

総務委員会資料

所管事務の調査（報告）

川崎市行政手続等における情報通信の技術の利用に関する条例の改正に向けた考え方（案）に対するパブリックコメントの実施結果について

資料 1 「川崎市行政手続等における情報通信の技術の利用に関する条例の一部改正に向けた考え方（案）」に対するパブリックコメントの実施結果について

資料 2 川崎市行政手続等における情報通信の技術の利用に関する条例の一部改正に向けた考え方について

令和2年2月6日
総務企画局

「川崎市行政手続等における情報通信の技術の利用に関する条例の一部改正に向けた考え方(案)」に対するパブリックコメントの実施結果について

1 経過

情報通信技術を活用し、行政手続等の利便性の向上や、行政運営の簡素化効率化を図るため、国は「行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律」を改正し、行政のデジタル化に関する基本原則及び行政手続きの原則オンライン化のために必要な事項を定めました。

この度、同法改正の趣旨に基づき、「川崎市行政手続等における情報通信の技術の利用に関する条例の一部を改正する条例」を制定するために、市民の皆様から広く御意見を募集しました。その結果、7通 18 件の御意見をいただきましたので、意見募集の概要、御意見の内容及び御意見に対する本市の考え方を次のとおり公表します。

2 意見募集の概要

- (1) 意見の募集期間 令和元年 10 月 8 日（火）から 11 月 8 日（金）まで
- (2) 意見の提出方法 電子メール（専用フォーム）、ファクス、郵送、持参
- (3) 募集の周知方法 市政だより、市ホームページ、かわさき情報プラザ、各区役所市政資料コーナー、総務企画局情報管理部 ICT 推進課にて資料閲覧

3 結果の概要

- (1) 意見提出数 7 通（電子メール 7 通）
- (2) 意見数 18 件

4 意見の内容と対応

(1) 対応区分

A	御意見を踏まえ、当初案に反映したもの
B	御意見の趣旨が案に沿ったものであり、御意見の趣旨を踏まえ、取組を推進するもの
C	今後の取組を進めていく上で参考とするもの
D	案に対する質問・要望の御意見であり、案の内容を説明・確認するもの
E	その他

(2) 意見の件数と対応区分

項目	A	B	C	D	E	計
ア 条例全般に関すること		3	4	3		10
イ 法律名変更に伴う条例名変更及び法改正に伴う文言修正に関すること		1				1
ウ オンラインでの本人確認に関すること			1	2		3
エ 電子納付に関すること			2	1		3
オ 添付書類の省略に関すること			1			1
合計	0	4	8	6	0	18

(3) 各意見の内容

ア 条例全般に関すること

No.	意見の要旨	本市の考え方	区分
1	市民サービスの向上につながるため、賛成する。 (同趣旨ほか2件)	国の法改正の趣旨を踏まえ、川崎市においても行政手続きのオンライン化を促進し、市民サービスの向上につながるよう対応してまいります。	B
2	基本的には時代の流れ、人出不足、手続きの簡素化といった点においては、仕方のないことだと思います。ただ、高齢者、IT能力に劣る方たちが置き去りにならないような仕組みも考えておく必要があるのではと思います。本人確認といった基本的で重大な部分での対処に懸念がでてしまいます。	<p>情報通信技術の利用のための能力等の格差の是正、いわゆるデジタルデバインド対策につきましては、法律で国が積極的に講じていくこととされているもので、地方公共団体については、これに準じて推進していくこととされています。</p> <p>川崎市ではデジタルデバインド対策は重要なものと認識しており、これまで高齢者に対するパソコン教室の実施や図書館における市民利用パソコンの設置をしておりますので、引続き実施するとともに、窓口・電話等においても、親切・丁寧に対応してまいります。</p> <p>今後につきましても、川崎市総合計画や川崎市情報化推進プラン、川崎市官民データ活用推進計画の中で、格差の是正に取り組んでいきたいと考えています。</p>	C
3	専門職(弁護士、司法書士、行政書士といった士業)の方々の代理申請、申請取次機能を充実させ専門職が一次的な窓口として市民をサポートできるような仕組みの構築が必要ではないかと思われます。外国人の在留の方々も増大します、また独居老人の方々も増大します。こういった方々が犯罪の被害者にならないよう、また、入力といった経験のない手間を間違えずスムーズに行えるよう国家資格をもつ専門職を活用し、行政の仕事もスムーズにし、市民の希望がかなうような仕組みづくりの必要性を強く感じます。	専門職を活用した仕組みづくりにつきましては、国による制度等の整備が必要になると考えておりますので、国の動向を注視しながら、対応を検討してまいります。	C
4	住民が行政手続きをオンラインで完結させるために、住民と相互やり取りを行うための法整備が必要と認識しております。行政側からの個々の住民向けの通知や交付物を電子にて交付すること(電子私書箱、等)についても期待します。	<p>住民の方への通知や交付物につきましては、本人に確実かつ安全に届くような方法で行う必要があります。電子による交付とする場合にも、その手段の確実性や、傍受などのセキュリティリスクがないものを十分に検証する必要があると考えております。</p> <p>今後につきましては国の動向を注視しながら、対応を検討してまいります。</p>	C

