

電子行政サービスの利活用推進  
に向けた提言  
—行政とビジネスの連携の視点から—

平成16年3月



電子商取引推進協議会

## はじめに

E COMにて電子政府関連の活動を始めて4年目に入る。

今年度は、電子行政・ビジネス連携WG全体で 53 名の委員が参加し、「電子行政サービス利活用推進に向けた提言」を全体テーマに、2つのサブWGに分かれて活動を行った。

昨年7月に決定した e-Japan 戦略IIにおける中心的な課題は IT 利活用の促進であり、電子政府はその先導役として、広く国民活動に定着させていくことが求められている。

当 WG では昨年度活動において、ビジネス活動の上で真に使える電子政府のあり方、ならびに電子行政のビジネス面での応用の可能性についての調査研究を行ったが、今年度はこれら課題をより絞込み、以下のサブテーマによる検討を行った。

- ・電子政府におけるビジネス支援のあり方
- ・クレジットによる公金納付の可能性
- ・地域ポータルサイトのあり方

これらサブテーマを検討するにあたり、海外事例調査に加えヒアリング調査を充実させ、利用現場におけるニーズの把握に努めた。そこで収集された貴重な意見をもとに、今後の電子政府、電子自治体サービスの展開の上で考慮すべき提言を取りまとめた。

ベストプラクティスと評価されている国では、電子政府を国民活動活性化の先導役として位置付け、利活用に向けた綿密なニーズ調査を行い、利用者中心の電子政府の構築を推進している。わが国でも、昨年7月に発表された電子政府構築計画に同様の精神は強く打ち出されており、手続のワンストップ化や、官官の連携などが計画されている。そうした電子政府構築の流れに対し、利用者の視点から再度評価を加えることは、計画が進行している今日であるがゆえに重要な意味を持つと考える。

我々の限られた調査で、今後の電子政府のあるべき姿を提示し得たとは思われないが、電子政府の国民活動への定着を図る上での一助となれば幸いである。

平成16年3月

電子商取引推進協議会

## 電子行政・ビジネス連携ワーキンググループ 委員名簿（敬称略）

### <電子行政推進SWG>

|      |        |                   |
|------|--------|-------------------|
| リーダー | 高橋 巖   | 日本アイ・ビー・エム株式会社    |
| 委員   | 酒井 美智子 | 株式会社日立製作所         |
| 〃    | 鈴木 真治  | 株式会社日立製作所         |
| 〃    | 中村 秀治  | 株式会社三菱総合研究所       |
| 〃    | 村上 文洋  | 株式会社三菱総合研究所       |
| 〃    | 仙波 大輔  | 日本アイ・ビー・エム株式会社    |
| 〃    | 西村 毅   | マイクロソフト株式会社       |
| 〃    | 松本 一善  | マイクロソフト株式会社       |
| 〃    | 池田 啓文  | 日本ユニシス株式会社        |
| 〃    | 高谷 松彦  | 富士電機株式会社          |
| 〃    | 中谷 幸俊  | アクセンチュア株式会社       |
| 〃    | 大野 克己  | アクセンチュア株式会社       |
| 〃    | 田中 雅人  | 株式会社NTTデータ        |
| 〃    | 渡辺 忠和  | 株式会社UFJ銀行         |
| 〃    | 荒川 一彦  | 株式会社野村総合研究所       |
| 〃    | 原嶋 秀次  | 株式会社東芝            |
| 〃    | 中村 均   | 富士通株式会社           |
| 〃    | 井上 哲   | アップルコンピュータ株式会社    |
| 〃    | 城野 剛伸  | 中部電力株式会社          |
| 〃    | 高橋 守   | 日本オラクル株式会社        |
| 〃    | 阿部 秀二美 | NTTコミュニケーションズ株式会社 |
| 〃    | 坂本 尊志  | 日本ベリサイン株式会社       |
| 〃    | 渡辺 浩   | 株式会社アイネス          |

### <電子行政関連ビジネス検討WG>

|           |       |             |
|-----------|-------|-------------|
| TF1リーダー   | 南 啓二  | 株式会社UFJ銀行   |
| TF1サブリーダー | 依田 透  | 日本電気株式会社    |
| TF1委員     | 今井 雅文 | 沖電気工業株式会社   |
| 〃         | 長坂 浩一 | ユーシーカード株式会社 |
| 〃         | 渡辺 忠和 | 株式会社UFJ銀行   |
| 〃         | 川島 慶一 | 株式会社UFJ銀行   |
| 〃         | 富田 恒夫 | 株式会社UFJカード  |
| 〃         | 南崎 秀明 | 株式会社UFJカード  |
| 〃         | 西川 和宏 | 株式会社UFJカード  |

|       |       |                  |
|-------|-------|------------------|
| TF1委員 | 竹内 祐光 | 日本ユニシス株式会社       |
| 〃     | 鈴木 実  | 株式会社NTTデータ       |
| 〃     | 前田 由美 | 株式会社三菱総合研究所      |
| TF2委員 | 浜野 勇一 | 株式会社テプコシステムズ     |
| 〃     | 井上 順  | 株式会社メイテツコム       |
| 〃     | 野本 哲夫 | 富士電機株式会社         |
| 〃     | 中村 均  | 富士通株式会社          |
| 〃     | 足立 和夫 | 松下電器産業株式会社       |
| 〃     | 内山 旭  | 株式会社三菱総合研究所      |
| 〃     | 黒沢 美宏 | 株式会社NTTデータ三洋システム |
| 委員    | 保倉 豊  | グローバルフレンドシップ株式会社 |
| 〃     | 前田 稔  | 新日鉄ソリューションズ株式会社  |
| 〃     | 大賀 哲二 | 三菱電機株式会社         |
| 〃     | 市川 明彦 | 株式会社日立製作所        |
| 〃     | 青山 淳  | 株式会社地域振興総合研究所    |
| 〃     | 徳永 邦生 | 日本ベリサイン株式会社      |
| 〃     | 神山 忠弘 | 株式会社NTTデータ       |
| 〃     | 磯部 悦男 | 株式会社三菱総合研究所      |
| 〃     | 山本 英之 | 株式会社ローソン         |
|       | 牧内 勝哉 | 経済産業省            |

<事務局>

|       |            |
|-------|------------|
| 安達 和夫 | 電子商取引推進協議会 |
| 松山 博美 | 電子商取引推進協議会 |
| 榎本 晃  | 電子商取引推進協議会 |

TF1：業種・業界TF

TF2：地域TF



# 目 次

## 報告書要旨

|                              |   |
|------------------------------|---|
| 1. 電子行政推進SWG 活動要旨.....       | 3 |
| 2. 電子行政関連ビジネス検討SWG 活動要旨..... | 5 |

## I. 電子政府におけるビジネス支援のあり方 <電子行政推進SWG 活動報告>

|                                |     |
|--------------------------------|-----|
| 1. 電子政府におけるビジネス支援とは.....       | 8   |
| 1. 1 企業が栄えるための電子政府.....        | 8   |
| 1. 2 まず情報流通革命から.....           | 9   |
| 1. 3 新産業振興への挑戦.....            | 10  |
| 2. カナダビジネスポータル概要.....          | 11  |
| 2. 1 特徴.....                   | 12  |
| 2. 2 サービス内容.....               | 13  |
| 2. 3 開発・維持・運営体制.....           | 35  |
| 2. 4 カナダビジネスポータルから学ぶべきこと.....  | 36  |
| 3. わが国におけるビジネスポータルの現状と問題点..... | 37  |
| 3. 1 ビジネス総合ポータル.....           | 37  |
| 3. 2 サービス別に観るビジネスポータル.....     | 38  |
| 4. ビジネスポータルに関するヒアリング調査.....    | 80  |
| 4. 1 調査の趣旨.....                | 80  |
| 4. 2 ヒアリング結果.....              | 82  |
| 5. あるべきポータルのイメージ.....          | 90  |
| 5. 1 「企業を元気にするビジネスサイト」試案.....  | 90  |
| 5. 2 ビジネスサイト事化及び構築アプローチ.....   | 97  |
| 6. 課題と今後の方向性.....              | 100 |
| 6. 1 実現に向けた課題.....             | 100 |
| 6. 2 実現に向けた今後の方向性.....         | 101 |
| <添付資料>カナダビジネスポータルのサービス内容.....  | 103 |

## II. クレジットによる公金納付の可能性について <業種・業界 TF 活動報告>

|                                       |     |
|---------------------------------------|-----|
| 1. クレジットカードによる公金納付とは.....             | 134 |
| 1. 1 インターネット上での決済方式.....              | 134 |
| 1. 2 公金のクレジット納付.....                  | 138 |
| 2. クレジット納付によるメリット性の考察.....            | 147 |
| 2. 1 決済基盤としてのクレジット納付.....             | 147 |
| 2. 2 公金のインターネット決済によるクレジット納付のメリット..... | 162 |
| 3. 課題と提言.....                         | 165 |

### III. 地域ポータル構築に向けて <地域特化型TF活動報告>

|                            |     |
|----------------------------|-----|
| 1. 地域ポータルサイトのコンセプト .....   | 168 |
| 1. 1 地域ポータルサイトの狙い .....    | 168 |
| 1. 2 目的別カテゴリー提供 .....      | 169 |
| 1. 3 カテゴリー例：健康、出産、育児 ..... | 170 |
| 2. 事例研究：香港 ESDlife .....   | 173 |
| 2. 1 ESDlife の概要 .....     | 173 |
| 2. 2 ESDlife の特徴 .....     | 174 |
| 2. 3 ESDlife の構成要素 .....   | 175 |
| 2. 4 トップページ .....          | 177 |
| 2. 5 ビジネスのためのページ .....     | 178 |
| 2. 6 市民のためのページ .....       | 179 |
| 2. 7 求められる機能 .....         | 180 |
| 3. 自治体ヒアリングについて .....      | 182 |
| 3. 1 ヒアリング先：K市の概要 .....    | 182 |
| 3. 2 ヒアリング結果 .....         | 182 |
| 4. 今後の課題 .....             | 186 |

### <付録> 電子自治体の構築状況とワンストップサービスに関する実態調査

|                                         |      |
|-----------------------------------------|------|
| 要旨 アンケート調査結果のまとめ .....                  | 付 2  |
| 第1部 調査の概要 .....                         | 付 4  |
| 第1章 調査の目的 .....                         | 付 4  |
| 第2章 調査の方法 .....                         | 付 6  |
| 第3章 回答自治体の属性 .....                      | 付 9  |
| 第2部 電子自治体構築状況と共同アウトソーシング .....          | 付 12 |
| 第1章 電子自治体構築における共同アウトソーシング活用の現状と課題 ..... | 付 12 |
| 第2章 電子自治体の個別業務システムの取り組み状況と運用形態 .....    | 付 18 |
| 第3章 都道府県・市区町村別による取り組み状況の比較 .....        | 付 22 |
| 第4章 市区町村の規模による取り組み状況の比較 .....           | 付 25 |
| 第5章 市町村合併への対応と取り組み状況の比較 .....           | 付 27 |
| 第3部 ワンストップサービスと官民連携ポータル .....           | 付 30 |
| 第1章 ワンストップサービスと官民連携ポータル .....           | 付 30 |
| 第2章 都道府県・市区町村別による官民連携ポータルに対する考え方 .....  | 付 36 |

# 報告書の要旨

昨年7月、e-Japan 戦略ⅡがIT 戦略本部にて決定した。

e-Japan 戦略Ⅱの狙いは「IT 基盤整備からIT 利活用への進化」であり、日本が最先端のIT 国家となるためには、国民が様々な活動の中でIT を生かす社会の実現こそが重要であるとの認識がその根底にある。

2001 年1月に e-Japan 戦略が発表され、その後 e-Japan 重点計画に基づくIT 基盤の整備は着々と進められ、重点政策5分野に掲げられた計画は概ね実現された。しかしながら、インターネット普及率をはじめとするIT 利活用の面では、わが国はいまだ最先端とは言えない状況にある。

表1は、Economist Intelligence Unit が2003 年度のIT レディネスを国別に調査したものであるが、日本は23 位にランキングされている。

一連のe-Japan 戦略ならびに重点計画でIT 基盤の充実は実現したが、IT を生かすための総合的なインフラストラクチャの整備は、国際的に高い評価は得られていない。こうした活用するためのインフラストラクチャを整備する上では、国民活動の上でIT が定着し、広く活用される社会を実現する必要があることは論を待たない。その点から、e-Japan 戦略ⅡでIT 利活用を狙いとしたことは非常に重要なポイントであると言える。

| ランク | スコア  | 国名      | ランク | スコア  | 国名       |
|-----|------|---------|-----|------|----------|
| 1位  | 8.67 | スウェーデン  | 13位 | 8.15 | ドイツ      |
| 2位  | 8.45 | デンマーク   | 14位 | 8.09 | オーストリア   |
| 3位  | 8.43 | オランダ    | 15位 | 7.81 | アイルランド   |
| 3位  | 8.43 | 米国      | 16位 | 7.80 | 韓国       |
| 3位  | 8.43 | イギリス    | 17位 | 7.78 | ベルギー     |
| 6位  | 8.38 | フィンランド  | 17位 | 7.78 | ニュージーランド |
| 7位  | 8.28 | ノルウェー   | 19位 | 7.76 | フランス     |
| 8位  | 8.26 | スイス     | 20位 | 7.43 | 台湾       |
| 9位  | 8.25 | オーストラリア | 21位 | 7.37 | イタリア     |
| 10位 | 8.20 | カナダ     | 22位 | 7.12 | スペイン     |
| 10位 | 8.20 | 香港      | 23位 | 7.07 | 日本       |
| 12位 | 8.18 | シンガポール  | 24位 | 6.96 | イスラエル    |

(出典：Economist Intelligence Unit : "The 2003 e-readiness Rankings" 2003)

表 1 2003 年度 E-レディネス・ランキング

e-Japan 戦略Ⅱと前後して電子政府構築計画が発表されたが、IT 化の起爆剤として位置付けられている電子政府も、広く国民活動の中で定着させていく努力が必要である。

こうした認識から、当WGでは2つのSWGを編成し、「電子行政サービスの利活用推進に向けた提言」を共通テーマに、以下の3つの分野について検証活動を行った。

- 1) 電子行政におけるビジネス支援サイトの充実
- 2) 公金のクレジットカード決済実現可能性
- 3) 地域ポータルサイトのあり方

全体の活動スキームは、図1のとおりである。

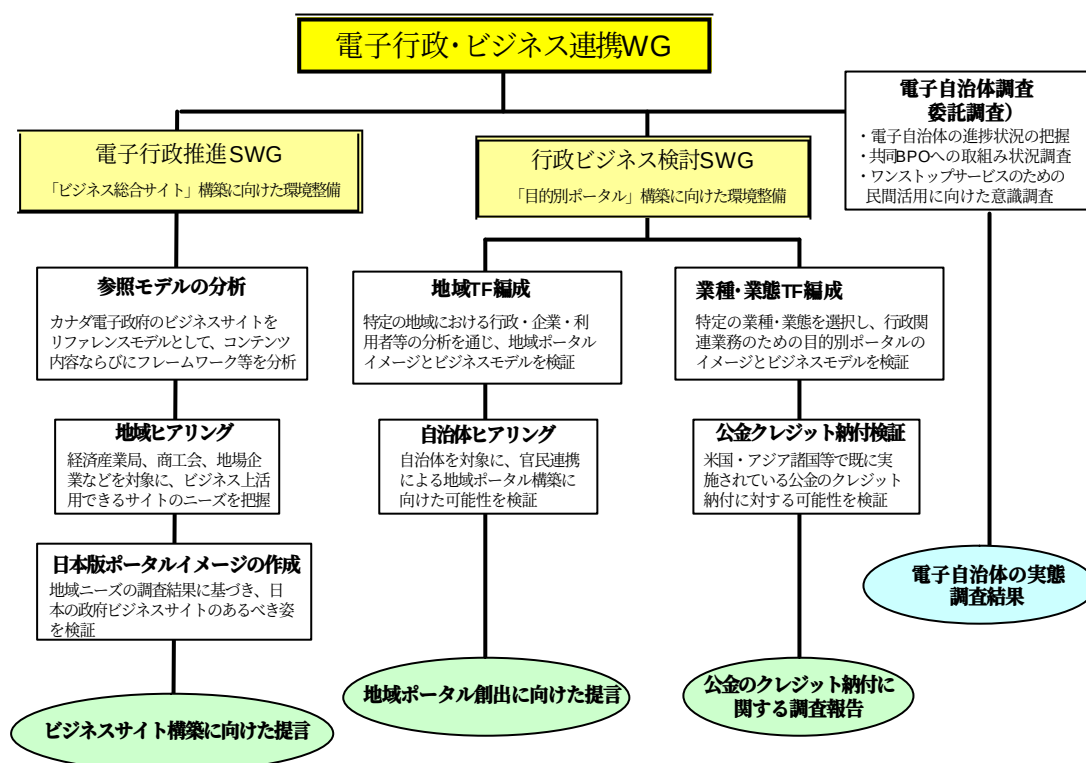


図 1 電子行政・ビジネス連携WG 活動スキーム

## 1. 電子行政推進 SWG 活動要旨

電子行政推進SWGは、総勢24名の委員で編成され、延べ11回の会合を通じて電子行政サービスにおけるビジネス支援のあり方についての検証を行った。

諸外国のとりわけ評価の高い電子政府の実態をみると、国の産業を支援することを目的としたビジネス支援サイトが極めて充実している。なかでも、カナダのBusiness Gatewayや、オーストラリアBusiness Entry Point、英国のBusiness Linkといったサイトでは、ビジネスを行なう上で必要な行政関連手続きや情報を総合的に提供する、ビジネスのためのワンストップポータルが実現しており、会社の設立から運営にいたる様々な行政手続きや経営上の課題に対して具体的に応えると同時に、資金調達や人材管理さらには輸出入やビジネスマッチングなど、企業活動の様々な場面で要求されるアクションに対する確に対応する、いわば電子政府における経営の総合支援窓口機能が充実している。

当SWGでは、カナダ政府Business Gatewayを事例として採り上げ、そのコンテンツを仔細に検証し、以下に触れる関係各団体のニーズ調査を行い、ビジネス支援サイトとして必要な要件を考察した。

### 1.1 カナダ政府 Business Gateway の特徴

カナダBusiness Gatewayは、「ビジネスの立上げ」「税金」「資金計画」「人材管理」といった、ビジネス場面に応じた10のエントリーポイントからなる。これらエントリーポイントから、さらに目的別に細分化されたコンテンツが表示される。

各々のコンテンツは3つの準州を含む13の州ごとに作られているが、すべて共通のデザインでシームレスにコンテンツ間の連携が図られている。すなわち、自分がビジネスを行う州で必要な情報や行政サービスが得られると共に、他の州のコンテンツもワンクリックで比較参照することができる構造になっている。

また、会社設立や融資、事業計画などのコンテンツでは、自己診断のためのチェックリストなども用意されており、成功のための道筋や有利な事業推進のためのコツを丁寧に説明している。民間企業が発信する多彩な情報も含まれており、ビジネスパートナー探しや人材バンクなど様々な情報を条件検索等によって閲覧することで、充実したビジネス・マッチング情報を提供している。

また、各々のコンテンツには関係する記事を発信しているサイトへのリンクや、関連機関や有識者などへコンタクトを取るための連絡先等が用意され、Web情報だけでは得られない詳細な情報や個別の経営問題解決のために専門機関などの紹介も行われている。

カナダBusiness Gatewayは州ごとに膨大なコンテンツが収められているが、それらのコンテンツを、行政区分を超えて目的に従ってシームレスに検索できることに最大の特徴がある。こうしたWeb構造を構築するためには、ビジネス場面において必要となる情報を分類し、目的とする情報に効率的にたどり着けるための綿密なフレームワークを作成し、さらに、それぞれの州政府ではフレームワークを遵守した構築がなされてきたことが前提にある。

カナダBusiness Gatewayには、電子政府が企業創設や産業育成において貢献するための、典型的なモデルが示されているといえる。

## 1.2 ヒアリング調査結果

以上の特徴をもつカナダ Business Gateway を事例に、ビジネス支援サイトのあり方に対するニーズの吸収を、以下の関係団体に対しヒアリング調査を実施した。

### ■経済産業局

関東経済産業局

中部経済産業局

近畿経済産業局

### ■商工会議所

八王子商工会議所

東京商工会議所

浜松商工会議所

### ■企業

A社（名古屋市＝CAD 関連、解析・シミュレーションソフト等の開発）

B社（名古屋市＝各種印刷、チラシ・ポスター等の製作）

C社（四日市市＝制御盤・配電盤設計、小型モーター用スターター等の製造）

D社（貝塚市＝繊維事業、不動産事業、物流事業、雑貨輸入業、自動車教習所）

E社（大阪市＝自動車部品及びプレス加工品の製造、販売）

F社（大阪市＝建設環境金属製品の製造・販売）

上記対象先へのヒアリング調査を通じ、特に企業側から以下の要望が出された。

- ・企業のニーズに立ち返った電子政府を進めるべきで、一言で言って「電子政府を使ったほうが儲かるのであれば使う」。無駄な出費を軽減できたりビジネスに役立つ情報が得られるといったビジネス上に直結する価値を見出せなければ利用されるとは思えない。
- ・ビジネス支援に関する施策については各々の行政官の裁量により運用が異なる場合が多く、最終的には Face to Face の対応が要求されるケースが多い。そのため、幅広いビジネス関連施策の運用情報を容易かつ豊富に得られるビジネス支援サイトは、統一が取れ、どの企業にも分かりやすい運用を実現するためにも是非充実して欲しい。
- ・今日の電子政府サービスは申請届出等の窓口処理のオンライン化を重視しているが、使う側にとっては利用頻度が低いものばかりでメリットを見出すことが難しい。
- ・中小企業にとって最も利用頻度が高いのは市町村であるが、各々の対応や利用手順等に統一性が無いために非常に使いづらい。ある程度のデザイン等の統一が必要である。

わが国においても、ビジネス支援を目的としたサイトは多数存在するが、サイトごとに独立しているため、利用者にとっては URL を知らなければ辿りつくことができなかったり、サイト毎の情報にばらつきや重複が多く、目的とするコンテンツを見出すことが困難な状況にある。

当 SWG は、上記のようなヒアリング調査の結果を踏まえ、ビジネスで活用できる電子行政サービス実現に向けた提言を行うとともに、次年度にて実現のための具体的なシナリオを提起すべく実証的な活動を行っていく積りである。

## 2. 電子行政関連ビジネス検討 SWG 活動要旨

電子行政関連ビジネス検討SWGは32名の委員によりスタートしたが、2つのタスクフォースを編成し各々テーマを決めて活動を行った。

### 2.1 業種・業界 TF (TF1)

業界 TF では、公金のクレジットカードによる決済の可能性をテーマに検討を行った。

国税電子申告・納税システム (e-Tax) をはじめ、行政手数料、労働保険料、国民年金・厚生年金保険料などの国庫金納付事務が順次電子化され、インターネットバンキングなどを通じて電子的に納付が可能になりつつある今日、公金納付処理の電子化は、申請・申告のオンライン化とともに電子行政における重要な電子化手段である。同時に、公金納付の電子化が普及するにつれて、現状ではマルチペイメントネットワークを利用した ATM もしくはインターネットバンキングに限られている決済手段も、今後は商用でのインターネット決済並みの多様性が要求されてくることが予想される。

以上の背景を受けて、公金納付のための決済手段多様化に向けた考察を行った。

公金のクレジット納付については、国税や地方税のクレジットカード納付を実施している米国や韓国を始めとし、海外では本格的に実現されており一定の活用成果も現れている。

米国においては、IRS (内国歳入庁) が認定するプロバイダーを介したクレジットカードによる国税の納付や、カリフォルニア州に拠点を持つ OPC (Official Payments Corp.) などでの、Web を介した地方税のワンストップ納付ができるサービスがクレジットカードを介して実現している。

また、韓国においては 1997 年より地方税のクレジットカード納付が行われており、現在では全地方公共団体の約 28%にあたる 68 市郡区で実施されている。支払方法も一括 (加盟店) 方式から、カードローンや分割払いなど多彩な決済方式が提供されており、2000 年から国税のカードローン方式による納付も開始されている。

わが国においては、「使用料」「手数料」「賃貸料」「貸付金の元利償還金」などの料金性の公金については適用の可能性があるものの、税金に関しては、①国民の権利義務に直接影響を及ぼす公権力の行使を伴う事務であること、②適性かつ公平な課税を実現するため、高度な専門的知識・能力と厳正な執行が求められること、③納税者の収入状況等の個人情報等を取り扱うため、守秘義務が課せられていること等の理由から、クレジットカードによる納付への途は拓かれていない。

しかしながら、クレジットカードを税金も含めた公金納付に応用することは、クレジットカードがインターネット決済の主流でもあることから、納付者への利便性を提供することに繋がると考えられ、行政にとってもカード会社が培ってきた収納基盤を活用することで徴収事務の軽減や合理化効果を期待することができる。

一方で、個人情報の保護や破綻に対するリスクヘッジの観点から、安心・安全なスキームの確保に向けた検討すべき課題も多いことから、法制面、制度面、運用面からの多面的な検討が求められる。

当 TF の検討が、今後のこうした検討に対する端緒となれぼと考えている。

## 2.2 地域特化型 TF (TF2)

地域 TF は、地域ポータルサイトのあり方をテーマに活動を行った。

地域ポータルサイトとは、地域企業や住民の必要とする情報を、利用者の視点に立って総合的に提供する地域特化型のポータルサイトであり、地域を構成する行政・企業・個人が情報を共有することで、地域産業の育成や地域コミュニケーションを実現することを目的としたものである。

地域社会にとって必要な情報やサービスは、行政機関が発信する情報やサービスに留まらず、企業や住民情報も複合的に取り入れて発信していくことで、より付加価値の高い情報やサービスの提供が可能となる。そうした情報やサービスを、利用者の生活イベントに合わせて分かり易く提供するサイトが、今後地域に求められていくと考えた。

そこで、地域ポータルサイトのモデルを香港特別行政区が民間企業と連携して運営している「ESD ライフ」に求めた。

ESD ライフは、香港の公式行政サイトであると共に、民間の提供する情報やサービスも相乗りさせた、極めてユニークな電子政府サイトであり、「レジャー」「結婚」「家庭」「健康」「教育」「旅行」「ビジネス」「市民」の8つのエントリーポイントに、各々に関連する行政手続や行政情報に加え、民間企業などからの情報も相乗りさせて、ワンストップで目的の情報やサービスが受けられる仕組みを構成している。

例えば、「結婚」のサイトでは、婚姻届や住所変更届といった行政手続に加え、結婚式場の予約やハネムーン計画、新居のプランニング情報など、多彩な情報が提供されている。利用者は、上記8つのエントリーポイントから目的のコンテンツを容易に探し出すことができる。

こうした地域特化型のサイトは、今後地方公共団体を中心に構想されていくと考えられ、いくつかの自治体を中心としたヒアリング調査が今後必要になってくると考えられるが、今年度は茨城県 K 市へのヒアリング調査に留まった。

該市へのヒアリングの結果は、地域ポータルは地域コミュニケーションの有効なツールであることは認めているものの、商業や産業振興との結びつきに対してはあまり肯定的ではなかった。また、地域住民は情報が共有化されることで、知りたい情報がすぐ手に入るといったメリット性は期待できるとしており、民間企業が主導的にポータルをつくり、そこに対して行政が情報を提供する形が望ましいと指摘された。

今後の課題として、ヒアリング対象の拡大とサービス内容の抽出、運営主体の確立とビジネスモデルの検討を行い、最終目標として、当 TF の実施成果をもとに、国の補助事業（e-地域 ビジネス支援プログラム、IT ビジネスモデル地区等）を活用した、自治体と協同による官民ポータルの実現に向けた検討を行いたいと考えている。



# **I．電子政府におけるビジネス支援のあり方**

## **＜電子行政推進 SWG 報告＞**

## 電子行政推進SWG報告に当たって

e-Japan 戦略が「e-Japan 戦略Ⅱ」として新たなステージに入り、重点が IT インフラ構築から IT 利活用にシフトする。

携帯電話を中核とするネットワーク事業はコンテンツ、ルール、課金等の利用の仕組みが携帯電話事業者を中心に整備されたことにより飛躍的な普及を遂げ B2C,G2C の重要な一角を占めるまでに成長した。今後デジタル放送が普及し電子自治体が完成すれば個人が受ける IT 革命の恩恵はかなり目に見えるものになる。

B2B,G2B,G2G においてはビジネスプロセスの連携もしくは統合が現在考えられるゴールである。このビジネスプロセスの連携、統合はコンピューター・コンピューター間の複雑でリアルタイムな双方向トランザクションが主であるため、単にインターネットやブロードバンドといったインフラの整備だけでは実現は困難でもう一段上のインフラを構築する必要がある。コンピュータとコンピュータがネットを介して容易に安全に取引が出来るオープンなネットワーク環境ならびにその事業化が必要になる。人間が直接使いこなすネットワークと比べかなり様相が異なる。その事業化は容易ではないが経済活動において IT 革命を真に享受するには避けて通れない。

当ワーキングではこのようなネットワーク事業の実現を念頭に置きながら、「中小企業支援ポータルのある方」をテーマにとりあげ、内外事例研究と第一線へのヒアリングを行ってきた。海外事例ではカナダのビジネスゲートウェイや、オーストラリア Business Entry Point、英国の Business Link を研究し、国内事例では「J-NET21」や新設されたばかりの「創業ナビ」などを研究した。

ヒアリングでは経済産業省のご支援を頂きながら、地方経済産業局、商工会議所、中小企業経営者の方々から多くの貴重なご意見を頂いた。ビジネスプロセスの連携・統合以前の情報提供においても直ぐに役立つ情報の提供など改善すべき点があり、カナダのビジネスゲートウェイのような統合ポータルサイトの必要性も浮き彫りになった。

当報告書ではこれらの研究結果、ヒアリング結果を中心に中小企業支援における G2B,B2B,G2G の一つの方向性を報告したい。

電子行政推進SWGリーダー 高橋 巖

## 1. 電子政府におけるビジネス支援とは

近畿経済産業局での経営者の皆さんとのディスカッションで、いまさらながら当たり前の話が当たり前のように交わされた。

「そりゃ電子政府を利用したほうが儲かるんだったらどんどん利用しまっせ」

これまでなんとなく「お上」まかせ、ともすると「お上」からの仕事ほしさで電子政府という事業を進めようとしてきてはいないか我々は真剣に自問自答する必要がある。2005 年が近づいてきても電子政府の恩恵が一向に見えそうに無い現状を素直に認識し、電子政府におけるビジネス支援とは企業が儲けられるようになる事であるというポイントにはっきりとターゲットを絞ってみてはどうだろうか。

### 1.1 企業が栄えるための電子政府

政府の収入は税金であり、税収は個人や企業の所得が多くなれば多くなるほど増える。要するに企業が儲かり給料がたくさん支払われれば税収も増え、福祉も手厚く行えるようになるので老後の不安も小さくなる。よって、政府のシステムに IT を導入して高度化する目的は企業に儲けてもらう事を第一とするべきで、企業が儲けて栄えることによってより良い商品やサービスが個人に提供されて生活が豊かになるという循環を作ることが望ましい。そうなった方が、インターネットで住民票が取得できるようになるよりはるかに国民が受ける便益は大きい。

このロジックを、産業界はもっと政府に対して明確に強調するべきである。政府が小さく効率化しても、これまでの支出が減ってそこで営まれていたビジネスがシュリンクしてデフレが止まらないだけで経済社会的には幸福ではない。そうではなくて、同じレベルの政府支出であっても、これまで以上に企業活動が活発化して収益が上がり、税収となって還って来るように電子政府を機能させることが正しい施策である。

客観的に分析して、現在の電子政府への取り組みは個人としての国民のために進められている部分が多い。しかも、国民の強いニーズを受けての取り組みではなく、どちらかというと国家間の IT 進歩競争に負けられないとか、漠然と追い立てられているとかの様相が色濃い。一方で、一部の企業と政治との好ましくない関係に注目が集まったせいか、企業も政府も必要以上にお互いに距離を置きたがる傾向が強い。そのために、電子政府で取り組むべき事業に対して企業自らがユーザとして要望を出すといった関係は、これまでほとんど見られないまま進んできている。

本来、個人が幸福になるためには、まず、企業が儲けた方が早道であるという自由主義経済の原理がほとんど生かされていない。ある面、企業側が萎縮してしまっているともできる。さらに言えば、個人が企業や組織というシステムを巧く使って国や自治体による国家や地域の経営を行うという方法が機能不全を起こしているなかで、インターネットで謳われやすい個人偏重傾向を鵜呑みにし、あたかも個人が直接国家や地域を経営で

きると錯覚して、報われない努力をしているのかもしれない。違った視点からは、少なくとも企業は政府の力など自らのビジネスには不要で、電子政府がどうなろうと気にもしていないということも言えるかも知れない。

しかしながら、今一度、産業界あるいは企業の存在意義を自覚し、法人としての自らと従業員が納める税金によって経営される政府について、IT という大きなうねりを活用した電子政府として再構築し、ビジネスの拡大や新たな活路を見出すための土台としていくことが重要となっている。

したがって、臆することなく企業は、企業が栄えるための電子政府について研究し、具体的に要望を出し、現政府を突き動かす事に力を注ぐべきだと考えられる。

## 1.2 まずは情報流通革命から

以上のような考え方にたって、諸外国の電子政府によるビジネス支援の状況を見ると、政府側がいかに関心を持ってサービス精神豊かに手を差し伸べているかが感じられる。企業が活発にビジネスを展開して納税することによって、国家や地域が初めて潤うことをきちんと前提にしていることがはっきりわかる取り組み姿勢といえる。日本のみ「お上」という専門集団が形成され企業とは対立的な存在となっており、欧米や中国などでは、もっと官民が表裏一体で動いているという政治的背景の違いも大きく影響しているかもしれない。

そうすると、たとえば、いきなりカナダのビジネスゲートウェイを踏襲しようとしても難しく、もっと基本的な電子化から政府再構築の事業に取り組まなければならないといえる。

いくつかの経済産業局で政府側と企業側の接点の現場を研究した結果、いま、一番必要な基本的取り組みのひとつが、情報の流通を整えることであることが判明した。現在、いかに Web が整備されているとはいえ、縦割り組織構造によって、また、旧態然たる外郭団体等による構造によって情報流通が淀んでしまうという根本的構造がそのままになっているため、企業が必要な情報をすばやく的確に入手することが困難な状態はそうは改善されていない。

単なる普通のインターネットが、常時接続で自由に気軽に使えるようになっただけでブロードバンドが急激に普及したが、同様の事が、政府の情報をきちんと伝える事だけに焦点を絞って電子化するというある種単純な事業にも当てはまる可能性が高い。

双方向化やセキュリティといった高度な技術を要する電子政府事業よりも先に、政府活動に関する情報の流通革命を標榜し、企業が情報を引き出すために極めて使いやすくし、企業がその環境を常態的に使っているような状況を目指すことからスタートするといったことについて再検討するべきである。こうした状況になれば、政府の活動情報をもっと多くの企業が活用できるようになり、多くの企業があつまる場合は市場としての魅力を高め、これまで政府とは無縁に近かった企業においても新たなビジネスの可能性を求めた利用が進むことも考えられる。

### 1.3 新産業振興への挑戦

政府活動に関する情報の流通革命が進展した後、カナダのビジネスゲートウェイのような企業活動支援型の電子政府事業が本格的に稼働できるようになると考えられる。

情報流通革命の段階では、既存企業がそれによって活性化していくという効果が期待されるが、その次の段階では、これまではなかったような新しいビジネスが生まれ育つという効果が期待される。ITによる政府の再構築が進めば、その新しい政府を土台とした産業活動もまた新しくなり、こんどは産業社会の高度化が図られるという点に期待が集まり、また、そうした目標をもって電子政府事業に取り組むことが重要と言える。

政府活動の情報に関する流通革命が進んでいない現状で、次への期待を膨らますことは困難であるが、諸外国の先進事例に学びながら、日本の現状から歩んで行ける目標像について今後も活発な議論が必要である。

次章において、カナダのビジネスゲートウェイを事例として採り上げ、電子政府におけるビジネス支援の上で学ぶべきポイントを考察する。

## 2. カナダビジネスポータル概要

カナダの電子政府の総合窓口である「カナダ・サイト (Canada Site)」の「カナダのビジネス (Canadian Business)」をクリックすると、カナダ政府のビジネスポータルである「ビジネスゲートウェイ (BusinessGateway.ca)」に入る。



「ビジネスゲートウェイ」には 10 種類のメニューがある。

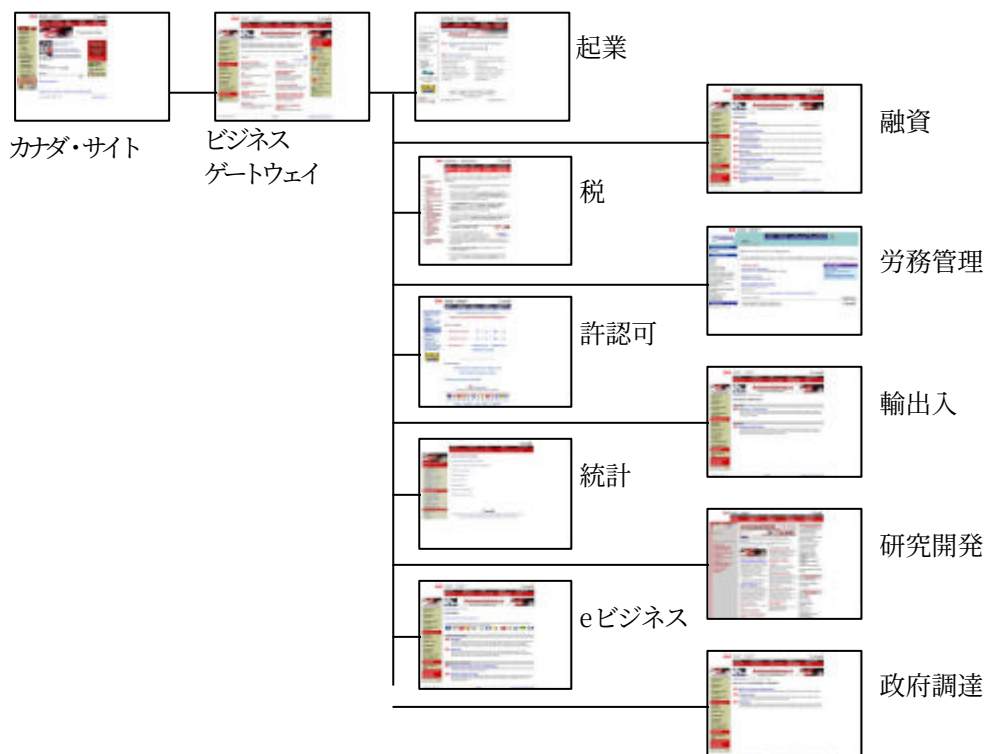


図 I-1 カナダビジネスゲートウェイ

## 2.1 特徴

### (1)わかりやすいナビゲーション

企業が必要とし、頻繁に利用するサービスと情報を、10 のカテゴリーに分類し分かりやすく提供している。また、成功に導くヒントやチェックリストや、事例や図表を使った分かり易いガイダンスも用意されている。

### (2)シームレスサービスの提供

連邦、州、自治体が連携し、シームレスなサービスを提供している。また必要に応じ、金融機関や企業等の情報やサービスにもリンクしている。

### (3)明確なターゲット

ビジネスゲートウェイのサイト説明（About Us）にはターゲットについて次のような記述がある。「ターゲットは全てのカナダのビジネス、中でも政府のプログラムやサービスを探すのに最も苦勞しそうな中小企業です。」

あたりまえの話ではあるが、利用者が明確化されているからこそ利用者視点による使いやすいサイトが実現されたのである。

### (4)マルチチャネルによるサービス提供

ビジネスゲートウェイでは、Web サイトだけでなく以下のチャネルを用意している。

- 電話
- テレタイプ
- Fax
- 電子メール
- 電話と Web によるインタラクティブサービス（Talk to Us）

フォームに必要事項を入力し送信すると、専門家（Business Information Officer）から電話がかかってきて、電話と Web の両方を使い相談に乗ってくれるサービス。

### (5)地域拠点での対面サービス

州・準州ごとにサービス拠点があり、窓口での対面サービスも受けることができる。

図 I-2 Talk to Us!

