

デジタル庁(関係府省庁における予算編成過程での検討を求める提案)

管理番号	提案区分		重点募集テーマ① 「事務処理方法の見直し」の該当	重点募集テーマ② 「デジタル化」の該当	重点募集テーマ③ 「地域におけるサービスの維持・向上等」の該当	提案事項名	求める措置の具体的内容	具体的な支障事例 (提案に至った背景等)	地域住民や事業者等の 具体的な意見・要望、支障事例等	制度改革による効果 (提案の実現による住民の利便性の向上、行政の効率化等)	根拠法令等 (支障の原因となっている規定等)	制度の所管 ・関係府省庁	団体名	その他 (特記事項)	〈追加共同提案団体及び当該団体等から示された支障事例(主なもの)〉	
	区分	分野													追加団体名	支障事例
280	B	地方に対する規制緩和	11. 総務	○	○③以外	○	マイナンバーカード及びその電子証明書の更新等の手続を位長自ら行える環境の整備	マイナンバーカードや電子証明書の発行、更新、申請変更などの手続を銀行のATMやスーパーのセルフレジのように、機械ですべて完結できるようにすること(最終的にはスマホで完結できるようにすること)を求める。機械ですべて完結できない場合、上記手続に係る一連の業務をJ-LISに委託可能とし、事務も機械操作も複雑であるため窓口職員は多くの知識と技能、注意力を求められるが、ヒューマンエラーを100%避けることはできない。 【提案の背景】 令和5年の郵便局事務取扱法の改正により、市町村の指定した郵便局に設置されたビデオ会議システムを通じて、市町村職員が遠隔で本人確認を行う運用となっているところ、国が設置したビデオ会議システムの機能を備えた機械を通じて、J-LIS職員が遠隔で本人確認を行うことも可能ではないか。 本人確認を委託することについては、J-LIS職員による公権力の行使の可否が課題になると考えられるが、J-LISが国と地方が共同で管理する法人であること、住基法や番号法等に係る事務の委託を受けている実績を踏まえれば、委託範囲を拡大することも検討できるのではないかと。 【支障】に記載したとおり、市町村の現場では特に電子証明書やカード更新にあたって、窓口の負担が相対的に大きくなることも懸念される中、J-LISへの委託範囲の拡大や業務の機械化を通じた負担軽減策が早急に求められていることを踏まえ、柔軟な対応をお願いしたい。	事務が複雑なうえ、事務に用いる「結合端末」の操作方法も複雑であるため、窓口職員の作業負担が増えている。令和9年度までは「電子証明書の更新」が増加し、窓口は繁忙となっており、令和11年度以降は「カードの更新」が増加し、窓口が繁忙になる見込みである。 マイナンバーカードや電子証明書の更新は任意であるが、画像検閲での資格確認をマイナンバーカードの更新に必須とするなど、マイナンバーカードの保有が実質義務化され、ほぼすべての国民は手続をしなければならない。事務も機械操作も複雑であるため窓口職員は多くの知識と技能、注意力を求められるが、ヒューマンエラーを100%避けることはできない。 【提案の背景】 令和5年の郵便局事務取扱法の改正により、市町村の指定した郵便局に設置されたビデオ会議システムを通じて、市町村職員が遠隔で本人確認を行う運用となっているところ、国が設置したビデオ会議システムの機能を備えた機械を通じて、J-LIS職員が遠隔で本人確認を行うことも可能ではないか。 本人確認を委託することについては、J-LIS職員による公権力の行使の可否が課題になると考えられるが、J-LISが国と地方が共同で管理する法人であること、住基法や番号法等に係る事務の委託を受けている実績を踏まえれば、委託範囲を拡大することも検討できるのではないかと。 【支障】に記載したとおり、市町村の現場では特に電子証明書やカード更新にあたって、窓口の負担が相対的に大きくなることも懸念される中、J-LISへの委託範囲の拡大や業務の機械化を通じた負担軽減策が早急に求められていることを踏まえ、柔軟な対応をお願いしたい。	ヒューマンエラーを限りなくゼロにできる。 「職員の居場所から窓口を閉じられない」ということがない。 職員人件費を大幅に削減できる。 大量に、各地に設置することで好きな時間に手続ができる、待ち時間が少なくなるなど、住民の利便性が向上する。	行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律第16条の2、第17条 電子証明書に係る地方公共団体情報システム機構の認証業務に関する法律第3条	デジタル庁、総務省	松山市		花巻市、いわき市、日立市、厚木市、新潟市、富士宮市、豊橋市、愛媛県、尾道市、安芸市、安芸市、東広島市、高松市、新宮市、佐世保市	○申請者本人がATMやセルフレジもしくはスマホのような端末により自分で申請から交付まで手続きを完結させることが可能になるのであれば、申請者も市町村職員も事務負担が軽減されると考えられる。 ○事務が複雑なうえ、事務に用いる「結合端末」の操作方法も複雑であるため、窓口職員の作業負担が増えている。令和9年度までは「電子証明書の更新」が増加し、窓口は繁忙となっており、令和11年度以降は「カードの更新」が増加し、窓口が繁忙になる見込みである。 ○本市においても、今後、電子証明書更新、カード更新の対象件数が増大することが予想され、来庁せずにこれらの手続きを終えることができるような仕組みが構築できれば市民、職員の負担の軽減につながる。