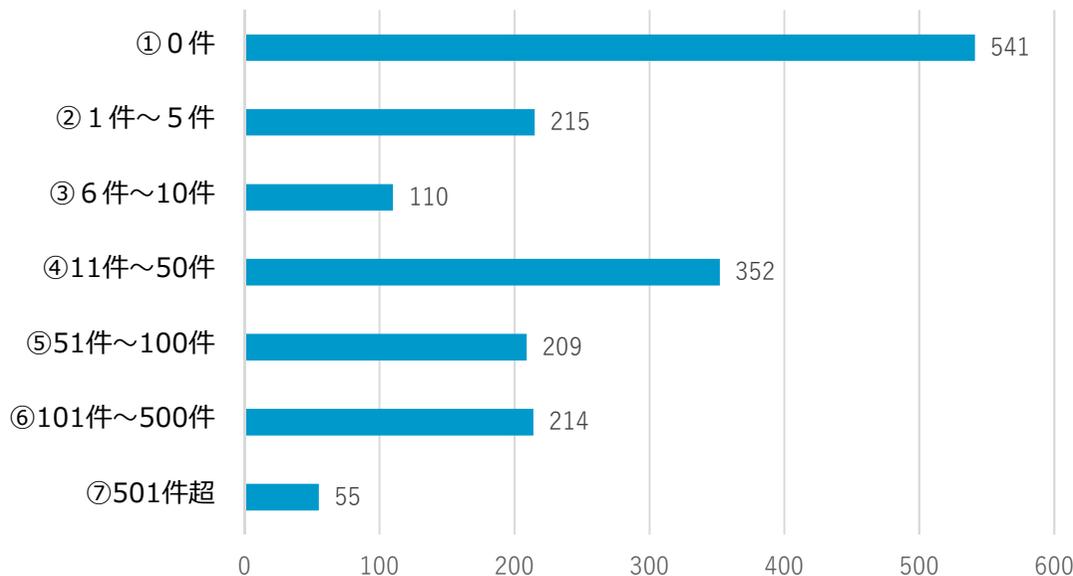
7. 過去1年間に申請等の取次ぎの依頼を受けた外国人の数

（※ 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

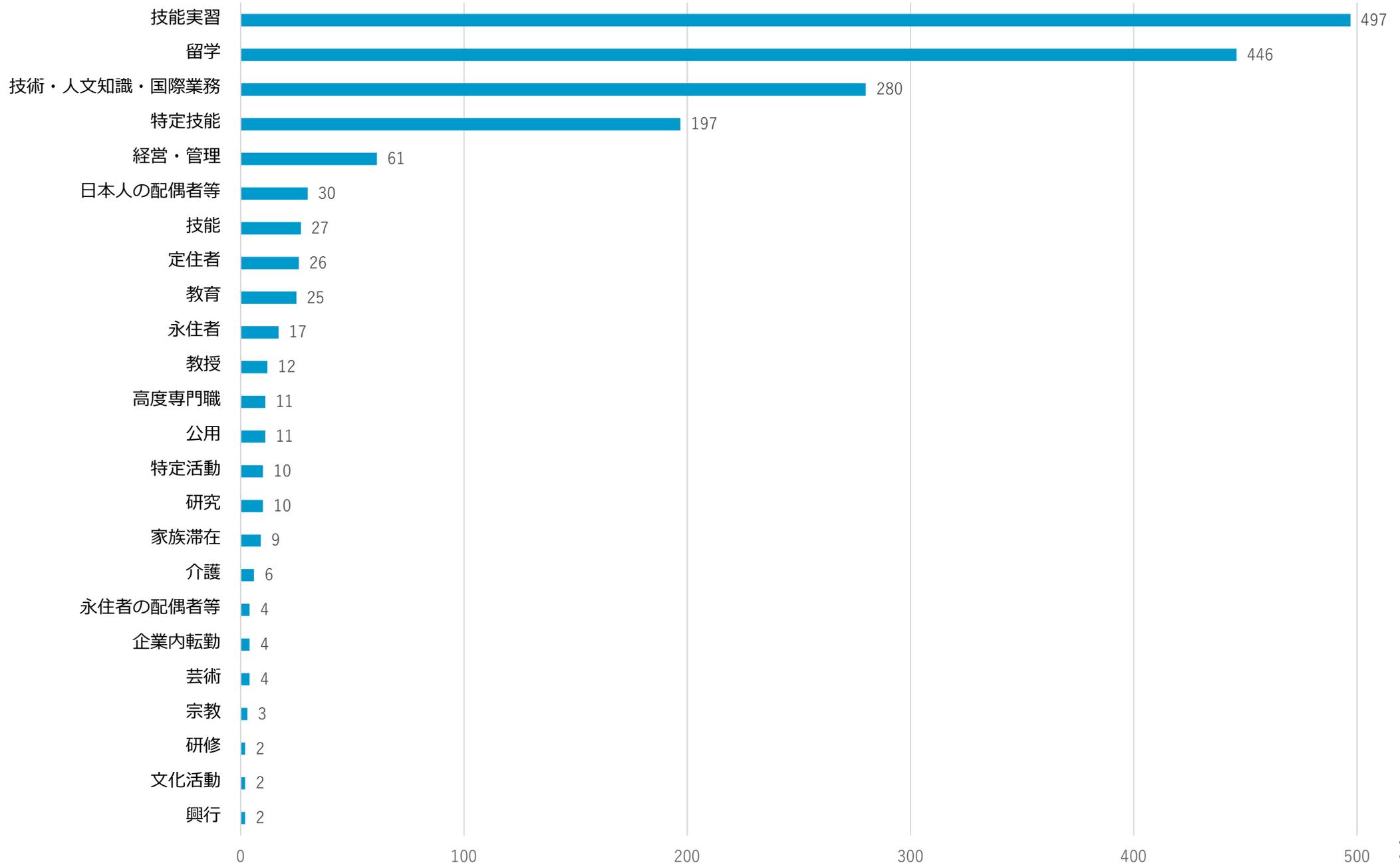