## 2.2 サービス内容

### 2.2.1 起業(Business Start up)

#### (1)サービスの概要

主に中小事業者あるいは個人事業者を目指す人を対象に、起業‘Business Start up’（以下、会社設立）の準備から会社設立の申請に至るまでとその後の会社経営に必須の事項等会社設立や会社経営に関わる局面や手続きを17のトピックスに分けて関連するサービスを提供している。

個々のトピックスの内容（サービスあるいはコンテンツ）は、州政府間で異なるものもあるが、これらトピックスのメニューは州政府間で統一されており、当トピックスのサービスを利用するだけで実際に会社の設立ができてしまう。

#### (2)特徴

##### (a)ねらい

ビジネスゲートウェイの「会社設立」サービス提供の狙いは、

- 会社設立の効率化
- 補助金や特例措置の確実な適用
- 失業防止と税収増

にあると思われるが、そのコンテンツ構成は微に入り細に入り実に多彩である。アルバータ州の例（以下のサービスあるいはコンテンツはアルバータ州のものを表示）を見ても分かるようにコンテンツそのものは決してビジネスゲートウェイのために作られたものばかりではないが、トピックスに係る機関・団体のサービスあるいはコンテンツを利用者の視点でうまく整理し提供している。

##### (b)対象サービスの範囲

ビジネスゲートウェイのトップメニューの中の start-up（「会社設立」）をクリックすると、ビジネスを展開しようとしている地域とトピックスを聞いてくる。

トピックスは、以下の17種類からなっている。

- ☐ Basic Steps for Starting a Business （会社設立の基本ステップ）
- ☐ Being an Entrepreneur （企業家を目指す）
- ☐ Market Research （マーケットリサーチ）
- ☐ Preparing a Business Plan （事業計画立案）
- ☐ Choosing a Business Type （会社形態の選択）
- ☐ Selecting a Business Name （社名の選定）
- ☐ Registering a Business （会社登録）
- ☐ Financing （融資）



- ☐Taxation and Business Number （税と会社番号）
- ☐Hiring Employees or Contractors （雇用と契約）
- ☐Regulations （規制）
- ☐Importing and Exporting （輸出入）
- ☐Copyright, Patents, Trade-Marks （著作権・特許・商標）
- ☐Doing Business on the Internet （インターネットでのビジネス）
- ☐Managing Your Business （会社経営）
- ☐Starting a Specific Business （特定会社の設立）
- ☐Municipalities （自治体へのリンク）

### (3)評価

ビジネスゲートウェイの「会社設立」のコンテンツは、「すべての人にアクセス可能で使いやすいこと」「省力化（時間とコスト）を図ること」「高品質かつ包括的であること」「プライバシーや安全性を確保すること」「カナダ人が何を望んでいるかに敏感になること」等 Government Online の施策に忠実に構成されている。

特筆すべきは、カナダでは手軽に会社を設立する方策としてフランチャイズ店の経営者の推奨に力を入れていることが、コンテンツ構成から伺い知れる。ビジネスゲートウェイを通じてどれほどの便宜を図ったとて、会社設立は難しいことのように。その点フランチャイズ店の経営であれば、リスクも少なく多少資金のある人であれば容易に参入することができるため、有望な方策と言えよう。

また、カナダでは在宅ビジネスにも力を入れており家庭の主婦が自分の得手や強みを生かして会社設立し易いように、関連する法規や規制を解説するとともに、ビジネスとして成り立たせるための諸条件を懇切丁寧に説明している。ここにも国民の目線での配慮が行き届いている。

## 2.2.2 税金(Tax)

### (1)サービスの概要

主に中小事業者、あるいは個人事業者を対象にして、事業にかかわる税金のガイドとインターネットによるワンストップ電子申告を提供している。ワンストップ化は統合的なビジネス（事業者）番号（Business Number・・・BN）の導入によって実現している。また、税目の統廃合や申告基礎資料の電子化等、制度上の改革もワンストップ電子申告を可能にした要因である。

### (2)特徴

#### (a)ねらい

納税者の利便性向上→徴税率向上、無作為脱税の防止

確実な申告→ワンストップ化、特例措置の確実な適用

#### (b)対象税目の範囲

法人税（Corporate Tax）

消費税（Goods and Service Tax）

統合売上税（Harmonized Sales Tax）

#### (c)手続の電子化・・・ワンストップサービス

このサイトから、①事業者登録（BRO）、②インターネット申告、③諸様式のダウンロード、④市販の申告用 PC ソフトダウンロード、のサイトにリンクできる。この他に EFILING という VAN（？）による申告方法もあるようだが、ここでは詳細は不明。

①②ではインターネット・セキュリティに関するデスクレーマー（免責条項）が示され、利用者はこれに同意することが求められる。また、申告に必要な添付書類は自己保存を義務付け、税務調査での提示以外には、提出の必要はない。

#### (d)制度改革を伴った電子化

①統合的な事業者識別番号（BN）の導入、②州の売上税（Sales Tax）と連邦の消費税の統合（HST）、③申告に添付する財務諸表の電子化（GIFI）、が主なもの。

①は連邦政府と各州の税目を通じて事業者の特定を可能にする。②は消費税徴収義務者の手続を簡素化できる。③は申告に必要な情報を財務諸表から抽出し一覧化したもので電子的な添付を可能にする。

#### (e)使いやすさ・分かり易さ

##### • ユニバーサル・デザイン、バリアフリー

書式や資料のダウンロードサイトには視覚障害者のために別途点字または音声テープが用意されていること、およびそれらの要求先が示されている。

##### • Need to know に対する配慮

全てのページで最初に「誰のための説明である」あるいは「誰が理解すべきか」が表示されており、無駄に説明を読んだり、誤解を避けることができる。

- 用語説明の徹底

註釈や税特有の難解な用語の説明へのリンクが用意され、本文を読み易くするための標準化が徹底している。

## 2.2.3 規制(Regulations)

### (1) サービスの概要

カナダビジネスポータルは、カナダにおける法規制について、いくつかの切り口から法規制調査ができるサービスを提供している。カナダは連邦制のため、法規制は連邦法と州法に分かれている。また、カナダ法の特徴から、Act と Regulations という用語を区別して理解する必要があるが、ここでは、Act を基本法、Regulations を法規則と訳すことにする。

#### (a) 連邦法の検索



図 I -3 Regulations のトップページ

ビジネスポータルのホームページからは、Regulations をクリックすることで連邦法のデータベースへ入っていき、下記の大きなカテゴリーについて連邦法の法規則検索を行うことが出来る。

- Regulations by Name (法規則の名称による)
- Regulations by Act (法規則の根拠法／基本法による)
- Regulations by Business Sector (ビジネス分野による法規則)
- Regulations by Business Topic (ビジネストピックによる法規則)
- Regulations by Department or Agency (所管省庁による法規則)

#### (b)州法の検索

また、州法についての法規則調査を行う場合には、Regulations のサイトの左側にあるメニューから Federal, Provincial, and Territorial programs & services をクリックすると、州を選択できる画面に入る。ここで特定の州を選択すると、その州のサイトへリンクしている。そこからのサービスは、州によって内容が異なっている。

#### (2)特徴

連邦レベルでの法規則に関する検索エンジンとしては、ビジネス分野毎やビジネストピック毎による法令検索が可能となっているところに特徴があると言える。例えば、起業しようという人にとっては、法律に関する知識が必ずしも備わっているとは限らないので、法令名称や所管省庁による法令検索を行うことは困難が予想される。しかし、起業しようとするビジネス分野やビジネストピックについての大まかな法規則について知りたい場合には、必要な情報の糸口を掴む事が可能になる。ただし、具体的な法律実務については、専門家の参画が必要となると想定されるので、あくまでも基本のおおまかな情報収集の目的に限り、効果的なツールと位置づけられる。

また、会社設立に関しては、電子申請のサービスも提供されている。連邦法に基づく会社設立(Incorporation)を行った場合、On Line Filing に関するリンクがあり、会社設立や管理において必要な各種申請がオンラインで行う事が可能である。具体的には、Corporations Canada サイト内に設けられた Corporations Canada Electronic Filing Centre (カナダ会社電子申請センター)において電子申請のサービスが提供されている。

連邦法の会社設立時の初期ファイリング料が通常では 250 ドルであるが、電子申請をすると 200 ドルに値引きされる。下記サイトにその旨の記載がある。電子申請を普及させる手段として、費用の値引きを行っているところも特徴的である。



Government of Canada  
Gouvernement du Canada

Canada

|          |            |          |          |             |
|----------|------------|----------|----------|-------------|
| Français | Contact Us | Help     | Search   | Canada Site |
| Home     | Site Map   | Services | About Us | News        |

Popular Business Topics

Business Information Guides

Federal, provincial and territorial programs & services

Federal programs & services

Business Start-Up Assistant

Interactive Business Planner

Online Small Business Workshop

Aboriginal Business Service Network



## Canada Business Service Centres

### Federal Business Incorporation - Canada Business Corporations Act - CBCA

Industry Canada - IC

Canada

Last Verified: 2003-07-09

Document No. #: 1168

**Act:** Canada Business Corporations Act, R.S.C. 1985, c. C-44

**Regulation:** Canada Business Corporations Regulations, SOR/79-316, as amended

#### To Whom Does It Apply?

All persons wishing to incorporate their business at the federal level, and all corporations already subject to the **Canada Business Corporations Act**.

#### Summary

The **Canada Business Corporations Act** and its regulations provide the legal framework for creating and governing federal corporations, excluding financial intermediaries. The Act and Regulations specify the conditions that must be met in order to form, operate and dissolve a legal federal corporation.

Anyone wishing to form a corporation under federal law must make an initial filing. The following documents and fees are required:

- Form 1 - Articles of Incorporation;
- Form 3 - Notice of Registered Office;
- Form 6 - Notice of Directors;
- NUANS federal name search report (original) not more than 90 days old. Note that a NUANS search is not required when making an initial filing for a corporation number only.
- Filing fee of \$250 payable to the Receiver General for Canada. (Note: for transactions completed through Corporations Canada Electronic Filing Centre the fee is \$200 - <http://strategis.gc.ca/corporations>).

#### 図 I -4 カナダ会社電子申請センター

一方、州法の検索については、各州のサービスにより内容が異なっている。ビジネスポータルから各州の関連サイトへリンクされているという点では、ワンストップということが出来るが、検索の切り口毎に連邦法と州法が並列的に情報提供されれば、もっと利用価値は向上するのかもしれない。

## 2.2.4 統計 (Business Statistics and Analysis)

### (1)サービスの概要

カナダにおいてビジネスを行う上で必要となる、ビジネスの指標値、業態別情報、各種統計データなど、貿易や市場に関する統計・分析情報を得ることができる。

これらのデータにアクセスするために、利用者の観点でメニューが整理されている。また異なるメニューから入っても同じ情報に到達可能であり、これも利用者視点のナビゲーションの一つといえる。

これらのバックグラウンドには豊富な情報が整備されている省庁等のサイトがあることを付け加えておく。



図 I - 5 統計のトップページ

## (2)特徴

### (a)利用者（ビジネス）の観点よりの視点（ナビゲーション）の提供

#### ①視点の補完

- ・利用者（ビジネス）の観点よりの視点（ナビゲーション）の補完、メニュー整備がされている
- ・利用者の使い勝手を考慮し、メニュー階層中に同じ項目が重複して配置されており、異なるメニューから入っても求める情報にたどり着くことができる。

#### ②各省庁のWebサイトとのシームレスな連携の実現

- ・"Industry Canada"、"Agriculture and Agri-Food Canada"、"Statistics Canada"などの政府サイトへシームレスにリンクができる。

### (b)多種の情報の提供（バックグラウンドとして、豊富な情報を持つ各省庁等サイトが整備されている）

#### ①国内および国際間の取引情報

- ・産業分野別の情報提供
- ・カナダへ投資するための情報
- ・労働市場（雇用、失業）に関する情報
- ・科学技術情報
- ・新しいビジネスを行うための市場、金融・産業等の情報

#### ②最新の情報の提供

- ・過去の情報に加えて、最新の情報の提供を行っている

#### ③ビジネスのための各種情報提供Webサイトへのリンク

- ・Trade Data Online

最新情報の提供

統計データ（レポート）のカスタマイズ機能

- ・Performance Plus

最新情報の提供

ベンチマーク機能（自分の会社と同業他社との比較）の提供



## 2.2.5 e ビジネス (E-Business)

### (1)サービスの概要

主に中小企業者、あるいは個人事業者を対象にして、e-ビジネスにおける実用的な情報の提供、規則及び政策などの戦略的ガイドを行なっている。

「実用的な情報」としては、中小企業向けに e-コマースの創業を支援するサイト (ebiz.enable) と連邦政府調達のための e-マーケットプレイス (Source CAN) の 2 種類がある。

また、州のサイトによっては独自の情報追加もある。

「規則及び政策」では、電子商取引に関わる連邦税の解説や、電子商取引戦略に関連する情報を提供している。E-ビジネスに特化したサプライヤーのデータベースをツールとともに提供している。

### (2)特徴

#### (a)ねらい

中小企業向けに、e-コマースの創業支援のための金融や法律、事例研究情報や、政府調達の e-マーケットプレイスを提供することで、e-ビジネスを実現できるようにすることだと思われる。

#### (b)対象サービスの範囲



図 I - 6 e-ビジネスのトップページ

図 I-6 は、e-ビジネスのトップページである。

ここには、情報提供として以下の入り口が容易されている。

「実用的な情報」として、金融法律についての情報、マーケティング、研究および統計、ケーススタディおよび成功事例、テクノロジー、オペレーション&リファレンスにおけるビジネス上の意思決定に活用できる。更に、カナダ連邦政府が運営する e-マーケットプレイス SourceCAN が利用できる。

そして、「規制および政策」として、カナダ税関・歳入庁からの電子商取引と連邦税についての解説情報を知ることができる。更に、カナダを電子商取引の上で世界のリーダーにすることを支援するために、様々なイニシアティブを概説した電子商取引戦略の情報を、提供するサイトが設けられている。

また、左側にはその他の重要な資源へのリンク、ヘルプが容易されている。

#### (c)提供されるサービス

前述した ebiz.enable のページでは、以下の6つのメニューが容易されている。

- ☐ Where To Start (会社設立の時期)
- ☐ What e-Business Can Do (e-ビジネスの範囲)
- ☐ What Others are Doing (事例照会)
- ☐ Assessing Your Business (あなたの e-ビジネス評価)
- ☐ Implementing e-Business (e-ビジネスの要件)
- ☐ Where To Learn More (学習方法)

これらは、目的別の入り口として用意されているもので、企業を起こしたことがない事業者にも理解できるものとなっている。

前述した SourceCAN は、ユーザ登録（無料）を行なうことでログインができ、事業者の構成に商機を供給する調和されたビジネスポータルである。

規則と政策からリンクされている e-コマースおよびカナダの税局では、カナダ税関・歳入庁からの電子商取引と連邦税についての解説情報（トピックス）を確認できる。このページへは、TAX（税）ページからも遷移できる。

また、カナダの電子商取引のページでは、産業カナダの狙いや目標とすることを掲示している。

## 2.2.6 ファイナンス（Financing）

### (1) サービスの概要

中小企業者、あるいは個人事業者を対象にして資金調達のための業者検索データベースや、様々な資金調達パターンの紹介、政府の支援プログラム、州毎のリンク先から独自の情報などを含めて総合的に 10 項目掲載している。

### (2) 特徴

チェック方式による最適な融資先の紹介や、融資額と返済計画の計算機能や金融関連用語辞典も提供している。民間の融資期間との豊富なリンクがあり、関連機関はデータベース上にプロフィールを登録し紹介することもできる。

その他、以下の特徴をもつ。

#### (a) 資金提供者の検索

～特定のビジネスニーズにマッチした資金提供者をデータベースより検索

① 目的、業種、金額、公的金融機関、民金融機関、地域、融資方法などで分類

② 上記項目から検索した対応可能な金融機関のリストを提示

#### (b) プライベートセクターでの支援

～銀行、信用組合、リース会社、投資会社毎の支援内容を紹介

#### (c) 公的支援

～起業、事業の拡張等に関わる公的支援プログラムや規制情報を解説

#### (d) 小額融資（マイクロペイメント）

～25,000 ドル未満の小額融資に関しビジネスニーズにあった検索が可能

#### (e) 中小企業向融資の借入返済計算機能

～借入と返済に関わるコスト等、カナダの主要金融機関毎で比較が可能

#### (f) リース機器購入計算

～各種機器のリースコストと購入コストの相対比較が可能

#### (g) 起業紹介データベース

～あなたの企業情報をデータベースに登録し、サイトに訪れる先に紹介する機能あり

#### (h) 用語辞典

～金融用語を中心に 250 語の言葉につき解説

## 2.2.7 労務管理 (Human Resources Management)

### (1) サービスの概要

ビジネスゲートウェイの全体のイメージを労務管理のサイトでも引き継いでおり、基本的な操作は同じである。上位については労務管理における分野ごとに整理されており、詳細に入って、施策の関係が明確になると州毎にリストから選択できるようになり、各州にあった項目を選択できる。

労務管理のページでは以下の分類で内容についての整理がされている。

#### (a) 雇用関係

政府関係やそれ以外、また仕事の分野別にサイトが紹介されている。州単位での表示も可能である。

- 仕事の紹介
- 学生や実習者向け
- 高齢労働者向け
- 補助金やプログラム
- 法や規制
- 新人募集や雇用に関するガイドライン
- 仕事の特徴

#### (b) 補償／給付

下記の項目におけるガイダンスや資料を掲載している。

- 雇用者が補助するプラン
- 政府が補助するプラン
- 給与支払い情報
- 法と規制

#### (c) 労働法概要

#### (d) 一時帰休（解雇）

#### (e) 訓練、開発

#### (f) 従業員と仕事の関係

下記の項目におけるガイダンスや資料を掲載している。

- 団体交渉
- 従業員のモチベーションとパフォーマンス
- 仕事における平等な機会
- 人材開発のハンドブックとポリシー

#### (g) 健康と安全

ここでは、職場における嫌がらせや暴力に対応するガイドやポリシー、また職場の安全についてのプログラム、サービス、ガイドなどを掲載している。

(h)組織と連合

(i)HR（ヒューマンリソース）プランニング

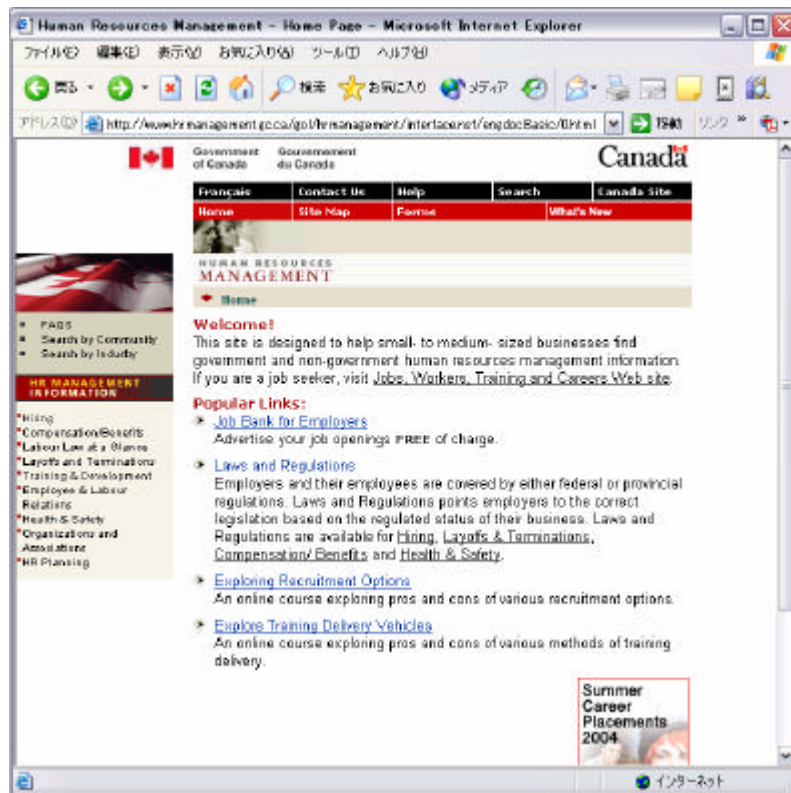


図 I-7 労務管理の画面イメージ

(2)特徴

本サイトの特徴は下記の通りである。

(a)対象

- ・新卒や中途採用を考える国民
- ・雇用されている国民
- ・高齢者、学生

(b)オペレーション

- ・サイトのデザインや構造においては統一されており、操作性が共通になっているため、非常に操作しやすい。
- ・大分類に当たる部分は全州での取り扱いになっており、詳細分野になるにつれて州単位での記載になるように構成されている。

(c)その他

- ・労務管理自体はクロスでリンクが張りめぐっており、どこから入っても目的のサイトへ辿り着くことができる。

## 2.2.8 輸出入（Exporting / Importing）

### (1) サービスの概要

カナダ電子政府のビジネスポータルであるビジネスゲートウェイからは、カナダからの輸出およびカナダへの輸入を行おうとする事業者を支援するためのメニューが用意されている。

ビジネスゲートウェイ上から、輸出と輸入の項目にわかれ、それぞれの目的に合わせた情報の確認が可能になっている。輸出に関しては、実施のための準備事項からビジネスプランの作成支援・マーケティングやファイナンスなどの情報にリンクすることができるページが準備されており、事業実施のための情報提供のワンストップ化を実現している。輸入は、CBSA（カナダの政府機関（日本の税関相当の組織））の輸入業者に関するサイトにリンクする。そこでは準備事項・マーケット情報など必要な情報へのリンクの他、実施するためのビジネス番号の取得・出荷情報の登録確認も行うことができる。

### (2) 特徴

#### (a) ワンストップ・サービス

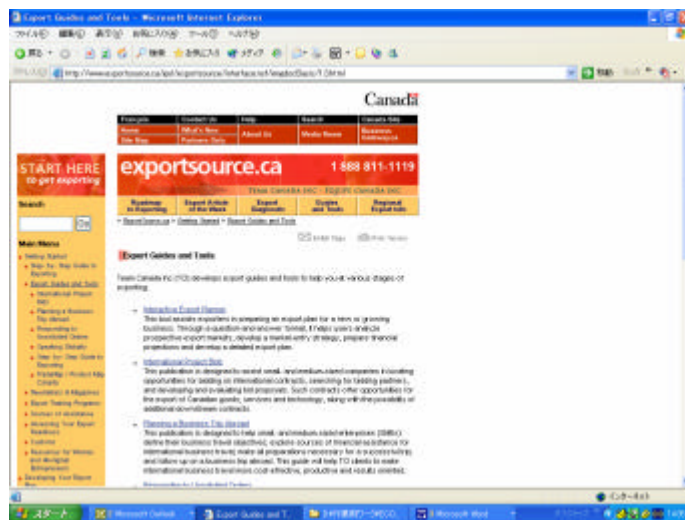
関連するサイトへのリンクも含め、必要と思われる情報への到達が用意である。特に輸入で見られる様に、関連するサイトにそのままリンクするなど、情報の重複も避けようとしている。

ワンストップでの関連するサイトへのリンクの例として、輸出における規制の検索で、アルバータ州・ブリティッシュコロンビア州のサイトに到達する例を以下に示す。

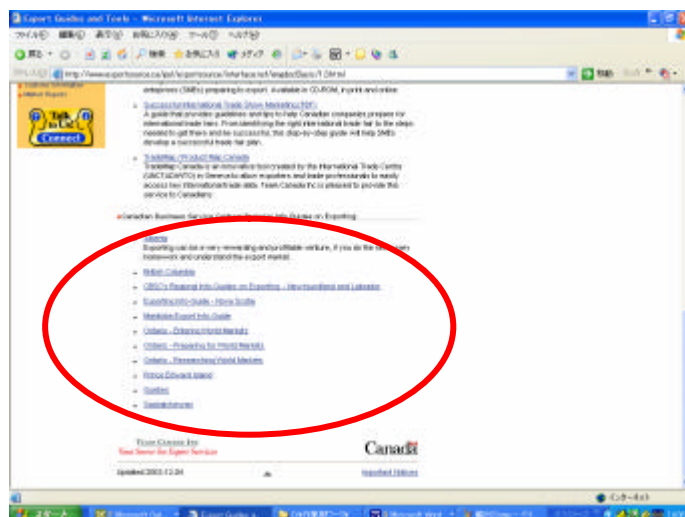


①輸出を選択した際の  
トップページである。  
輸出の準備事項を選択  
する。

図 I - 8 輸出のトップページ



②準備事項のページが表示される。下にスクロールすると各州の関連するサイトへのリンクが示されている。



③ここでアルバータ州とブリティッシュコロンビア州を選択する



④アルバータ州のサイトである。





⑤ブリティッシュコロンビア州の例である。

図 I-9 輸出サイトの例

#### (b)操作性の統一など

輸出に関する規制の例からも見える様に、各州・関連サイトへのリンクを中心に行っているため、情報の検索を行う中で画面の操作性等に違いが生じている。ビジネスゲートウェイとしては、統一されており使いやすさ・分かりやすさが感じられるため、残念な部分でもある。しかしながら情報の重複を避けるため、仕方の無い部分と思える。

参考として、輸入を選択した場合に表示されるCBSAのサイトを以下に示す。



図 I-10 輸入のトップページ



## 2.2.9 研究開発 (Innovation / Research and Development / Technology)

### (1)サービスの概要

技術開発、商品化に関するページ。ビジネスゲートウェイの他のページとは趣を異にしており、これ自身が技術情報に関するおおきなポータルであり、Innovation in Canada にとぶ形となる。技術開発から商用化まで、企業活動において必要となる技術情報を網羅的に得ることができる。

地域による検索、テーマによる検索、カナダの戦略、改革者リスト、パートナーリストという5つの切り口で情報提供している。2003年4月の調査開始時点ではテーマ別検索のみであり、ここが主要コンテンツとなる。単なる技術情報のみでなく、資金やIP、戦略や海外の情報まで幅広く扱った総合ポータルとなっている。

#### 【メニュー構成】

地域による検索 Browse by Region 地域という切り口で、州毎に下記の情報が提供されている。

- 研究と技術リソース Research and Technology Sources)
- サービス Innovation Services)
- 資金 Financing)
- 輸出入規則 Trade Regulations)
- ニュース News)
- 地域情報 About [Region])
- 専門情報 Expertise)
- ツール Tools)

テーマによる検索 Browse by Subject :テーマごとの切り口で、下記の情報が提供されている。

- ビジネス情報 Business Intelligence)
- 資金 Financing)
- ヒューマンリソース Human Resources)
- IP Intellectual Property)
- 海外情報 International)
- マネージメント Managing)
- アウトソース Outsourcing)
- 製品開発 Product Development)
- 研究機関 Research Services)
- 科学・技術・革新のポリシー Science, Technology and Innovation Policy)
- 技術移転 Technology Transfer)

### カナダの技術革新戦略 (Canada's Innovation Strategy)

- ドキュメント (Key documents)
- レポート計画 (Reports and submissions)
- カナダの技術革新ストーリー (Stories about innovative Canadians)
- 技術革新に関する調査・分析 (Research and analysis on targets and innovation capacity)
- a summary of what we heard: Canadians speak on innovation and learning

### カナダの発明者 (Canada's Innovators)

- コミュニティ (Innovative Communities)
- 例 (The Practice of Innovation)
- サクセスストーリー (Success Stories)

### 技術革新のパートナー (Partners in Innovation)

技術開発・商用化における、パブリックおよびプライベートな組織、個人を紹介

#### (2)特徴

技術情報は特許や IP、技術移転など、それぞれが大きなテーマであり専門サイトがあるため、それらへのリンクが中心。一方、資金情報や製品開発の参考情報、カナダの戦略情報、特許事務所のリストや NDA の扱い方の診断ツールの紹介など、企業活動で必要となる包括的なポータルとしての機能を充実させている。

## 2.2.10 政府調達（Selling to Government / Tenders）

### (1)サービスの概要

カナダ政府は年間およそ 140 億ドルの物品やサービスを調達している。このサイトでは、サプライヤ(製品供給サイド)に対して、政府の調達方法などを紹介している。対象になっているのは、カナダ政府(100 を超える部局を含む)と国営企業(非営利企業) および特殊機関である。ビジネスゲートウェイのページからリンクをたどると、Contracts Canada と Government Electronic Tendering Service への二つのリンクがある。それぞれ目的別に情報を提供しており、サプライヤーのみならずバイヤー(製品調達サイド：いわゆる政府の購買担当者)に対して情報の提供を行っている。



図 I-11 政府調達のトップページ

### (2)特徴

そのサービスは大きく二つの方法で提供されている。サイト自体は、文字情報が中心でかつ、同一のシステムを複数の名称で記述している等の用語統一の問題もあり、直感的に利用しやすいとは見受けられないが、カナダ政府が政府調達に関して多くのサプライヤーに対して門戸を開こうとしていることが読み取れる。ともかく民間のコンサルタントが、政府調達セミナーで利用するかのごとく、手取り足取りの内容が記述されている。(詳細は後述)それは、基本的な調達制度の仕組みや登録方法などに加え、どうすれば商品売り込むことができる、Bidding Tips(入札のヒント)、What do I Need to Know about Registering?(登録に関して知っておくべきこと)等である。

#### (a)MERX(メルクス)について



図 I-12 MERX のページ

The Government Electronic Tendering Service(GETS)と呼ばれる公共事業入札情報サービスが Mediagrif Interactive Technologies Inc によって運営されている。MERX は、政府調達、および MASH と呼ばれる、カナダ中の市、学校そして病院(公営)の工事・業務・物品調達(おのおの金額制限あり)の発注情報、落札結果情報を提供している。業者は、自由に情報を閲覧することができるが、発注仕様書を入手する場合は、別途料

金が必要という料金体系がとられている。

税金ではなく、受益者負担として料金徴収し、その費用でこのようなサービスを運営していることは日本における今後の情報提供の仕組みとしては、1つのヒントになる。

#### (b)カナダの政府調達について

サイトとは直接関係ないが、カナダの調達制度および取り組みについて簡単に紹介する。

カナダ政府の購買および契約のポリシーは国家財政委員会によって定められている。このポリシーは契約が以下のマナーに沿って執り行われる事を規定している。

- ・国民の監査に合格し調達への参加機会をふやし、競争を促し、公平性を反映する。
- ・北米自由貿易協定 the North American Free Trade Agreement (NAFTA), WTO 政府調達協定 the World Trade Organization Agreement on Government Procurement (WTO-AGP), and the Agreement on Internal Trade (AIT)に則ってカナダの貿易義務に準拠する。

既出だが、一部例外を除いてカナダ政府では連邦部局は 5,000 ドルを上限として自らの部署で購買の契約を行う。その他 PWGSC を通じて購買を行っている。PWGSC では、国際貿易協定の対象となる取引も含め 25,000 ドル以上の物品とサービス(印刷物の場合は 10,000 ドル)を公示するがそれ以下になると PWGSC はソースリスト(データベース)上の登録済みの企業から競争入札を行う。データベースは SRI とリンクしていて、現在 PWGSC が管理しているのは以下のものがある。

##### ①VIM (Vender Information Management) System :

このデータベースは提供される製品やサービスのソース確認のために使われます。政府購買担当者は VIM を利用して低価格な物品やサービスの購買の入札参加許可を与えるベンダーリストを作成することができる。

##### ②SELECT system

SELECT は専門知識やサービスによって識別されすでに資格を持つ不動産会社(例えば建築、工学および建設貿易請負業者)のリストを含んでいる。これらのサービスに関する要望があった際、SELECT は需要を満たす専門性を持ち、地理的条件の範囲内の会社を選択する。その要望によっては、ひとつの会社が仕事を受けるか受けないか選択する機会を与えられ、または複数の会社が競争に参加するかどうか決定する機会を与えられる。しかしながら PWGSC の地方オフィスがこれらのデータベースをもっぱら低価格な購買に対して利用するのにに対して本部はほとんど利用しなくなっていると記述されています。むしろ本部では MERX の利用が増えているようである。

#### (c)PWGSC によるリストを利用した入札方法

##### ①電話での購買(T-buy)

5,000 ドル以下で電話でも簡単に識別できて比較的すぐに配達されるものの競争入

札の場合に利用する。PWGSC 職員は少なくとも前回契約した 1 社を含む 3 企業に電話をかけ、電話越しに入札を行う。最低金額を提示して条件をすべて満たした企業が落札となる。

#### ②見積もり依頼書 Request for Quotation(RFQ)

PWGSC は 25,000 ドル未満の物品やサービスの需要が受け入れられた場合、通常は見積もり依頼書を発送する。入札書類は保存され速やかに落札が行われる。

#### ③入札への参加資格の付与 Invitation to Tender (ITT)

PWGSC は 25,000 ドル以上の購買、とりわけ簡単な内容の需要(例えば、通常市販されている商品の購入など)を満たした入札者に対して入札参加許可(ITT)を発送する。最低価格をつけた入札者が落札となる。

#### ④提案依頼書 Request for Proposal (RFP)

25,000 ドル以上の購買の場合で、最低価格によって落札者が決められない場合には通常、提案依頼書が利用される。RFP は、RFP に記された評価基準に基づいて最もコスト効率の良いソリューションに決定するために利用する。

#### ⑤据え置きオファー依頼書 Request for Standing Offer (RFSO)

この入札方法は他と非常に異なる。RFSO は製品やサービスを特定の価格で一定期間提供することをオファーする。RFSO は契約ではなく、公布した場合に初めて契約となる。

#### ⑥Sole Sourcing

PWGSC はひとつの会社だけが入札可能となるような状況を作らないようにしているが、政府のポリシーの元、次のような条件の場合に競争なしのこの方法が使われることがある。

- ・製品またはサービスがすぐに必要なため、競争入札者に公示している時間がない。
- ・支出予想高が次にあげる金額未満
- ・25,000 ドルの物品およびサービスまたは 100,000 ドル の建築工学サービスおよび企画・デザイン
- ・準備または建設の監督、修理、復旧作業、あるいは 100,000 ドルの 国際開発プログラムあるいはプロジェクトに関するカナダ インターナショナル デベロップメント エージェンシー(CIDA) サービス
- ・資格をクリアした企業がひとつだけだった場合
- ・公に競争入札に向いていない、例えば国家安全に関わる需要、軍隊または国家防衛プロジェクトに関する求人広告。

## 2.3 開発・維持・運営体制

### 2.3.1 カナダビジネスサービスセンター (Canada Business Service Centres)

電子政府成功の鍵を握る関係機関のパートナーシップを成功させるために設立されたのが「カナダビジネスサービスセンター」である。連邦政府及び 13 州・準州から 37 機関が参加しているが、13 州・準州のうち正式合意に達したのは 5、契約的合意が 4、管理運用費用の分担に関する取り決めと共同設置に合意したのが 4 で、あくまで各州の主体性を尊重している。「カナダビジネスサービスセンター」はパートナーシップの実施において、個々のアイデンティティの維持とパートナーシップの促進という相反する課題の両立等、常に困難な課題に直面しながら活動している。



図 I-13 CBSC

CBSC の運営は、オタワの連邦事務局が全体の CBSC サイトを担当し、各州の情報は 4 つの組織が運営を行っている。

「ビジネスゲートウェイ」のシームレスサービスは「カナダビジネスサービスセンター」が作り上げたパートナーシップにより、提供が可能になったのである。

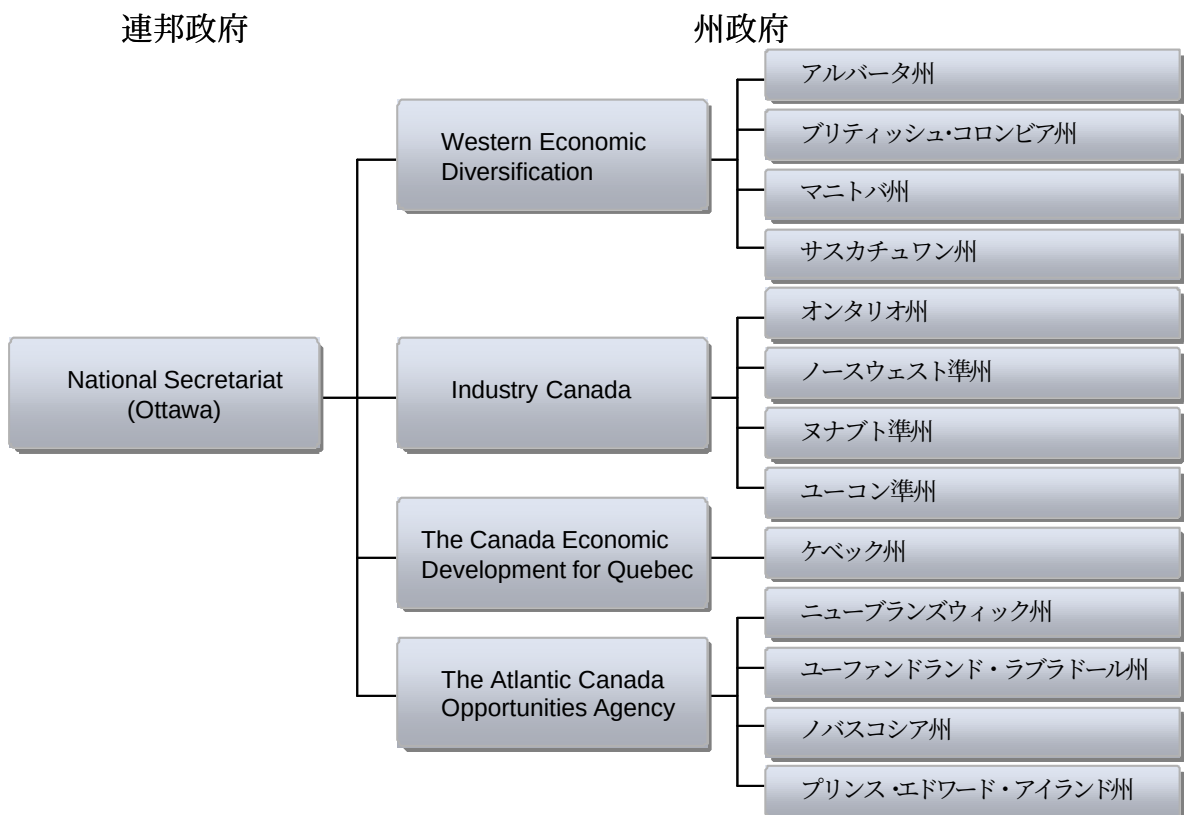


図 I-14 カナダサービスセンターの体制

## 2.4 カナダビジネスポータルから学ぶべきこと

以上、カナダビジネスゲートウェイのコンテンツについて考察してきたが、わが国のビジネスポータルについて考察する前に、ビジネスゲートウェイから学ぶべきポイントについて整理すると次のように考えられる。