No.	意見の要旨	本市の考え方	区分
5	電子申請や結果のメール通知が挙げられていますがメール以外の SNS 等のインタフェースへの対応ができると、より住民向けの間口が広がると考えます。さらに、オンライン申請の内容が間違いないことについて、住民にて確認し電子サインする方法なども考えられると思います。	SNS 等の利用につきましては、利用者が飛躍的に拡大している一方で、簡易な方法で情報発信することを目的としたツールであることから、本人に安全かつ確実に通知する点で、課題があると認識しています。 また、電子サインにつきましては、オンライン手続において、印鑑に代わる手法となり得るものである一方で、安全性や本人確認としての正確性など、課題があると認識しています。 今後につきましては、国や技術の動向を注視しながら、対応を検討してまいります。	C
6	電子申請でのレスポンスが遅いと、結局は区役所に行くことになるので、申請から承認までのレスポンスの速さがどれくらいなのか気になります。	ネット窓口かわさきやふれあいネットなど、川崎市が整備している電子申請におきましては、これまで利用者からレスポンスに関する御意見等をいただいたことはございませんので、現段階では、十分なものと認識しております。	D
7	その都度、申請書類が必要になるのかも気になります。	申請手続につきましては、原則として申請書を作成していただく必要がありますが、オンライン化した場合には、紙の申請書は不要となり、加えて、本条例の改正により、添付書類の省略も可能となりますので、申請手続がより簡便なものとなると考えております。	D
8	川崎市行政手続等における情報通信の技術の利用に関する条例の本文が記載されておらず、考え方だけの公表では、条例の文章を精査することができない。 このようなパブリックコメントのやり方については異議を唱えたい。	パブリックコメント手続は、市民生活に重要な政策等を定めるに当たり、市民の市政への参加を推進するとともに、行政運営の透明性の向上を図ることを目的とした制度でございます。 このため、市民の皆様が意見を提出しやすいように、意見を募集する際にはできる限りわかりやすい内容・表現で詳細を示すこととしておりますので、今回は概要により必要な情報や改正の考え方を示し、広く意見を募集することといたしました。今後も、市民の皆様が意見を提出しやすい環境を整えるよう取り組んでまいります。	D

イ 法律名変更に伴う条例名変更及び法改正に伴う文言修正に関すること

No.	意見の要旨	本市の考え方	区分
9	法律名変更に伴う条例名変更及び法改正に伴う文言修正について、賛成です。	法律名変更に伴い条例名を変更することで、法改正の趣旨を反映し、川崎市においても行政手続きのオンライン化を促進し、市民サービスの向上につながるよう対応してまいります。	B