（※ 1が①～⑥の場合に回答が必要。）



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。）

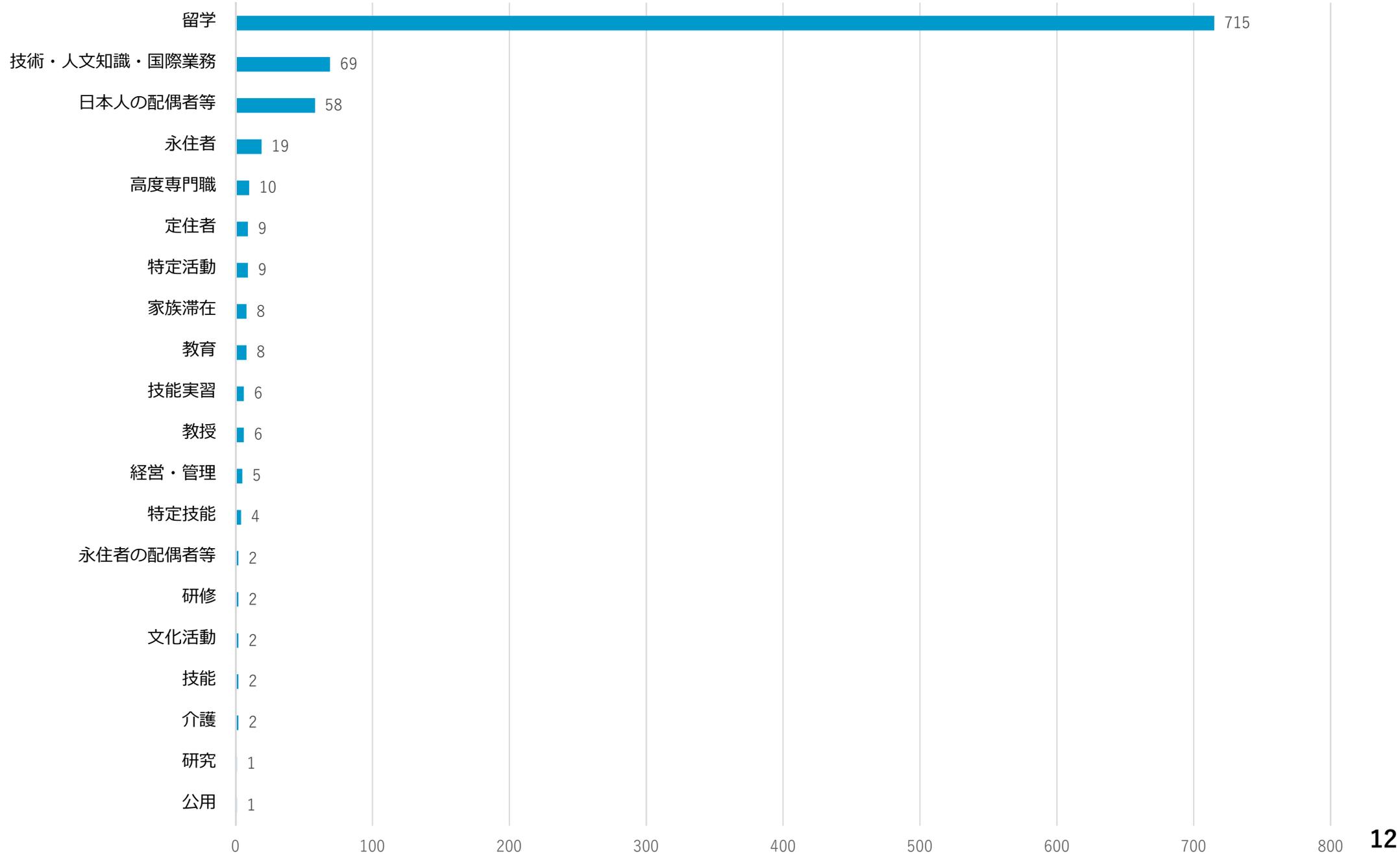
※行政書士・弁護士の方はこれまで取次ぎの依頼を受けた外国人の主な在留資格を選択する。