### (1) 選択と集中

これまで見てきた通り、「ビジネスゲートウェイ」においては様々な工夫をこらして使いやすく分かりやすいサービスを提供している。その前提として不可欠なのが提供する情報の取捨選択である。膨大な政府の情報を漫然と羅列しては、使いたい情報を探し出すのは至難の技となる。「ビジネスゲートウェイ」では、企業が必要とし、また頻繁に利用する情報とは何かを的確に把握した上で、必要度の高い情報を目立たせるようにサイトを構成している。これにより、利用者は迷うことなく必要な情報にたどり着くことができる。

### (2) 実用的な分かりやすい表現

ビジネスの様々な場面を想定して、端的かつ具体的な表記がなされている。例えば、「起業」や「資金調達」などのコンテンツには、実際のビジネスに応用できるアンケート形式のチェックリストが用意されており、「規制」では各種法規が適用事例も含めて記載されている。また、「輸出入」では手続きの方法や事業実施のための情報提供があり、「研究開発」では技術開発から商用化まで、企業活動において必要となる技術情報を網羅的に得ることができる。

ビジネスサイトは主として事業者を対象としたポータルであることから、実ビジネスに直結した情報が容易に獲られることが鍵となっており、ビジネスゲートウェイはそうした事業者のニーズに応えるためのコンテンツ上の工夫がなされているといえる。

### (3) 情報の集約

Web サイトが組織同様縦割りになっていると、企業があるサイトで必要とする政府（国、自治体）の情報を調べていて見つからない場合、その業務を管轄する行政機関を探し出した上で、そのサイトを見に行かなければならない。

カナダではビジネス関連の情報が「ビジネスゲートウェイ」に集約されているため、「ビジネスゲートウェイ」にさえアクセスすれば、国と自治体の情報がシームレスにカバーされた文字通りのワンストップサービスを受けることができる。

### 3. わが国におけるビジネスポータル現状と問題点

#### 3.1 ビジネス総合ポータル

前章にて見てきたように、カナダ政府サイトにおいては中小企業を中心としたビジネスを支援するために、ビジネスの視点から各種情報やサービスを統一的にまとめた「ビジネスゲートウェイ」ポータルが構築されている。

これに対して日本では現時点、ビジネス向けの統一的なポータルサイトはなく、中小企業の経営をサポートするサイトや、ビジネスの創業を支援するサイトなどが、個々に構築されているのが現状である。

次に日本のビジネス向けサイトの特徴としては、「個々のサイトについてはそれぞれ特徴があり、またユーザインタフェース等工夫されている」といえる。詳細な内容は次項以降を参照して頂きたいが、例えば「ファイナンス」関係の各サイトは、中小企業向けに分りやすくユーザフレンドリーなサイト構成になっている、また「技術情報」関連サイトは充実した情報を提供している、等である。

しかしながら全体として見れば、個々のサイトが乱立しており、サイト間での連携、統一性はとれていない（例えば「会社設立」に関する J-NET21、ドリームゲート、創業ナビなどの複数サイトが存在）。

また利用者からの視点でのナビゲーションが弱く、利用者は自分の求める情報・サービスに関する、ある程度の事前知識や、どのように情報・サービスにたどり着くかを知っている必要がある。

またビジネス側の視点から包括的にナビゲーションするサイトがないため、利用者からはどこにどのような情報・サービスがあるか知るすべがなく使い勝手が悪い。

以上を総括すると日本のビジネスポータルは、個々のサイトとしては特徴のあるものが現れてきているが、利用者視点にてビジネス全体を、あるいは個々をナビゲーションすることに欠けるため、全体としては使い勝手が悪いのが現状といえる。



## 3.2 サービス別に観るビジネスポータル

### 3.2.1 会社設立

#### (1) サービスの概要

日本における会社設立のためのサイトは、官民合わせると相当な数に上る。この背景には、最低資本金規制特例や各種創業助成制度に充実に代表される、政府の創業促進政策があると考えられる。

ここでは、「J-NET21」「ドリームゲート」「創業ナビ」という3つの会社設立ポータルを例に、日本の会社設立ポータルの現状を考察する。

##### ① J-NET21(<http://j-net21.jasmec.go.jp/>)

J-NET21は、中小企業総合事業団が運営する、公的機関の支援情報を中心に、経営に関するQ&Aや数多くの企業事例などが簡単に調べられる中小企業の経営を全面的にサポートするためのポータルサイトである。

##### ② ドリームゲート(<http://www.dreamgate.gr.jp/>)

「DREAM GATE（ドリームゲート）」とは、夢を追うすべての人に、やりたいことをやる道として会社員以外にも独立・起業という道があることを知ってもらい、同時にその挑戦を様々な形でサポートするサービスの総称で、当サイトは起業するときの心構えや事業計画の立案方法等について詳細なサービスを提供している。

##### ③ 創業ナビ(<http://www.sogyo-navi.jp/>)

「創業ナビ」は、本格的な情報化社会の実現に向けて、これまで手続機関ごとに行われていた「創業に関する各種情報収集や手続」を、組織の壁を超えて一元的に行えるようにすることを目的として設立されたポータルで、オンラインで会社設立の申請手続ができる。また、ナビゲータ機能を使用すると、簡単な質問に答えるだけで必要な申請書類の一覧を表示することもできる。

#### (2) 特徴

##### ① J-NET21

このサイトの特徴は、会社設立に限らずビジネス全般に関連する情報や支援施策を収集・提供している点にある。会社設立に限って見ると、事業計画の策定方法の講習、事業計画策定ソフトの提供、事業計画の診断等事業計画の策定支援、会社設立に関するFAQ集の提供、ベンチャー企業成功のポイント、補助金や助成金の案内等、行政が提供する支援施策の案内が中心である。

##### ② ドリームゲート

このサイトの特徴は、企業の志がある者にどうすれば会社設立（独立）することが

できるかについて、12のポイントに分けて分かり易く説明している点にある。また、先輩企業家の成功事例を通して、会社設立ポイントの具体化を図っている。全般的に講義の形態をとっていることから、高学歴者や学生には分かり良い。

### ③ 創業ナビ

このサイトの特徴は、実際の会社設立時に必要となる申請手続について官民の別なく具体的に解説していることと、オンラインで直接申請手続ができることにある。

## (3) 提供されるサービス

### ① J-NET21(<http://j-net21.jasmec.go.jp/>)

当ポータルコンテンツは、以下の「**カテゴリーから検索**」「**企業情報を探す**」「**事例を探す**」の3つの分類で整理されている。

#### ☐ カテゴリーから検索

- ・創業・ベンチャー    ・新事業・技術    ・資金調達    ・経営改善・相談
- ・法律・税    ・取引・提携    ・雇用・労務    ・IT活用
- ・人材育成    ・環境対策    ・小売商業    ・国際化
- ・ビジネス情報    ・支援機関リンク    ・白書・調査・統計
- ・再生支援    ・集計    ・お役立ちリンク集

#### ☐ 企業情報を探す

- ・会社・機関情報    ・取引情報    ・新着情報

#### ☐ 事例を探す

- ・元気印    ・オンリーワン    ・IT活用    ・SBIR
- ・異業種交流    ・製造業    ・小売    ・ニューサービス
- ・調査事例    ・ITアドバイス    ・省エネ

上記メニューの中で会社設立のテーマに近いコンテンツと言えば、「カテゴリーから検索」の中の『創業・ベンチャー』である。そこで当メニューを選択すると、創業・ベンチャーに関する支援策情報が種々雑多に延々と一覧表示される。

当ポータルの「創業・ベンチャー」をクリックすると、創業・ベンチャー関連の施策情報が最大漏らさず表示される。地域を絞り込んだとしても表示情報の多さに大差はない。この種のコンテンツの多さでは、この類のポータルとしては間違いなく日本一であろう。それにしても同種の情報の何と多いことか。多様な機関・団体で同様のサービスが雑多に提供されている印象をもつ。そのため、情報が氾濫し過ぎて創業者や創業を志す者が、自分が本当に欲しい情報がどこにあるのか、探し出すのに苦労する。日夜会社経営に汲々としている中小企業の経営者が果たして情報を収集するのにどれほどの時間が割けられるであろうか。どんなに強力な検索エンジンを用意しても、情報が整理されていないと効果は半減である。

少なくとも支援施策を独立準備から廃業に至るライフサイクルの中のイベントと照

らし合わせて整理すれば、創業者や創業を志す者にとって、解り易く利用し易いものになるであろう。

② ドリームゲート(<http://www.dreamgate.gr.jp/>)

当ポータルコンテンツは、以下の「相談する」「参加する。仲間ができる。」「学ぶ。起業する。」の3つの柱からなっている。

□相談する。

- ・よくある起業・独立相談  
→その道の専門家が過去に受けたよくある質問・回答集
- ・起業・独立ギモン相談室  
→起業・独立に関する疑問に専門家が直接回答
- ・つっこめーる  
→起業・独立の思いを深化させるためのコミュニケーションツール

□参加する。仲間ができる。

- ・学生のためのドリームゲート  
→起業・独立を目指す学生専用の支援サイト
- ・DGメーリングリスト  
→ドリームゲートユーザ間のコミュニケーションの場
- ・DG-B S S掲示板  
→ドリームゲートユーザ間のコミュニケーションの場
- ・全国のドリームゲート拠点一覧

□学ぶ。起業する。

- ・起業・独立まるわかりガイド  
→独立準備の第1歩から会社設立までを12のポイントに分けて解り易く解説
- ・資本金1円で会社を設立  
→最低資本金規制特例の活用法を解り易く解説
- ・メルマガバックナンバー  
→3つのテーマでメルマガを発行。過去のバックナンバーも掲載  
『起業で夢を叶えた人物の紹介』『先輩起業家からのアドバイス』『The 不満総研；  
‘不’のあるところにビジネスあり』
- ・全国の支援策情報  
→全国各地の公的機関が提供する企業・独立のための支援策を紹介
- ・起業・独立セミナー情報
- ・起業家ブックフェア開催中
- ・全国の創業熟情報  
→商工会主催の創業塾開催日時等の案内

当ポータルコンテンツ構成は、起業・独立するための心構えとか事業を起こす際のポイントを、手を変え品を変え専門家や先輩起業家が講義する形を取っている。いわゆる商店主を手軽に輩出させるというよりは、ベンチャー企業家（俗に言うアントレプレナー）を育成・輩出することを目的に設立されているようである。

コンテンツ全般を通して起業学のすすめとの主旨が貫かれている。この点、カナダのビジネスゲートウェイがフランチャイズ店主を手軽に輩出することを目的の1つにしているのと大いに異なる処である。

当ポータルがビジネス専用ポータルを標榜する際の難点は、会社設立の手続が当ポータルより一切できない処である（現在申請書のダウンロードすらできない）。申請手続については、会社の形態（NPO／起業組合を含む）ごとに詳しく解説されているので、手続の流れは素人でも理解できるが、申請書の様式の説明がないため、実際に申請書を作成するとなると戸惑うことになりそうである。

### ③ 創業ナビ(<http://www.sogyo-navi.jp/>)

当ポータルコンテンツ構成は、以下の「How to 会社設立」等5つのコンテンツからなるが、目玉は、「手続きナビゲータ」と「ネット de 手続」の2つである。

#### ☐ How to 会社設立

##### ・会社設立までの流れ

→会社形態（NPO／企業組合を除く）を選択し、形態ごとに会社設立申請手続きの流れを説明

#### ☐ 手続きナビゲータ

##### ・ナビゲーション

→手続きナビゲーションの質問に答えていくと、設立する会社に必要な手続きや書類を選び出すことができる

##### ・手続一覧

→手続きナビゲーションで得たパターン番号から必要な手続きや書類を一括して検索できる。また、申請書のダウンロードも可能

#### ☐ ネット de 手続

オンラインで会社設立の申請手続きが可能（2月16日より試行開始）

#### ☐ 施策 info

##### ・支援施策情報一覧

→融資・保証、助成制度、税制、相談・研修・情報提供、法律のカテゴリーで各種支援策を一覧掲載

#### ☐ お役立ちリンク

・手続きに関するリンク      ・お買い物に関するリンク

・支援施策に関するリンク他の創業支援サイト      ・その他のお役立ちリンク

#### □ 会社をつくるコミュニティ

- ・掲示板
- ・プロに聞きたい

当ポータルの特徴は、「施策 info」や「会社をつくるコミュニティ」等、一部ドリームゲートと役割が重複するコンテンツもあるが、基本は会社設立の申請手続を官民の別なく解説、必要書類の検索・ダウンロードそしてオンラインでの申請手続を可能にしていることである。

「How to 会社設立」にしてもドリームゲートとは異なり、あくまで申請手続に絞って解説されている。惜しむらくは NPO と企業組合の設立手続が除外されていることである。この点については、将来の改善項目として取り上げたい。

当ポータルの目玉は、何と言ってもオンラインで官民含めた会社設立に必要な手続きを全てできることであるが、それを可能にしているのは手続ナビゲータの存在である。簡単な質問に回答するだけで申請内容が確定し、必要な書類が選定されることである。これは画期的なことである。

もし、このような手続ナビゲータが会社設立の申請手続以外の申請においても実現されたなら、申請者の負荷の軽減はもとより、審査者の審査効率も大幅にアップすることとなり、経済の活性化に大いに貢献するであろう。

#### (4) 評価

「会社設立」のテーマで3つのサイトを検分してきたわけであるが、3つのサイトそれぞれ提供しているコンテンツやサービスには相違があり、どれ1つとって見ても1つのサイトだけで利用者の要望（目的）を満足させることは難しいようだ。

これら3つのサイト以外にも全国には多種・多様な機関・団体が各々のミッションに応じて「会社設立」に関するコンテンツやサービスを提供している。全サイトを集めると「会社設立」に関するコンテンツだけで言えば、多分にコンテンツが重複していることを割り引いたとしても、カナダのビジネスゲートウェイにも優とも劣らないものがあるのではないだろうか。特にここ1～2年のコンテンツの充実振りには目を見張られるものがある。

惜しむらくは、これらサイトが毎年独自にコンテンツやサービスの提供を計画・実行しているため、多くのサイトでコンテンツやサービスが重複したり、類似のコンテンツやサービスが氾濫していることである。このことが利用者をして甚だ利用しにくくしている点である。例えばどんなに強力な検索エンジンを用意しても、否検索エンジンが強力であればあるほど大量の情報が表示されるため、絞り込む術を持たない利用者はお手上げになってしまうのである。結果、専門知識を持ったものしか利用できない、あるいは利用しないサイトになってしまうのである。

### 3.2.2 税金

#### (1)サービスの概要

日本における、ビジネスに対する税関係のサイトには、国税庁の「タックス・アンサー」、総務省の「地方税制」メニュー、各地方公共団体の税関連メニュー、各地の商工会議所、税理士会や法人会等のホームページがあり、最新の税制改正や特例措置等のトピックス中心に情報が提供されている。

しかしながら、いずれも、基本的な税知識と納税経験を前提とした個別事項の情報提供であり、それぞれの税目毎に、課税する側からの一方的な「お知らせ」という性格が強い。

カナダのビジネスゲートウェイのように、中小のビジネス（事業者）に特化して納税手続を包括的にガイドしているサイトは見つからず、納税者は必要とする情報を自ら検索する努力が求められる。この目的に最も近いサイトとして、J-NET21に「法律・税」メニューがあり税関連のサイトマップ（リンク集）が提供されているが、リンク先の殆どは各地の商工会議所や関係諸団体の断片的情報である。

#### (2)特徴

##### ①ねらい

ほとんどのサイトは毎年改正される各税目の改正点を正確に伝達することを最大のねらいとしている。例えば、総務省や各都道府県のサイトでは、現在、法人事業税の外形標準課税導入に関して重点的に解説されている。

また、各行政サイトでは納税意識向上のために税金の目的、統計、使途、等を解説しているものも多い。例えば、東京都のサイトでは独自の税である「宿泊税」の必要性を解説し、特別徴収義務者であるホテル等の理解を求めている。

反面、納税の具体的な手続を分かり易く説明したサイトは少なく、いくつかの地方経済団体等のサイトで初歩的な説明がされている程度である。一般的には、納税者側に一定の基本的知識があることを前提にしているサイトが多い。

##### ② 対象税目の範囲

国税各税目は国税庁ホームページおよび「タックス・アンサー」、地方税各税目は総務省・地方税制サイトおよび各地方公共団体ホームページでカバーしている。特にビジネス（事業者）を対象にしたメニューは用意されてない。

一部の地方公共団体ホームページでは、国税との関連を説明しているものもあるが、最終的には国税庁ホームページの参照が要求される。

また、いくつかの地方の経済団体ホームページでは事業者に係る国税・地方税をまとめて説明しているが、概要にとどまっている。

##### ③ 電子化への対応

申告書や税関連の申請・届出書のダウンロードサービスは、国税、地方公共団体の

各サイトで、それぞれの課税税目分が用意されている。国税庁ホームページでは国税の全税目が「届出書・様式」のメニューで提供されるため、約 1400 ある様式の中から必要な様式を探し出すのは困難を極める。各地方公共団体のホームページでも、地方公共団体が取扱う全手続の様式の一つとして提供されるケースが多く、国税と同様の困難さがある。

国税では、2004 年 2 月より所得税の電子申告サービスが開始され、個人事業者の青色申告も対象となっているが、そのガイドや操作メニューがなく、「確定申告書作成コーナー」の最後の手順として電子申告が説明されている。現在は一部地域に限定した運用であることから混乱を避けるために「電子申告」を表面に出さない配慮かも知れないが、電子申告は既に全面実施が確定しており事前の納税者へのガイドが望まれる。地方税でも法人 2 税の電子化は日程に乗っているにも係らず、納税者に対する事前説明や準備のガイド等が全く見当たらない。

### (3)提供されるサービス

#### (a)国税庁ホームページ

##### ①ホームページのメニュー

国税に係る手続ガイド、フォームのダウンロード、確定申告作成ナビゲーション等のサービスが提供される。タックス・アンサーへのリンクも用意されているが、「タックス・アンサーとは何か」を知って意図的に探さないと利用し難いメニュー配置になっている。

**確定申告書作成コーナー**

Web ベース対話型で確定申告書を作成できるサービス

**税務手続の案内**

申告書等の様式ダウンロードサービス

**タックスアンサーへのリンク**

図 I-15 国税庁のホームページ(<http://www.nta.go.jp/>)

##### ②法人税の申告に関するガイド

「税務手続の案内」から、「法人税」を選択すると次の画面が表示される。手続対象者の説明だけでは、自分が対象になるか否かが分からない。また、自分がどの様式をダウンロードすべきかの判断もつき難い。



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>【手続名】 法人税の申告（法人税申告書別表等）</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>概要</b><br>法人税の申告をする場合の手続きです。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>【手続根拠】</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>【手続対象者】</b><br>法人税法第4条及び第4条の2に規定される納税義務者                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>【提出時期】</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>【提出方法】</b><br>持参又は送付                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>【手数料】</b><br>不要です。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>【添付書類・部数】</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>【申請書様式・記載要領】</b><br> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) <a href="#">平成12年4月から平成13年3月の間に提供した法人税各種別表関係</a></li> <li>(2) <a href="#">平成13年4月から平成14年3月の間に提供した法人税各種別表関係</a></li> <li>(3) <a href="#">平成14年4月から平成15年3月の間に提供した法人税各種別表関係（平成15年3月31日以後終了事業年度分を除く）</a></li> <li>(4) <a href="#">平成14年4月から平成15年3月の間に提供した法人税各種別表関係（平成15年3月31日以後終了事業年度分）</a></li> </ul> <p>（注）平成15年3月31日決算の法人が使用する別表のうち、(4)に掲載されていない様式については、(3)に掲載されている様式を使用して下さい。</p> |

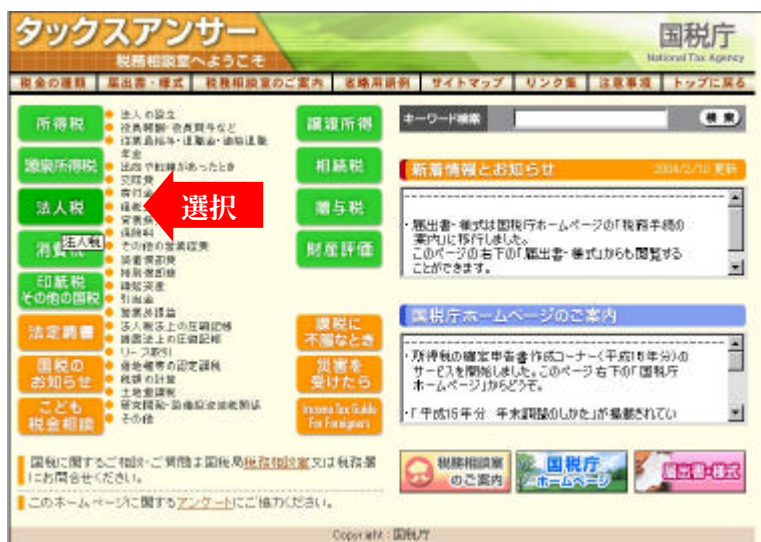
申告対象者の説明

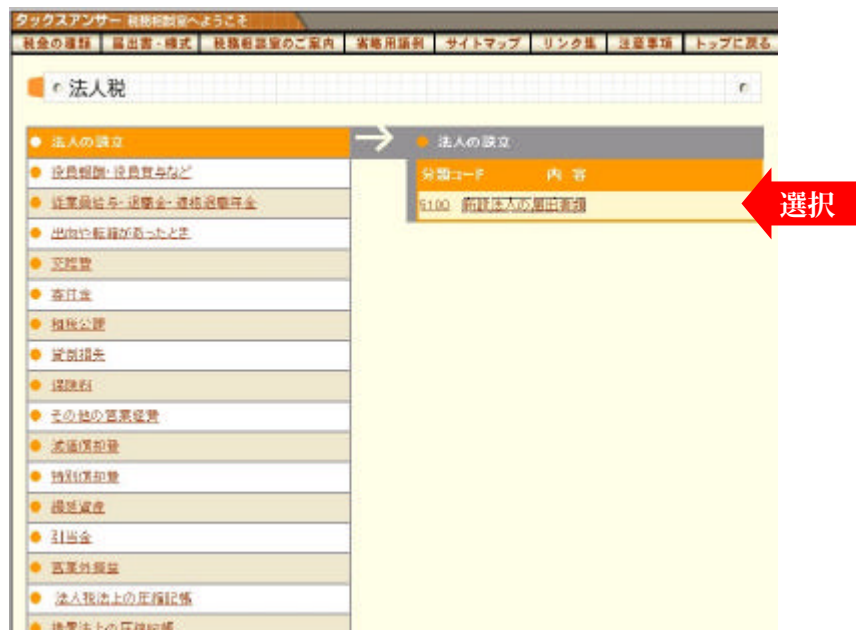
様式ダウンロード  
メニュー

図 I-16 法人税のページ

### ③タックス・アンサーのメニュー

国税庁が運用するタックスアンサーサービスでは、国税の各税目別に納税者の状況に対応した手続が説明されている。例えば、法人税についての展開は以下のとおりである。この例では法人税の申告手続だけでなく、法人の新設や事業所の開設や移転に伴う手続等、関連した国税局に対する手続についても説明されているが、法人二税の申告等地方税に関する手続については説明されていない。





タックスアンサー 税務相談室へようこそ Topに戻る

---

**No.5100 新設法人の届出書類** [平成15年4月1日現在法令等]

1 法人を設立した場合、納税地の所轄税務署長に次の届出書の提出をしなければなりません。

(1) 法人設立届出書。提出期限は、設立の日以後2か月以内です。この法人設立届出書には、次の書類などを添付することになっています。

- イ 定款等の写し
- ロ 設立の登記の登記簿謄本。法務局・出張所が電子情報処理によっている場合は履歴事項全部証明書
- ハ 株主等の名簿の写し
- ニ 合併等により設立されたときは被合併法人等の名称及び納税地を記載した書類と合併等が行われた日を明らかにする書類の写し
- ホ 設立趣意書
- ヘ 設立時の貸借対照表
- ト 法人が連結子法人である場合には連結親法人の名称及びその納税地を記載した書類

(2) 給与支払事務所等の開設届出書。提出期限は、事務所等を開設した日から1か月以内です。なお、給与等の支給人員が常時10人未満であるときは、「源泉所得税の納期の特例の承認に関する申請書」を提出し、承認を受

図 I-17 タックス・アンサー

## (b)地方公共団体のサービス事例

### ①北海道の事例

北海道では「北海道の税金を良く知ってもらうページ」を設けて道税の概要を包括的に説明しているが、申告等の手続ガイドのレベルには至っていない。メニューは税目毎であり納税者タイプ毎に整理されてはいない。また、税の手続に関する様式ダウンロードサービスは他の手続と独立して提供され、納税者にとっては分かり易い。

北海道の税金を良く知ってもらうページ

二セ徴収

**トピックス**

- 04/ 2/24 電話加入権全道一斉公表のお知らせ
- 04/ 2/20 自動車税に係る住所変更手続及び運輸支局への登録手続について(札幌北道税事務所)
- 04/ 2/ 4 不動産公表のお知らせ(札幌南道税事務所)
- 03/12/24 消費税の改正及び国税局・税務署からのお知らせ
- 03/12/17 二セ徴収職員にご注意を！
- 03/12/ 5 北海道社会貢献賞(納税功労者)表彰式が行われました！
- 03/11/28 全道一斉休日・夜間納税窓口開設のお知らせ
- 03/11/18 平成15年度電話加入権公表計画表(札幌中央道税事務所)
- 03/10/10 札幌中央・北・南道税事務所及び小樽道税事務所合同で電話加入権の公表を実施します！
- 03/10/10 札幌中央・北・南道税事務所及び小樽道税事務所合同で電話加入権の公表を実施します！
- 03/ 9/29 全道一斉に給与差押えの予告をします！
- 03/ 9/ 9 第18回全道中学生の税をテーマとしたポスター募集のお知らせ
- 03/ 9/ 9 法人事業税への外形標準課税の導入について
- 03/ 8/12 台風10号に関する道税相談はこちらです。
- 03/ 7/ 1 不正軽油の一掃に向けて
- 03/ 4/ 7 平成15年度自動車税税率表を作成しました
- 03/ 1/17 平成15年度主な地方税制改正
- 02/11/22 個人住民税のお知らせ 一市町村との一斉共同催告を実施します
- 01/12/28 平成14年4月1日から自動車税・自動車取得税申告書(報告書)が変わります
- 01/12/11 平成14年度から自動車税が変わります(積雪軽減措置の廃止・グリーン化について)
- 01/ 5/30 北海道不正軽油防止対策協議会を設置しました

インターネットによる納税相談コーナー  
自動車税に関する問い合わせ

二セ徴収職員にご注意を！

過去の履歴へ

「北海道らしい地方税」のコーナー

**メニュー** このホームページは平成15年4月1日現在の法律等に基づいて記載されています。

- 道税の概要  
・道税の項目ごとの概要です。
- 自動車税住所変更届  
・インターネットでの変更ができます。
- 道税の納税  
・税金を納める場所や納税証明などの情報
- くるまとぜいきんの話  
・自動車税がわかる。
- 道税の軽減  
・こんなときは税金が軽減されます。
- 税額計算シミュレーション  
・自動車税、住民税、個人事業税、不動産取得税。
- 道税のQ & A  
・お問い合わせの多いものを掲載。
- 申請用紙の提供  
・申請書などの用紙を提供します。
- わだしたちの生活と税  
・中学校の公民の授業に役立ちます。
- ポスターギャラリー  
・税のポスターをごらんになれます。
- 道税条例  
・道税条例を掲載
- 税務統計  
・道税の統計数値を掲載
- アンケート  
・ぜひご意見・ご感想をお寄せください。
- 支庁・道税事務所一覧  
・道税の窓口を周辺地図入りで紹介

<http://www.pref.hokkaido.jp/soumu/sm-zeimu/>

図 I-18 北海道の税金サイト



## ②東京都の事例

東京都では都税に関する独立したページを用意して、納税者の視点でメニューが提供されている。また、都税だけでなく関連する国税についてもガイドされており、利用者にとっては分かり易い構成である。このページの他に、都独自の法定外目的税である宿泊税について個別のページで説明されている。



<http://www.tax.metro.tokyo.jp/book/guidebook2003/index.html>

図 I -19 東京都の税金サイト

(c)J-NET21

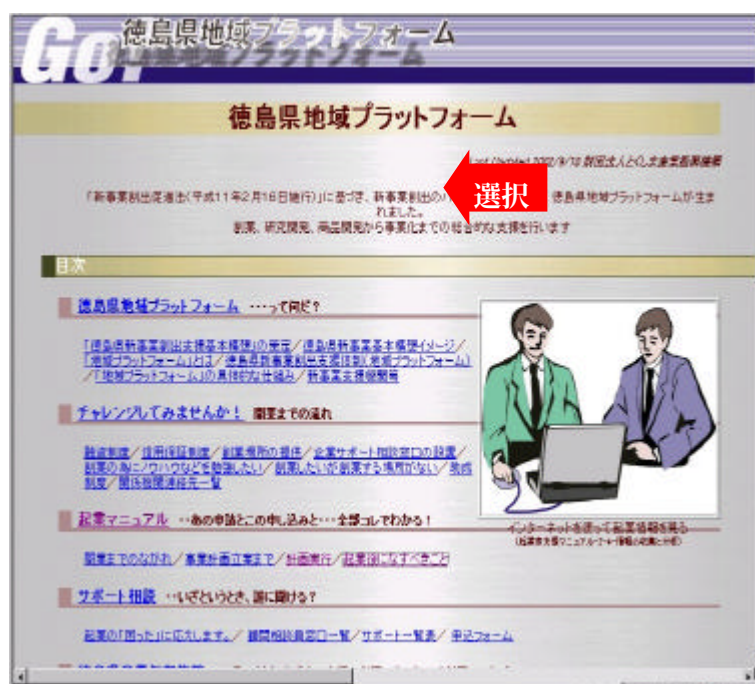
中小企業総合事業団が運用する J-NET21 のサイトでは、中小企業の視点から納税に関するガイドを提供する目的で「法律・税」のメニューが用意されている。このメニューに対するコンテンツは J-NET21 が独自に用意したものではなく、商工会議所等、各地の経済団体のホームページに掲載された税に関連したページにリンクする形態となっている。したがって、利用者が必要としているコンテンツであるか否かはそれぞれのページにリンクしてみないと分からない。



図 I-20 J-NET21 の法律・税のページ

(d)地方経済団体のサービス事例（財団法人とくしま産業振興機構の事例）

各地の商工会議所等の経済団体では参加会員への情報サービスの一環として事業者に関する税についての情報を提供している。その内容は税務相談、FAQ、等個別のケースについての説明が多いが、少数であるが起業家を対象として事業に関する税制を体系的に説明した例もある。その一例が財団法人とくしま産業振興機構のサイトで、起業手続のガイドの一環として国税、地方税を包括的に取り上げている。説明事項も法人事業者と個人事業者等、利用者の視点で整理して提供している点も分かり易い。



<http://www.pf.our-think.or.jp/index.html>

| 2 法人事業の場合 |                                                   |                                 |
|-----------|---------------------------------------------------|---------------------------------|
| 税金の種類     |                                                   |                                 |
| 税金の種類     | 納付の内容                                             | 納期                              |
| 法人税       | 法人税の納付<br>・法人税の納付<br>・法人税の納付<br>・法人税の納付           | 申告書の提出した法人は、その申告書の提出期限までに法人税を納付 |
| 市町村民税     | 法人の資本等の金額によってかかる均等割と、法人税の税額によってかかる法人税割との2本立ての市町村税 | 市町村に申告・納付<br>決算終了後2ヶ月以内         |
| 法人県民税     | 法人の資本等の金額によってかかる均等割と、法人税の税額によってかかる法人税割との2本立ての     | 県税課に申告・納付<br>決算終了後2ヶ月以内         |
| 法人事業税     | 法人の行う事業の所得に応じてかかる                                 | 下記の法人県民税と併せて申告・納付<br>決算終了後2ヶ月以内 |

図 I-21 財団法人とくしま産業振興機構の事例

#### (4)評価

##### ① 納税者の視点でのガイドの欠如

カナダビジネスゲートウェイの「税」メニューは、国税、州税の統合的な手続を可能にするワンストップ化を実現しているが、日本では国税と地方税を事業者の視点で統合的にサービスしているサイトはない。国税庁にしても総務省や地方公共団体にしても管掌外の税目について情報提供することは難しいのであろうが、納税者の立場からは最も基本的な要件である「税金として納付すべき全額の把握」が満たされていない。

また、ほとんどのサイトの情報提供は課税する側の論理で説明されており、一定の税務知識を前提とした個別的、断片的なガイドであると同時に、Need to Know に対する考慮がされていない。

##### ② 申告書等様式のダウンロードサービスの不親切

国税庁や各地方公共団体のサイトでは申告書等の様式ダウンロードサービスが提供されているが、ほとんど様式の一覧表に近い形で提供されており、誰が、どのようなケースで必要とする様式であるかの説明がされていない。納税者は様式の名称や手続を知っているという前提のダウンロードサービスである。カナダビジネスゲートウェイのように、納税者の特性やケース毎の手続のガイドに連携して必要な様式をダウンロードできるサービスにはなっていない。

また、国税の他に、事業所の所在する全ての都道府県、市町村のサイトをアクセスして必要な様式をダウンロードしなければならないという、納税者にとっては非常に不便な状況にある。

##### ③ 申告等税手続の電子化に対する周知不足

日本では税手続の電子化は 2004 年から所得税の電子申告が部分的に実施されたばかりであり、事業者を対象とした税手続の電子化は国税、地方税とも 2006 年以降の実施予定である。従って、現時点で申告等の手続について、カナダビジネスゲートウェイとの比較で評価することはできないが、少なくとも電子化に備えて、納税者に対して PKI 認証取得等の準備を周知するための情報提供は今から必要と思われるが、国税庁や地方公共団体のサイトにこのような情報は見当たらない。

### 3.2.3 規制・法規

電子政府の総合窓口からリンクされている法令データ提供システムにおいては、国内法令について、憲法、法律、政令、勅令、府令、省令、規則の内容を検索することが可能である。大きく二つのカテゴリーに分かれ、法令索引検索と法令用語検索のサービスがある。法令索引検索の中には、法令名の用語索引、五十音索引、事項別分類索引、法令番号索引の切り口からの検索が可能となっている。また、法令用語検索においては、検索対象法令、検索単位（本則中の条単位）、公布年月の範囲指定により検索対象を絞り込んだ上で任意の用語について関連法令を検索することが可能である。

このシステムは、総務省行政管理局において管理されており、法令の変更などについても随時更新されている。従って、法令調査における網羅性という点では、信頼できるデータベースツールであると言える。

一方、カナダのビジネスポータルとの比較においては、ビジネスを行っている様々なユーザの視点から法令調査を行いたい場合などのツールとしての簡便性においては改善の余地があるように感じられる。具体的には、カナダサイトに見られるような、ビジネストピック毎の検索や業界／業種別の検索は、日本のシステムにおいては事項別分類索引に対応しているが、法令名称や省庁の所管による業界の区切り、さらにビジネストピックが混在した事項設定となっているので、用途が明確でない場合には使いづらい面もありうる。特に、起業などの特定のビジネスシーンにおける検索などは想定されていない。ただし、電子政府における法令データベースの目的は多様にわかれるものであり、法律という専門的性格が強い分野であるので、法令サービスが目指すところの基準の置き方によって、その評価基準も違ってくる点は注意が必要である。



### 3.2.4 統計

#### (1)サービスの概要

ビジネスの切り口で統計情報に関してまとめられたサイトは見当たらないが、それに近いものとしては、下記2つのサイトがある。

■ J-NET21 (<http://j-net21.jasmec.go.jp/>) : 「白書・調査・統計」

■ 統計データ・ポータルサイト～政府統計の総合窓口～ (<http://portal.stat.go.jp/>)

#### (2)特徴

基本的なナビゲーション方法としては、2つのサイトともに分野別に情報がカテゴライズされており、利用者はその分野を選択して情報にアクセスする。

J-NET21は、地域（県）毎の情報にアクセスできることが特長であり、統計データ・ポータルサイトは政府統計情報が網羅されており、その情報に豊富な検索手段と表示手段が提供されていることが特長である。

しかしながら、ビジネスのイベントに即した形でのアクセス手段が提供されていないため、使いこなすためにはどのような情報があるかをある程度知っている必要があると思われる。

#### (3)提供されるサービス

ここでは以下のポータルを対象に、統計情報について考察する。

■ J-NET21 (<http://j-net21.jasmec.go.jp/>) 「白書・調査・統計」

■ 統計データ・ポータルサイト～政府統計の総合窓口～ (<http://portal.stat.go.jp/>)

##### (a) J-NET21 (<http://j-net21.jasmec.go.jp/>) 「白書・調査・統計」

J-NET21 のホームページにおいて統計に関する情報は、「白書・調査・統計」としてカテゴライズされている。ホームページの“検索”メニューより入り、“カテゴリから検索”で「白書・調査・統計」を選択することによりたどり着くことができる。



図 I - 22 J-NET21 の白書・調査・統計画面

このカテゴリは、9つのサブカテゴリ（白書、景況調査、新事業・技術、取引・提携、国際化、雇用・労務、IT、環境対策、小売商業）に分類されている。加えて、「都道府県別に絞り込んで表示」することもできる。

このカテゴリは、9つのサブカテゴリ（白書、景況調査、新事業・技術、取引・提携、国際化、雇用・労務、IT、環境対策、小売商業）に分類されている。加えて、「都道府県別に絞り込んで表示」することもできる。