ウ オンラインでの本人確認に関すること

No.	意見の要旨	本市の考え方	区分
10	<p>本人確認をオンライン実施について、セキュアで利便性の高い本人認証が必要となります。公的個人認証の活用のみならず、その他の本人確認書類を使ったオンライン認証の仕組みも期待します。</p>	<p>本人確認につきましては、申請者がその権限を有することを確認する行為ですので、オンラインの手続においても大変重要なものと考えております。</p> <p>今後オンラインでの本人確認において、公的個人認証以外に、どのような手段を認めるかにつきましては、国や技術の動向を注視しながら対応を検討してまいります。</p>	C
11	<p>本人確認をオンラインで実施するため、機密情報漏洩・金銭的損害が生じないよう対策を講じることが必要であると考えます。</p>	<p>現在の電子申請システムで行っている本人確認につきましては、既に、公的個人認証や暗号化の技術を使用し、機密情報漏洩・金銭的損害が生じないよう対策を講じているところでございます。</p>	D
12	<p>オンラインでの本人確認を可能とする条項の追加は原則、賛成です。但し、デジタル行政推進法の各趣旨に基づき、さらに次の点を考慮頂きたく、提言及び提案を致します。</p> <p>法律専門職の代理について、現在稼働している『ネット窓口かわさき』では、個人・法人について代理人申請できる機能を具備しておりますが、その手順は、申請者本人が公的個人・法人認証し、ログインした上で委任データを登録し、その委任データを用いて、受任者として公的個人認証し、ログイン後、手続きを行うようになっております。この申請者本人の委任データ登録を前提としている手順は、公的個人・法人認証の普及率もさることながら、申請者本人の利用意欲や利便性の面を鑑みると、デジタル行政推進法の各趣旨に照らして、難点があるものと思慮致しております。</p> <p>この点につき、各士業法で、行政に関する手続や法令の円滑な実施という目的の下、守秘義務と行政手続代理又は提出手続代理権を付与された行政書士、社会保険労務士、税理士等、貴市に対して市民の手続代理の可能性を有する法律専門職の活用を従来の書類申請と同様に図り、情報通信技術の便益を享受できる社会の実現及び行政運営の簡素化・効率化並びに社会経済活動の更なる円滑化を目指して政策実行に臨んで頂くことを要望致します。</p> <p><次のページへ続く></p>	<p>オンラインでの代理人申請につきましては、現在の電子申請システムにおきまして、既に機能を有しておりますが、委任があったことを市側がオンライン上で確認する必要があることから、委任に関する入力が必要となっております。</p> <p>委任に関する入力を省略することは、利便性を向上する可能性がある一方で、本人の情報を保護する観点からも慎重に検討する必要があります。</p>	D

No.	意見の要旨	本市の考え方	区分
	<p><前のページからの続き></p> <p>しかも、これら法律専門職が行うオンライン申請に関する職務権限については、デジタル行政推進法の前身(名称変更改正前)である行政手続オンライン化法の整備法で付与されたものとなっておりますので、その立法の趣旨・経緯からも合理的と思慮致します。</p> <p>そこで、上記で提言致しました「法律専門職の代理申請」について、より円滑な代理申請すなわち従来の書面等による窓口申請同様、申請者本人がオンライン申請システムにアクセスすることなく代理人による申請をもって手続きが完了できるよう、システム的な手当てについて以下の通り、提案致します。</p> <p>貴市のオンライン申請システムである『ネット窓口かわさき』については、これを存置する前提として、現状用いている公的個人認証、マイナンバーでは、本人の特定はできるが代理人としての資格が不明な為、利用者の種別として、続柄や法律専門職種を登録できる資格種別を新設する。</p> <p>法律専門職の利用者としてログインがされている場合は、委任データの参照無しに代理人申請を利用できるよう迂回ルート等を新設する。</p> <p>前記については、委任データの代わりに法律専門職の利用者が、代理人である旨を証する為の委任状及び当該法律専門職の証票の写しをファイル添付できるよう、添付書類のアップロード機能を備える。</p>		

エ 電子納付に関すること

No.	意見の要旨	本市の考え方	区分
13	<p>手数料納付について、電子納付による手法を可能とする条項の追加について、原則、賛成です。但し、申請に当たって手数料等が生じる場合は、オンライン申請の普及促進を図る為にも、インセンティブとして、手数料額は窓口申請より割安にすることについて考慮頂きたく、提言致します。</p>	<p>手数料納付の額につきましては、川崎市手数料条例等で規定しています。電子納付による場合の手数料を割引く場合には、電子納付が利用できない方との公平性を考慮する必要があり、市民の負担にも関わることから、慎重な対応が必要と考えております。</p> <p>今後につきましては、オンライン申請の普及促進の対策として、どのような対応が有効となるか、検討してまいります。</p>	C

No.	意見の要旨	本市の考え方	区分
14	インターネット上での決済により、個人情報の流出が起こるリスクが上がるため、個人情報への対策を見直していく必要があると思います。	インターネット上で決済を行うためには、重要な情報をやり取りする必要があるため、情報の傍受が発生した場合には、市民の方の重要な個人情報の流出に繋がりますので、その対策は重要なものと認識しています。 今後、新たに電子納付を導入する際には、個人情報流出のリスクを防止するため、十分なセキュリティ対策がとられている手法を採用してまいります。	C
15	手数料納付について、クレジットカード、電子マネーが挙げられていますが、その他にもQRコード決済の普及が挙げられます。今後、マルチペイメントへの対応として、それらの決済に対して対応についても期待します。	今回の意見募集の資料に記載しましたクレジットカードや電子マネーにつきましては、電子納付の例として記載したものでございまして、QRコード決済につきましても対応を検討してまいります。	D