調査結果1（回答者の属性⑤）

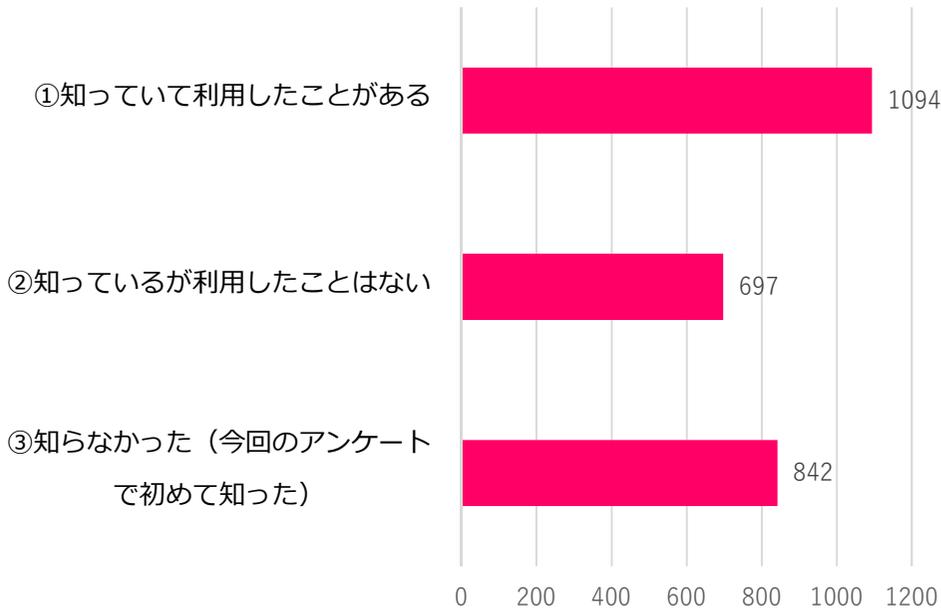
10.現在の在留資格（※1が⑦の場合に回答が必要。）

※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。

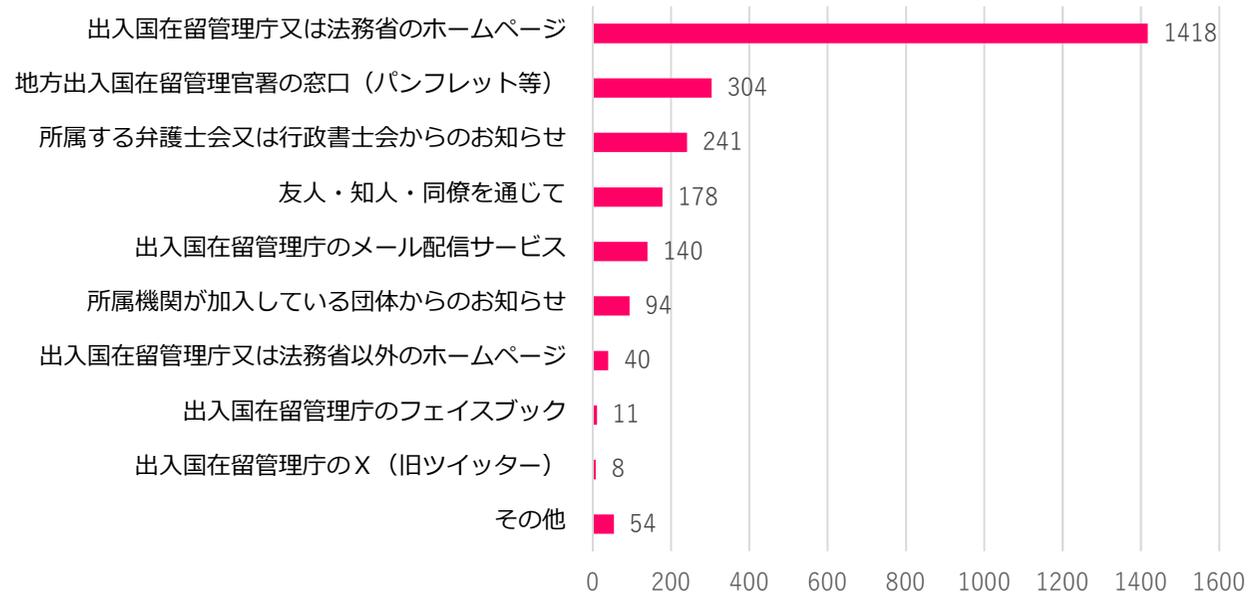


2.その他(自由記載) (主な回答)

(※2で「その他」を選択した場合に回答。)

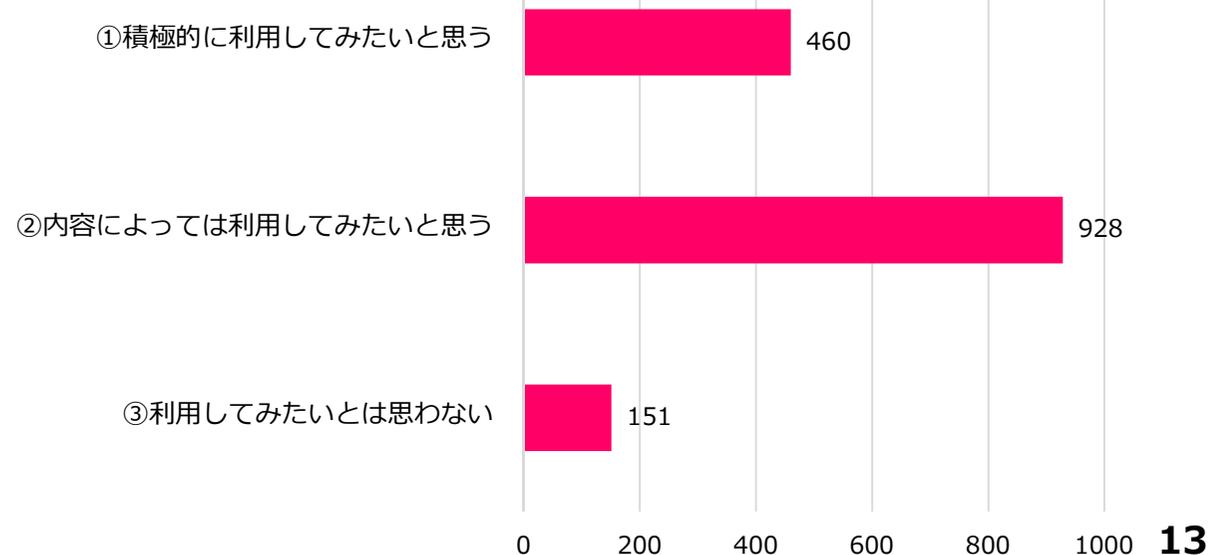
- ・国際人材協力機構（JITCO）のホームページ
- ・JITCOサポートシステムからのお知らせ
- ・申請取次者講習会
- ・在留資格認定証明書送付の際に同封されていたお知らせ
- ・所属機関の上司から
- ・出入国在留管理局との情報交換会
- ・東京出入国在留管理局のポスター
- ・学校
- ・Reddit（掲示板型SNSサービス）

2.在留申請がオンラインで申請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。複数選択が可能。)



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。

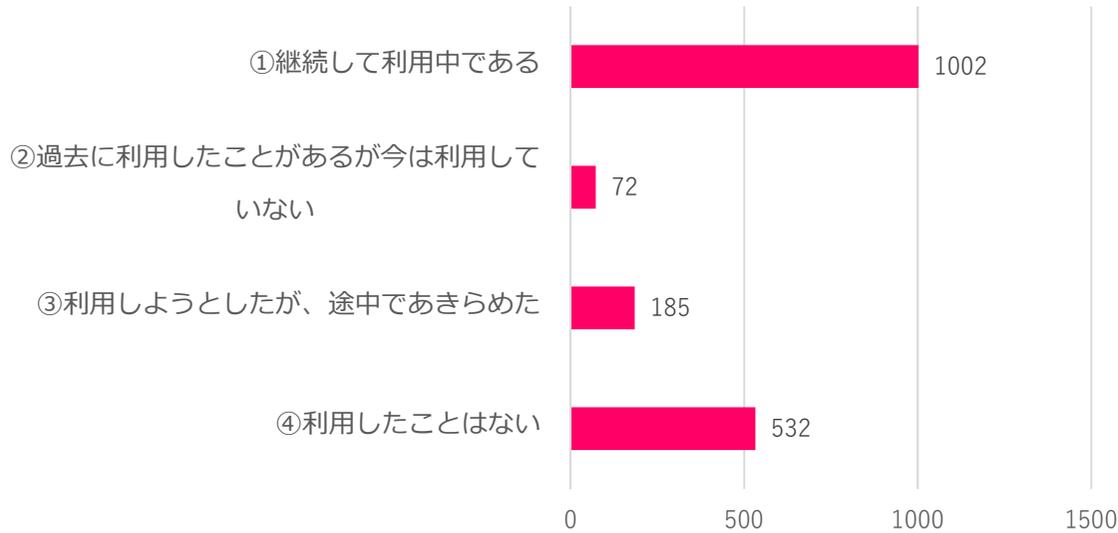
(※1が②・③の場合に回答が必要。)