地域については、各地の「商工会議所」、「中小企業振興公社」、「中小企業団体中央会」、「県」、「経済産業局」の情報へリンクする。また、全国ベースでは「JETRO」、「総務省情報通信統計データベース」などの情報にリンクする。

一応メニューとして、サブカテゴリ別、地域別に分類されており、また、地域の情報とリンクしていることは評価できる。

しかしながら、利用者がその利用目的に即して検索できるようなメニュー構成になっておらず、場合によってはメニュー全てをアクセスする必要があると思われる、今後改善の余地がある。

また、リンク先の情報が少ないのも気になるところである。リンクする情報が利用者にとって有効なものか、また過不足など今後評価が必要である。

(b) 統計データ・ポータルサイト～政府統計の総合窓口～



図 I - 23 政府統計の総合窓口

日本政府の統計に関する総合窓口が本サイトであり、各府省等の協力のもと、総務省統計局が運営・管理を行っている。

本サイトの特徴を以下に示す。

- 省庁別、並びに分野別に情報が分類されている
- フリーキーワード検索、省庁縦断検索などの豊富な検索機能をサポートしている
- 表作成やグラフ表示などのカスタマイズ機能をサポートしている
- ビジュアル（地図からの絞込み）などユーザインタフェースを向上させている
- 「統計GISプラザ」により、統計情報と地理情報システム(GIS)とを連携させて表示、分析ができる機能をサポートしている。

このように、豊富な検索機能や表示機能をサポートしている。

一応メニューとして、サブカテゴリ別、地域別に分類されており、また、地域の情報とリンクしていることは評価できる。

但し、情報が分野別になっていても内容的には J-NET21 と同様で、企業からの利用の場面を考えると、利用者が求める情報にたどり着くには相当慣れが必要と思われる。

#### (4)評価

各サイトとも、ナビゲーションなどそれぞれ配慮されている。しかしながら、ビジネスからの利用という観点では、カナダサイトと比較しても下記の課題がある。

- ビジネスのイベントに即したナビゲーションを提供し、容易に求める情報にたどり着けるようにする必要がある
- ビジネスを行う上での必要な情報を提供するという観点で、コンテンツの網羅性について検討する必要がある

今後、ビジネスを行って行く上で必要とする情報を効率よくアクセスできるようにするために、上記課題についての解決していくことが望まれる。

### 3.2.5 ファイナンス

＜参照サイト＞ 中小企業金融公庫、国民生活金融公庫、商工組合中央金庫

#### (1)サービスの概要

～政府系中小企業向け金融機関として、それぞれに特色を持ったスタイルで各企業からのニーズに応えており、その特徴に合わせたサイトの構成になっている。

#### (2)特徴

～それぞれの組織の規模に比例して、それなりの出来栄と感じられる。

コンテンツ内での連動性の格差には大きな違いが出ているものの、縦割り組織の影響が強い公的機関に近い組織であるが、中小企業の利用者向けにわかり易く、丁寧な内容構成になっており、比較的ユーザ・フレンドリーに仕上がっている。

#### (3)提供されるサービス

- ① 金用途や制度融資の内容に応じてチェック方式で最適な資金調達方法が検索できる機能は、どのサイトもほぼ備えており、提示された資金調達方法では、融資条件の設定による返済事例等の定型的な「ひな型」での照会が可能。但し、実需に沿った借入/返済事例や他の公的支援策などを使った際の具体的なシミュレーション等までの機能は無く、中小企業の本当のニーズには応えきれていない。
- ② 近隣支店の所在、具体的な申込み窓口や提携金融機関リスト等の紹介もあり、関連行政機関や公的組織へのリンクも一部ある。但し、具体的な連絡先は電話番号と住所のみで、電子メールでの問い合わせさえも不可能なサイトもあり、今後のシステムだけでなく、受入れ体制の同時構築が望まれる。
- ③ 一部サイトでは、電子的に申込みも出来ず、書面を出力して持ち込むか郵送しなければならない点等は、残された課題として今後認証方法なども検討しながら対応していくべきものと思料。

#### (4)評価

各サイト別では、比較的ユーザ・フレンドリーに出来ているものの、各サイトが完全に独立しているので、カナダのサイトに比較して、検索結果等の一覧方式での掲示が出来ず、結果として相互比較ができ無いため、中小企業の要望が高い「どの金融機関の、どの資金調達方法を利用した場合に一番メリットがあるか」は判定しにくく、今後はサイト間のシームレスな連動が望まれる。

### 3.2.6 雇用・労務管理

#### (1)サービスの概要

中小企業における課題の優先順位としては、今後、財務体質の改善を推進することによる組織体制のスリム化が考えられる（組織の適正規模）。限られた資源・資産の中で自社の「強み」を生かす形を取る差別化戦略を取っていく傾向が強くなると思われる。差別化戦略（コア・コンピタンス経営）を実践する中で、最も重要な要因とされるのは、事業計画、目標実行をするのは人材であるということである。

雇用・労務管理に関する業務は、かつての間接部署での位置付けとされてきた人事部や総務部が勤怠管理や給与計算の処理を目的とした役割であったが、今後、間接部門＝コスト部門と言った位置付けから、実際にどれだけ組織に貢献出来るかの尺度（利益率向上）を基準とした評価に変化する。

|          | 経営・財務                                                                       | IT                                            | 人事・人材                                                      |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| 経営層      | ? コスト削減・マーケットシェア拡大<br>? 変化の激しい環境に対応可能な組織とは<br>? 自社ポジショニング、コア・コンピタンスによる集中と選択 | ? 情報システム投資対効果<br>? 情報化に伴うリスクマネジメントの重要性        | ? 人材の有効活用、組織の適正化<br>? 組織生産性向上<br>? 次世代リーダーの発掘<br>? コア人材の育成 |
| マネジメント層  | ? 経営のスリム化に伴う人員削減<br>? 経営体質のディスクローズ<br>? コスト削減による雇用不安                        | ? 情報システムの有効活用（費用対効果）<br>? 自社発情報の拡販、他社との差別化の明示 | ? 評価基準の曖昧さ、能力評価基準の正当性<br>? モチベーションの維持・継続                   |
| 社員・スタッフ層 | ? 短期、中長期経営計画に伴った個人目標との乖離<br>? コスト削減による雇用不安                                  | ? 情報共有化に伴う管理体制の強化<br>? 業務効率化に伴う複合的職種の遂行       | ? 成果主義人事に対する評価基準の正当性<br>? 個人目標に応じられる人事制度の構築（複線型）           |

表 I-1 「経営層」「マネジメント層」「社員・スタッフ」別中小企業課題抽出課題一覧

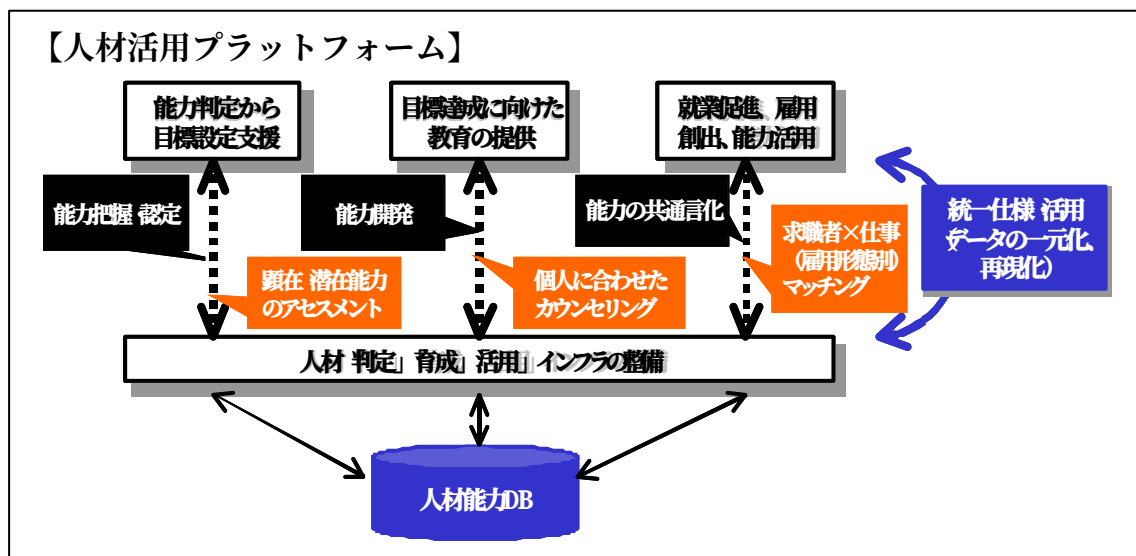
(2)特徴（「採用」から見た企業の雇用・労務管理）

労務管理の一端機能である「採用」活動から既存の求人・求職情報による職業紹介（雇用情報システム、ハローワーク）の問題点、スキル（知識、経験）のマッチングによる弊害を挙げてみると、

- ？ 専門性、知識の獲得度合と言った個人の経歴を中心に判断せざるを得ない  
⇨ 個人中心でのミッションに対しては成果を期待できるが、共同ワーク（組織力発揮）に関しては未知数
- ？ 若年、中高年を問わず、離職理由の項目に挙げられるのは、社内人間関係  
⇨ スキルを生かせる組織風土が提供できるか否かが課題
- ？ スキル（知識、経験）は一部、能力判断の指標として設定してあるが、判断者の解釈が多々影響する

雇用のミスマッチ解消には、企業側人材ニーズの掘り起こし・明確化や労働移動の支援、広域労働市場の形成などが考えられる。又、客観情報として再就職成功事例と失敗例など具体的情報を集積・解析し、能力評価事例などを基に有効情報を開示・応用する統合的な全国レベルでの情報の支援網の確立、評価機構の基盤的整備が必要と考えられる。

人材能力データの一元化を進め、「アセスメント」「カウンセリング」「マッチング」と言った一貫性のあるワンストップサービス（人材活用プラットフォーム）の整備が、個人への納得度を促し、企業側にとっては、採用後、雇用ミスマッチ解消への解決策である。





### (3)提供されるサービス

#### ①ハローワーク



図 I -25 ハローワーク(<http://www.hellowork.go.jp/>)

#### 【設立趣旨】

このホームページは、厚生労働省職業安定局が求人情報をはじめとする雇用関係の情報を提供し、求職者が自ら求人情報を検索することによって、求人・求職の結合を図ること等を主な目的としており、全国のハローワークで受理した求人情報のほか、ハローワークへの求職申し込み、雇用保険手続き等の各種手続き、各種助成金、ハローワークの所在地等についての情報を提供している。

#### 【評価】

- ・ 失業者の為に作られた情報サイトといった位置付け
- ・ 初めて失業された人へのノウハウサイトとしては利便性あり（ただ、各コンテンツの内容は、民間紹介会社や派遣会社と比べると見劣りはする感じが残る 一過性の情報提供）
- ・ 求人情報検索に関しては、就きたい職業、希望条件など本人の意思が明確な場合は検索機能が充実している感想だが、希望条件、その他本人意思が不明確な場合は不適（求人情報に関しては、全国ハローワークから毎日、情報更新されている）



## ②しごと情報ネット

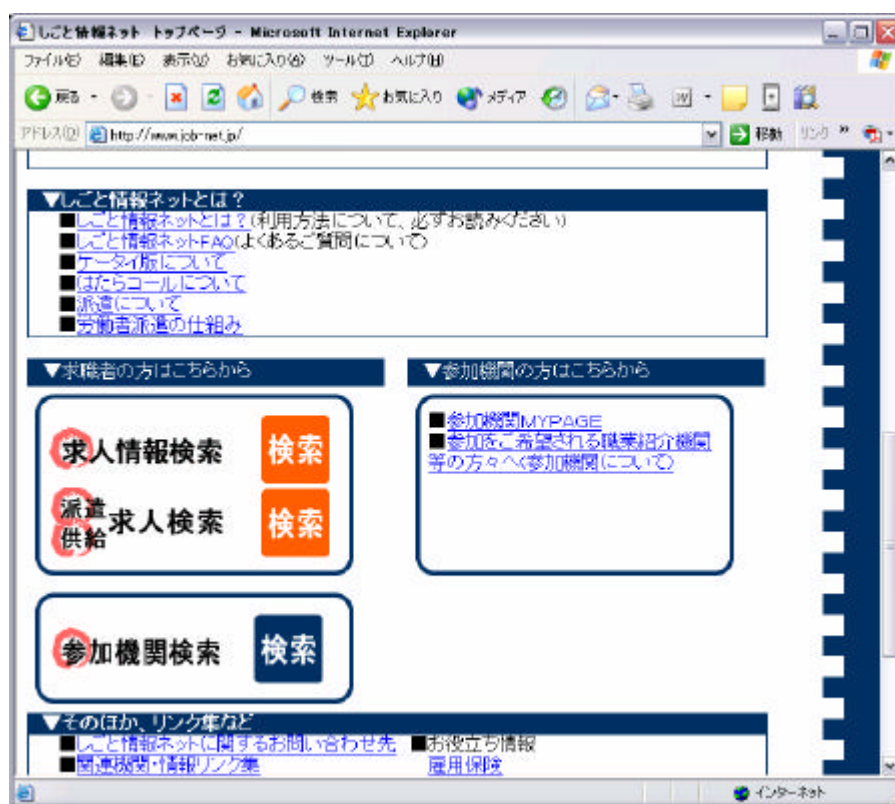


図 I-26 しごと情報ネット(<http://www.job-net.jp/>)

### 【設立趣旨】

しごと情報ネットは、民間職業紹介事業者、民間求人情報提供事業者、経済団体、公共職業安定所等の保有する求人・求職情報（当面は「求人情報」に限る。）から取り出されたインデックス情報をインターネットを利用して一覧、検索できるようにし、システムとリンクしている各機関のホームページを閲覧する等の方法によって、詳しい求人情報にアクセスすることのできるしくみ等である。

### 【評価】

- ・求人情報量は膨大
- ・膨大な求人情報から希望条件に沿った形でのナビゲート機能としては利便性あり（インデックス情報による絞込み検索やマッチング条件に沿った情報への詳細閲覧機能が特徴）
- ・仕事情報提供者（民間職業紹介・派遣事業者）を通じての就職活動が可能となるので、活動範囲が広がるのはメリット
- ・デメリットとして、企業側の膨大な応募者への対応や求職者側の自己キャリア申告によるミスマッチの可能性あり

### 3.2.7 輸出入

#### (1)サービスの概要

輸出入(貿易)に関する情報は、日本では、複数の官庁に分かれて存在する。たとえば、電子行政の総合窓口で‘貿易’をキーワードに検索すると、経済産業省・厚生労働省・環境省・外務省・内閣府・国土交通省・特許庁・林野庁・水産庁など各省庁の情報がヒットするが、貿易に関するポータルサイトと思われるページが見当たらない。

これは専門分野毎に省庁の役割が分担されており、貿易としてまとめるべき省庁が存在しないことに起因すると考えられる。

ここから、任意の分野での輸出入を行っている場合に、事前の所轄に関する知識を元に必要な規制などの情報を得ることは可能だが、分野等を問わず新たに輸出入(貿易)を開始しようとした場合、必要な情報を得ることが困難な状況にあると考える。

#### (2)特徴

全体概要に示した通り、輸出入に関する情報は、各々の規則・規制を監督する省庁および情報提供を行う関連機関毎にそれぞれで提供されている。

各情報の提供方法・形態、情報へのアクセス方法は様々であり、各団体が主体として行っていること、行うべきことの役割に沿って、整理・提示されている。個々の情報源自体は、アクセスの容易さ・分かりやすさを志向しているが、利用者がその情報に至る過程が存在していないため、全体として整理されていない印象が強い。

経済産業省では、輸出入の許可・承認に向け、電子的なワンストップサービスを目指した貿易管理オープンネットワークシステム(JETRAS)を開発・運用されようとしているが、これはカナダサイトにおけるCBSAの機能の一部と考えられ、関連するマーケティング情報や規制に関する情報を一元化して提供するポータルサイトの役割を担うものとして指向されていない。従って、これも個々の情報提供の中での、最適化を図るものとして考えられ、輸出入に係わる情報公開の全体最適を目指した取組ではないと考える。

#### (3)提供されるサービス

ここでは以下のポータルを対象に、輸出入(貿易)に関する情報収集について考察する。

■経済産業省ホームページ (<http://www.meti.go.jp/>)

■日本貿易振興機構 (<http://www.jetro.go.jp/top-j/>)

(a)経済産業省ホームページ



図 I-27 経済産業省ホームページ

経済産業省のホームページでは、関連する制度・政策、統計情報などが、分類されている。この中で輸出入（貿易）に関しては、「対外経済政策」にカテゴライズされており、その中の「貿易／貿易管理」を選択する。



上の画面に遷移し、関連機関へのリンク、政策情報が表示され、輸出入に関する情報の検索ができる。内容としては、輸出入に関する手続きなどについて制度としてのトピックスが併記されている。

しかしながら、実際に貿易を開始するための手続きや、ここに表示されていない制度・規制の存在がわからない。貿易全般の中での各情報の位置づけなど分かりやすさに乏しいと思われる。

(b) 日本貿易振興機構

輸出入に関する情報として、日本貿易振興機構（JETRO）のホームページを検索してみた。



図 I-29 日本貿易振興機構（JETRO）のホームページ

ホームページは、大きく以下のカテゴライズがされている。

■ 海外の経済／産業情報が欲しい

各国との取引を行うための関税・規格・制度情報を検索でき、関連する情報サイトへのリンクもできる

■ 海外の企業と取引したい

注意情報や見本市の情報などの他、海外市場・企業の信用調査なども簡易に行うことができる

■ 日本の経済／制度情報がほしい

日本の貿易収支などの統計情報の参照、日本のマーケットリポートなどが検索できる。

■ JETRO について

JETRO の概要・事務所などの所在情報の調査ができ、関連機関とのリンクができる。

輸出入の実施に向けた各種の情報検索ができる。また、カテゴリーの切り分けは、必要な事項に分類されており、分かりやすい反面、輸出入を行うための手順が示されていない。

また、各情報の中で東南アジアに対しての情報の比重が非常に高くなっている。

これらは JETRO の本来の役割・位置づけからくるものと考えられるが、貿易を行うためのポータルとしては、不十分と考える。

#### (4)評価

(3)に示した通り、一部のホームページを利用し、情報の検索を行ってみたが、(2)に示した通り、個々の役割における情報へのアクセスの容易性が図られているが、全体としての輸出入に関する情報検索はできない形になっている。また、各ホームページでは、関連情報へのリンクなども示されておらず、新規輸出入を始める場合に、必要な情報を得られるポータルサイトの役割を果たすものではない。

カナダのビジネスゲートウェイに見られる様に、輸出入に関連した情報が総合的に提供され、必要な情報へのアクセスが容易であることが、輸出入を通じた事業促進につながると考えられる。

必要な情報を組織横断してまとめ、総合的な情報提供を行う取組が、必要と考える。

### 3.2.8 研究開発

#### (1)サービスの概要

日本における研究開発関連情報は、その内容によって個別に提供されている。大きく、

- 技術そのものの情報、特許情報
- 技術開発や導入支援などの情報

に分けることができる。また、技術戦略や海外戦略などはそれぞれを扱うサイトを検索必要がある。

#### (2)特徴

技術そのものについては、特許や産業技術総合研究所などを始めとして、その内容について比較的詳細な情報を得ることができる。

技術開発や導入支援情報は、各種サイトが立ち上がりつつ状態であるといえる。利用者は、基本的に検索エンジンなどで探すことになる。

#### (3)提供されるサービス

ここでは、特許庁、テクノナレッジ・ネットワーク、産業技術総合研究所の3つのサイトについて、メニュー構成とサービス例を紹介する。

##### ①特許庁

メニュー構成は次の通り。制度の紹介、手続き、資料（含む特許検索）、Q&A など、利用者向けの情報とサービスが充実している。



図 I-30 特許庁ホームページ(<http://www.jpo.go.jp/indexj.htm>)

☆ 制度の紹介

☆ 出願から審査，審判，登録まで

☆ 特許庁の紹介

☆ 特許庁の取り組み

☆ 資料室

➤特許電子図書館（IPDL）

➤情報公開ホームページ

➤産業財産権関連法令

➤基準・便覧・ガイドライン

➤審議会

➤答申・報告書・講演録

➤各種統計

- ・ 重点 8 分野の特許出願状況
- ・ 産業財産権の出願及び登録の動向
- ・ 出願等統計（2003 年版）について
- ・ 技術分野別出願動向
- ・ 平成 14 年知的財産活動調査結果 . . .

➤その他参考情報

☆ クイックガイド

どのような情報をお探しですか

➤特許・実用新案に関して

出願制度の概要について知りたい

産業財産権とは？

特許とは，実用新案とは？

手続き方法を知りたい

出願から権利取得までの流れを知りたい

出願手続きをしたい

パソコンで出願できるようにしたい

審判，異議申し立ての手続きをしたい

国際出願制度を利用して外国へ出願したい

手続きに必要な料金を知りたい

手続方法の詳細について相談したい

どのような方針で審査を行っているのか知りたい

すでに出願されていないか，調査したい

ビジネスモデル特許について知りたい

特許に関する法令をみたい



出願件数登録件数など、統計情報を知りたい

- 意匠に関して
- 商標に関して
- 産業財産権情報の検索は

## ②テクノナレッジ・ネットワーク

中小製造業のものづくり支援のための技術情報サイト。公的試験研究機関等が提供する技術相談 Q&A データベースを中心とした情報収集を行っている。中小企業庁の委託により、産業技術総合研究所が運営。メニュー構成は次の通り。

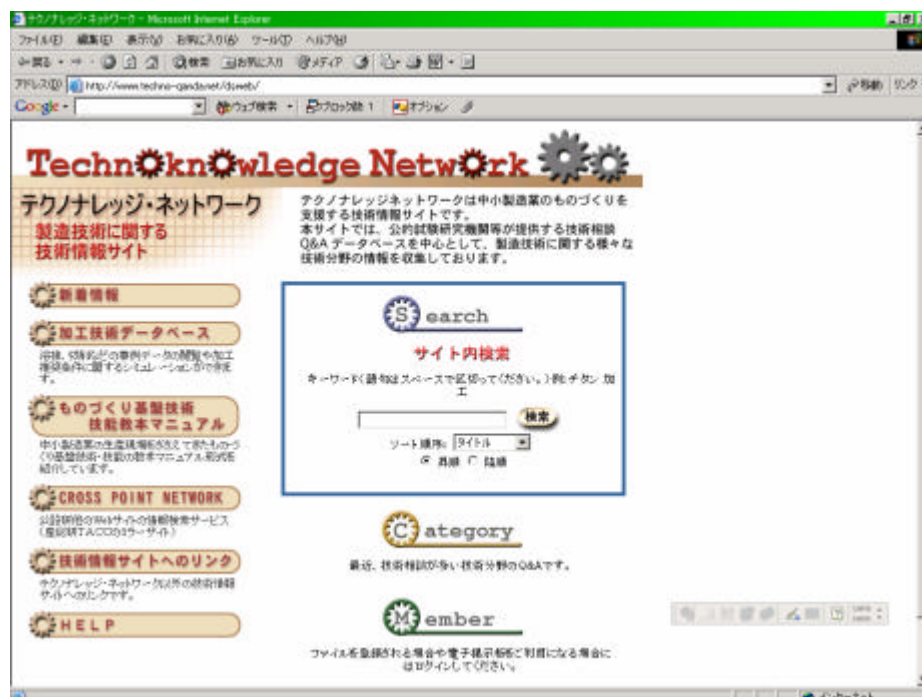


図 I-31 テクノナレッジ・ネットワーク(<http://www.techno-qanda.net/dsweb/>)

### ☆ 新着情報

### ☆ 加工技術データベース

- 加工技術データベースシステム（産総研ものづくり先端技術研究センター）
- 溶接データベース
- 電解研磨データベース
- 切削データベース
- 産総研中国センター関連の加工データ

### ☆ ものづくり基盤技術技能教本マニュアル

- PLC を使ったシーケンス制御回路のメンテナンス



- めっき治具並びにバレルめっきとその加工の実際
- シェルモールド中小造型に係わる技術・技能
- ファインセラミックス製造工程における化学分析処理技術
- プラスチック成型用金型（その１）
- プラスチック成型用金型（その２）
- プラスチック用金型製作の技術・技能マニュアル
- プレス加工用金型の組立・調整マニュアル（改正版）
- プレス加工用金型の製作に係わる技能（順送型の製作）
- プログレッシブプレス金型設計マニュアル

☆ CROSS POINT NETWORK

中小企業支援センター，公設試験研究機関などの技術情報 10 万件弱のサイトの検索ページ

☆ リンク

☆ HELP

③産業技術総合研究所

基本的に研究成果の公開サイトである。ただし、技術相談窓口やコラボレーションなど、利用者のための機能取り込みを模索している様子。



図 I - 32 産業技術総合研究所([http://www.aist.go.jp/index\\_j.html](http://www.aist.go.jp/index_j.html))

- ☆ 理事長挨拶
- ☆ 産総研案内
- ☆ 産学官連携
- ☆ 業務
- ☆ 組織
- ☆ 研究（分野）
- ☆ 基盤（地質・計量）
- ☆ 環境安全管理
- ☆ 調達情報
- ☆ 採用情報
- ☆ 技術相談窓口
- ☆ 情報公開
- ☆ データベース
  - 研究成果等
  - 発表論文等
  - 特許等
- ☆ コラボレーション
  - ベンチャー開発戦略研究センター
  - (NPPP) ナノプロセッシング・パートナーシップ・プログラム

#### (4)評価

カナダが、企業活動のための技術総合ポータルを立ち上げているのに対して、日本では個別の情報提供が中心となっている。個別情報については、ここで見たように比較的充実しつつあるといって良い。特許以外にも、学術情報センターにおける論文データベースなどが存在する。一方、総合ポータルについては立ち上げの動きすらないのが現状である。

また、特徴的な違いとして日本には関連情報が一切ないことがあげられる。たとえば、特許を例にとると、カナダでは事務所のリストがメニュー化されているが、特許庁のサイトではそのような情報は、リンクを含めてない。せめて、弁理士会などへのリンクが欲しいところである。また、海外情報についてもリンクが欲しい。

以上見てきたように、カナダでは技術情報の総合ポータルを構築・運営しており、利用者の立場からは価値が高いと考える。基本的スタンスとして、日本においても同様のサイトの構築をおこなうべきであると考え。ただし、技術情報は、変化がはやく新しい概念が登場したり、古い概念が不要になったりする。近年では TLO（Technology Licensing Office）や MOT(Management Of Technology)などの概念が出てきた。コンピュータ分野で

は、新しい分野の出現は日常茶飯事といってよい。このような世界の総合ポータルを人手で構築・管理するのは現時的ではない。そこで、全体像を検討し（情報デザインなどの手法が必要であろう）、静的な部分、動的な部分にわけてそれぞれのデザインをおこなうことを提案したい（動的な部分に関しては、検索エンジンやパーソナライゼーションなどを利用する必要があるだろう）。このような取り組みにより、世界に発信し得るポータルを実現できるのではないだろうか。

### 3.2.9 政府調達

#### (1)サービスの概要

日本には調達省のような政府調達を横断的に管理している省庁があるわけではないため、政府調達に関する情報は e-Japan 計画のシンボルとなっている e-Gov サイトをはじめ、いくつかのサイトに分散されて存在する。電子政府の総合窓口である e-Gov は e-Japan 戦略 II を受けてワンストップサービスを目指して 2004 年 1 月リニューアルされた。それは省庁横断の新しい試みではあるが、実際のところいまだ道半ばといった感がある。この章では、e-GOV 中心に、政府調達に関連するいくつかのサイトを紹介するとともにカナダ政府のサイトとの違いを考えてみたい。

#### (2)特徴

全体的な印象として最近作成されたサイトは、アクセシビリティにも配慮があり、フォントを工夫し、シンボルマーク、絵等を多用した非常に見やすい構成になっている。ただし、調達情報に関して e-Gov の持つ機能は各省庁へのナビゲーション（ただ省庁別にリンク先を表示している）機能にとどまっていて、情報や機能といった目新しさは感じられない。また各省庁にある調達情報は、官報に載っている情報を単に Web のコンテンツにしたものである。日本では、調達情報を基本的には規定の日数前に官報にて公示することが義務付けられている。その情報をできるだけ多くの業者に通知するために、いろいろなメディアにのせることは重要な施策であり、Web という情報メディアの性格上（検索を容易に行える等の特性）調達情報を多くの業者がいち早く入手する助けになっていると思われる。その観点からいえば、このような施策が政府調達に参加している業者にとって有益になっていることは疑いのない事実であろう。ただし、もし自分の持っている商品や技術が極めてすぐれていて、政府にも購入してもらいたいと考えた場合、政府の提供している情報はなかなかその方法を示してはくれない。

#### (3)提供されるサービス

##### ①e-Gov(調達情報 <http://www.e-gov.go.jp/link/provide.html>)

電子政府の総合窓口(e-Gov)は、各省庁が提供している行政情報を国民の皆様にも有効に活用していただくため、総合的な検索・案内サービスを提供しています。2004 年 1 月 5 日にリニューアルされ、目的別のメニュー体系に変更された。この中で調達に関する情報は二つ提供されている。ひとつは「情報の種類で探す」カテゴリの中に、「調達情報」へのリンクがあり、もうひとつは「専門データベースの利用」のカテゴリから「調達情報提供（物品等の調達情報）」になる。

[illegible]

いは当然でも、半亡毎に提供され

貿易総合情報システム

調査情報  
日本貿易  
English  
有資格者一覧  
受付業務利用注意喚起  
速報に関するお知らせなど  
平成19年度定例報告会

貿易総合情報システム

— ようこそ 貿易総合情報システムへ —

(ご要望のメニューをクリックしてください)

ホームページ: http://www.tradeinfo.go.jp/ 日本貿易振興機構 (JETRO) 貿易情報システム

[illegible]

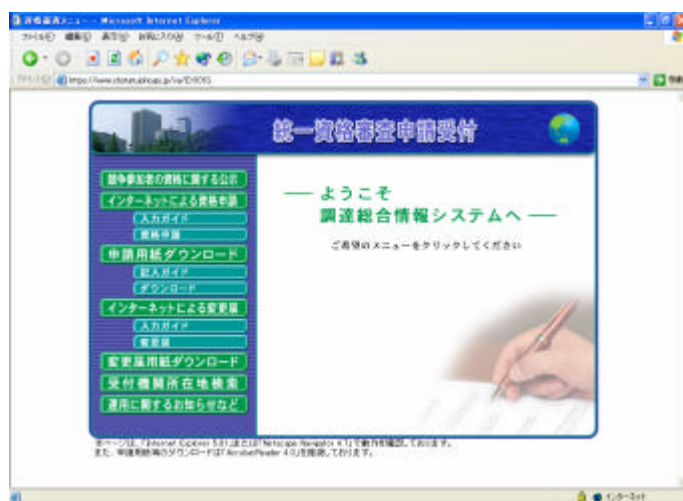
いかにしての情報が得られなか



システムそのものの機能は、政府との取引に慣れている業者にとっては利用しやすい(操作しやすい)ものになっているようであるが、どうしてもビジネスを支援している印象はもてない。

内容は各省庁が提供している  
物品製造関係の政府調達情報を  
まとめた総合データベース。有資  
格者の一覧と資格照会も可能に  
なっている。

## 「統一資格審査」



物品の製造等の一般競争（指名競争）に参加する者に必要な資格は、申請場所のいずれか1か所に申請すれば、13 省庁に共通して有効な資格（「統一資格」）の審査を受けられるようになっている。現在は平成 16 年度から 18 年度まで有効な資格審査を行っており、定期審査（3 年に一度行われる全体的な資格審査）は終了しているが、その後も随時受付を行ってい

る。ただし、この登録サイトは個別に存在しているため、(リンクをたどっていけばおのずとたどり着くものではなく、明確にこのサイトを探さなければたどりつけない)「調達情報提供(物品等の調達情報)」にも統一審査へのリンクがあるが、定期審査の情報を提供しているのみで、すぐにこのサイトへ飛べるわけではない。

「調達情報提供（物品等の調達情報）」と「統一資格審査」は相互に関係しているので、相互にリンクする方が自然だと思われる。（サイト提供者としては、統一資格審査が3年に1度であったり、そもそも新規の参加者が少ない為に、そのニーズを感じていないのかもしれない）



## ②JETRO の政府調達情報(<http://www.jetro.go.jp/top-j/>)

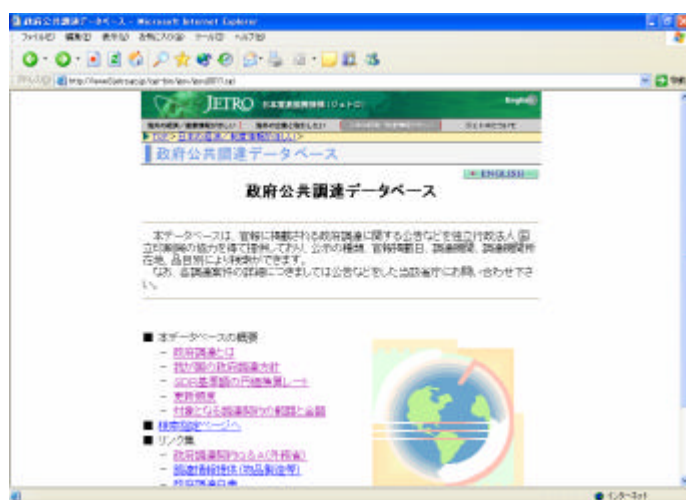


図 I-37 JETRO の政府調達情報

サービスとしてはこちらの方が充実しているように見受けられる。ただし、詳細の調達情報はやはり各省庁へアクセスして入手する必要がある、入札仕様書を含めた一次情報の入手への改善がのぞまれる。また、貿易振興がベースにある組織が作成したサイトであり、情報の質という意味では、カナダサイトに近いものがある。また、下記にある外務省の外務省日本の政府調達市場への参入の手引きへのリンクもある。

JETRO データベースは、官報に掲載される政府調達に関する公告などを独立行政法人 国立印刷局の協力を得て提供しており、公示の種類、官報掲載日、調達機関、調達機関所在地、品目別により検索ができる。対応している機関は、「政府調達に関する協定の適用を受ける機関」全体を網羅しており、省庁はもとより行政法人や JR なども含まれている。実際のサー

## 外務省日本の政府調達市場への参入の手引き



図 I-38 日本の政府調達市場参入の手引

府の調達方式の解説、気をつけることなどが解説されている。WTO の関係で外務省がこのような情報を提供しているのではないだろうか。非常に残念なのが、経済産業省などは国策として日本企業振興策などを検討しているのに、もっと政府向けのビジネスに関しても情報の提供を検討しても良いのではないだろうか

日本政府相手にビジネスを開始したい場合に参考とする、最も分かりやすい情報は、外務省にある海外の企業向けの「日本の政府調達市場への参入の手引き」ではないだろうか。外国の企業を想定して記述されているが、特に外国の企業と日本の企業において差異があるわけではなく、政府とのビジネスを行うために必要な準備、政

③国土交通省(入札情報サービス)および入札情報サービス(<http://www.ppi.go.jp/>)

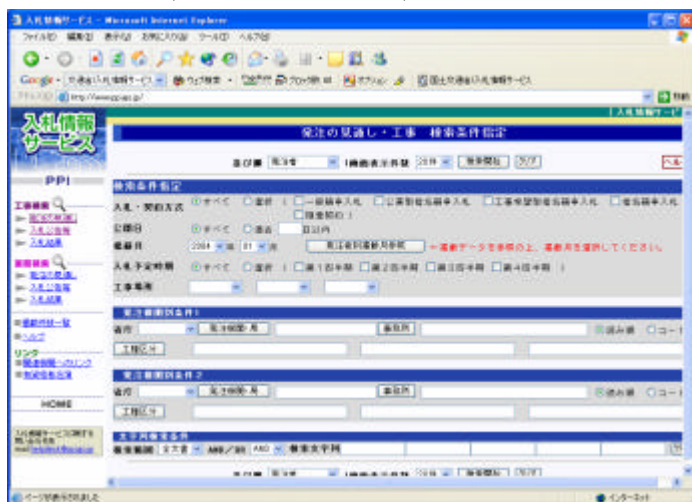


図 I-39 国土交通省入札情報サービス

検索ができる。公示の情報だけでなく、入札結果も検索できるようになっている。

国土交通省は国の公共工事の発注を中心であることから、昨今の公共工事に対する批判もあり、工事発注に関する改善への取り組みを行っている。情報提供の方法もいろいろ工夫しており、一定量の評価ができる。この入札情報サービスも、国土交通省地方整備局等が発注する建設工事および建設コンサルタント業務等のすべてを網羅しており、きめ細か情報

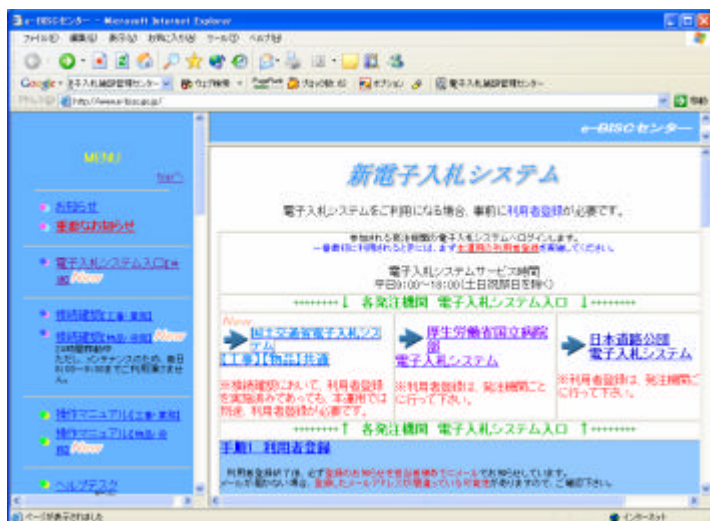


図 I-40 電子入札システム

入札にまつわる話題の中心は、このシステムを導入することにより「落札価格が平均でX%下がった」というものであるが、いわゆる応札者側の利便性に関するコメントをあまり聞くことができない。むしろ正面切って議論されないが、応札者側には批判があるのではないだろうか。現在の入札制度は長く親しまれたものであるが、コンピュータ社会になった今、本来の入札制度の目的や必要な要素を検討して、制度を含めて見直す必要があるのではないだろうか。またその際には、最も多く利用する応札者側に対しても広く意見を求めるべきではないだろうか

また電子入札に関しても早くから着手し、電子入札システムを広く自治体に広めるべく、国土交通省の外郭団体であるJACIC・SCOPEを中心に組みを行っている。ただし、国土交通省にとどまらず日本では制度を変えずにシステムを開発しているため、厳格な入札は行えるかもしれないが、使い勝手や、利便性の面を犠牲にしている部分は否めない。昨今の電子