オ 添付書類の省略に関すること

No.	意見の要旨	本市の考え方	区分
16	情報連携による添付書類の省略を可能とする条項の追加について、原則、賛成です。但し、デジタル行政の推進に当たり、対象書類として例示されている住民票や登記事項証明書に加え、「登記されていないことの証明書」「身分証明書」についても考慮頂きたい、提言致します。	添付書類の省略につきましては、手続きのオンライン化を促進するために重要なものである一方で、添付書類の情報を有する他のシステムとの連携をする必要があり、連携するための法整備やシステムの改修が必要となると考えています。 今後につきましては、国の動向を注視しながら、システム改修の状況を考慮し、手続きをオンライン化する際に、個別に省略可能な添付書類を検討してまいります。	C

(4) 意見に対する市の考え方

御意見については、今後の施策・事業の推進の参考とさせていただきます、当初の考え方（案）のとおり条例改正の進捗を進めてまいります。

5 今後の予定

令和2年2月 「川崎市行政手続等における情報通信の技術の利用に関する条例」の一部を改正する条例議案の提案

令和2年4月 同条例施行

6 問合せ先

総務企画局情報管理部 ICT推進課

電話 044-200-2054

FAX 044-200-3752

川崎市行政手続等における情報通信の技術の利用に関する条例の一部改正に向けた考え方について

1 条例改正に至る経緯等

- (1) 本条例は、「行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律」(以下「行政手続オンライン化法」という。)の趣旨に基づき、平成18年3月23日に制定しました。
→紙で申請していた手続きについて、電子申請や当時の行政サービス端末による証明書発行などオンライン化を実現
- (2) 行政手続オンライン化法が改正され、令和2年2月末に施行が予定されています。
- (3) 行政手続オンライン化法の改正を踏まえ、本条例の改正に向けた考え方がまとまりましたので、市民意見の募集を行うものです。

2 行政手続オンライン化法の改正

- (1) 目的
情報通信技術を活用し、行政手続等の利便性の向上や、行政運営の簡素化効率化を図るため、行政のデジタル化に関する基本原則及び行政手続きの原則オンライン化のために必要な事項を定める。
- (2) 内容

法律名の変更

ア 情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律(デジタル行政推進法)に変更

行政手続のオンライン原則

- イ 行政手続(申請及び申請に基づく処分通知)のオンライン実施を原則化
→電子申請、結果通知のメール送付
- ウ 本人確認や手数料納付をオンラインで実施
→本人確認: ID・パスワード、公的個人認証、マイナンバーカード
手数料納付: クレジットカード、電子マネー

添付書類の撤廃

エ 行政機関間の情報連携等により入手・参照できる情報に関する添付書類について、添付を不要とする規定を整備
→住民票、登記事項証明書

デジタル化を実現するための情報システム整備計画

オ オンライン化や添付書類の撤廃を実現するための情報システム整備計画、データの標準化、API(外部連携機能)の整備、情報システムの共用化

デジタルデバインド対策

カ 情報通信技術の利用のための能力等の格差の是正

⇒イ～カについて地方自治体は努力義務

(3) 公布日、施行日

令和元年5月31日公布、令和元年12月16日施行

3 本市における対応

行政手続オンライン化法の改正を踏まえて作成した「川崎市行政手続等における情報通信の技術の利用に関する条例の一部改正の考え方(案)」について、意見募集を実施し、合計で7通、18件の御意見をいただきました。本条例を次のように改正して対応します。

- (1) 法律名変更に伴う条例名変更及び法改正に伴う文言修正
⇒条例名を「情報通信技術を活用した行政の推進に関する条例」とするとともに、法改正で実施している細かな文言修正の反映
- (2) オンラインでの本人確認を可能とする条項の追加
- (3) 手数料納付について、電子納付による手法を可能とする条項の追加
- (4) 情報連携による添付書類の省略を可能とする条項の追加

⇒ 本条例改正により、各手続では条例を改正せずに、規則で対応することが可能となります。

4 今後のスケジュール

- ・令和2年2月:「川崎市行政手続等における情報通信の技術の利用に関する条例」の一部改正案の提案
- ・令和2年4月:同条例施行