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。

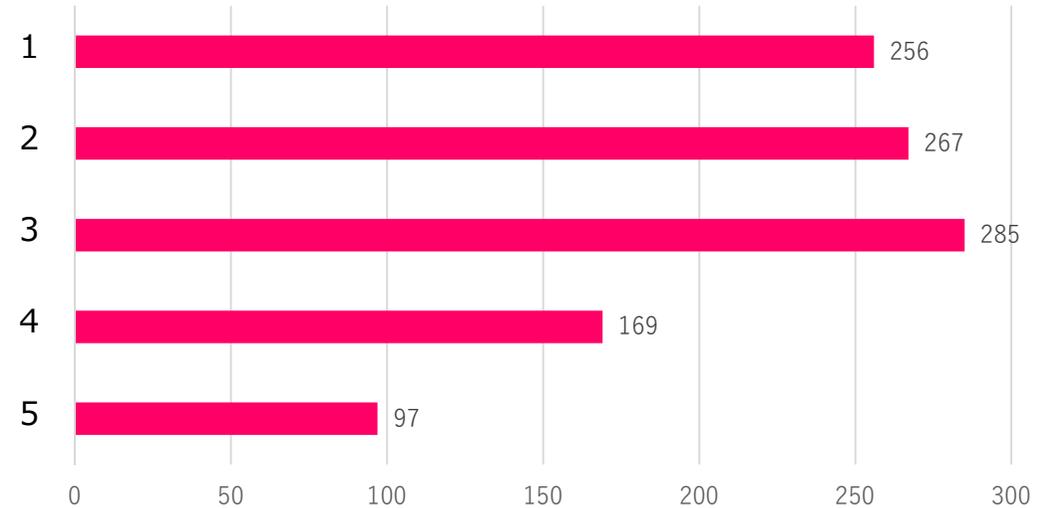
(※ 1が①・②の場合に回答が必要。)



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))

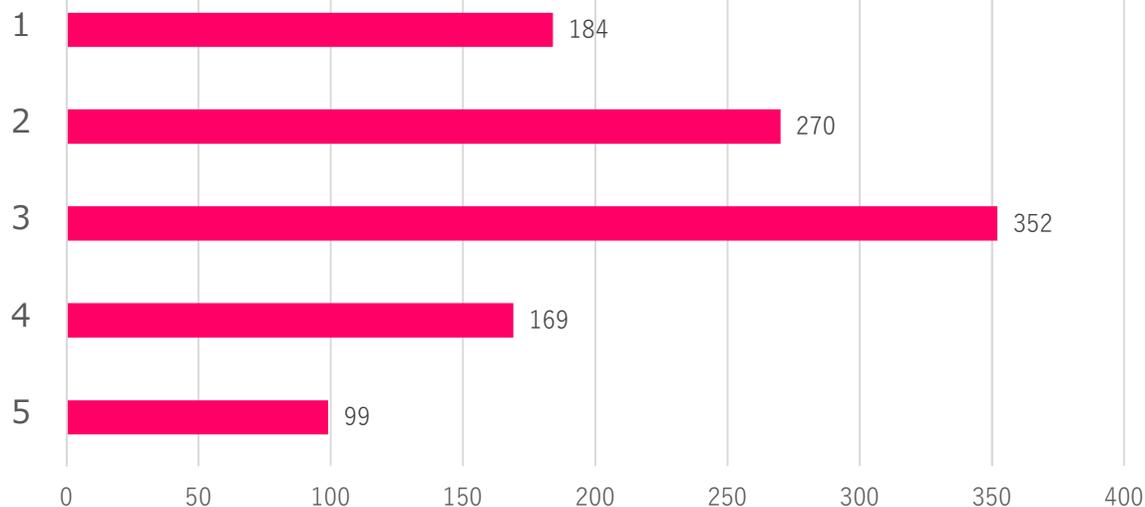
(※ 4が①・②の場合に回答が必要。)



5-B. 在留申請のオンライン手続に関する出入国在留管理庁(入管庁)のホームページ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))

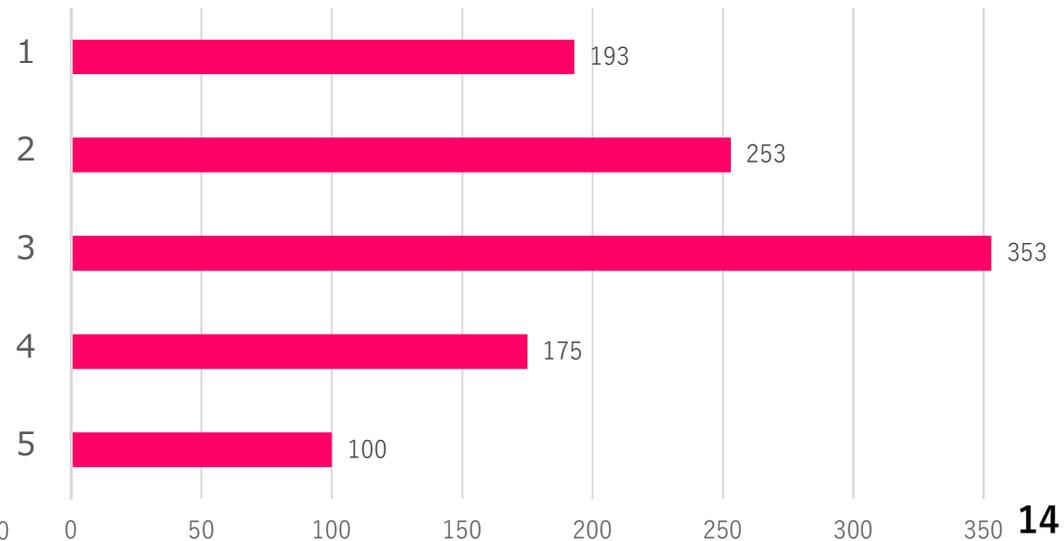
(※ 4が①・②の場合に回答が必要。)



5-C. オンラインシステムのデザイン(画面構成)は見やすいですか。

(1 (見にくい) → 5 (見やすい))

(※ 4が①・②の場合に回答が必要。)

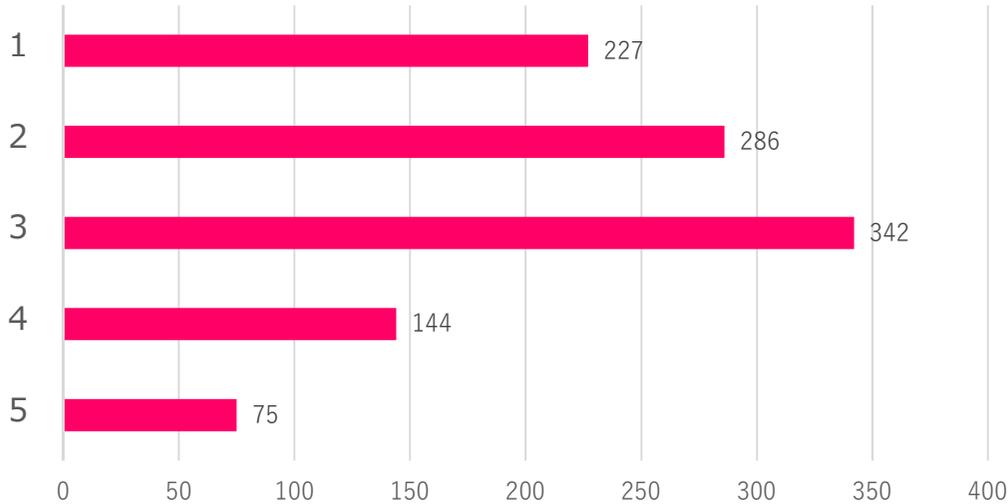


調査結果2 (利用状況・要望③)