#### (4)評価

カナダサイトを見回して感じられることは、「広く多くの業者を政府の調達に参入させ、透明性を確保し入札という制度をきちんと運営することを」明確なポリシーにサイトを構築していることである。外国人である私たちでさえ、カナダ政府と取引するために必要な情報をただひとつのポータルサイトを利用することで余すことなく入手することができる。新規参入を検討している業者に対してもできるだけ多くの情報を提供し、参入の機会を増やしていこうとする意図が分かりやすく伝わってくる。世界的に高い評価を得ているのは、単なる見栄えが問題ではなくこのようなポリシーに基づいて作成されているサイトであるからではないだろうか？

一方日本のサイトには、時には漫画チックなキャラクターを多用したりして、ビジュアルとしては見やすいサイトに仕上がっている。アクセシビリティへの配慮も考えられているようで、国民全体が情報にアクセスしやすいようにできている。想像ではあるが多額な費用がかかっているのではないだろうか。しかし、それは単に使いやすいといった観点での話である。もちろん利用しやすいというのは大切な要素ではあるが、中身が伴っていないければ、単に「きれいだね」で終わってしまう。e-Japan II 戦略に謳われる“利活用”が目指しているものはそのようなものではないはずである。「誰に」「どのような情報を提供するのか？」そのことをもう一度考える必要があるのではないだろうか。そのためには政府に調達制度に対するポリシーが明確になっている必要がある。

既得権を排除し、多くの人に調達に参加してもらうために提供する情報は今のよう形ではないはずである。昨今の電子政府の取り組みで話題になっている EA(Enterprise Architecture)もしかりであるが、重要なことは見栄えではなく、ビジョンであり、改めるべきことは内部事務も含めた仕事全体のプロセスではないだろうか。そのためには時に法改正も伴う必要があるかもしれない。しかしながら来るべき IT 社会をよりよく活用するためには、過去の呪縛にとらわれることなく、現状の仕事のやり方含めた改革が伴うべきなのではないだろうか。

### 3.3 今後の方向

これまで見てきたように、日本のビジネスポータルは、その試みが始まったばかりであるが、今後「e-Japan II」でいう「情報の利活用」を図り、また利用者へのシームレス・ワンストップでの情報・サービスの提供を実現していくためには、下記に示す事項を推進していく必要があると考える。

(a) ビジネスの視点から日本全体の情報をナビゲーションするポータルサイトの構築

利用者の視点に立ち、ビジネスに必要な情報やサービス全体を包括的にナビゲーションするとともに、利用者の属性や利用目的に従っての個々のナビゲーションを実現する。

(b) 利用者視点での必要な情報・サービスの洗い出しと整備

提供する情報やサービス自体も、利用目的の対応して必要十分なものになるように合わせて整備する（整備は各省庁 Web サイト側で行う必要がある）。

これにより、ビジネスを行うものが利便性や効率（利益）向上を本当に感じ取れるビジネス支援サイトを構築していくことができると考える。

## 4. ビジネスポータルに関するヒアリング調査

### 4.1 調査の概要

#### 4.1.1 背景と趣旨

本ワーキンググループ（WG）は産業振興策としての電子政府構築に向けた推進活動を行い、特に、中小企業経営に与える効果が高いと期待される「ビジネス支援サイト」に着目し、その充実にに向けた調査研究・提言を行ってきた。

本ヒアリング調査は、企業等を対象とした産業振興・ビジネス支援を業務とする各地域の経済産業省・経済産業局、商工会議所、企業を対象に、WG の研究成果であるカナダのビジネス支援サイト(Business Gateway)の調査成果を紹介するとともに、ビジネス支援及びビジネス支援サイトの現状についてヒアリングを行い、より有効な支援サイト構築へ向けた課題と展望を抽出した。

#### 4.1.2 対象一覧

以下の諸機関・団体・企業に対して、本 WG メンバーが直接訪問し、ヒアリングを行った。企業に関しては、当地の IT 導入でリーダー的企業及びキーマンを、各経済産業局を通じてご紹介いただいた。

**ヒアリング対象一覧**

| 対象機関等            | 日時                                  | 場所                      | 対象者                                                                                     |
|------------------|-------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 関東経済産業局          | 2003 年 12 月 4 日<br>(木) 13:30-15:40  | さいたま新都心合同庁舎 関東経済産業局 会議室 | 産業企画部 情報政策課<br>同 情報産業課<br>同 地域振興課                                                       |
| 浜松商工会議所          | 2004 年 2 月 5 日(木)<br>14:00-16:00    | 浜松商工会議所                 | 振興部 工業課<br>同 情報推進課                                                                      |
| 東京商工会議所          | 2004 年 2 月 10 日<br>(火) 15:00-16:30  | 東京商工会議所 会議室             | 中小企業再生支援部<br>経営・福利厚生支援部                                                                 |
| 中部経済産業局          | 2003 年 12 月 18 日<br>(木) 13:30-15:00 | 中部経済産業局 会議室             | 中小企業課、情報政策課<br>製造産業課<br>A 社 (CAD 関連ソフト開発)<br>B 社 (印刷業)<br>C 社 (制御盤・配電盤設計製造)             |
| 八王子サイバーシルクロード事務局 | 2004 年 1 月 27 日<br>(火) 15:00-18:00  | たましんブルームセンター4 階         | サイバーシルクロード 業務部他                                                                         |
| 近畿経済産業局          | 2003 年 3 月 11 日<br>(木) 13:30-16:30  | 近畿経済産業局 会議室             | 創業・経営支援課<br>製造産業課、中小企業課<br>情報政策課<br>D 社 (繊維・不動産事業)<br>E 社 (自動車部品製造)<br>F 社 (建設環境金属製品製造) |

表 I - 2 ヒアリングの対象先

#### 4.1.3 主要ヒアリング項目

経済産業局、商工会議所等の産業振興・企業支援機関に対して、主として以下の項目での意見を求め、また、こうした振興策・支援サイトの利用者である地域企業の経営者等から直接、その利用実態とニーズをヒアリングした。

(特に中小企業、ベンチャー企業、個人事業主を対象にした情報提供による支援策等)

①現在の企業支援策の全体像、及び、企業によく利用されている支援策について。

また、今後、望まれている企業支援策にはどのようなものがあるか。

②企業が行政機関に足を運ぶ頻度の多い内容はどのようなものか。

また、このうちネット化して非常に有効と思われる行政手続は何か。

※ 行政手続例：相談、報告、届出、調達、許認可、打ち合わせ、訴訟、起業、雇用、融資、等

③企業支援のために関係機関とのシームレスな連携（ワンストップサービス等）の工夫・計画について。(特に、行政機関との連携を含めて)

④企業支援に関する企業からの要望にはどのようなものがあるか。

※企業対象者に対しては、その現状、利用実態と要望を聞いた。

⑤企業にとってカナダのようなビジネスサイトはどの程度有効か。

もしこのようなビジネスサイトを構築するとしたらどの部局が対応可能か。

※運営方法に関する意見聴取を行った。

⑥電子政府全般についての意見・要望。

## 4.2 ヒアリング結果

### 4.2.1 サイト閲覧による概要評価

ヒアリングの前提として、各地方経済局及び商工会議所のサイトを閲覧して一次的な評価を行った。カナダと比較した際に以下のような評価がWGメンバーよりよせられている。

- (1) 地方局によってページ表現がバラバラである。  
(統一性はあえて不要と考えている可能性もある)
- (2) 記載内容が、事業や施策、制度といった単位で紹介されており、ハウツーや事例などの身近な分かりやすい記載が見当たらない。
- (3) トップページが新着情報やイベントの記載が中心。目的別の入り口が見つけない。
- (4) 施策等の詳細はパンフレットやガイドブックを見るように指示され、それはダウンロードできないため、取りに行くしかない
- (5) 2階層以降が主管組織のページにリンクされているようで、組織ごとに表現がまちまちのサイトが見受けられる。ただ、四国などはカテゴリー別に整理された入り口があり、比較的スッキリしていると感じた。
- (6) コンテンツはかなり充実したものがあり、今後は一貫した表現と構造の工夫が課題と思われる。表現は、行政用語ではなく民間の身近な問題意識に答えるということで、かなり工夫を要する。

#### 4.2.2 ヒアリング回答の概要

各ヒアリング対象からは、それぞれの実施する施策及び、活動の主目的である支援策や実施における実態や課題を伺うことができた。また、地域企業からは、活動の現状や支援への要望、IT/支援サイトの利用実態等のコメント、指摘をいただいた。

##### 1) ビジネス支援の実態

- (1)ビジネス支援を最も必要とする中小零細企業は、行政との接点が少ない。
- (2)情報収集はフェース・トゥ・フェース（人のリアルのつながり）が重視され、また有効であると考えられている。ネットやメールの利用率は低い。
- (3)支援実行の中心は、国ではなく、自治体、地方産業局、商工会議所レベル。  
支援を必要とする中小零細企業からは、電子政府ポータルは「遠い存在」と見られている。

##### 2) 「電子政府ポータル」の現状

- (1)カナダのような支援サイトがあれば便利であると評価された。
- (2)支援実施における広報・研修手段として、また、経営指導員による調査・統計利用、指導の補助ツールとして有効との評価があった。
- (3)ポータルサイトをただ立ち上げただけでは利用されない一方で、優良企業はネットを評価・活用する傾向にある。

##### 3) 「電子政府ポータルサイト」「ビジネス支援サイト」への要望

- (1)利用者視点に立った目的志向の情報提供形式の必要。
- (2)行政の縦割り越えた一気通貫の情報提供形式の必要。
- (3)利用メリット、インセンティブのある必要情報の提供。
- (4)自治体レベルの充実、民活による行政で不足するサービスの補完。
- (5)セキュリティ、プライバシー保護への配慮。

次頁以降にヒアリングにおける意見の概要をまとめた。

### ヒアリング回答の概要(1):経済産業局

| 機 関          | 項 目         | 電子政府ポータルにつ<br>いての意見                                                                                | 電子政府／業務/情報<br>ポータルサイトへのニ<br>ーズ                                                                                                                                                   | 各組織の支援の実態                                                                                                                                                                                | 各組織のポータルの利<br>用実態                                                                                      | 各組織のポータル(ホ<br>ムページ)の運用                                              | 良く利用する支援策又<br>はネット化すべき行政手<br>続き等 | 参考情報                                           |
|--------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------|
|              |             | ①検索エンジンの性能も<br>上がり、多様なサイトを<br>ポータルに集める必要が<br>あるか？<br>②ポータルの管理は責任<br>が伴う。誰がデータベ<br>ースを管理するのが課<br>題。 | ①広報・周知手段として<br>有効。②むしろ指導員が<br>利用したい。③中小企業<br>のニーズはアウトライン<br>情報。④TAOやJ-Net21な<br>どのサイトを高度化する<br>ことで対応可能か。⑤全<br>国共通モデル／ガイドラ<br>イン（標準化）があれば<br>有効。⑥省庁横断的な施<br>策のポータル。⑦重複は<br>整理すべき。 | ①ニーズ多様化。②企業<br>をまわり足で稼ぐ方法に<br>変化。③近年、県の予算<br>緊縮、独自志向から、経<br>産省が直接支援。④本省<br>はAll-Japan。産業局は<br>その施策を各エリアへ。<br>産業集積地域に重点。⑤<br>全国19の産業クラスター<br>プロジェクト進行中。広<br>域多摩の産学連携は「多<br>摩TLO(株)」などに発展。 | ①メルマガ、パンフレッ<br>トを併用。サイトは広知<br>ツール。②アクセスが多<br>いのは“お金関係”（補<br>助金、入札情報、資本金<br>特例の説明、等）。                   | ①掲載情報、リンク先情<br>報への責任からメンテナ<br>ンスが大変。②エージェ<br>ントによる検索が必要。            |                                  | ①「中小企業施策総覧」<br>②多摩TLO (www.tama-<br>tlo.co.jp) |
| 経済産業<br>局の意見 | 関東経済<br>産業局 |                                                                                                    |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                          |                                                                                                        |                                                                     |                                  |                                                |
|              | 中部経済<br>産業局 |                                                                                                    | ①カナダサイトで研修で<br>使用できる内容や、結果<br>がビジュアルに理解され<br>る内容は実用的（申請書<br>の書き方とか、WEB上で<br>自らプラクティクスとし<br>て使える仕組みは重要）<br>②国、県、市の横断的取<br>組みは是非進めるべき。                                             | ①例えば研究開発にして<br>もいろいろな団体で行っ<br>ており、経済産業省だけ<br>で完結しないので難し<br>い。②メールマガジンに<br>ついては経済産業省を越<br>えた枠組みで作成してい<br>る。                                                                               | ①申請書フォーマットへ<br>のアクセスが多い。共通<br>様式があればよいかと考<br>える。<br>②施策を発信。なかなか<br>見てもらえない。③外郭<br>団体ではHPに施策の一覧<br>を掲載。 | ①メンテナンスは問題。<br>完全にやると非常に稼働<br>がかかる。できるところ<br>がやっていくべき。<br>②カテゴリが大事。 |                                  |                                                |
|              | 近畿経済<br>産業局 |                                                                                                    | ①(士業との関連で) 行<br>政手続の初級・中級・上級<br>があれば、上級はプロに<br>任せるべき。それ以前の<br>レベルはサイト側でも対<br>応できる。                                                                                               |                                                                                                                                                                                          | ①統計資料をHP公開して<br>いるが、使いにくいとい<br>う意見。②退職された職<br>人は人材会社に登録して<br>いる。行政としては民間<br>を優先。                       |                                                                     |                                  |                                                |

注) 本表は、各インタビュー内容を事務局にて抽出・編集したものである。必ずしも各対象の全意見ではない。



## ヒアリング回答の概要(2)：商工会議所

| 機 関      | 項 目            | 電子政府ポータルについての意見                                                                                                                                               | 電子政府／業務／情報ポータルサイトへのニーズ                                                                                            | 各組織の支援の実態                                                                                                                                                     | 各組織のポータルの利用実態                                                                                                                                                                                                                                   | 各組織のポータル（ホームページ）の運用                                                                                                                   | 良く利用する支援策又はネット化すべき行政手続き等                                         | 参考情報                                                                               |
|----------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 商工会議所の意見 | 浜松商工会議所        | ①統一したガイドラインに基づく統合ポータルはありがたい。②利用者中心の発想で考えるべき。何がしたい、何が出来るかというアプローチでないと中小企業は入って行けない。③補助金等の仕組みを考えないと国が纏めるべき。④日本の行政サイトに特定の民間企業を掲載するのは困難。                           | ①バラバラに存在する支援サイトを一貫性のあるポータルにする努力は重要。                                                                               | ①入札について、発注者教育で手一杯。中小企業まで行政の手が回らない。ついてこれない企業がある。②Face to Faceの対応が必要だろう。                                                                                        | ①「ものづくりネット」（企業検索サイト）<br><a href="http://www.monodukuri.net/">http://www.monodukuri.net/</a> を開設。企業情報を掲載。民間主導で広域連携。②データ集めに苦労。浜松10%程度のカバー率。③手続きガイドンス情報を商工会議所で公開。<br><a href="http://www.hamamatsu-cci.or.jp/">http://www.hamamatsu-cci.or.jp/</a> | ①作るのには比較的簡単だが、その後の宣伝、メンテナンス、育成が重要。                                                                                                    | ①社会保険、調達関連、多岐に渡る届出・許可、道路使用許可等。②複数窓口の整理。③まずどのような手続が必要かを知らせることが重要。 | ①『中小企業助成等質疑応答集』の電子化が望ましい。②大阪商工会議所「The Business Mall」                               |
|          | 東京商工会議所        | ①カナダの起業情報サイトが充実とは、問題が既に定式化されているということ。創業支援を含む経営指導・経営支援がFace to Faceなのは、問題が文脈依存型で形式化しにくいから。②入門の定石は形式化。③優良企業はネットへの評価も肯定的。情報源の第1位はヒト。しかしネットも上位。④「電子政府の総合窓口」は調べ物用。 | ①まず、アウトライン情報が重要。②事業者には情報は必要。ただ、見ている暇がない。③HPを指導員が利用することは十分にありうる。④実際の企業活動では新規取引先の開拓にネットはさほど重要ではない。圧倒的にヒトを介した情報流通。   | ①a 公的補助金、b 会費収入、c 事業収入を資源として、支援事業・サービスを企業に提供。本部、23区支部、約150名の経営指導員を通じて提供。②支部の経営指導員はFace to Faceが中心。経営情報を本当に必要としている人々はメールを使えない。従業員数で、サービス業なら5人、製造業で20人といった零細企業。 |                                                                                                                                                                                                                                                 | ①PR手段：東商新聞（発行部数10万部）、セミナー（1000件）、ホームページ、メールニュース、ダイレクトメール、MXTVやラジオ、Fax、等。最も強力なのはFAX。②ホームページ、メールニュースは各部署が作成・発行。一般にホームページ情報は垂れ流しに近い。     |                                                                  | ①『中小企業施策要覧』（中小企業庁）は、指導員でもあまり見ない。記載されている施策自体が、国から東京都に下りた段階で名称が変わったりする。プロ用で素人には使えない。 |
|          | 八王子サイバーシロクロ事務局 | ①行政の省庁毎のなわばり争いはやめて欲しい                                                                                                                                         | ①情報支援サイトはこれ以上不要：リアルなサポートが必要。②中小企業が本当に必要としている情報のポータルを作るべき。③指導員向けに各省庁統計が一発で引けたら良い。④電子申請などは末端が使いやすいようにAll Japanにしたい。 | ①face to faceでの交流が必要。起業家には相談、心のよりどころが必要。②広域ではなくきめ細かい単位で。③行政がやるべき範囲は多くない。④中小企業はすぐにリターンが出ないとダメ。                                                                 | ①「ポータルを作る」というゴール設定でスタートしたが反対がでた。（ニーズは個別多様→ポータルで対応しきれない）                                                                                                                                                                                         | ①八王子市長の公約である産業振興の具体策としてスタート。②産産連携がターゲット。本当にやりたい企業の事業立上げ支援。③会員無料。国、市の出資で運営。3年程度の活動後、商工会議所などへ移管予定。④八王子目利き委員が相談にのる。ポータルの運営はOBなど知識をもった人が。 | ①所得税、確定申告から入るのがよいのでは。                                            |                                                                                    |

注）本表は、各インタビュー内容を事務局にて抽出・編集したものである。必ずしも各対象の全意見ではない。

### ヒアリング回答の概要(3): 地元企業

| 機 関<br>項 目 |                                    | 電子政府ポータルについて<br>の意見                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 電子政府／業務／情報<br>ポータルサイトへのニ<br>ーズ                                                                                                                                                                                                                                    | 各組織の支援の実態                                                                                                          | 各組織のポータルの利<br>用実態 | 各組織のポータル(ホー<br>ムページ)の運用                                                        | 良く利用する支援策又<br>はネット化すべき行政手<br>続き等                                                                                                  | 参考情報 |
|------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 企業の意<br>見  | 中部経済<br>産業局ヒ<br>アリング<br>への参加<br>3社 | ①カナダサイトは非常に<br>わかりやすい。②起業支<br>援策は官庁・団体様々に<br>あるが、一元的でわかれ<br>ばもっとよい。③セキュ<br>リティやプライバシー対<br>策に十分にコンセンサス<br>を取ってほしい。                                                                                                                                                                                                                                        | ①情報更新の期間がどん<br>どん短くなっている。<br>メールなどで情報を送っ<br>てもらう仕組みがあると<br>いい。②ネットと対面<br>(face to face) の棲み<br>分けが必要。②一目で比<br>べられたり連携して利用<br>できたりできると非常に<br>良い。                                                                                                                   |                                                                                                                    |                   | ①ワンストップを行うた<br>めのリアルな組織が必要。<br>ネット上のサービスをメン<br>テナンス。②提言<br>とかは商工会議所がふさ<br>わしい。 | ①助成金、低金利融資な<br>どの情報が欲しい。                                                                                                          |      |
|            | 近畿経済<br>産業局ヒ<br>アリング<br>への参加<br>3社 | ①カナダのサイトは使い<br>やすいだろうが、企業の<br>利益に直結しない限り使<br>わないと思う。②小企業<br>は国への届け出が少な<br>い。市町村レベルが多い。<br>縁遠く利用しない。②<br>起業支援策はあまり利<br>用していない。国の施策<br>に沿った支援策が主であ<br>り、中小企業のニーズに<br>あっていない。③国が<br>フォーム統一すれば一覧<br>できるので便利。④国や<br>行政の対応できるサービ<br>スには限度がある。民活<br>を取り入れ、行政と民間<br>で分けたら良い。⑤米<br>国では官がなにか作<br>るときは必ず民に意見を<br>聞く。日本では官に優秀<br>な人材が集まるため、民<br>の意見を聞き入れない傾<br>向にある。 | ①利用者メリットが必要。<br>②申請機会は少ない。電<br>話番号で参照できれば<br>よい。③地域特性<br>(地域の特徴、人材(従<br>業員)等)のFS(フィー<br>ジビリティ・スタディ)<br>が作れる情報が欲しい。<br>④規制や優遇策などが一<br>覧形式で見られ、さらに<br>比較可能であれば便利。<br>⑤国だけではなく、地方<br>自治体レベルの情報もほ<br>しい。⑥ものづくり企業<br>の間接費削減に貢献する<br>情報。モノづくりを元<br>気にさせるシステムにし<br>て欲しい。 | ①補助・助成では早期に<br>取り組んでいる企業に多<br>くのインセンティブを与<br>えるべき。現実はその逆<br>である。政府政策に協力<br>させるためには、企業に<br>対しインセンティブを提<br>供する必要がある。 |                   |                                                                                | ①登記情報や求人情報な<br>ど国が一円で情報提供す<br>べき。土業の仕事奪うこ<br>とになると思うが、既存<br>の権益を守りながらする<br>というのでは中途半端。専<br>門内容はプロに任せ、包<br>括や正確性をテーマとし<br>て民間に任せる。 |      |

注) 本表は、各インタビュー内容を事務局にて抽出・編集したものである。必ずしも各対象の全意見ではない。

#### 4.2.3 ポータルサイトの充実と活用に向けて

「電子政府ポータル」「ビジネス支援ポータル」も、インターネット・ポータルサイトという点で、民間の多様なポータルサイトと多くの点で共通である。その原理としては、①インターネットは通信・広報＝コミュニケーション手段である。②ポータルサイトは、目的の情報・機能へ行き着くための「道標」「電話帳」「地図」である、という点である。その上で、

- ① 製品としてのポータルサイトそれ自体の設計・設立（製造）
- ② ポータルサイトを周知させ、利用してもらうための活動（マーケティング）

を分けて考える必要がある。

#### 1) 必要情報が必要な人に利用価値高く提供される仕組みの必要性

地方経済局、商工会議所等へのヒアリングから明らかになったことは、政府ビジネス支援サイトが“何を目的に”“誰のために”提供されているのか、という点の明確化が極めて重要であるという点である。誰のためのポータルかというターゲット設定とそのニーズに訴求するサービスの提供が必要である。そのため提供側の論理ではない提供方法が求められている。

ヒアリングにおいて多く指摘されたことは、現在の政府系ポータルはコンテンツや構成が、省庁縦割りであったり、中央政府と地方政府の現場で表記が異なっていたり、といった“使いにくさ”を抱えているという点である。縦割りの行政組織・手続きがそのままポータルサイトに現れているため、目的の手続きや情報にいたるのに、相変わらずあちこち探しまわらなければならないということである。また、中央と地方で同じ施策が名称を変えて登録されるため、よほどの専門家でない限りは、その判別や利用が不可能であるといった、行政組織それ自体の問題点が指摘されている。同時に、我々が紹介したカナダのようなポータルサイトが実現されていれば使いたい、との意向も確認された。

#### 2) 国民・ユーザに利益・便益を提供するためのバックエンド改革

前項1)の課題への対処としては、まず、市民ニーズに基づいて“利用しやすいポータルサイトの構築”という「フロントエンドの改革」に着手することはもちろんである。しかし、ネット上での見やすさ、使いやすさをいかに改善しても、「バックエンドの改革」、つまりは行政手続きの簡素化や組織の統合といった業務改革が利用者の視点に立って行われなければ、決して利用価値の高い電子政府ポータルサイトは構築できない、ということである。

ワンストップ・シームレス・サービスの実現は、既に1990年代年央の行政情報化推進以来し唱えられてきたことではある。しかし、既存の縦割り行政を崩す迅速で一体的な行政サービスそれ自体が実現されることなく、市民本位・ユーザ視点の電子政府ポータルは、

行政職員にとっても、実現されないのではなかろうか。

こうした優良ワンストップサービスの例は、既にアメリカで 2001 年頃から見られた。例えばカリフォルニア州の州電子政府ポータル「マイ・カルフォルニア」。さらにワシントン州の「アクセス・ワシントン」。いずれも異なるアプローチではあるが、ワンストップ・シームレスな行政手続きを実現している。例えば、開業にあたって、カリフォルニア州では 20 以上の関連部署で手続きが必要だが、申請者は、個人アカウントを一度取得すれば、すべての行政手続きに、自動転載機能を使って、簡単に基本情報を転機できる。一方ワシントン州では、個人情報保護の観点から個人アカウントの使いまわしは避け、関連する 6 つの部署に、別々に提出していた書類を 1 つですむようにした。後者の方が抜本的行政手続き改革といえよう。

こうした手続き改革を伴わない、単なる既存の煩雑な行政手続きのネットへの焼き直しでは、到底、利用者をあつめることはできない。

### 3) 利用者実態に合わせたマーケティング（周知・リテラシー指導）の必要

特に地方の中小零細企業を対象にした場合、2003 年度の ECOM ビジネスモデル調査によれば、情報発信にインターネットを利用している企業の比率は、従業員 1000 人以上の大企業の 96.7%に比べて、300 人未満の中小企業では 69.7%に過ぎず、また、商取引へのインターネット利用も 36%対 25%前後と相対的に低い。また、特に政府からのビジネス支援を必要とする零細企業に到ってはさらに利用率が低い状況である。同時に、商工会議所の指導員が指摘するように、零細事業者は、ネットインフラを整備する資金的余裕とともに、それを利用するための時間的余裕がないことも指摘されている。

こうした中小零細事業者は、情報収集をフェース・トゥ・フェースに頼っており、個別事情の多様な変化に対応する必要がある、ビジネス支援においてはこうしたリアルの対応が有効であるとの指摘も受けた。

しかし、一方で、創業時の定型化された手続き指導やノウハウの提供にあたっては、インターネットによる初期周知も有効であり、さらに、フェース・トゥ・フェースの指導後の詳細情報の提供にネットを利用することも可能であるとの、指摘をいただいた。

また、ネット活用企業に優良企業が多いとの指摘があったように、HP やネットが、負荷なく、利用価値の高い情報の提供手段として適切に提供されれば、行政ポータルサイトもさらに活用されるだろう。まずは、HP の周知、さらには利用方法のオフサイトの活動と同期してのプロセス確立が求められる。商工会議所・経営指導員による相談プロセスでの活用、また、八王子の「ビジネスお助け隊」のような活動も一例と言えよう。

### 4) 地方自治体サイトの支援・充実

地方の予算削減状態において、市民のフロントに最も近い地方自治体ポータルが、なかなか普及できずにいる実態も指摘された。基本的に、県の施策は中央政府とは独立である。

しかし、実際は、予算、企画力、などの問題から、県は独自に政策を考えるのを躊躇しているとの指摘も受けた。これまでは、情報とお金を流して県にやってもらうことが多かった施策が。近年、県予算の緊縮、県の独自施策志向といった流れから、経済産業省のお金が直接企業に流れるようになりつつあるとのことである。その際、支援を受ける側の立場に立って、地方経済産業局、自治体、さらに行政を補う民間の活動の三身一体の相互連携と振興が望まれる。

## 5) サイトの運営方法・体制

さらに、運用に関しては、自立分散のインターネットにおいて多数のサイトにリンクをはることの行政責任の視点からする問題点・課題も指摘されている。その運用の負荷と責任である。HP 上のみならず大量のリンク先の情報の信憑性・正確性にまで責任が発生すれば、その維持に多大の負荷がかかる。

これには、米国の連邦政府ポータルサイト FristGov が参考となろう。衆人監視の透明性のもとでの運用は、利用価値による存続というマーケットメカニズムをその運営のドライビングフォースにすることで、否応なしにユーザ本位の品質向上がそのポータルサイトと運営組織の活動目標となり、品質が改善されつづけることになる。FristGov サイトは、ミシガン大学の優良ポータルサイト・ランキングにおいて Yahoo につぐ高位を占めた。大統領のイニシアティブ、市民本位で良いものは党派を超えてとにかく使う、といった米国特有の風土があつての成功の側面もあるとはいえ、既存行政制度と責任体制に強く拘束された日本の政府ポータルの高度化に、多くの示唆を含んでいる。

### <ご参考>

■多摩 TLO ([www.tama-tlo.co.jp](http://www.tama-tlo.co.jp))

■東京商工会議所 <http://www.tokyo-cci.or.jp/>

■浜松商工会議所「ものづくりネット」 <http://www.monodukuri.net/>

同 ガイダンス情報 <http://www.hamamatsu-cci.or.jp/>

■八王子 サイバーシルクロード

■電子公証制度：2002年1月15日から運用が開始されています。

[日本公証人連合会] <http://www.koshonin.gr.jp/TOPICS/topics11.htm>

[法務省] <http://www.moj.go.jp/MINJI/MINJI24/minji24.html>

## 5. あるべきビジネスポータルイメージ

### 5.1 「企業を元気にするビジネス支援サイト」試案

#### 5.1.1 企業経営者の声を形に

今回のヒアリング調査で取材した経営者の方々は、我々が注目してきたカナダのビジネスゲートウェイに対して、非常に使いやすいという印象を持たれたようである。アウトライン情報が充実していてわかりやすい、サービスが一元化して整理されていて使いやすい、などの肯定的な意見が多かった。また、同時に、インターネットによる情報収集の有効性も認めつつも、同時に、フェース・トゥ・フェースによるコミュニケーションの必要性や、セキュリティやプライバシーに対する意識が高いこともうかがえた。

企業の経営者は、行政が保有している情報の重要性を認識している。それがゆえに、規制、優遇措置、支援策、人材、判例などの経営に必要、あるいは、役立つ情報が、国、都道府県、市区町村などに点在していて、効率的に活用することができないことに対しては、強い不満を持っている。

「本業」以外の負荷軽減（間接費の削減）につながらないことは、ビジネス支援とは言えないという厳しい評価が、経営者から下されている。その他、ビジネスポータルに対する代表的な要求としては、以下のものがあり、ビジネスポータルの構築にあたってのチェックリストとして活用できそうである。

- 利用者（企業）ニーズの把握とフィードバック
  - 行政の感覚で勝手に作らないでほしい。
- 官民連携によるきめ細かなサービスの提供
  - 行政にできることには限界がある。民間との分担及び連携を進めてほしい。
- パーソナライズサービスの提供
  - 企業に ID を振るのは何ら問題ない。むしろ ID を活用したパーソナライズサービスを提供してほしい。
- 利用者へのインセンティブの提供
  - 政府の施策に早期に対応するのは大変である。施策の普及のためにはインセンティブが必要である。
- 安心・安全な利用環境
  - 経営者としてはリスクに敏感になる。電子申請の利用にあたっては、電子認証だけでなく、電子公証も必要である。

数多ある既存のビジネスポータルに加えて、また一つ新たなものを立ち上げるとしたら、「自分の会社が儲かるならば、自分の会社にとって本当に役立つならば、自らコストを負担してもよい」と考える経営者の期待に対して、十分応えるものでなければ意味がない。その

ためには、まず、ビジネスポータルビジョンや戦略について十分に議論し、検証しながら取り組むことが不可欠である。

### 5.1.2 利用者の視点に立つ

IT（情報技術）は、距離、時間、場所に関する様々な制約事項を取り除くという性質を持っている。これを活かすことにより、利用者にとって様々な効果をもたらすことができる。IT の活用による直接的な効果として、以下に示すような、利用者の視点に立ったサービス提供形態が実現しやすいことがある。

- 好きな時間に、好きな場所でサービスを受けられる
- 24時間、365日、オンラインで手続きが可能になる
- 個々の利用者向けのサービスが提供される
- サービス提供のリードタイムが短縮される
- 多様な利用手段（モバイルなど）が利用できる
- ウェブ上で複数の行政機関が連携したサービスを受けることができる
- 国、市町村、民間が連携したサービスを受けることができる

行政サービスの利用者の80%は、スピーディかつ簡単にものごとを済ませたいと思っていると言われており、セルフサービスを好んで利用する。行政機関側が、ITのチャネルを積極活用すれば、利用者の負担を軽減させ、利便性を高めることができる。

これは同時に、行政機関側では、ITチャネルに誘導して生じた余剰の経営資源を、対人による個別対応、相談などの高度なサービスに振り向け、まさに、フェース・トゥ・フェースにより、利用者の問題解決にあたることができるようになる。

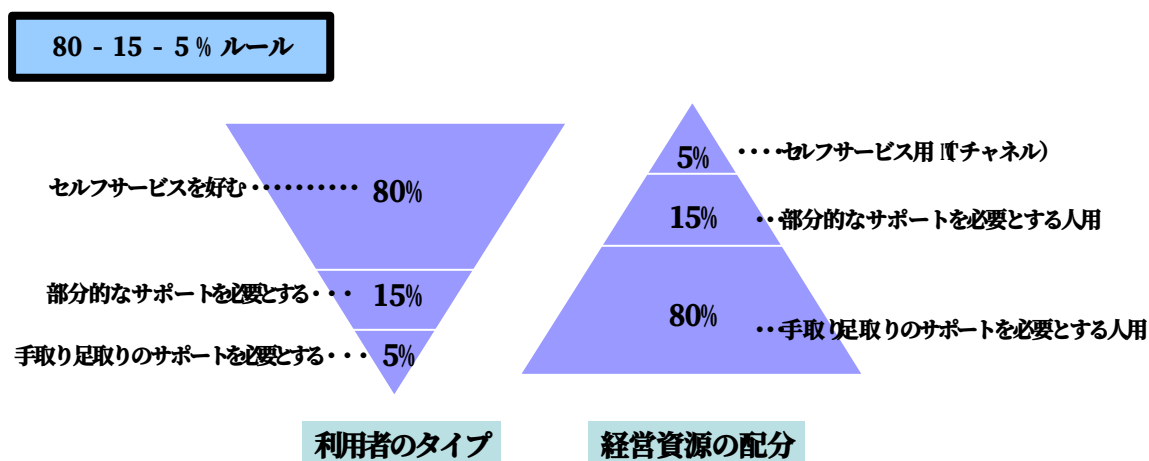


図 I -41 80-15-5 % ルール

### 5.1.3 日本の電子政府の弱点を克服する

企業の経営者は、パーソナライズされたサービスの提供を望んでいるが、日本の電子政府においては CRM（カスタマー・リレーションシップ・マネジメント）の視点が欠けていると言われてきた。この点をビジネスポータルでは強化する必要がある。CRM の視点とは、利用者の代理人としての付加価値を果たすべきと考ええると理解しやすい。これらの付加価値は、以下の 6 つに整理できる。

1. カスタマイゼーション
  - 嗜好、利用パターンを記憶して、サービスをニーズに合わせて作る。組み合わせで提供する。
2. ワンストップ
  - 必要なニーズに関連するサービス（決済などの付帯サービスを含めて）を一箇所で提供する。
3. マッチング
  - 中立、客観的視点で、サービス群の中から利用者のニーズに合うものを探し出す。
4. ジャストタイミング
  - 必要性が最も強まり、利用者にとってふさわしいタイミングでサービスを提供する。
5. レコメンデーション
  - ニーズの予測、確認、修正を繰り返し、嗜好・利用パターンに応じて見合うサービスをピンポイントで提案する。
6. メタプロダクト
  - 利用の背景を理解したうえで、高次のより明確なニーズに対して、すべてのサービス群を目的実現のためにセットで提供する。

### 5.1.4 コンテンツと技術

これまで、大多数のインターネットユーザが、ホームページの単なる訪問者にとどまっていたが、単なる訪問者から利用者へ、さらに、所有者へと意識と立場を変えていく仕掛け（メカニズム）を、ビジネスポータルは持つ必要がある。これにより、「自分の会社が儲かるのならば、自分の会社にとって本当に役立つのならば、自らコストを負担してもよい」と考える経営者の期待に応えるものへと発展させることができる。



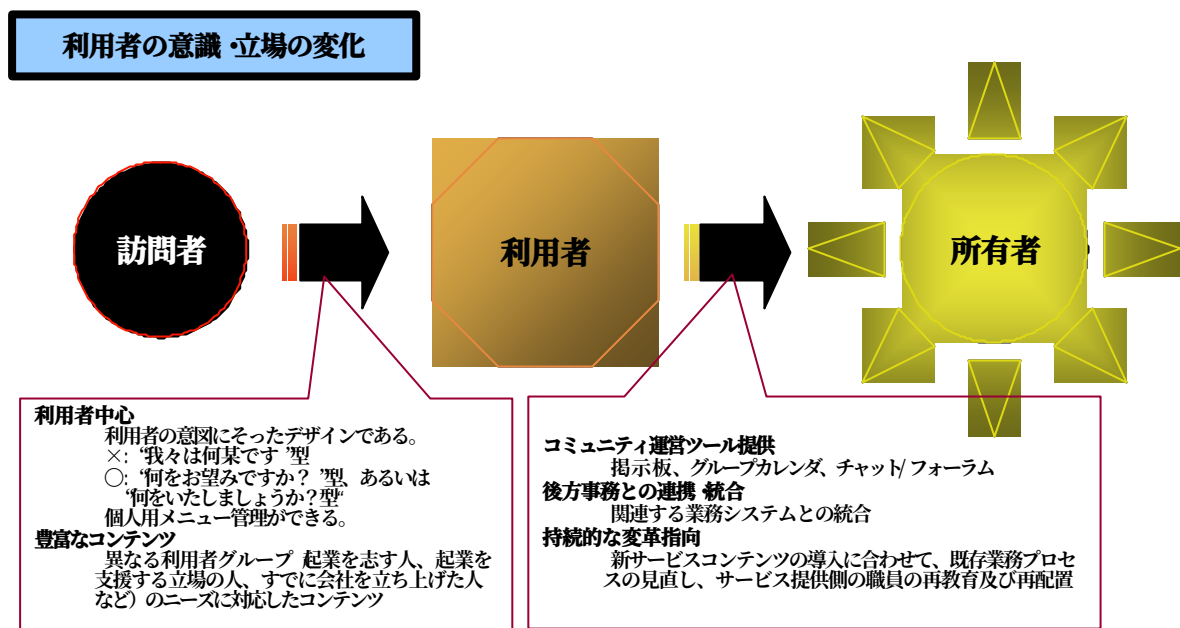


図 I-42 利用者の意識・立場を変化させるメカニズム

これからのビジネスポータルでは、要約すると、利用者の関心に合ったデザインとすることに尽きる。これが、カナダやシンガポールのビジネスポータルと対抗するために不可欠となる。従来からのホームページの特徴と対比した、これからのビジネスポータルの特徴を以下に示す。