5-D.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。

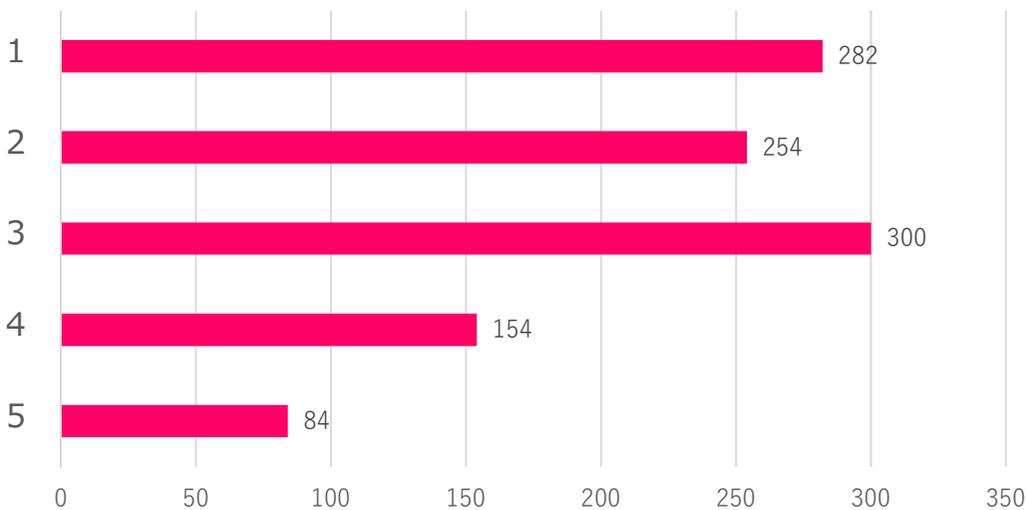
(1 (わかりにくい) → 5 (わかりやすい))

(※ 4が①・②の場合に回答が必要。)



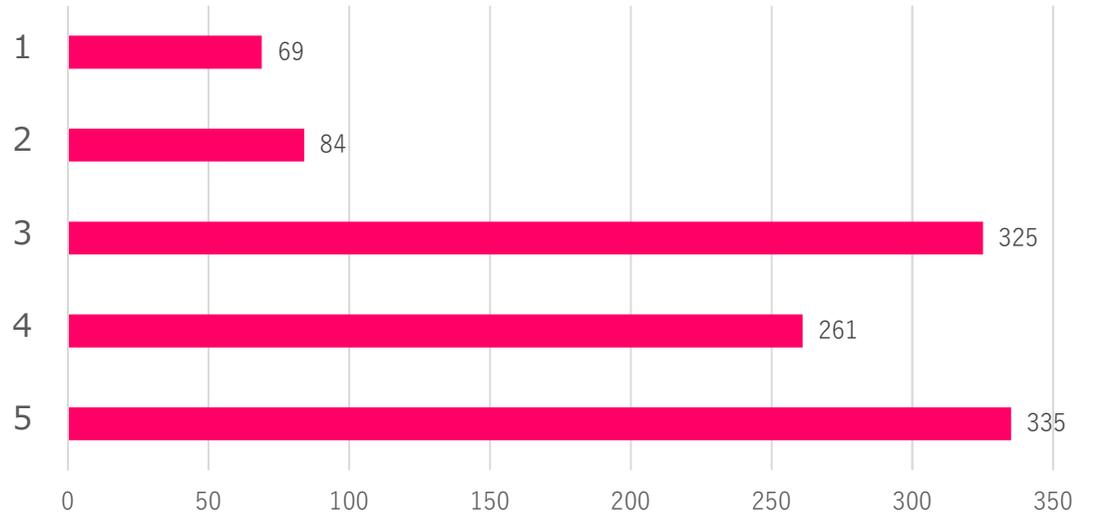
Q5-F.利用者からの質問やサポートに対する体制は十分だと思いますか。(1 (不十分) → 5 (満足))

(※ 4が①・②の場合に回答が必要。)



Q5-E.セキュリティ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。)



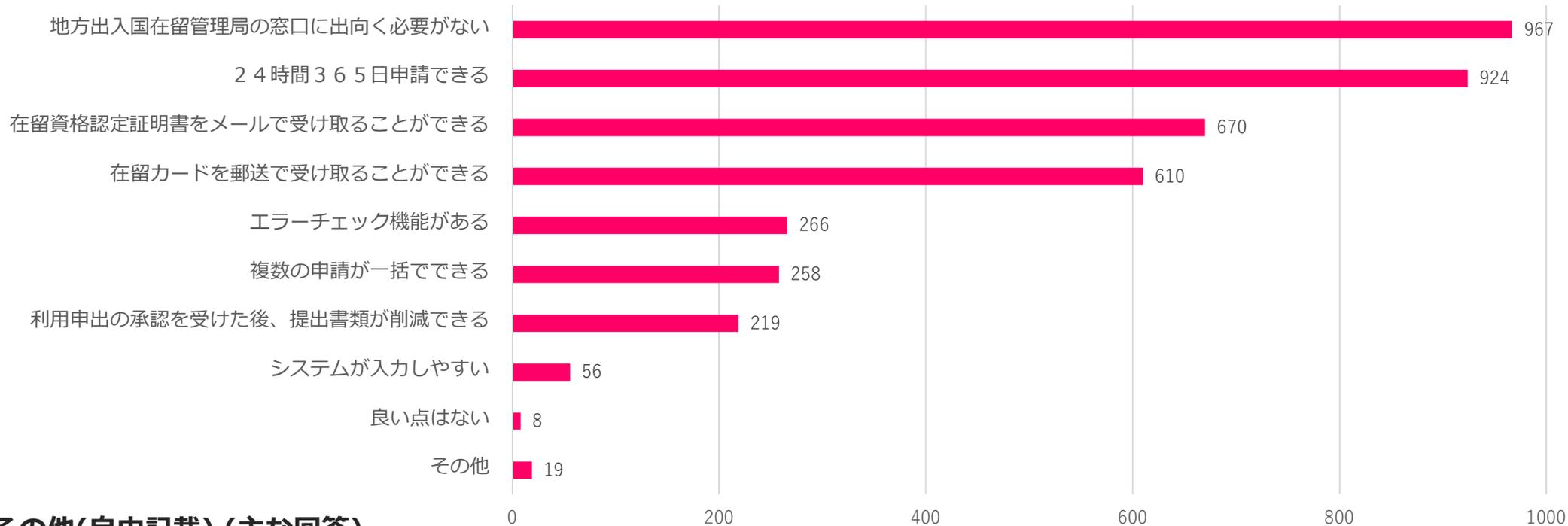
Q5-G.在留申請のオンライン手続きに関する出入国在留管理庁のホームページについてのご意見があればご記入ください。(主な回答)

- ・マニュアルも見づらいし、ログイン画面すら見つけづらい。
- ・日本語が難解で何を言いたいのか分かりにくい。どの情報が新しいものなのか分かりにくい。
- ・入力を弾かれてしまった場合の対応方法などFAQの充実を希望します。
- ・Q&Aを項目別に操作方法等をわかりやすく記載してほしい。
- ・在留資格毎の入力例のページがあると思います。
- ・在留申請オンラインシステムの不具合、例えばメール送信不具合に関するお知らせがない。不具合は速やかに公表していただきたい。
- ・情報量が多いので、正確なページ内検索機能が欲しい。
- ・以前よりわかりやすくなっていると思います。

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.その他(自由記載) (主な回答)

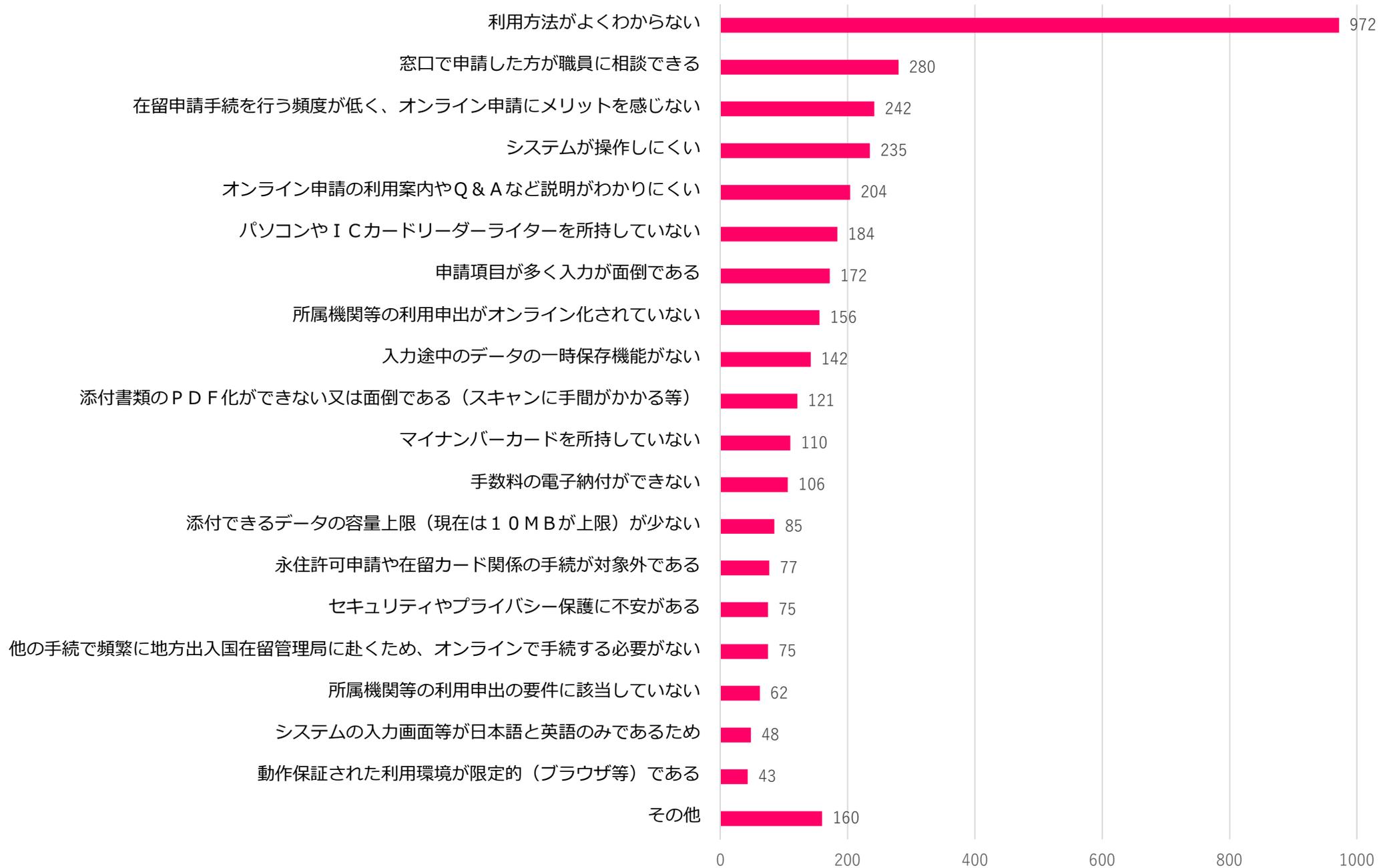
（※6で「その他」を選択した場合に回答。）

- ・書類の原本を提出する必要がない。添付書類がそのまま手元に残る（ペーパーレス）。
- ・郵便費用等経費削減。
- ・追加資料も含めて郵送や窓口で提出する必要がなくなり、時間と費用がかなり削減できたと思います。
- ・地方入管の管轄の場合に、行かなくて済む。
- ・入管での待ち時間がないこと。
- ・外国人本人から、特に（1）パスポートや（2）在留カードの現物を預かる必要がないのは便利です。面談のときに、左記（1）（2）両者のスキャンをすれば足り、とても利便性・安全性が高まったと感じています。
- ・申請人のサインがいらぬい。
- ・申請完了がすぐに済む。

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)