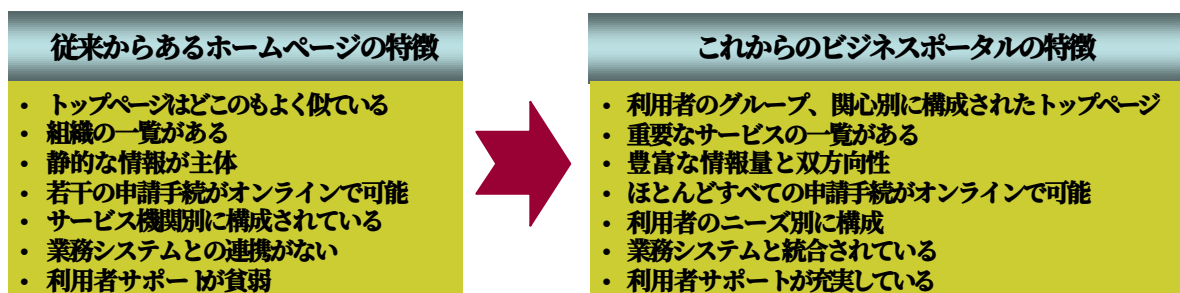


図 I-43 ビジネスポータルの特徴

ビジネスポータル上では、起業家・経営者にとって重要なビジネスイベントに対応したコンテンツを揃える必要がある。

## 起業家 経営者の重要ビジネスイベント



図 I-44 企業家・経営者の重要ビジネスイベント

重要ビジネスイベント及び対応するコンテンツの例示を、表 I-6 に示す。

また、技術的な観点からは、以下の事項について検討する必要がある。特に、標準化、統一化に関しては、ポータルサイト単独では解決できないため、現実的な範囲を見極めて取り組むことが重要となる。

- 標準化されたインターフェース
- ディレクトリ・サービス
- 信頼できる第三者機関による認証サービス
- 客観的なポリシーによるセキュリティ管理
- 共通データディクショナリ・スキーマ
- 統一データ形式によるデータ交換
- ポータルと業務システムとの連携

| ビジネスイベント                         |                                                                                                     | コンテンツ（例示）                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                          |                                                                                                                                                                                                              |                                                                      |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
|                                  |                                                                                                     | 手続きの概要                                                                                                                                                                                                                                                                   | 必須の手続き（届出/証明書等）                                                                          | サービス（案内等の付加的サービス）                                                                                                                                                                                            |                                                                      |
| 会社の設立<br>(Setting Up a Business) | いま、または、近い将来に会社の設立をお考えの方に、設立準備にあたっての参考情報、必要となる諸手続きに関する情報を掲載しています。                                    | 株式会社の設立を準備するとき                                                                                                                                                                                                                                                           | 株式会社の設立を準備するときの手続き（定款の認証を受けるまで）                                                          | 定款の認証                                                                                                                                                                                                        | 類似商号検索サービス<br>本店所在地に使える最小行政区のご案内<br>許認可が必要な業種のご案内<br>公証人による定款の認証の受け方 |
|                                  | 主な提供情報としては、<br>・定款の認証までの手続き<br>・株式会社の設立手続<br>・NPO等の株式会社以外の設立手続<br>・登記後の公的届出等となります。                  | 株式会社を設立するとき                                                                                                                                                                                                                                                              | 株式会社の設立を登記するための手続き                                                                       | 払入金保管証明書の取得<br>代表者印登録<br>登録免許税納付<br>株式会社設立登記申請<br>★有限会社設立登記申請<br>★社団法人設立認可申請<br>★財団法人設立認可申請<br>★宗教法人設立認可申請<br>★医療法人設立認可申請<br>★特定非営利活動法人（NPO）認証申請                                                             | 金融機関による資本金振込み事務の委託に関連するサービスのご案内<br>現物出賃がある場合の必要事項について                |
|                                  |                                                                                                     | 株式会社以外の法人等を設立するとき<br>(例示：→★)                                                                                                                                                                                                                                             | 株式会社以外の法人等を設立するための手続き<br>(例示：→★)                                                         |                                                                                                                                                                                                              |                                                                      |
|                                  |                                                                                                     | 法人設立を公的に届け出るとき                                                                                                                                                                                                                                                           | 会社の設立を税務署、都道府県、市町村に届けるための手続き                                                             | 法人設立届出<br>給与支払い事務所等の開設届出                                                                                                                                                                                     |                                                                      |
|                                  |                                                                                                     | 営業の許認可<br>(Licencing)                                                                                                                                                                                                                                                    | あなたが営業される業種によっては、法律等にしがたって許認可が義務付けられている場合があります。会社の設立後、営業を開始するにあたって必要となる手続に関する情報を掲載しています。 | 営業する業種の許認可を受けるとき                                                                                                                                                                                             | 定款に示す事業の営業に際して義務付けられる許認可の申請を行うための手続き（例示：→☆）                          |
| 従業員の雇用<br>(Recruitment)          | あなたの会社で従業員を雇用する場合、法律等にしがたって各種の届出が義務付けられています。会社の設立後、従業員を雇用する、または、従業員が退職するにあたって必要となる手続に関する情報を掲載しています。 | 支店を新設するとき                                                                                                                                                                                                                                                                | 支店が会社の出先であることを公示して取引の安全に役立てるための手続き                                                       | 株式会社支店設置登記申請                                                                                                                                                                                                 |                                                                      |
|                                  |                                                                                                     | 支店・出張所等を設けたとき                                                                                                                                                                                                                                                            | 法人が当該都道府県、市町村内に新たに事務所・事業所等を設置した場合の手続き                                                    | 事業開始等申告                                                                                                                                                                                                      |                                                                      |
|                                  |                                                                                                     | 入札に参加するとき                                                                                                                                                                                                                                                                | 国または地方公共団体等が実施する調達案件に入札参加する場合の手続き                                                        | 納税証明書交付請求<br>入札参加資格審査申請                                                                                                                                                                                      | 調達案件のご案内                                                             |
|                                  |                                                                                                     | 労働保険に加入するとき                                                                                                                                                                                                                                                              | 従業員が勤務中に事故にあった場合の保険に加入するための手続き                                                           | 労働保険の保険関係設立届<br>労働保険概算保険料申告書<br>雇用保険適用事業所設置届<br>健康保険・厚生年金保険新規適用届<br>新規適用事業所現況書の提出<br>雇用保険被保険者資格取得届<br>健康保険・厚生年金保険被保険者資格取得届<br>健康保険被扶養者異動届<br>健康保険・厚生年金保険料納入告知書送付依頼書<br>雇用保険被保険者資格喪失届<br>健康保険・厚生年金保険被保険者資格喪失届 | 労働保険のご案内<br>雇用保険のご案内<br>健康保険・厚生年金保険のご案内                              |
|                                  |                                                                                                     | 健康保険と厚生年金保険に加入するとき                                                                                                                                                                                                                                                       | 従業員が病気になったり勤務時間外に負傷した場合の保険に加入するための手続き                                                    |                                                                                                                                                                                                              |                                                                      |
| 職場の安全<br>(Health and Safety)     | あなたの会社の職場環境の安全について、法律等で各種の届出が義務付けられています。職場の安全確保と関連する手続に関する情報を掲載しています。                               | 従業員を採用したとき                                                                                                                                                                                                                                                               | 従業員を採用した場合に必要な手続き                                                                        |                                                                                                                                                                                                              |                                                                      |
|                                  |                                                                                                     | 従業員が退職するとき                                                                                                                                                                                                                                                               | 従業員が退職した場合に必要な手続き                                                                        |                                                                                                                                                                                                              |                                                                      |
|                                  |                                                                                                     | 社屋等を新築したとき                                                                                                                                                                                                                                                               | 建築物における衛生的環境の確保に関する法律の定めにより延床面積3000平方メートル以上の社屋等を建築した場合の手続き                               | 特定建築物届出                                                                                                                                                                                                      |                                                                      |
|                                  |                                                                                                     | 建物を使用するとき                                                                                                                                                                                                                                                                | 消防法に定める一定の建物の使用を開始するときの手続き                                                               | 防火対象物使用届出                                                                                                                                                                                                    |                                                                      |
|                                  |                                                                                                     | 消防用設備を設置したとき                                                                                                                                                                                                                                                             | 工場、事務所等で消防法の定めに従い、消防用設備等を設置したときの手続き                                                      | 消防用設備等設置届出                                                                                                                                                                                                   |                                                                      |
| 財務会計<br>(Finance)                | あなたの会社の営業の成果について、法律等にしがたって報告及び、所得等に対する納税の義務があります。会社の決算、各種の納税手続に関する情報を掲載しています。                       | 危険物の貯蔵所等を設置するとき                                                                                                                                                                                                                                                          | 消防法で定められた危険物を指定数量以上貯蔵する場合の手続き                                                            | 危険物（製造所・貯蔵所・取扱所）設置許可申請                                                                                                                                                                                       |                                                                      |
|                                  |                                                                                                     | 青色申告の承認申請<br>消費税簡易課税制度選択届出<br>減価償却資産の償却方法の届出<br>棚卸資産の評価方法の届出<br>法人税の確定申告と納付<br>法人税の中間申告と納付<br>法人住民税の申告と納付<br>法人事業税の申告と納付<br>消費税の確定申告と納付<br>消費税の中間申告と納付<br>酒税の申告と納付（酒類の製造者または輸入業者）<br>たばこ税の申告と納付（たばこ製造者または輸入業者）<br>ゴルフ場利用税の申告と納付（ゴルフ場経営者）<br>輸入品に課される税【関税】の申告と納付（貨物の輸入業者） | 納税に関する優遇措置のご案内                                                                           |                                                                                                                                                                                                              |                                                                      |
|                                  |                                                                                                     | 所得に対する税金を払うとき                                                                                                                                                                                                                                                            | 会社の所得に対する税の申告や納付に関する手続き                                                                  |                                                                                                                                                                                                              |                                                                      |
|                                  |                                                                                                     | 消費に対する税金を払うとき                                                                                                                                                                                                                                                            | 消費に対する税の申告や納付に関連する手続き                                                                    |                                                                                                                                                                                                              |                                                                      |
|                                  |                                                                                                     | 資産に対する税金を払うとき                                                                                                                                                                                                                                                            | 会社の資産等に対する税の申告や納付に関する手続き                                                                 | 地価税の申告と納付<br>固定資産税の納付<br>都市計画税の納付<br>事業所税の申告と納付<br>特別土地保有税の申告と納付<br>不動産取得税の納付                                                                                                                                |                                                                      |

表 I -6 重要ビジネスイベントとコンテンツ例



## 5.2 ビジネスポータル事業化及び構築アプローチ

### 5.2.1 デジタルコンテンツのサプライチェーン

これまでのウェブサイトコンテンツは、テキストか低品質の映像などの情報が基本的に無償で提供されているのがほとんどであった。しかしながら、起業家・経営者がビジネスポータルに求めているものは、より高度で専門的なサービスの領域にさしかかっている。利用者が安心してコンテンツを利用できる仕組み、と同時に、コンテンツ提供者の正当な権利が守られる仕組みが必要である。行政情報にとどまらず、付加価値の高い民間提供のコンテンツを利用できる仕組みは、デジタルコンテンツのサプライチェーン、すなわち、ビジネスポータルを要（かなめ）としたデジタルコンテンツ配信モデルとなる。

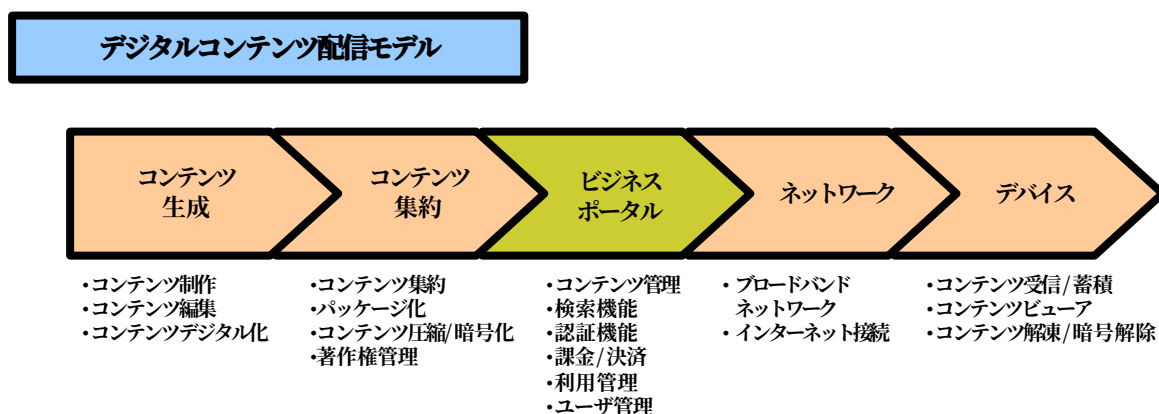


図 I-41 デジタルコンテンツ配信モデル

### 5.2.2 ビジネスポータル事業化

ビジネスポータルに対しては、「企業を元気にするビジネス支援サイト」として、デジタルコンテンツに限らず、フェース・トゥ・フェースのサービスを提供すること、また、行政機関が提供するコンテンツにとどまらず、民間が提供するコンテンツを統合したサービスを提供することが期待されている。これは、既存の組織において対応することが難しいことを意味し、ビジネスポータルが自ら、十分な収益源を確保することが必要になる。

ビジネスポータルの事業機会としては、さまざまなものが考えられる。次の表では収益源の例を示す。

| 収益源        | 説明                                                       | 契約の相手先                                                                             |
|------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 広告料        | ウェブサイト上での広告掲載に基づくもの。                                     | 行政書士、弁理士、司法書士、<br>弁護士、社会保険労務士、ITコン<br>サルタント、人事コンサルタント等<br>の専門家。<br>ソフトウェア開発、販売会社等。 |
| 手数料        | ポータルを使った付加価値サービスに対するもの。ヘルプデスクによるオンラインサポートを含めることができる。     | 商工会、商工会議所、<br>起業家、経営者。                                                             |
| 取引手数料      | 電子調達サイトで見られるもの。販売額に対する比率、または、個々の購買オーダーに対する固定額 など。        | 物品販売会社、印刷会社等。                                                                      |
| 会費/購読料     | サイトへのアクセスや特別なサービスに対する会費、有料コンテンツに対する購読料として徴収するもの（月額、年額など） | 商工会、商工会議所、<br>起業家、経営者。                                                             |
| ライセンス料/保守料 | ソフトウェアの使用に対する課金。ライセンス使用するソフトウェアの保守に対する課金。                | 商工会、商工会議所、<br>起業家、経営者。                                                             |
| コンサルティング報酬 | 士業法で規制されていないコンサルティングサービスに基づく報酬。                          | 商工会、商工会議所、<br>起業家、経営者。                                                             |

表 I-7 ビジネスポータルの収益源（例）

ビジネスポータルは、起業家・経営者、商工会・商工会議所、士業等の専門家、eマーケットプレイスを利用するサプライヤを顧客として獲得することが可能である。また、コンテンツ提供者としての行政機関および民間のサービス機関と連携する（及び取引関係を結ぶ）ことにより、総合的なビジネス支援サイトとして、事業展開することが可能である。

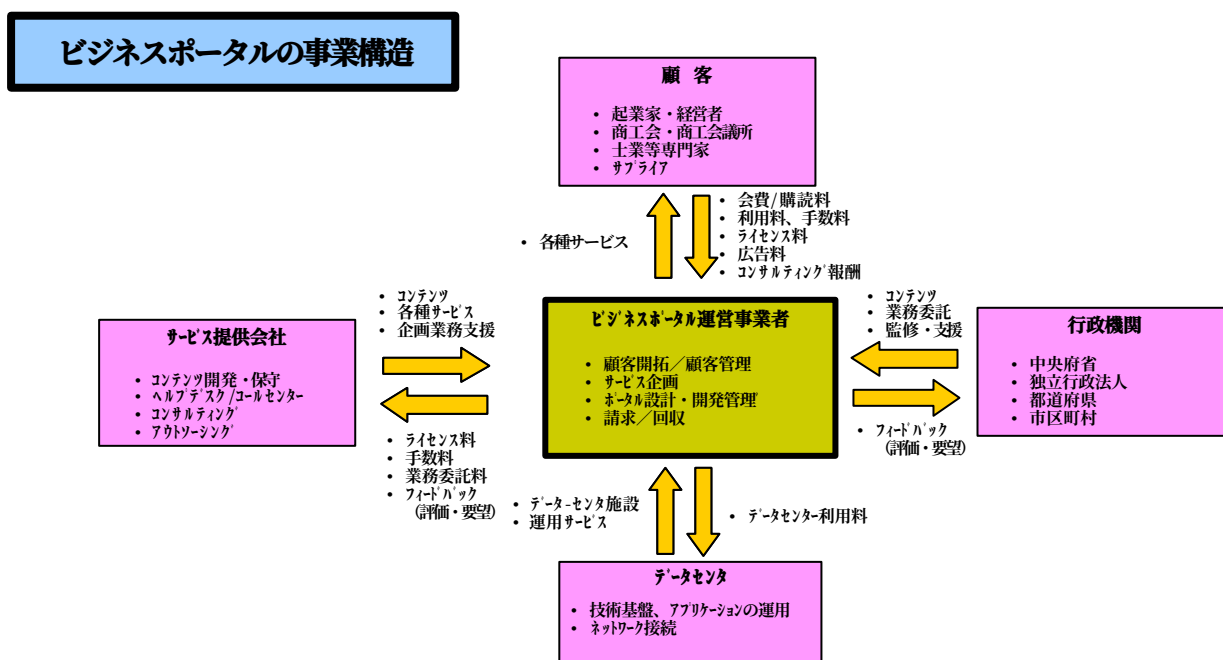


図 I-42 ビジネスポータルの事業構造



### 5.2.3 ビジネスポータル構築アプローチ

今回の報告内容である「電子政府におけるビジネス支援のあり方」は、ビジネスポータルの構築アプローチにおいて、最初のステップである「ビジョン策定」から「事業戦略立案」にさしかかっている。今後、直ちに、事業モデルを具体化しビジネスポータルの実行計画まで進める必要がある。

実行計画においては、ポータル設計以降の工程を、複数の実行プロジェクトとして切出して定義する。各プロジェクトが繰り返されながら、「企業を元気にするビジネス支援サイト」が出来上がっていく。

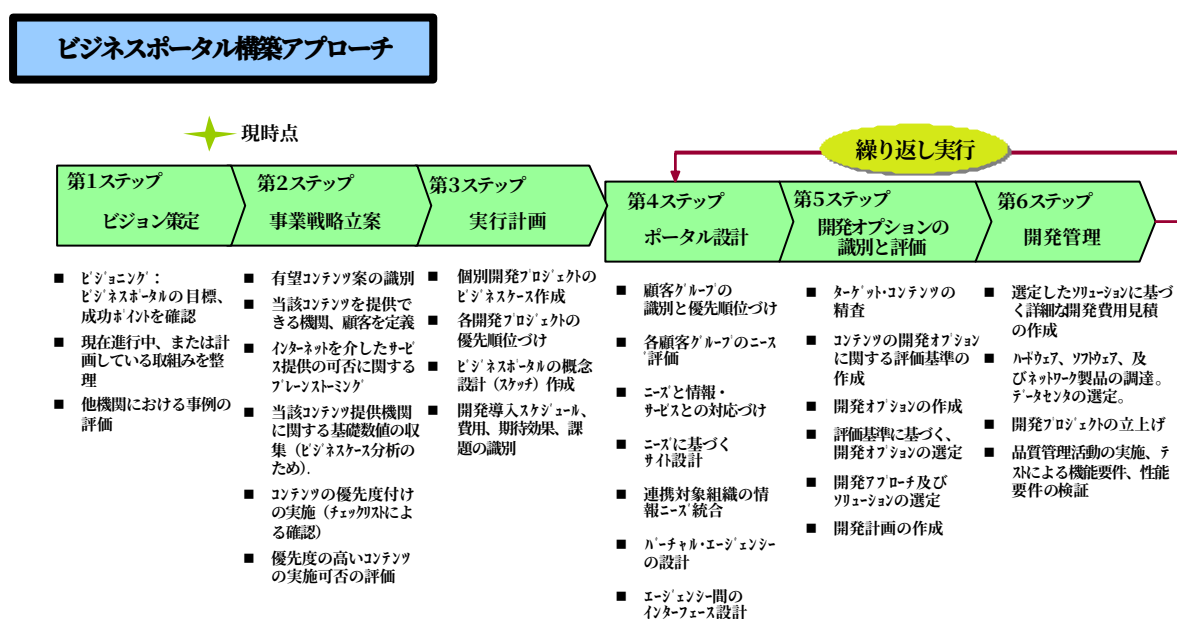


図 I-43 ビジネスポータル構築アプローチ

## 6. 課題と今後の方向性

### 6.1 実現に向けた課題

ビジネスポータルとは「ビジネス上で発生するあらゆる課題や疑問に対して的確に答えると共に、必要な行政手続きをワンストップで行うことができるポータルサイトである」と定義することができ、その狙いとするところは中小企業の育成・支援である。企業を興し成長させる上で必要な情報は極めて多岐に渉り、程度や深さも異なるが、ビジネスポータルを参照することで一応の問題解決を図ることができる。問題解決を早めることで、時間とコストの低減につなげることがビジネスポータルの最大の狙いである。

わが国の電子政府において、こうしたビジネスポータルの早期実現が望まれるが、実現に向けた課題を整理すると次のように考えられる。

#### 課題1 中小企業経営ニーズの的確な把握と、メリットの提供

「企業を元気にするビジネス支援サービスとは何か」という原点に立ち返った検討が必要である。ヒアリング調査の結果では、「企業利益に直結するビジネスポータル」を求める意見が強く出されたが、その背景には経営目的に直接応えられる情報やサービスの提供が望まれている。そのためには、とりわけ中小企業の経営ニーズの的確な把握と、利用する立場からのメリット性の検証が鍵となる。

#### 課題2 国、自治体、民間関係機関等を網羅する総合的なビジネス情報サイトの構築

企業の経営ニーズを満足し、ワンストップによる情報提供や各種手続きを実現するためには、組織を横断する総合的な情報提供サイトの構築が求められる。そのためには、企業が必要とする情報やサービスをできる限り網羅的に統合した、総合的なビジネス情報サイトの構築が必要である。

#### 課題3 効率的かつシームレスなナビゲート機能の確立

利用目的に立脚した情報の整理と、目的のコンテンツに効率よく到達させるための情報のシームレスな連携が求められる。そのためには、適格に目的とするコンテンツを辿れる洗練されたナビゲート機能が必要となる。

#### 課題4 民間によるビジネスポータルの構築

ビジネスポータルは、官民の情報を網羅的に表示できる総合的なサービスの提供が求められる。そのためには、行政側の整備に依存するのではなく、むしろ民間主体で実現手段を模索していく必要があると考える。その際、民間運営に耐えるビジネスモデルの確立が前提になる。



## 6.2 実現に向けた今後の方向性

以上の課題を満足するビジネスポータル実現のために、我々は以下のコンセプトに基づく活動を計画する所存である。

### ①企業の本業以外の負荷軽減

企業、とりわけ中小企業にとっては、従来の企業間の上下関係の崩壊による人事・総務系を始めとする管理系の業務負担が増大している。中小企業の持つユニークな技術力を生かすためには、これら本業以外の業務負担の軽減策が求められる。ビジネスポータルには、これら本業以外の業務に対する負荷軽減のためのサービス機能が求められる。

### ②官民連携による包括的なサービスの提供

課題で記述したように、ビジネスポータルで提供されるサービスは、行政サービスにとどまらず、民間サービスも包含した情報ならびにサービスの提供が求められる。そのためには、行政サービスを包含した官民連携によるワンストップ・サービスの構築が必要である。

### ③マルチチャネルによるサービスの提供

ビジネス支援を Web だけで実現することは不可能である。ビジネスに生かすための情報サービスは、最終的にはフェイス・トゥ・フェイスの対応も不可欠である。そのためにはインターネットによる情報提供に加え、フェイス・トゥ・フェイスのサービス提供が求められる。インターネットとフェイス・トゥ・フェイスの情報提供が相互に連動したビジネスポータルの構築が必要となる。

### ④安心・安全なサービスの提供

ビジネスポータルは、民間企業の個別なニーズに応えるものでなければならないことから、企業固有の情報も取扱う必要がある。また、行政機関などに対する各種申請届出情報も仲介することになる。これらプライバシーに属する情報を安心・安全に交換するためには、提供主体の適格性と情報保護に対する万全な対応が求められる。

### ⑤国際連携の強化

海外市場との取引拡大や事業の海外進出を支援するための機能も、ビジネスポータルの重要な役割である。とりわけ、日韓中 3 カ国のビジネス連携は、昨今の国際関係の中で重要な要素である。こうした日韓中 3 カ国を対象としたビジネス支援機能を形成するための支援機能として、事業進出のためのノウハウ集の提供と、取扱商品の国際間紹介を中心としたビジネスマッチング機能を盛り込む。

これらの意図するところは「企業を元気にするビジネス支援サイトの実現」であり、その運営主体としては、NPOの新設が必要であると考える。

NPOを主体に徐々にサービス範囲を拡大し、最終的には以下のような総合的なサービスを提供できる組織を検討していきたい。

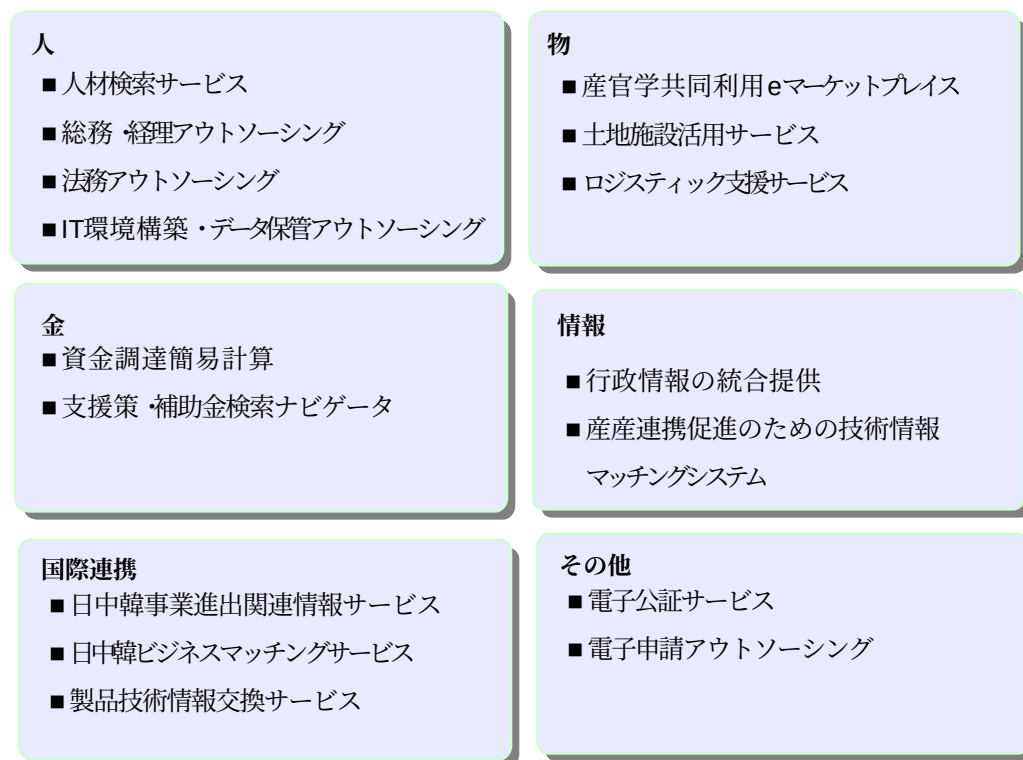


図 I -48 ビジネス支援サイトのサービス内容

**<添付資料>**

**カナダビジネスポータルサービス内容**

## 1. 起業

最も基本的と思われる「会社設立の基本ステップ」を選択すると以下の3つのサブトピックスが表示される。

- ☐ How To Start (会社の設立方法)
- ☐ Franchising (フランチャイズ)
- ☐ Home-Based Business (在宅ビジネス)

サブトピックスの中から'How To Start'を選択すると、一般情報とガイドと称して以下の17の情報が表示される。それらの中は、「会社設立」に関するガイドブックあり、セミナー情報あり、ワークショップあり、自己診断の適正試験あり、チェックリストありと多彩である。

- ☐ Operating a Small Service Business in Alberta — The Business Link  
(アルバータ州の中小企業設立)
- ☐ Online Small Business Workshop — Canada Business Service Centres  
(中小企業向けオンラインワークショップ)
- ☐ Business Start-up (Alberta) Info-Guide — The Business Link  
(中小企業設立ガイド)
- ☐ Small Business Seminars — The Business Link  
(中小企業向けセミナー)
- ☐ Guide for New Alberta Businesses — The Business Link  
(アルバータ州の新規ビジネスガイド)
- ☐ Checklists for Going into Business — The Business Link  
(企業設立に向けてのチェックリスト)
- ☐ Feasibility Checklist for Starting a Small Business — The Business Link  
(中小企業設立に向けての実現性チェックリスト)
- ☐ Points to Consider When Starting Your Own Business — The Business Link  
(中小企業設立時の要点)
- ☐ Start-up — The Business Link (起業)
- ☐ Starting Your Business — Alberta Economic Development (企業設立)
- ☐ Small Business Guide — AlbertaFirst.Com (中小企業ガイド)
- ☐ Guide for Canadian Small Businesses — Canada Customs and Revenue Agency (カナダの中小企業向けガイド)
- ☐ Minding Your Own Business — Human Resources Development Canada  
(個人事業者向け留意点)

- ☐ Getting Started in Small business — Canadian Bankers Association  
(中小企業設立)
- ☐ Your Guide to Government of Canada Services and Support for Small Business — Government of Canada (カナダ連邦政府の中小企業支援施策ガイド)
- ☐ Aboriginal Business Services Network (先住民向けビジネスサービスネットワーク)
- ☐ Aboriginal Resource Guide — Canadian Bankers Association  
(先住民向け能力開発ガイド)

サブトピックスの中の二番目の'Franchising'を選択すると、一般情報とガイドと称して以下の12の情報が表示される。それらの中には「フランチャイズ店」の経営に関するチェックリスト、フランチャイズ権の購入方法、フランチャイズビジネスのメリット／デメリット、フランチャイズ経営者の自己診断適正試験等が含まれる。

- ☐ Checklists for Franchisees — The Business Link (フランチャイズ店主向けチェックリスト)
- ☐ Buying a Franchise in Alberta — The Business Link (アルバータ州のフランチャイズ権購入)
- ☐ Tips on Buying a Franchise — The Business Link (フランチャイズ権購入の先端)
- ☐ Franchising Your Business — The Business Link (ビジネスのフランチャイズ化)
- ☐ Checklist to Evaluate a Potential Franchise — The Business Link (フランチャイズの可能性評価チェックリスト)
- ☐ Buy a Franchise — Canada Business Service Centres (フランチャイズ権購入)
- ☐ Franchise Your Business — Canada Business Service Centres (ビジネスのフランチャイズ化)
- ☐ Essential 5-Point Guide to Buying a Business — Royal Bank of Canada  
(フランチャイズ権購入に当たっての基本的な5つの要点)
- ☐ To Help You Acquire a Franchise — International Franchise Association  
(フランチャイズビジネス修得の手助け)
- ☐ FranNet-Research — FranNet, The Franchise Connection
- ☐ Be The Boss — The Virtual Franchise Expo — BeTheBoss.com (ボスになれ)

☐ Business-Opportunity and Franchise Fraud — Government of Alberta  
(ビジネスチャンスとフランチャイズ詐欺)

サブトピックスの中の三番目の'Home-Based Business'（以下、在宅ビジネス）を選択すると、一般情報とガイドと称して以下の12の情報が表示される。それらの中には、在宅ビジネスを始めるに当たっての一般的説明、在宅ビジネスを始める手順・心構え、在宅ビジネスの種類・アイデア、自治体への許認可手続等が含まれる。

- ☐ Home-Based Business — The Business Link (在宅ビジネス)
- ☐ Checklists for Going into Business — The Business Link (ビジネスに参入するためのチェックリスト)
- ☐ Guide for New Alberta Businesses — The Business Link (アルバータ州の新規ビジネスガイド)
- ☐ Starting a Small Business — AlbertaFirst.com (小ビジネスの始め)
- ☐ Working Out of the Home — Human Resources Development Canada (家庭から抜け出せ)
- ☐ Municipal Business Licensing — The Business Link (地方自治体の業務免許)
- ☐ Provincial Business Licenses and Registrations — The Business Link (州の業務免許と登録)
- ☐ Legal Issues in Starting a Business — The Business Link (会社設立時の法律上の論点)
- ☐ Small Business Insurance: What You Need and Why You Need It — The Business Link (小ビジネス保険；あなた何を必要としなぜそれを必要とするか)
- ☐ Expansion of Your Home-Based Business — The Business Link (あなたの在宅ビジネスの発展)
- ☐ Planning A Home-Based Business — BizMove.com (在宅ビジネスの事業計画立案)
- ☐ HomeBusinessResearch.com (在宅ビジネス研究サイト)

## 2. 税金

### (1) 利用者の用途に対応したサービスメニュー (Topics for Business)

【ビジネスゲートウェイ】のメニューで【Tax】を選択すると、カナダ歳入局 (Canada Revenue Agency) のサイトにリンクして、利用者の必要とするトピックのサービスメニュー【Topics for Business】が表示される。

| Topics for businesses |                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ビジネス番号登録<br>(案内と手続)   | <a href="#">Business account registration</a><br>Registering your business and its accounts: GST/HST, payroll, import/export, and corporate income tax.                                                                  | <a href="#">Business Life Events</a><br>Starting, operating, closing, amalgamating, selling a business, and more.                                                                         |
| 消費税／売上<br>税の案内        | <a href="#">Goods and services tax/harmonized sales tax (GST/HST)</a><br>Registering for, collecting, paying and reporting GST/HST. Claiming rebates and credits. Completing and filing returns.                         | <a href="#">Payroll</a><br>Calculating, holding, and remitting Canada Pension Plan contributions, Employment Insurance premiums and income tax deductions. Completing and filing returns. |
| 事業所得、経費<br>等控除項目計上    | <a href="#">Sole proprietorships and Partnerships</a><br>Reporting business income and expenses. Completing forms T2124 and T2032. Calculating capital cost allowance and eligible capital expenditures.                 | <a href="#">Corporations</a><br>Reporting corporate income tax and filing the T2 corporate income tax return. Paying by instalments.                                                      |
| 連邦政府取引、<br>建築契約等の報    | <a href="#">Contract payment reporting</a><br>Reporting federal government contracts using form T1204. Reporting construction contracts using form T5018.                                                                | <a href="#">Importing/Exporting</a><br>(Canada Border Services Agency)<br>Reporting requirements for businesses that import or export goods occasionally or for the first time.           |
| その他                   | <a href="#">Other topics</a><br>Capital gains, Deemed Trust, Excise taxes and special levies, Excise Duties, Flow through share program, Foreign investment reporting, and Scientific research and development (SR & ED) | <a href="#">Events and seminars</a><br>Events and seminars provided by the CRA for business clients across Canada.                                                                        |

## (2) ビジネスの各局面に対応した案内

【Topics for Business】の【Business Life Events】を選択すると、創業、事業拡張、休業、廃業、等ビジネス遂行上の各局面での税務上必要な手続の案内がキーワードの頭文字を選択することにより表示される。



Canada Revenue Agency  
Agence du revenu du Canada



|                            |                            |                                          |                                     |                                        |
|----------------------------|----------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------|
| <a href="#">Français</a>   | <a href="#">Contact us</a> | <a href="#">Help</a>                     | <a href="#">Search</a>              | <a href="#">Canada Site</a>            |
| <a href="#">What's new</a> | <a href="#">Media room</a> | <a href="#">Electronic mailing lists</a> | <a href="#">Electronic services</a> | <a href="#">Forms and publications</a> |
| <a href="#">Home</a>       | <a href="#">Site map</a>   |                                          |                                     |                                        |

[Tax](#) > [Businesses](#) > [Business life events](#) >

[Return to Tax](#)

[Return to Business](#)

### Business life events: Topics O to Z

Select the first letter of the topic in which you are interested.  
(For example, if you are looking for "Business number, adding accounts", select A to B.)

O to Z

Go

- [Opening more locations, branches, divisions](#)
- [Operating name, change of](#)
- [Owner, partner, director, change of](#)
- [Owner, partner, director, death or retirement of](#)
- [Receivership, bankruptcy](#)
- [Representative / contact person, change of](#)
- [Resuming, stopping or suspending operations](#)
- [Retirement or death of owner, partner, or director](#)
- [Selling or buying a business](#)
- [Starting a business](#)
- [Suspending, stopping or resuming operations](#)
- [When an employee leaves](#)
- [Year end, change of fiscal](#)

営業所、事業所の新設  
法人名称の変更  
代表者等の交替  
代表者等の死亡・退職  
破産等  
代表者等の交替  
休業、  
代表者等の死亡・退職  
事業買収・合併  
創業



More Ways to Serve You!  
Pour vous servir encore mieux!



### (3) ビジネス番号登録案内

【Starting Business】を選択すると【ビジネス番号登録】の最初のページで「What you can register for」というタイトルで「ビジネス番号」登録の目的が説明される。「ビジネス番号」を一回登録することによって、連邦政府の各部局および各州政府のサービスを横断的に提供されることが分かる。このように、単に手続を説明するだけでなく、メリットを強調することも重要である。このページの「Register Now」をクリックすることにより、オンライン登録することもできる。



Canada Customs and Revenue Agency / Agence des douanes et des revenus du Canada

Canada

|            |              |                          |                     |                        |
|------------|--------------|--------------------------|---------------------|------------------------|
| Français   | Contact us   | Help                     | Search              | Canada Site            |
| What's new | Media centre | Electronic mailing lists | Electronic services | Forms and publications |
| Home       | Site map     |                          |                     |                        |

[Business Registration On-line >](#)

## What you can register for

This integrated on-line service lets you:

- register a business for a Business Number
- register for CCRA programs
- register or apply for certain programs offered by:
  - the Government of Nova Scotia
  - the Workers' Compensation Board of Nova Scotia
  - the Government of Ontario
  - the Government of New Brunswick
  - the Government of British Columbia
  - the Workers' Compensation Board of British Columbia

### CCRA Programs

Along with registering for a Business Number, you can register for these accounts:

- GST/HST (goods and services tax/harmonized sales tax)
  - If the business's mailing address is in Québec, we will offer the option to be directed to the ministère du Revenu du Québec Website at [www.revenu.gouv.qc.ca/eng/services/sgn\\_inscription/index.asp](http://www.revenu.gouv.qc.ca/eng/services/sgn_inscription/index.asp) or you can call them at 1 800 567-4692 to register a GST/HST account.
- payroll deductions
- import/export
- corporate income tax account
  - This account will be automatically created once you

### Nova Scotia programs

Along with the CCRA programs noted above, you can apply for:

- a business name with the Registry of Joint Stocks
- a Nova Scotia Workers' Compensation Board account
- various Nova Scotia licenses and permits

### Ontario programs

Along with the CCRA programs noted above, you can:

- register or renew a business name with the Ministry of Consumer and Business Services
- apply for these accounts:
  - Ontario Retail Sales Tax
  - Ontario Employer Health Tax
  - Ontario Workplace Safety and Insurance Board

You need to register a business name with the Province of Ontario if you are not operating under your legal name. There is a \$60 registration fee which you can pay on-line using your credit card.