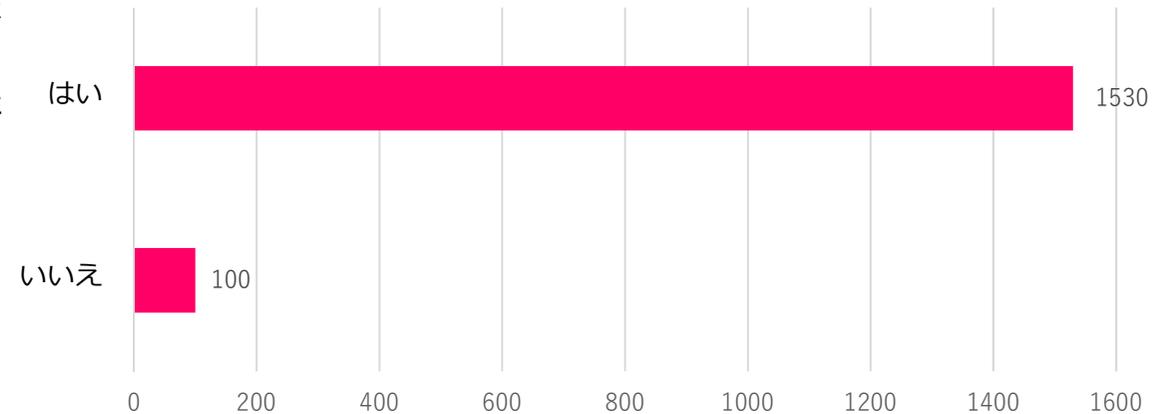
7. その他(自由記載) (主な回答)

(※7で「その他」を選択した場合に回答。)

- ・登録支援機関がオンライン申請に活用する際に、各法人毎で事前手続が必要で、年1回ずつ程度のため、窓口申請のほうが容易。
- ・申請書の一部(所属機関作成用)を別添でPDFにして提出するのが不便。オンラインの意味がない。
- ・入力項目により全角・半角の違いや文字数制限などではじかれてしまい、一人の申請をするだけで相当な労力となってしまう。
- ・The Mynumber card reader application is very poorly designed, requires a lot of set-up, and dose not work well. It gives genetic error messages with no explanation and only in Japanese. (マイナンバーカードを読み取るためのアプリは設計が不十分で、多くのセットアップを必要とし、うまく動作しない。エラーメッセージには何の説明もなく、日本語のみである。)
- ・一度マイナンバーカードを紛失して作り直したが、なぜか新しいカードが在留申請オンライン手続で認証できなかった。
- ・取次者の資格がないため。
- ・社内のデータシステムからの自動転記ができない。
- ・日本語教育機関の一括申請、一括交付に対応していないから。
- ・保存ができず、セッションタイムアウト時間が短すぎる。
- ・出入国在留管理局の窓口が近隣市にあるため、直接他業務と合わせて手続に行ってしまう。

8. 「7」で回答いただいた在留申請のオンライン手続の懸念点が解消されれば在留申請のオンライン手続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. 具体的な理由(自由記載) (主な回答)

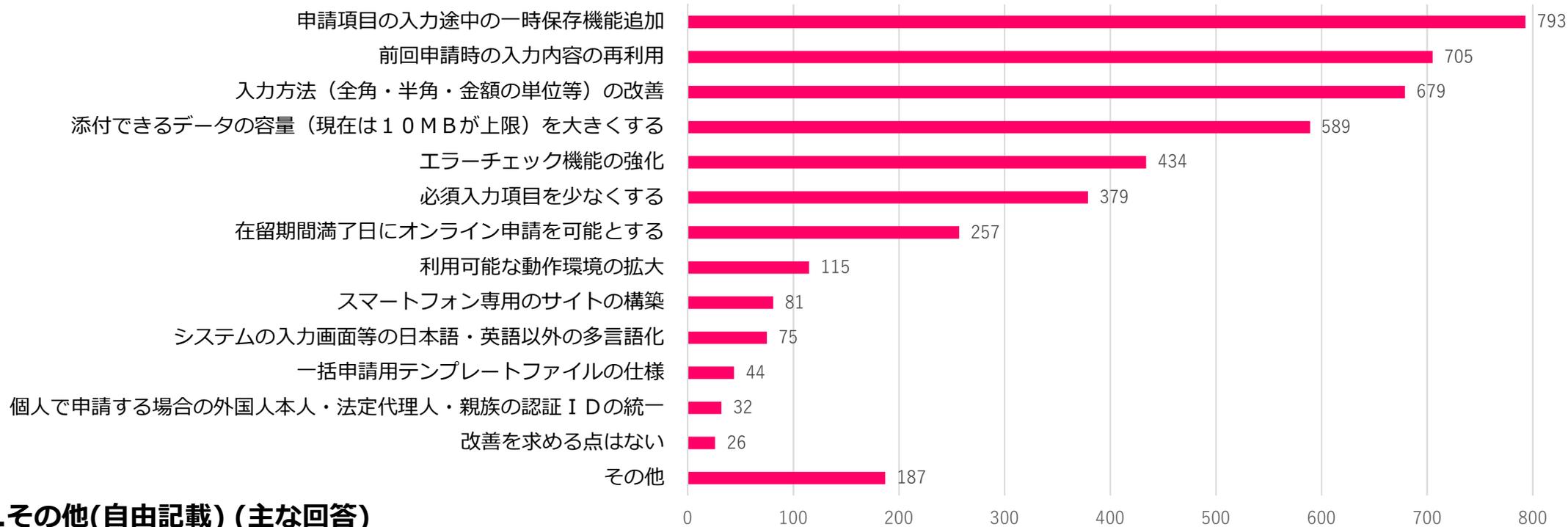
(※8で「いいえ」を選択した場合に回答。)

- ・在留申請は行政書士さんに依頼しているため。
- ・現在特に必要性は感じられないから。
- ・受入れ人数が少数のため、メリットを感じない。
- ・出入国在留管理局が距離的に近いので窓口申請で不便はない。
- ・パソコンやICカードリーダーライターを所持していない。
- ・個人情報の取り扱いが厳しいため、利用するのに申請などの手間がかかるため。
- ・書類の確認を窓口でしてもらったほうが、不備が分かり、安心でわからないことを聞くことができる。
- ・オンラインのメリットがよく分からない。
- ・入力作業が手間かかりすぎ。

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.その他(自由記載) (主な回答)

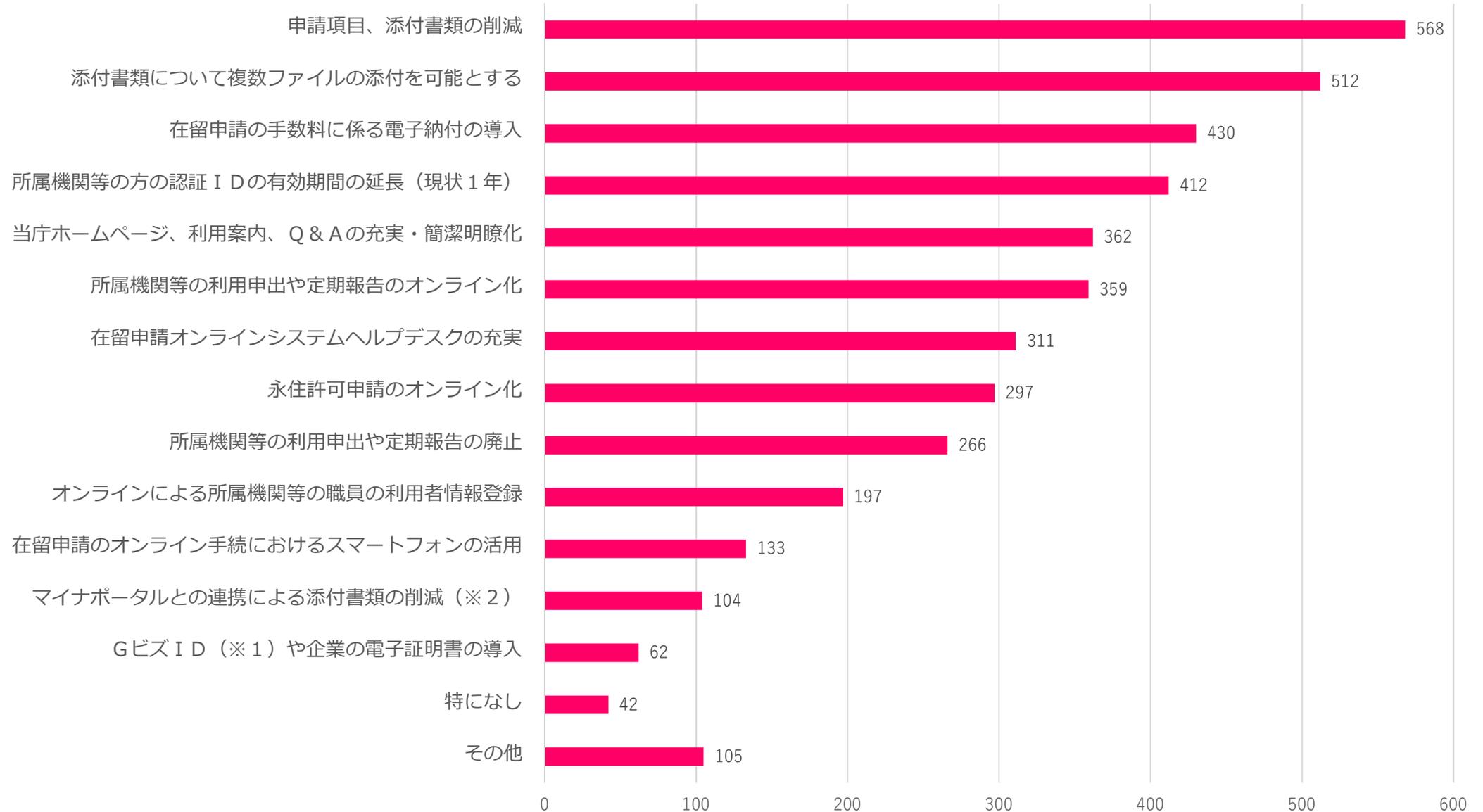
(※9で「その他」を選択した場合に回答。)

- ・申請内容・添付ファイルの内容確認が申請前も申請後もできるようにしてほしい。入力内容・添付ファイルの誤りが後から確認できないことが大変不安。
- ・添付書類や顔写真をアップロードするときに、間違えた人を選択していないか確認できる機能が欲しい。例えば添付書類・顔写真をアップロードする画面に選択されている申請人の名前を表示する等。
- ・エクセルのテンプレートをCSVにして取り込むやり方を改善してほしい。しかも横長すぎる。
- ・審査の進捗状況を細かく確認したい。「審査中」だけではどの程度進んでいるのか全く分からない。
- ・全角/半角でエラーが出た際に具体的にどこが引っかかっているのかを教えてほしい。
- ・Allow multiple file uploads. Allow Myna Portal app login. Allow online payment instead of Revenue Stamp. Do not require self-addressed pre-paid envelope (include cost of postage in the processing fee.) (複数ファイルの添付を可能とする。マイナポータルでのログインを可能とする。収入印紙の代わりにオンラインでの支払いを可能とする。返信用封筒を不要とする。)

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がありますか。

- ※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。
(※4が①～③の場合に回答が必要。複数選択が可能。)



10. その他(自由記載) (主な回答)

(※10で「その他」を選択した場合に回答。)

- ・申請完了した案件がどこの地方支局及び出張所で審査されているか、分かるようにしてほしい。
- ・利用できる在留資格の範囲拡大(短期滞在からの変更など)。
- ・ヘルプデスクに電話がつながりにくいこと。ヘルプデスクからのメールの返信が遅いこと。
- ・審査進捗状況をもっと具体的にしてほしい。「審査中」だけだと不十分。
- ・他機関とのシステムとのバックヤード連携で登記事項証明書の提出の省略を可能にする。
- ・なりすましを防ぐ試み(委任状の添付など)。
- ・審査完了以降、新しい在留カードの郵送をお早めにお願ひいたします。(審査完了のメールが届いて、古い在留カードを入管に郵送したが、新しい在留カードが届くまで2週間ほどかかったことがあります。)

11. これまで制度面やシステム面において改善したもののうち、有用だと思ったものがあればご記入ください。(主な回答)

(例) 資格外活動許可書の郵送交付、セッションタイムアウト延長ボタンの設置、登録支援機関等の職員の認証IDの一本化

- ・添付資料の省略。
- ・I haven't use this system therefore I don't know there anything that have change in this system. (システムを使ったことがないので、何が変わったか分からない。)
- ・押印が削除されたのは良い。
- ・online form is really useful when I'm busy. (オンライン形式は忙しいときとても便利だ。)

12. 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)

- ・もっと分かりやすく、効率いいシステムを作してほしい。例えばマイナンバーカードから情報をすべて提出できるようになど。
- ・在留資格認定証明書の一括申請のCSVがはじかれることが多いが、何が原因か分からずかなり時間を取られるので困る。
- ・申請時に間に合わなかった資料など、郵送や持ち込みでなく、アップロードがいつでもできたら便利です。
- ・ヘルプデスクはシステム関連のみの対応でしたが、申請内容や進捗確認ができるヘルプデスクが必要と思います。
- ・使用できない期間をメールでお知らせしてほしい。
- ・システム自体を変えてほしいです。使いにくいです。
- ・It is a very good idea so that I do not have to deal with the slow Shinagawa Immigration office. However the system requires a lot of polishing and improvements. Mainly the system should check that all of the requirement have been uploaded. (品川の入管で待たずに済むのでとてもいいアイデアだが、システムには多くの改善点がある。特にシステムがすべての必要書類をアップロードしたかチェックする必要があると思う。)
- ・I think it's very useful. (とても便利だと思う。)

アンケートにご協力
いただいた皆様、
ありがとうございました!



オンラインによる
在留申請のPRキャラクター
「らすっぴ」