### New Brunswick programs

Along with the CCRA programs noted above, you can:

- register a New Brunswick Business Name for a sole proprietor

### British Columbia programs

Along with the CCRA programs noted above, you can apply for:

- a Provincial Sales Tax account
- a Hotel Room Tax account
- a Workers' Compensation Board account

#### (4) ビジネス番号オンライン

ビジネス番号のオンライン登録の手順は次のとおりである。

##### ① ビジネス番号適用範囲の説明と言語選択（英語、仏語）



##### ② インターネット利用上の警告と免責事項の合意

###### Disclaimer

This service is for the official purpose of government registrations only and is not for any other use. It is provided to entities or their representatives conducting business in Canada. This web site is being made available solely for the convenience of the public. Users assume all risks associated with any transfer of information to the CCRA, and with any other use of this site. While all reasonable efforts have been taken to ensure the security of the information while in transit to the CCRA, it does not warrant such security, and is not liable for any damages which may arise as the result of interception, loss, theft or other action or difficulty.

The CCRA, while making every reasonable effort to ensure the accuracy and completeness of the material placed on this web site, assumes no responsibility for the accuracy or reliability of the material, and therefore for the use of the information being made available. The CCRA will not be responsible in any manner for direct, indirect, special or consequential damages caused in any way as the result of the use of this Internet service. Please note that the information on this web site may change at any time without previous notice.

Links to other web sites or references to products, services, or publications other than those of the CCRA do not imply the endorsement or approval of these web site products, services or publication by the CCRA.

☒ I Agree

☐ I Disagree

Next >>

Quit

### ③ 登録事項入力画面

Canada Customs and Revenue Agency / Agence des douanes et du revenu du Canada

Canada

|            |            |                          |                     |                        |
|------------|------------|--------------------------|---------------------|------------------------|
| Français   | Contact us | Help                     | Search              | Canada Site            |
| What's new | Media room | Electronic mailing lists | Electronic services | Forms and publications |
| Home       | Site map   |                          |                     |                        |

Business Registration On-line > User Identification >

**Help**  
Provide your first name

The following information is required to uniquely identify and to track who is accessing the Business Registration On-line system to assure system security, and for follow up purposes.

Your First Name:

Your Last Name:

Your Social Insurance Number (SIN):

Your Telephone Number:

What is your title or position with this business?

Do you know which program (s) you want to register for today? ☐ Yes ☐ No

<< Prev Next >> Quit

### (5)法人税電子申告 (Internet Filing)

【Topics for Business】メニューの「Corporation」を選択して、「How to File T2 Return」を表示すると、申告の方法として「インターネット」による方法と「書面による申告」の選択ができる。

Canada Revenue Agency / Agence du revenu du Canada

Canada

|            |            |                          |                     |                        |
|------------|------------|--------------------------|---------------------|------------------------|
| Français   | Contact us | Help                     | Search              | Canada Site            |
| What's new | Media room | Electronic mailing lists | Electronic services | Forms and publications |
| Home       | Site map   |                          |                     |                        |

[Electronic services](#)

You want information on [how to file your T2 return](#)

**Internet**

Most corporations can file their return electronically using the Internet. You must use CRA-approved software that has been certified for Corporation [Internet Filing](#).

**Paper formats**

You can also use one of **three formats** to file your **paper** return by mail or in person at your [tax services office](#) or [tax centre](#).

Review the following for more details:

- [Preprinted returns](#)
- [T2 RSI, Return and Schedule Information](#)
- [Facsimile returns](#)

ここで、「インターネット」申告を選択すると、電子申告までの準備事項等が示され

る。この中では、申告者識別のための事前登録と申告用のソフトウェアに関する項目が重要である。

また、電子申告する場合の証憑書類（Schedules）は別送、電子化が許されている財務諸表等は、申告者保管となる。

- Ready to file?
- Site map

### How do you file your return?



To file your return through the Corporation Internet Filing service, you have to agree to certain terms and conditions. You should review these terms and conditions in [Ready to file?](#) before completing your return. If you agree to these terms and conditions, you'll have to enter the following information for authentication purposes:

- Business Number (BN);
- Taxation Year End (TYE);
- corporation's assigned Web Access Code (WAC);
- path and name of the file containing your electronic corporation income tax return (".cor" file extension).

The BN, TYE, and WAC are your three pieces of identification information that make up your electronic signature.

After you enter this information, you have to read a declaration certifying that the attached electronic return is correct, complete and accurate, and confirming that you did not change the corporation's name, addresses or direct deposit information on the return. You then select the appropriate link to indicate whether you are ready to file the tax return. If you decide to file, be sure to wait a minute or two while your file is loaded.

We will do a preliminary check of your return. If your return meets the basic requirements, you'll receive your confirmation number. **This means that your tax return has been accepted for processing.** Keep this confirmation number for your records.

If there are any problems with the electronic tax return you tried to send us, we'll send you an explanation of errors or corrections needed. **This means your tax return was not accepted for processing.** You should save, print, or make note of all messages we send. Before trying to retransmit the return, you must change the electronic version of the tax return by making the appropriate corrections according to the error messages you received. For information on making changes to an electronic tax return, see [Correcting your electronic tax return](#).

申告用ソフトウェアは、CCRA が認定した市販ソフトウェアを利用する方法をとり、認定ソフトウェアの一覧が示されている。


Canada Revenue Agency  
Agence du revenu du Canada



|            |            |                          |                     |                        |
|------------|------------|--------------------------|---------------------|------------------------|
| Français   | Contact us | Help                     | Search              | Canada Site            |
| What's new | Media room | Electronic mailing lists | Electronic services | Forms and publications |
| Home       | Site map   |                          |                     |                        |

[Electronic services >](#)



- About Corporation Internet Filing
- Restrictions
- Before you start
- Browser security
- Hours of service
- Security
- **Software**
- Refund/Balance due?
- Help
- Ready to file?
- Site map

## Software

### About Corporation Internet Filing software

The Canada Revenue Agency (CRA) certifies commercial tax preparation software packages for use with the Corporation Internet Filing service.

Corporation Internet Filing has been designed to accept a specific file format (\*.cor" extension), and the CRA-certified software will include instructions on how to save your income tax return in that format.

### Certified software

"Certified" tax preparation software means that the developer of the tax package has gone through a process with the CRA to establish that the particular package is compatible with the CRA systems. This does not mean that we endorse or recommend any one product over any other.

Some software products are sold prior to certification. Before preparing your return, you should contact the software provider to obtain a copy of the most recent CRA-certified version because you can only use the latest version of software.

Here is a list of software certified for Corporation Internet Filing. We will update this list as new software products are certified. Please note that inclusion in this list is not an endorsement of the software products by the CRA.


Top

### 3. 規制

連邦法については、上記のように違った切り口での法規則調査が可能である。

- Regulations by Name (法規則の名称による)

このデータベースにおいては、法令名称のアルファベット順に法律が列挙される。調査している法令名称の知識がある場合においては効果的な検索ツールである。

- Regulations by Act (法規則の根拠法／基本法による)

このデータベースにおいては、基本法令の名称がアルファベット順に列挙されている。調査したい基本法の名称が分かっている場合には、その基本法に基づく法規則を検索することが可能となる。

- Regulations by Business Sector (ビジネス分野による法規則)

このデータベースにおいては、15の異なった業界／業種に関連する法規則について検索することが可能である。これらの業界／業種とは、航空、農業／食、通信、建設、文化事業、環境、漁業、林業、製造、医療、鉱業、サービス、旅行／レジャー、運輸、卸／小売業である。

- Regulations by Business Topic (ビジネストピックによる法規則)

このデータベースでは、14の異なったビジネストピックにより、法規則を検索することが可能である。これらのビジネストピックとは、先住民ビジネス、雇用、輸出、人事、輸入、情報サービス／業界団体、知的財産、マーケティング、継続中の事業開発、研究開発、科学技術、起業、戦略的提携、税務である。ちなみに、起業というトピックでの

- Regulations by Department or Agency (所管省庁による法規則)

このデータベースでは、25の所管官庁毎の法規制を検索することが可能である。

#### 4. 統計

統計として提供されるサービスメニューは以下の通りである。

- ① カナダと国際貿易データ (Canadian and International Trade Data)
  - ・輸出入に関する過去5年間の貿易統計情報や、農業食品に関する貿易や市場情報に関するカナダ政府サイトにリンクする。
- ② 経済指標とビジネスの状況 (Economic Indicators and Business Conditions)
  - ・GDP などのカナダの経済指標や、経済統計・分析情報に関するカナダ政府サイトにリンクする。
- ③ 電子商取引 (Electronic Commerce)
  - ・電子商取引に関する統計情報や、電子商取引を行っている企業の情報、またカナダ政府PKIに関するカナダ政府サイトにリンクする。
- ④ 産業統計 (Industry Statistics)
  - ・通信、運輸、製造業、エネルギー、小売や卸売業などの産業統計情報にリンクする。
- ⑤ カナダへの投資 (Invest in Canada)
  - ・カナダへの投資機会の評価を支援するためのワンストップサービスへのリンクや、貿易や投資の実績データに関するカナダ政府サイトにリンクする。
- ⑥ 労働市場 (Labour Markets)
  - ・雇用と失業の情報、職業に関する情報、給与・賃金に関する情報にリンクする。
- ⑦ 科学技術 (Science and Technology)
  - ・科学技術、情報分野での革新的な開発に関する報告やそのインパクトに関する報告、また技術の将来動向などの情報に関するカナダ政府サイトにリンクする。
- ⑧ 新しいビジネスを始めること (Starting a New Business)
  - ・ビジネスやマーケティングの計画立案に関するサイトへのリンク、金融やサービス産業の情報また市場調査などに関する情報にリンクする。
- ⑨ リンク集 (Popular Links)
  - (a) 主要なリソース (Key Resources)
    - ・カナダの概況 (統計情報や隣国との比較) サイト、ビジネスデータ (オンライン統計、刊行物など) サイトなどへのリンクする。
  - (b) 最新の経済指標 (Latest Economic Indicators)
    - ・労働・雇用・失業に関する統計情報サイト、カナダの経済レベルとインフレーションの研究サイト、人口統計サイトなどへのリンクする。
  - (c) 統計的なガイドとツール (Statistical Guides and Tools)
    - ・ビジネスにおける財政や雇用に関してオンラインでベンチマーキングできるサ

イトへのリンクや、農場の財政調査結果情報、標準商品分類情報などへのリンクする。



## 5. e ビジネス

前述した ebiz.enable のページでは、以下の 6 つのメニューが容易されている。

- ☐ Where To Start (会社設立の時期)
- ☐ What e-Business Can Do (e ビジネスの範囲)
- ☐ What Others are Doing (事例照会)
- ☐ Assessing Your Business (あなたの e ビジネス評価)
- ☐ Implementing e-Business (e ビジネスの要件)
- ☐ Where To Learn More (学習方法)

これらは、目的別の入り口として用意されているもので、企業を起こしたことがない事業者にも理解できるものとなっている。

前述した SourceCAN は、ユーザ登録（無料）を行なうことでログインができ、事業者の構成に商機を供給する調和させられたビジネス・ポータルである。

規則と政策からリンクされている e - コマースおよびカナダの税局では、カナダ税関・歳入庁からの電子商取引と連邦税についての解説情報（トピックス）を確認できる。このページへは、TAX（税）ページからも遷移できる。

また、カナダの電子商取引のページでは、産業カナダの狙いや目標とすることを掲示している。

## 6. ファイナンス

### (a) 資金提供者の検索

～特定のビジネスニーズにマッチした資金提供者をデータベースより検索

①目的、業種、金額、公的金融機関、民金融機関、地域、融資方法などで分類

②上記項目から検索した対応可能な金融機関のリストを提示

### (b) プライベートセクターでの支援

～銀行、信用組合、リース会社、投資会社毎の支援内容を紹介

### (c) 政府の支援

～起業、事業の拡張等に関わる公的支援プログラムや規制情報を解説

### (d) 小額融資（マイクロペイメント）

～25,000 ドル未満の小額融資に関しビジネスニーズにあった検索が可能

### (e) 中小企業向融資の借入返済計算機能

～借入と返済に関わるコスト等、カナダの主要金融機関毎で比較が可能

### (f) リース機器購入計算

～各種機器のリースコストと購入コストの相対比較が可能

### (g) 起業紹介データベース

～あなたの企業情報をデータベースに登録し、サイトに訪れる先に紹介する機能あり

### (h) 用語辞典

～金融用語を中心に250語の言葉につき解説

The screenshot shows the homepage of 'Sources of Financing'. At the top, there is a header with the title 'Sources of Financing' and a brief description: 'Find out how Sources of Financing can help you locate traditional or alternative sources of financing for your small business.' Below this, a paragraph states: 'You will find an extensive directory of Canadian financial providers, a powerful search engine of financial providers, information on different types of financing and financial providers, and tips to help you secure financing.' The main content area is organized into a grid of red boxes, each with a title and a short description of the service:

- Search for Financing**: Search this comprehensive database for financing providers that can meet your specific business needs.
- Learn More About Financing**: Learn how to get started in small business and about the advantages and disadvantages of different types of financing.
- Private Sector Assistance**: Browse a list of banks, credit unions, leasing companies, venture capital companies and much more.
- Government Assistance**: Access a wealth of information about government programs and services relevant to your business situation.
- Micro-Credit**: Search through a wide array of micro-credit providers to find financing of less than \$25,000 to suit your particular business needs.
- Add/Update Your Financial Organization**: Benefit by adding your profile to our searchable database or updating your existing profile.
- Small Business Financial Service Charges Calculator**: This Calculator will help you compare the monthly cost of most business accounts offered by the major financial institutions in Canada.
- Lease or Buy Calculator**: The Lease or Buy Calculator helps you to compare both the cost of leasing and the cost of buying equipment.
- Glossary**: This glossary contains over 250 financial terms with comprehensive definitions.
- Business Gateway**: BusinessGateway.ca gives businesses a single access point to key government services and information.

## 7. 労務管理

提供されるサービス項目については以下のとおりである。（既に本論概要で述べているため、項目名のみ再掲。）

### ■ 雇用関係

仕事の紹介

学生や実習者向け

高齢労働者向け

補助金やプログラム

法や規制

新人募集や雇用に関するガイドライン

仕事の特徴

### ■ 補償／給付

雇用者が補助するプラン

政府が補助するプラン

給与支払い情報

法と規制

### ■ 労働法概要

### ■ 一時帰休（解雇）

### ■ 訓練、開発

### ■ 従業員と仕事の関係

団体交渉

従業員のモチベーションとパフォーマンス

仕事における平等な機会

人材開発のハンドブックとポリシー

### ■ 健康と安全

### ■ 組織と連合

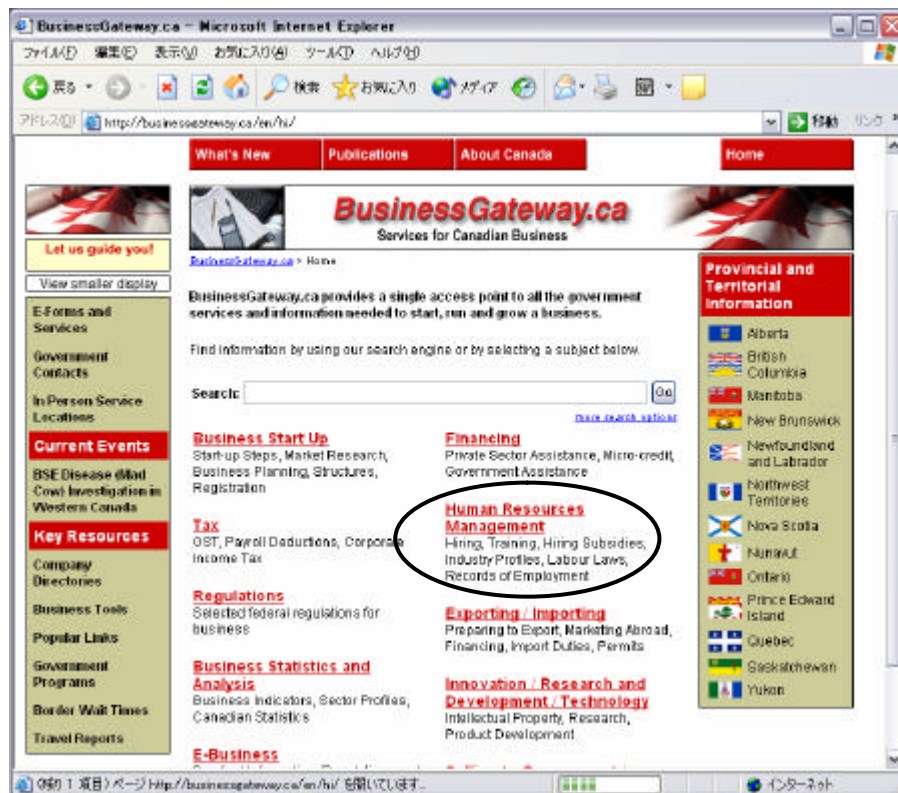
### ■ HR（ヒューマンリソース）プランニング

## 【利用イメージ】

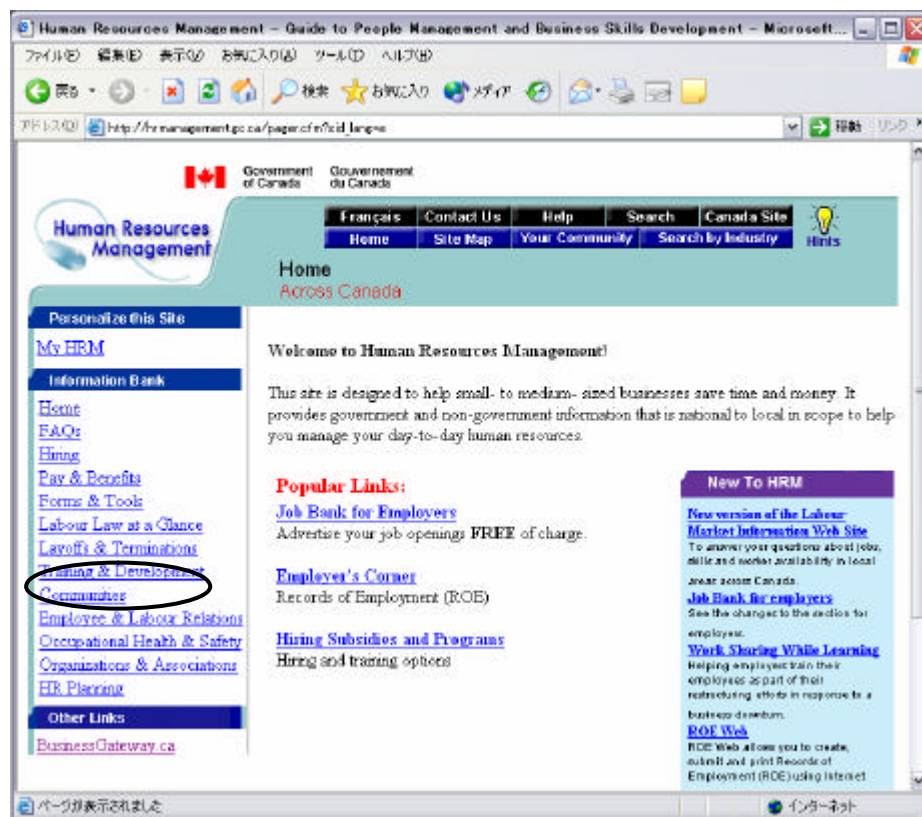
以下のシナリオ例を元に利用イメージを下記に示す。

事例)カナダ A 企業の人材育成担当者が社内人材を育成するために企業研修コースを探す。

①ビジネスゲートウェイより労務管理 (Human Resources Management) を選択する。



②リンクから研修・開発コミュニティを選択する。



③Mentoring & Coaching フォルダを選択する。

その他のフォルダは以下の通りである。

実務修習&学生トレーニング

評価&試験ツール

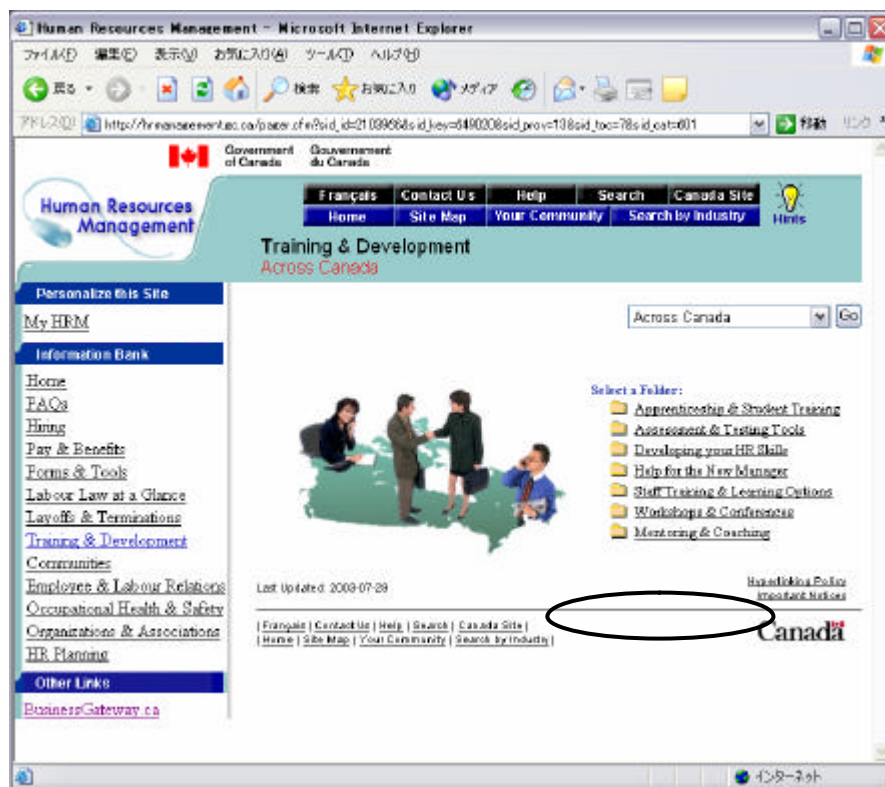
あなたの HR スキル(HR Skills)の開発

新しいマネージャーの支援

スタッフ・トレーニング&Learning オプション

ワークショップ&会議

メンタリング&コーチ

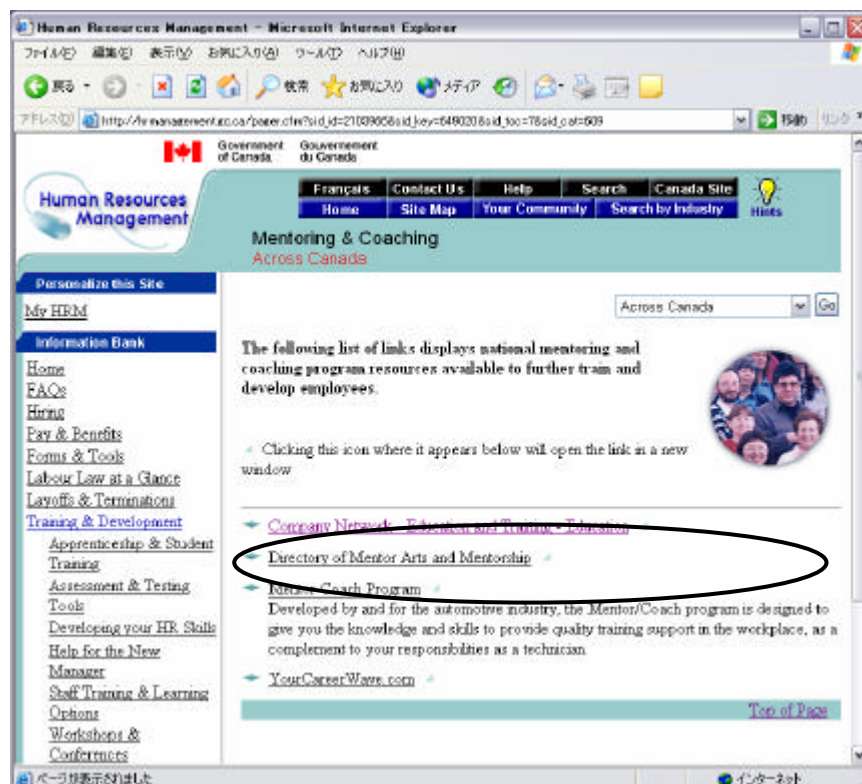


④Company Network - Education and Training - Education を選択する。  
他のリンクは以下の通りである。

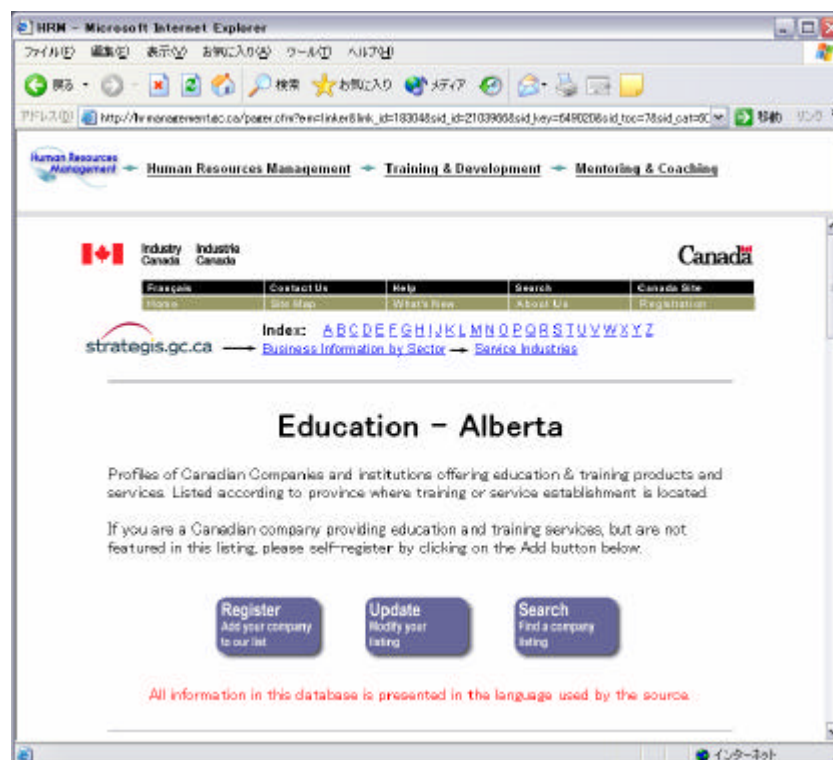
会社ネットワーク(教育とトレーニング) 教育  
メンター技術および指導者のディレクトリ  
メントールコーチ・プログラム

YourCareerWave.com

地域についてはデフォルト(Across Canada)のまますると Alberta が表示される。



⑤『Education—Alberta』ページが表示され、アルファベット順に企業を検索できる。



## 8. 輸出入

輸出として提供されるサービスは、以下の通りである。

### (a)輸出への準備

輸出に向けた準備の流れやガイドラインなどのカナダ政府サイトにリンクする。

### (b)輸出のためのビジネスプランの支援

関連するサイトへのリンクと、対話型でのビジネスプラン作成支援。

### (c)輸出製品のマーケティング

政府等のマーケティング・レポートなど関連するサイトにリンクする。

### (d)プラン実現の支援

イベント情報や契約の支援など市場参入時に有効なサイトにリンクする。

### (e)金融

輸出に伴う金融制度の解説、基金や融資を行う金融機関のサイトにリンクする。

### (f)その他

電子商取引を行うサイト、カナダの産業・サービスなどを示すサイトにリンクする。

同様に輸入として提供されるサービス(CBSA のサービス)としては、準備事項・マーケット情報へのリンクの他、ビジネス番号の取得、出荷登録や確認などがある。



## 9. 研究開発

メニュー構成を紹介した後, 1 例についてサブメニュー詳細を述べ具体的なサービスを概観する。

### (1) メニュー構成

地域による検索 Browse by Region) 地域という切り口で, 州毎に下記の情報が提供されている。

- 研究と技術リソース Research and Technology Sources)
- サービス Innovation Services)
- 資金 Financing)
- 輸出入規則 Trade Regulations)
- ニュース News)
- 地域情報 About [Region])
- 専門情報 Expertise)
- ツール Tools)

テーマによる検索 Browse by Subject) : テーマごとの切り口で, 下記の情報が提供されている。

- ビジネス情報 Business Intelligence)
- 資金 Financing)
- ヒューマンリソース Human Resources)
- IP Intellectual Property)
- 海外情報 International)
- マネージメント Managing)
- アウトソース Outsourcing)
- 製品開発 Product Development)
- 研究機関 Research Services)
- 科学・技術・革新のポリシー Science, Technology and Innovation Policy)
- 技術移転 Technology Transfer)

カナダの技術革新戦略 Canada's Innovation Strategy)

- ドキュメント Key documents)
- レポート計画 Reports and submissions)
- カナダの技術革新ストーリー Stories about innovative Canadians)
- 技術革新に関する調査・分析 Research and analysis on targets and innovation capacity)

- a summary of what we heard: Canadians speak on innovation and learning

#### カナダの発明者 (Canada's Innovators)

- コミュニティ (Innovative Communities)
- 例 (The Practice of Innovation)
- サクセスストーリー (Success Stories)

#### 技術革新のパートナー (Partners in Innovation)

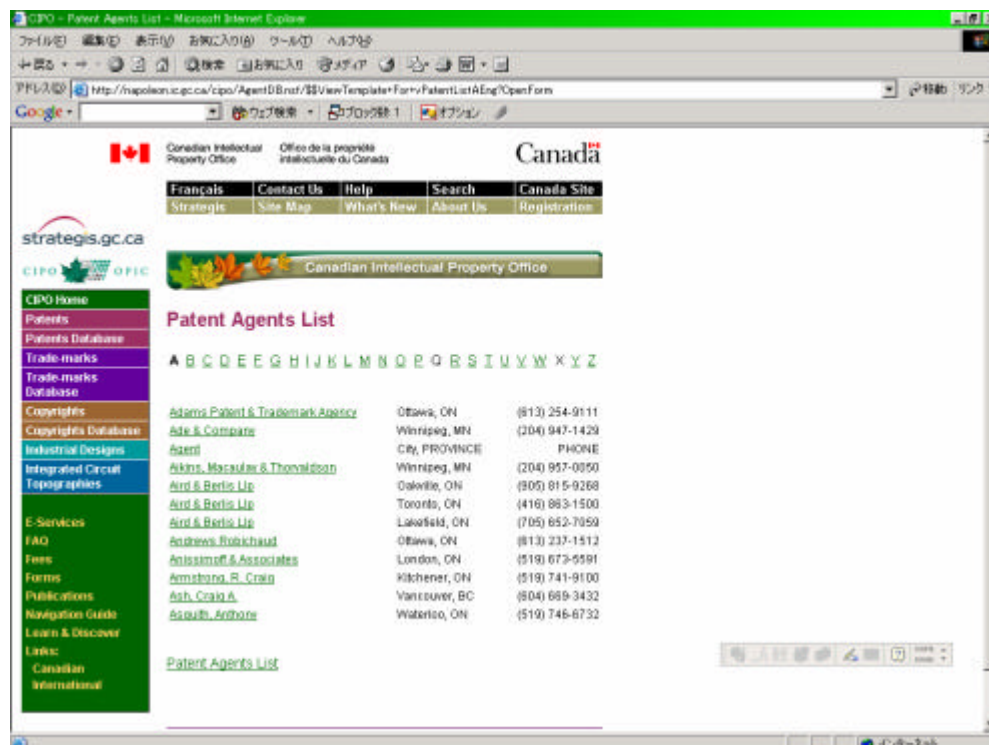
技術開発・商用化における、パブリックおよびプライベートな組織、個人を紹介

#### (2) 主なサービス

ここでは、IP(Intellectual Property)について、メニュー詳細を紹介し、サービスを概観する。データベース(Databases)で、既発明の技術、情報の検索、さまざまな協定における IP の保護などの情報を提供しており、IP ブローカーのリストや世界各国の特許、著作権の検索が可能である。

専門家(Expertise)では、特許事務所のリストが掲載されている。また、秘密保持(Confidentiality)のツール(Tools)では、The Intellectual Property Diagnostic なるサイトにリンクされている。ここでは、いくつかの質問に答えることで NDA の扱い方についての自社のレベル判定がおこなえる。

構成は下記の通り。



- ◇ 概要(Overview)
  - カナダ知財オフィス(Canadian Intellectual Property Office)
  - 知財権の保護(A Guide to Protecting Your Intellectual Property)
  - WIPO(The World Intellectual Property Organization(WIPO))
  - 知財権の 5つのタイプ(The five types of intellectual property)
  - 製品開発(Product Development ? Intellectual Property Protection)
  - NOVELINT
- ◇ 特許(Patents)
  - 研究開発者と特許(The Research and Development Inventor and the Patent World)
    - PATSCAN へ
  - 特許(Patents)
    - Canadian Intellectual Property Office へ
  - ◇ 著作権(Copyright)
  - カナダにおける著作権法(Copyright Law in Canada)
  - 著作権(Copyrights)
- ◇ 商標(Trademarks)
  - 商標(Trademarks)
- ◇ LSI の IP(Integrated Circuit Topographies)
  - LSI の IP(Integrated Circuit Topographies)
- ◇ 工業デザイン(Industrial Designs)
  - 工業デザイン(Industrial Designs)
- ◇ 検索(Prior Art Searching)
  - 特許検索(Preliminary Patent Searches)
  - (Searching the Patent Literature in the Electronic Age)
  - (An Introduction to Searching Software Prior Art)
  - (Patenting Around Nuisance Prior Art)
- ◇ 秘密保持(Confidentiality)
  - (Protecting Your Intellectual Property Before You Have Protection)
    - Technology Commercialization Toolbox (リンク切れ)
  - (Protecting Intellectual Property ? Anatomy of a Non-Disclosure Agreement)
    - Joseph Valof のサイトへ
    - バックグラウンド 国内, 国際), 用語／定義 Public Domain Information, Proprietary Information, Confidential Information, Trade Secret Information), 必要となる保護,

## ノンディスクロージャー／秘密契約

- ◇ 評価(Valuation)
  - (Managing Intellectual Property to Maximize Profit and Minimize Risk)  
→ PATSCAN へのリンク
  - (Intellectual Property Valuation)
- ◇ データベース(Database)
  - (Canadian Patent Database)
  - (United States Patent and Trade-mark Office)
  - (European Patent Office)
  - (Canadian Trade-mark Database)
- ◇ ツール(Tools)
  - (The Intellectual Property Diagnostic)
  - (Intellectual Property ? Glossary of Terms)
  - ((Non-Disclosure) Confidentiality Agreements)
  - ◇ 専門情報(Expertise)
    - (Patents and Trade-marks Agents)
    - (Patent and Trademark Searching)
    - (Canadian Innovation Center)
    - (Industry Liaison Offices)

## ☆参考情報 (リンク先サイト)

### **PATSCAN**

The University of British Columbia Library 内のセンターで、特許検索、コンサルティングサービスを提供。技術移転情報サービスの一環として実施。The Canadian Technology Network のメンバー。Canadian Intellectual Property Office の中継者。

- サービス
  - Types of Searches
    - Esp@cenet(Europe gateway, UK gateway, Irish gateway)
    - Canadian Intellectual Property Office
    - U.S. Full Text Patent Database
    - IPOS
    - Delphion
    - WIPO Database
    - DEPATISnet
    - Japanes Patent Office
- Ordering Searches

- Contact Us
- オンラインリソース
  - IP Databases
  - IP Links
  - Technology Transfer
- ラーニングセンター
  - Searching Patents
  - Searching Trademarks
  - Training & Tutorials
    - — Patscan Tutorials on Using Lexis/Nexis for Patent Searching
    - — UBC Student Toolkits for Technology Commercialization
    - — Intellectual Property Management and Technology Commercialization
    - Patent Searching Tutorial, Competitive Intelligence
- ニュース&出版物
  - IP News
  - IP Publications
  - Bizarre Patents

### **Canadian Intellectual Property Office**

- Getting Started
  - ✧ Guide to Patents, Service Commitment, Application Process, Tutorial: Write an Application,
  - ✧ Changes in Office Practice, Correspondence Procedures
- Forms
  - ✧ 再発行 (Application for reissue), 棄権 (Disclaimer), 異議申し立て (Petition for Grant of a Patent), Other CIPO Forms
- Publications
- E-Services
  - ✧ File/Complete Application, National Entry Phase, Assignments/Other Documents,
  - ✧ General Correspondence, Pay Fee, Patent Agent Renewal, Order Patent Documents
- Agents
- Legislation
- Links

## 10. 政府調達

### (1) Contracts Canada(カナダ協定)

Contracts Canada は、カナダ政府内のイニシアティブで政府調達情報へのアクセスやサプライヤーやバイヤーの Awareness(認知・認識)を改善することを目的としている。このイニシアティブに現在、31 の部局と機関が参加している。

このサイトでは、サプライヤー向けに政府の調達の仕組みを購買担当者には調達のポリシー・プロセス・ツールなどが紹介されている。

また、サイトの構成とは直接関係はないが、このイニシアティブでサプライヤー向けに商品紹介の場として Trade Show(見本市)の開催や、政府調達セミナーも開いている。このような試みを通して中小企業に対して政府調達への参加への門戸を開いているように思える。

また、前提知識としてカナダでは政府調達に関して Public Works and Government Services Canada (PWGSC) カナダ公共事業・政府業務省が中心となって調達する場合と、各省庁の部局がそれぞれ調達するパターンがある。

### (2) Government Electronic Tendering Service(政府電子入札サービス)

The Government Electronic Tendering Service (GETS) へのリンク。実際は Mediagrip Interactive Technologies Inc が運営する MERX(メルクス)という電子入札システムへリンクされる。

どちらのリンクからたどってもサイト構成は、以下のようにになっている。まず主要な情報へのアクセスは上部リンクからたどることになる。右サイドのリンクは現在開いているページの情報を保管する内容へのリンクになっている。上部リンクをたどるとそれぞれ以下の情報へアクセスできる。上部リンクは双方とも同じである。

#### ① Business:

サプライヤーのためのサイト。カナダ政府とビジネスを開始するために必要な準備・情報をまとめている。

#### ② Government Buyers:

政府購買担当者向けの情報。ほとんど政府購買担当者しかアクセスできないが、新任の政府購買担当者向けのガイドブックや The Procurement Allocation Directory (PAD)といわれる PWGSC のコンタクト先の一覧が紹介されている。

#### ③ Supplier Registration

詳細は Government Buyers からのリンクに記述されているが、ほとんどの場合高額な購買は貿易協定に基づいて MERX(メルクス:後述)を利用する。しかし低額の取引については各部局で作成したデータベースや商工名鑑・電話を利用して購買を行う。そこでカナダ政府は1999年9月すべての連邦政府が利用可能な新しいサプライヤー データベース Contract Canada を開始した。このデータベースサービスは Supplier Registration Information (SRI)と呼ばれ、カナダ連邦政府とのビジネスを希望しているベンダーの名簿になる。この名簿に登録するための処理へのリンクになる。SRI は政府全体にわたるデータベースですべての連邦政府の購買に関わる者、およ

び行政機関の職員がアクセス可能である。したがって一度の登録で、すべての購買担当者にサプライヤーの情報を参照可能にすることができる。(ただし、機関ごとに個別に申請を出す必要がある場合もあるようだ。)

### ③Contract History

このサイトは、過去3年間で連邦政府の各部局を代表して PWGSC が行った購買についての契約情報の検索サービスになる。検索サービスは簡易版と詳細版があり、簡単に述べると商品、顧客、提供ベンダーの3つのサブジェクトエリアで検索を行う事ができる。また分かる場合は契約ナンバーで、また特定のキーワードを追加して検索することも可能だ。これによりPWGSC が過去の購買行動を推測することができるようになっている。

### ④Contracts

Contracts Canada パートナシップに関する情報の提供を行っている。繰り返しになるが、連邦政府部局の Contracts Canada パートナシップは部局間ネットワークでサプライヤーの政府マーケットへのアクセスを向上することを目標とし、オープンで公平、透明性のある連邦調達システムの構築の実現を支援している。現在は 31 の機関が参加しており、このサイトでは機関の購入に関する概要をそれぞれ公開している。

カナダサイトに公開されている情報で象徴的な情報を紹介する。Bidding Tips(入札のヒント)と What do I Need to Know about Registering?(登録に関して知っておくべきこと)である。これは、入札に参加する際に注意すべき点や業者登録についてまとめたものであるが、いずれも、利用者(サプライヤー)の視点にたってまとめられている。

### **Bidding Tips(入札のヒント)の抜粋**

- 入札書類には、すべて必要なことがかかれているため注意深く読んでください。
- よく理解できないことがあった場合は、書類の表紙にリストされている連絡先担当者に連絡をしてください。実際の顧客である部局に直接コンタクトすると競争入札を阻害する要因になることがあります。すべての入札希望者は、同じ情報を与えられておりもし契約担当職員が一人の入札者だけに追加情報を教えた場合、入札は一旦キャンセルされ再度入札が行われます。
- 必須条件に注意してください。すべての条件に合致しなければ対応に値しないと判断されてしまいます。
- Bidders ' Conferences(入札協議)が開かれる場合、日時、場所などは書類の中に記載されています。Bidders ' Conferences(入札協議)は入札希望が技術、運営などの条件を理解しているかどうかを明確にし、また与信や契約の条件をクリアしているかどうかを確認する場です。
- Standard Acquisition Clauses and Conditions 標準調達条項および条件(SACC) マニュアルを利用してください。入札書類中にはページ数の削減のため、SACC の名前や番号だけが表記されます。SACC Manual からアクセスするか、カナダ政府パブリッシングで購入



してください。

**What do I Need to Know about Registering?(登録に関して知っておくべきこと)の抜粋**

- SRI および他のデータベースへの登録はプロセスの中のただひとつに過ぎません。リストにあなたの名前が登録されることイコール自動的に契約が得られるというのではなく、製品やサービス、企業自体を政府にむけて売り込む必要があります。
- 常に新しい情報が公開されていることを確認してください。企業名や住所、製品・サービスに変更があった際は SRI で情報の更新を忘れないようにしてください。
- 入札の案内を受けたら回答してください。入札する義務はありませんが、しかしその部局に対してどうして応札しないのか理由を述べる必要があります。これにより今後も同様に取引を行って行くが今回の入札には参加しない企業であると政府購買担当者に認識されます。
- すべての入札書類はユニークです。すべて必要なことがかかれているため注意深く読んでください。

## Ⅱ．クレジットによる公金納付の可能性について

＜業種・業界 TF 活動報告＞

## 業種・業界 TF 報告にあたって

2003 年 7 月に e-Japan 戦略Ⅱが発表され、従来のインフラ整備から e-Japan 戦略により整備された IT 基盤の活用のフェーズに軸足を移す旨の表明がなされた。更には、2003 年 8 月には住民基本台帳カードの交付も開始され、私たち利用者にとっても電子行政は身近なものになってきた実感が得られる時期に本ワーキングを開始しました。

本ワーキング開始にあたり、国民（利用者）が便利に利用できる行政手続のインターネット環境とは何かとの視点で委員間にて議論を行い、最終『公金のクレジットカード決済の可能性』にテーマを絞り検討を開始しました。ブロードバンドの普及により、ネットショッピング市場は大幅に拡大し、その拡大の過程でクレジットカードによる決済が主流になっており、また、利便性も大幅に高いとの実感もあり、行政サービスのネット利用の大幅増加、それに伴うビジネス上の展開にもつながるとの理由から本テーマに決定しました。

まずは、インターネットでの決済方式について個別に概要調査を行い、次に、海外の事例として米国の実例、韓国の実例調査を行いました。次に、公金クレジット納付に関する法的解釈につき調査・検討を行いました。また、クレジットカードの利便性等のメリットの整理、昨今の新しい取組事例の調査を経て最終、提言としてまとめました。

今回の調査にあたり、国内においては、民間企業及び行政機関の方々より、貴重なご意見及び資料を頂きました。海外事例の調査にあたって、直接訪問及び第一線にてご活躍の方々からのヒアリングを行いました。

私たちは最終、「使用料」「手数料」「賃貸料」「貸付金の元利償還金」等の公金は可能性あるものの「税金」に関しては、国民の権利義務に直接影響を及ぼす公権力の行使を伴うこと、適正かつ公平な課税を実現するため、高度な専門知識・能力を必要とすること、納税者の収入状況等の個人情報を取扱うため等の観点より判断し、現状可能と判断することは難しいとの結論に至りました。しかしながら、クレジットカード利用に道を開くことは納税者の利便性を大幅に向上させるだけでなく、行政にとっても徴収事務の軽減や合理化効果が期待されることより、最終、法的整備の必要性を提言として報告します。

本報告により、各界での本件に関する議論等が活発になればと思う次第です。

業種・業界 TF リーダー 南 啓二

## 1. クレジットカードによる公金納付とは

国税電子申告・納税システム（e-Tax）をはじめ、行政手数料、労働保険料、国民年金・厚生年金保険料などの国庫金納付事務が順次電子化され、インターネットバンキングなどを通じて電子的に納付が可能になりつつある。

このような公金納付処理の電子化は、申請・申告のオンライン化とともに電子行政における重要な電子化手段であることは言うまでもない。同時に、公金納付の電子化が普及するにつれて、現状ではマルチペイメントネットワークを利用した ATM もしくはインターネットバンキングに限られている決済手段も、今後は商用でのインターネット決済並みの多様性が要求されてくることが予想される。

本論では、公金納付のための決済手段多様化にむけた検討として、特にインターネット決済の主流とも言えるクレジット決済の可能性について考察する。

### 1.1 インターネット上での決済方式

現在、インターネット上で可能な決済は、大きく次の方式があげられる。

- 前払い方式
  - プリペイドカード
  - 電子マネー（ワレット型）
  - 電子マネー（IC カード型）
- 即時払い方式
  - インターネットデビット
  - 振込連動モデル
  - マルチペイメントネットワーク（MPN）
- 後払い方式
  - 口座振替サービス
  - クレジットカード
  - プロバイダ決済
  - 回収代行サービス

各々の決済方式は以下のような特徴を有している。

#### 1.1.1 前払い方式

##### (1) プリペイドカード

コンビニエンスストアなどでプリペイドカードを購入し、カードに記載されている ID、パスワードにより、プリペイド事業者側で管理されているバリューを利用可能にする方式。少額決済でも利用できるが、プリペイド事業者に支払う手数料が 10 % 程度から 15 % 程度とかなり割高になっている。

主な事業者（ブランド）として、BitCash、WebMoney、@QUO などが存在する。

## (2) 電子マネー（ワレット型）

利用者のパソコンにワレットと呼ばれるソフトウェアをインストールして、利用者側でバリューの残高を管理する方式。現在はあまり普及していない。

主な事業者（ブランド）として、NET-U が存在する。

## (3) 電子マネー（IC カード型）

IC カードにバリューをチャージして利用する方式。実際の店舗でも、オンライン（インターネット上）でも利用可能なブランドもある。オンラインで利用する場合には、利用者側の端末に IC カード用の装置とソフトウェアが必要になる。数年前に一時電子マネーブームとなったが、最近新たに Edy（非接触式 IC カード・ソニー）、SAFETYPASS（接触式 IC カード・NTT コミュニケーションズ）という製品が出てきており、普及の兆しを見せている。将来的には携帯電話でも IC カードによるバリューチャージができるようになる可能性もある。また、銀行のキャッシュカードが IC カード化された場合、オフラインデビット方式と呼ばれる電子マネーに近い方式が採用される可能性もある。

主な事業者（ブランド）として、Mondex、Edy、SAFETYPASS が存在する。

### 1.1.2 即時払い方式

#### (1) インターネットデビット

加盟店と金融機関間のネットワーク（CAFIS、JCN）を利用して即時決済を実現する方式。利用者、加盟店、金融機関のそれぞれに電子証明書を用いた暗号化を行う SET 方式を採用するインターデビットと、SSL 方式を採用するネットデビットがある。

主な事業者（ブランド）として、インターデビット（みずほ銀行、郵貯）、ネットデビット（UFJ 銀行、三井住友銀行）などが存在する。

#### (2) 振込連動モデル

インターネットバンキングの振込機能を利用して、加盟店の口座に代金の振込みを行う方式。口座振込であるが、決済情報が自動的に入力されるため、利用者は加盟店の口座番号等を入力する手間が省けるという利点がある。

主な事業者（ブランド）として、ネット振込 EDI（UFJ 銀行）、スーパーデビット（みずほ銀行）、e ペイメント（東京三菱銀行）などが存在する。

#### (3) マルチペイメントネットワーク

収納企業と金融機関との間をネットワークで結ぶことにより、利用者は ATM、電話、パソコン等の各種チャネルを利用して公共料金等の支払いができるサービス。都市銀行のほ

か、殆ど全ての金融機関が採用する見通し。行政手数料支払いのための決済手段として採用されている。

Pay-easy（日本マルチペイメントネットワーク推進協議会）が推進している。

### 1.1.3 後払い方式

#### (1) 口座振替サービス

各金融機関と事前に口座振替契約があれば、幅広い金融機関の口座から資金回収が可能なサービス。口座振替サービスは、引落依頼をする銀行すべてに個別に引落データを送信する必要があるが、収納代行サービスを利用すれば、収納代行業者に引落データを渡すことで各銀行とのやり取りを一括して実施できる。

収納代行サービスは信販会社やリース会社などが実施している。

#### (2) クレジットカード

インターネット上での決済手段として最も普及している方法。クレジット会社と直接ネットワークで接続するためには、加盟店側にもそれなりの対応が必要になるため、インターネットバンキングプロバイダーがクレジット会社との情報を代行する方式が多い。

#### (3) プロバイダ決済

加盟店とクレジット会社との接続をインターネットサービスプロバイダ（ISP）が代行する方式。利用者はクレジットカードの情報を ISP に事前に登録しておき、モール等でショッピングした際に、クレジットカードによる決済が必要になると、加盟店に代わって ISP が処理を代行する。複数の ISP によるプロバイダ決済をまとめるサービス（事業者）もある。

主な事業者（ブランド）として、Smash（So-net）、iRegi（@nifty）などが存在する。

#### (4) 回収代行サービス

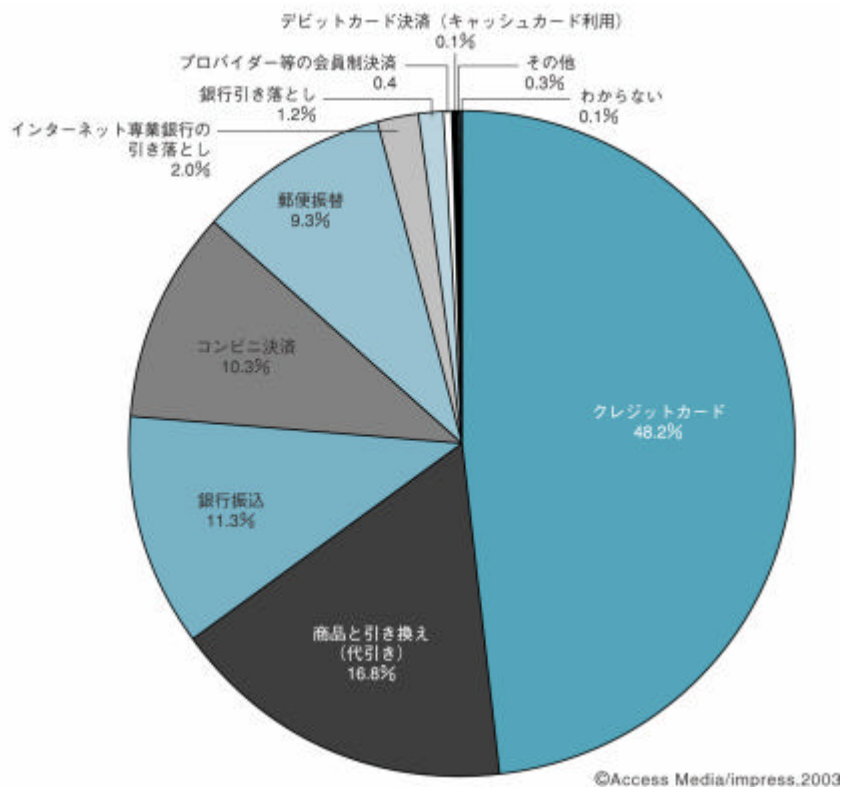
情報提供者の料金回収を通信事業者が代行して行う方式。利用者は情報提供、コンテンツダウンロード等の利用料を月々の通信料に上乗せして支払う。携帯電話での画像等のダウンロードで利用されることが多い。

主な事業者（ブランド）として、携帯電話（NTT Docomo、AU）、カルレ（NTT コミュニケーションズ）などが存在する。

### 1.1.4 ネットショッピングでの決済の利用実態

以上述べたように、インターネット上で可能な決済方式は、ネットショッピングの取引形態によって様々な方式が存在しているが、利用実態でみるとクレジットカード方式が大半を占めている。

2003 年度版インターネット白書に記載されている「オンラインショッピングで最もよく利用する決済手段」を引用すると、図 II-1 のとおりである。



出典：インターネット白書 2003 「利用動向調査レポート」 (N=2,281)

図 II-1 オンラインショッピングで最もよく利用する決済手段

オンラインショッピングにおいてクレジットカード決済の利用が、他の決済手段に比べて圧倒的に多いのは、主に以下の理由によるものと思われる。

- ・ クレジットカードが一般的な決済手段として浸透していること
- ・ 事前の手続きが不要で比較的簡便に決済ができること
- ・ 決済日が決まっていることから支払いをまとめて行うことが可能であること
- ・ 信用がクレジット会社に担保できること
- ・ 加盟店にとって集金が安全確実に可能であること
- ・ 加盟店にとって収納時の事務負担が軽減できること

そして、何よりもクレジットカードが後払いの代表的な決済手段であることと、分割払いやカードローンなどを併用すると、利用者の状況に応じた多様な決済手段が選べることのメリット性は大きい。

## 1.2 公金のクレジット納付

以上述べたように、オンラインショッピングでの決済手段としてクレジットカードが最も定着している。反面、インターネット専門銀行の引落は上記調査では2%と低く、銀行引落と併せても3%強という利用状況である。現在、公金収納処理の電子化においては、インターネットバンキングの利用が前提になっているが、今後の電子化を進める上で、オンラインショッピングにおける利用動向は意識すべきであると思われる。

我々は、前述のクレジットカード決済の優位性は、公金納付にも当てはまると考えた。

すなわち、公金の納付者にとっては一般的になっている決済手段を公金納付で利用することで、インターネット上で簡便に手続きが可能になり、支払いも一括で済む。また、行政側も収納事務の合理化が図れ、納付者からの回収もクレジット会社に任せることができる。クレジット会社にとっては、新たな市場を確保できることに加え、公金を扱うことで顧客のメイン化に繋がるといった期待も持てる。

以上の観点から、本節ではクレジットカードによる公金納付の可能性に関して、海外の動向と法的側面の観点から考察したい。

### 1.2.1 海外におけるクレジットによる税金納付

諸外国で公金のクレジット納付が認められている国は、米国、韓国をはじめ数ヶ国ある。

#### (1) 米国の事例

米国では、1986年より全国的にIRS（内国歳入庁）へ電子申告を行うことが可能になっている。2002年度の電子申告利用比率は35%に過ぎないものの、計画では2007年までに申告の80%を電子化するとされている。

税金の電子納付に関しては、現在、

- ・口座自動引落とし
- ・クレジットカード
- ・EFTPS(Electronic Federal Tax Payment System)

の3通りの電子納付手段が利用できる。また、クレジットカードによる納付は、電子申告を行わなかった納税者も利用することが可能となっている。

クレジットカードによる納付方法は、“Official Payment Corporation” “Phone Charge Inc.”といった連邦IRS（内国歳入庁）から指定されたサービス・プロバイダが決済を実施し、VISA、MASTER、Amex、Discoverの4種類のクレジットカードが使用可能になっている。また、分割払いが可能なサービス・プロバイダもある。

納税者はインターネットもしくは電話でクレジットカードのサービス・プロバイダにアクセスし、個人情報（SSN、住所、電話番号）、クレジットカード情報（カード番号、使用期限）を入力する。Eメールによって受領書を受け取りたい場合は、任意でEメールアドレスを登録する。その際、IRSはクレジット番号を受け取ることはない。

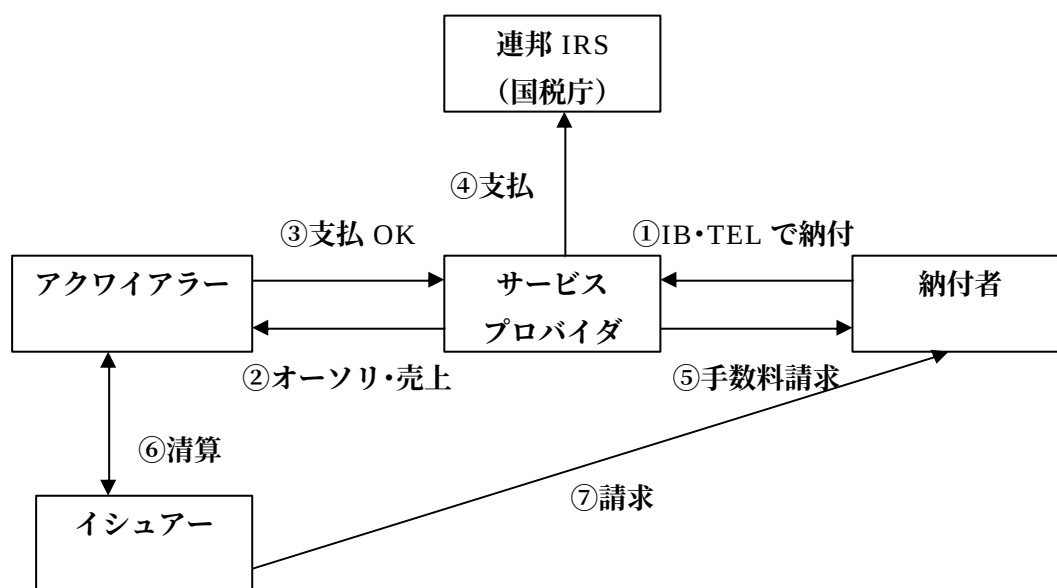


サービス・プロバイダは、仲介者として取引処理を行い、カード番号や使用期限を確認し、クレジット会社から承認を受けた上で、納付終了後に納税者確認番号を発行する。同時に、IRS に対し、納付情報を送信する。

手数料については、内国歳入庁（IRS）の通達により「連邦個人所得税をクレジットカードで支払った場合の銀行手数料は、控除対象外の個人的支出である（サービスセンター通達 S.C.A.200115032）」とされており、納税者は、納税額の 2～3%を Convenience Fee として負担する。

\*この通達では、内国歳入法第 212(3)条において控除が認められているのは、申告書の作成費用、税額を確定するための資産評価鑑定費用、税務コンサルティング費用に限定され、税額確定後の納税の費用は含まれないとの見解が示されている。

また、納税のほかに電気・水道料、申請手数料、車検更新、交通違反罰則金などの公金の納付が可能となっている。

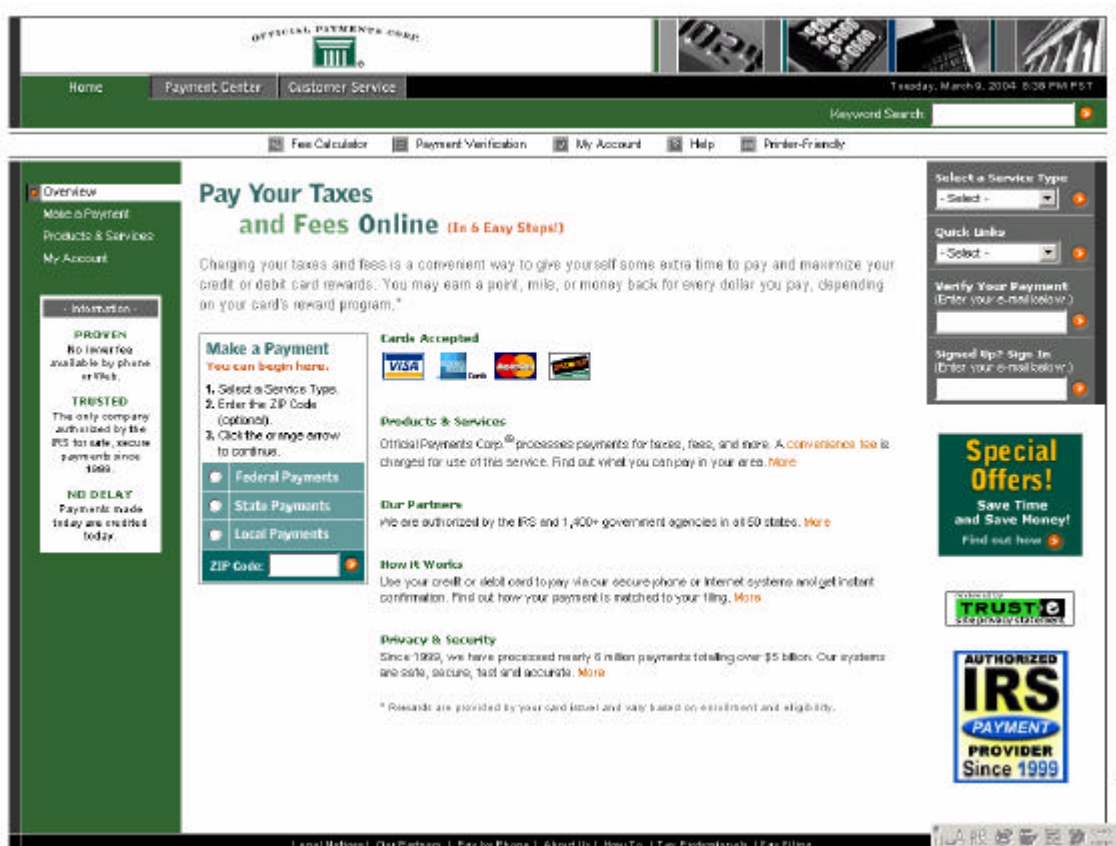


図II-2 米国の決済スキーム

一方、地方税についてもクレジットカードによる決済は、多くの州や自治体で定着している。その際の手数料は、納税者が税金に上乗せして納める方式と、自治体が負担する方式とあり、自治体によって異なっているのが実態である。カードによる支払が成立した時点で租税債権はカード会社に移管され、徴収は通常のカード決済と同様にカード会社によって行われる。すなわち、税の徴収を特別扱いするのではなく、他の債権と同様のスキームによる徴収行為をカード会社の責任で行うことになっている。

カリフォルニア州に拠点を持つ OPC（Official Payments Corp.）は、Web を介して地方税の納付ができるサービスを提供している。（<http://www.officialpayments.com>）

OPC は、22 州 1400 郡と取引を持っており、納税者は 2.49%の手数料を OPC に支払うことで、ワンストップの納付が可能になる。



図Ⅱ-3 OPC のトップページ

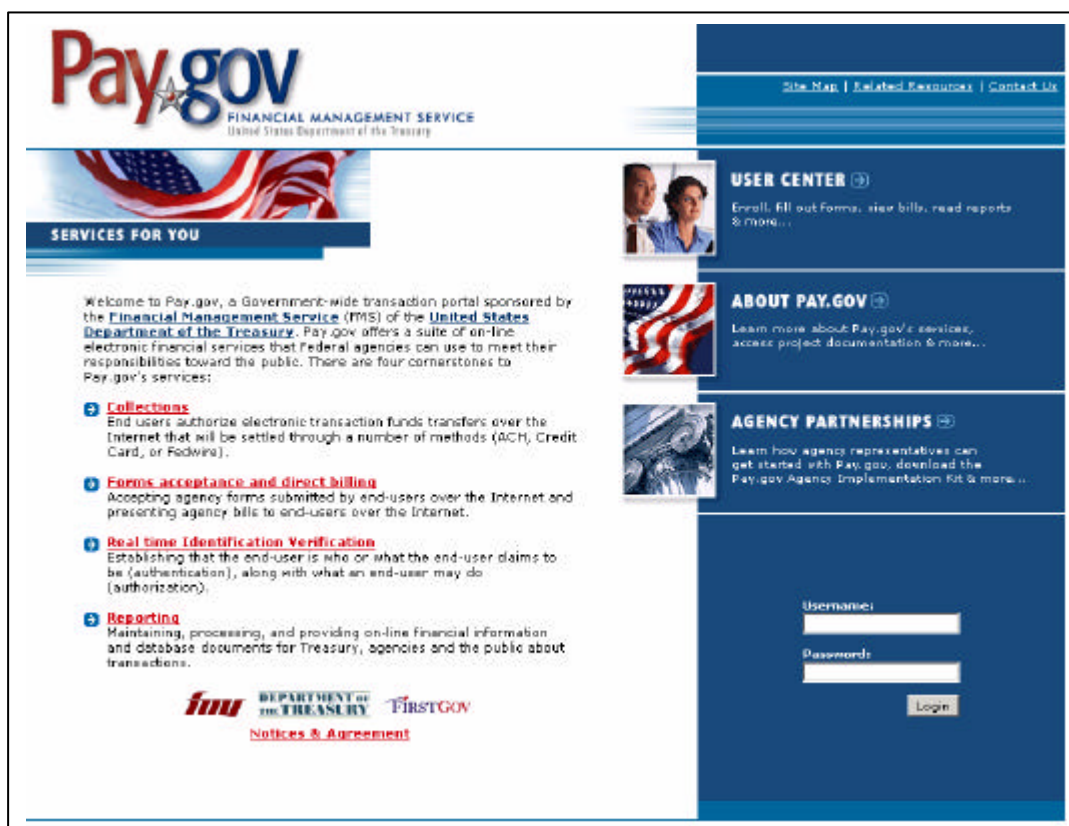
米国では、勤務地と居住地の自治体が異なっている場合、双方に申告・納付が必要なこともあり、フォームも異なるため納税者にとってはワンストップ化の効果が大きい。OPC は、こうした納税者の環境をビジネスモデルとして応用したサービスを展開している。

また、財務省財務管理局（FMS）が運営する Pay.gov(<http://www.pay.gov>)というポータルサイトが立ち上がっており、連邦政府からの請求書のチェックや必要なフォームの連邦政府への提出、支払手続を全てオンライン化することを目指している。現状は、財務省アルコール・タバコ・火器局、退役軍事局、運輸省、連邦調達局、連邦通信委員会、議会図書館、沿岸警備隊、社会年金局、国債局などの機関が実証実験に参加している。

Pay.gov の提供するサービスは、

- ・徴収(Collections)
- ・電子申告・電子通知(Forms Acceptance and Direct Billing)
- ・個人認証(Access Control)
- ・集計結果報告(Reporting)
- ・カスタマーサービスセンター

といったサービスがあり、この内徴収では連邦政府による料金、罰金、寄付金、一部の税金の徴収を、口座引落としてクレジットカードによる決済を可能としている。



図II-4 Pay gov のトップページ

## (2) 韓国の事例

韓国では、取引の透明性を確保して税負担の公平性を向上されるために、クレジットカードによる決済を積極的に推奨してきた。例えば、勤労所得者の年間クレジットカード使用金額が、給与所得の10%を越える場合、その超過金額の20%の所得控除を認めている。また、クレジットカード領収書による宝くじも実施し、クレジットカード決済の普及に努めている。クレジットカードによる税金納付の背景には、海外滞在者、事業で忙しい納税者、障害者といった納税者の便益向上といった狙いがあり、国策として推奨したクレジットカードの税金への適用は当然の要求でもあった。

### ① 地方税のクレジット納付

地方税のクレジットカードによる納付は、1997年3月京畿道の議政府市の地方税の一部（定期納税分に限定）で実施された。以後、その他の地方公共団体に拡大し、2001年には全地方公共団体の約28%にあたる68市郡区で実施されている。

クレジットカードの地方税納入件数ならびに税額の推移は以下のとおりである。

| 年     | 件数    | 税額        |
|-------|-------|-----------|
| 1999年 | 29千件  | 189億ウォン   |
| 2000年 | 563千件 | 509億ウォン   |
| 2001年 | 569千件 | 1,167億ウォン |

表 II-1 韓国地方税のクレジットカード決済

支払方式は、加盟店方式、カードローン方式、分割払い方式の3方式に分けられる。

#### (a) 加盟店方式

当初より実施された方式で、役所や農協などに設置されたカード端末機から、一般の物品購入時と同様に納付行為を行う方式である。納税日はカード端末機を介してカード決済が承認された日となり、クレジット会社はカード決済の承認日より3～7日後に代金決済（金庫納入）しなければならない。

2001年度の加盟店方式による納付実績は、全体で98千件、123億ウォンである。

手数料はソウル市を除いて行政機関が全額を負担しており、手数料率は1.5%～2.0%（大部分が2.0%）である。行政機関が支払った手数料は、1999年：3.7億ウォン、2000年：10億ウォン、2001年：23億ウォンに上っている。

一方、ソウル市では三星カード及びLGカードと協議し、2000年9月から手数料の発生しない電子納税を行ってきたが、クレジット会社の収益問題が浮上したことで、手数料の要求や代金決済日の延長（現状：7日から30日まで猶予）などの交渉を行っている。

加盟店方式の効果としては、納税者に最長53日間の納税猶予効果が与えられることに加え、行政機関にとっても歳入の早期確保や滞納発生時の行政経費節減効果が得られる。

課題は、伝票発行などの手作業の発生やカード端末機の設置に加え、手数料負担が大きく、手数料問題を払拭するために、2000年1月に\*地方財政法施行令を改正し、クレジット会

社を地方税収納代行機関として認定し、カードローン方式の導入を可能にした経緯もある。

<\*地方財政法施行令の関連条文>

第 73 条（金庫業務の一部代行） 金庫業務を取扱う金融機関は、自治体の首長の承認を得て、その責任で他の金融機関、通信機関、セマウル金庫法によるセマウル金庫、信用協同組合による信用協同組合、相互信用金庫法による相互信用金庫、与信専門金融業法によるクレジットカード業又は信用事業を行う当該金融機関の組合員である法人をして、金庫業務の一部を取扱わさせることができる。

2 自治体の長は、必要だと認められる場合は、金庫業務を取扱う金融機関として当該自治体の長が指定する金融機関、通信機関、セマウル金庫法によるセマウル金庫、信用協同組合法による信用協同組合、相互信用金庫法による相互信用金庫、与信専門金融業法によるクレジットカード業又は信用事業を行う当該金融機関の組合員である公法人をして、金庫業務の一部を取扱わさせることができる。

(b)カードローン方式

カードローン方式の導入で手数料負担の問題は払拭され、納税者もインターネット方式での納税も可能となった。また、納税者の滞納可能性を減少させる効果もあった。

\*地方税の滞納に対しては、20%の加算税及び月あたり 5%(年間 60%)の加算金を賦課  
カードローン方式による納税実績は、2001 年で 11 千件、2.3 億ウォン（内、ソウル市では 8 千件、1.5 百万ウォン）である。

<光州広域市のカードローン方式の事例>

■対象税目：免許税、財産税、総合土地税、自動車税、住民税（均等割）の定期分地方税

■納付手続：

①地方税申告書を送付 → ②納税者が光州広域市、各区役所のホームページまたはクレジット会社のホームページをアクセス → ③「地方税電子金融納付」をクリック → ④クレジット会社をクリック → ⑤「地方税納付」をクリック → ⑥「光州広域市」をクリック → ⑦地方税貸出約款に同意 → ⑧カードを選択 → ⑨クレジットカード番号、パスワード、金額、振替番号を入力 → ⑩クレジット会社は、申請者と納税者が同一人物であることを確認した後、キャッシングを行い、地方税を収納 → ⑪クレジット会社は 6 営業日後に収納金を指定金融機関へ振替 → ⑫指定金融機関は自治体へ収納内訳を通知 → ⑬所定期間後、クレジット会社は納税者から所定の利子を含めた元利金を回収

(c)分割払い方式

韓国行政自治部が、加盟店方式の課税は地方財政負担及び税負担の公平性確保の観点から好ましくないとの勧告を行ったことが背景となり、2002 年 4 月よりソウル市が最初に実施した方式。

カードローン方式に比べ納税者の手数料負担が少なく、窓口納税も可能なためインターネ

ットの知識を持たなくとも納税が可能であるなどのメリットを持つ。

## ②国税のクレジット納付

国税のクレジット納付は、1999 年 10 月より財政経済部と国税庁で検討が開始され、2000 年 9 月よりカードローン方式にて全面的に実施された。

納税方式はインターネットを利用し、銀行またはクレジット会社の国税納付中継センターへ接続し、納付内容を入力することで納付申込みを行う。銀行またはクレジット会社は、納税者に対してカードローンの可能性、限度額、ローンの期間、利子負担の意向、信用などを評価した後、承認されれば「国税納付申込み確認書（税法で定めた領収書として使用可能）」を交付する。カードローンの限度は、加入者の信用度によって異なり、個人は最高 1,500 万ウォン、加盟店は 2,500 万ウォン程度。利子は年率 11～18%、貸出期間は 3～36 ヶ月、取扱手数料は 1.5%～2.0%もしくは 1 件あたり 20,000 ウォン程度である。

カードローン方式による電子納税のため、政府側の加盟店手数料は無料で、クレジット会社は利子収入による収入が発生する。納税日付は電子納税の日とし、納税金はリアルタイムで国税収納機関に伝達される。

国税のクレジット納付の実現で、納税者にとっては納税方法の多様化ならびに納税資金源の拡大といった便益性及び満足度の向上がもたらされた半面、滞納の場合は 5%の加算税の即時賦課及び毎月 1.2%の住加算税の追加（合計で年利約 19.4%の利子負担相当）、ならびに官許事業の制限、出国規制、滞納情報の信用機関への開示といったペナルティが課せられる。

### 1.2.2 公金クレジット納付をめぐる法的解釈

わが国では、クレジットカードにて行政への支払いを認めている事例はない。

国税の収納については、財政法第 2 条で「収入とは、国の各般の需要を充たすための支払の財源となるべき現金の収納」とされており、現金を原則とすることが規定されている。現金の中には、収入印紙、小切手、銀行口座振替、郵便為替も入っており、e-Tax で実現されるインターネットバンキングによる納付もこの範囲である。

地方税に関しては、地方自治法施行令第 158 条の 2 項にて「その収納の事務を適切かつ確実に遂行するに足りる経理的及び技術的な基礎を有する者として当該地方公共団体の規則で定める基準を満たしている者にその収納の事務を委託することができる」とされているが、これはあくまで「納税通知書その他の地方税の納入に関する書類に基づかなければ、地方税の収納をすることはできない」とあり、クレジットカードによる決済がこの範囲に入らないと解釈するためには、検討の余地がある。さらに、クレジットで税金を払った場合の納付日は、現金主義の原則からクレジット会社が決済をした日となることが考えられ、納税者がクレジット決済をした日とのタイミングのズレが生ずる等の問題も指摘されている。

なお、平成 16 年度より、自動車税のコンビニでの納付が開始されたが、これはあくまで収納事務代行の範囲であることから、上記地方自治法施行令第 158 条の 2 項が適用される。

一方、クレジット決済の場合納税者がクレジットカードを行使した段階で、租税債権がクレジット会社へ譲渡されたと解釈する方法と、あくまでクレジット会社は収納事務を委託された立場、すなわち立替払いもしくは集金代行の委託先とする解釈では、異なってくると考えられる。

前者のクレジット会社への租税債権譲渡と解釈すると、「租税債権の民間事業者への売却はできない」という解釈が成り立つ。すなわち、「税の徴収事務は、①国民の権利義務に直接影響を及ぼす公権力の行使を伴う事務であること、②適性かつ公平な課税を実現するため、高度な専門的知識・能力と厳正な執行が求められること、③納税者の収入状況等の個人情報等を取り扱う（このため、守秘義務が課せられている）こと等から、その行使は、特に適切かつ公平であることが求められており、このような強制処分まで含めた地方税の徴収事務自体を民間に委託することはできない（出典：構造改革特区第 3 次提案募集に対する総務省見解）」とされている。すなわち、租税債権がクレジット会社などに譲渡された場合、回収主体はクレジット会社に移ることから、公権力の行使が困難になるばかりか、納税者のプライバシー保護の観点から適正な運用が保障されなくなる恐れがあると指摘している。

一方、クレジット決済を債権譲渡と解釈せずに、クレジット会社が立替払いもしくは集金代行を行ったと解釈した場合は、租税債権はあくまで徴税主体に残り債権移管されたことにはならない。この解釈の上では、上記総務省見解で指摘するところの「租税債権の民間事業者への売却」には当たらないと考えられる。ただし、その場合でもクレジット会社が

徴税主体に対して金銭を支払った段階で、債権者に対する回収業務はクレジット会社側で発生することになる。すなわち、形の上では債権売却には当たらなくても、徴収事務を巡る課題については総務省見解を払拭することはできない。

反面、公金のうち「使用料」「手数料」「賃貸料」「貸付金の元利償還金」などについては、地方自治法施行令 158 条に「その収入の確保及び住民の便益の増進に寄与すると認められる場合に限り、私人にその徴収又は収納の事務を委託することができる」と規定されていることから、料金徴収についてはクレジットカードによる収納も可能と考えられる。

いずれにしても、わが国の現行法の観点からみると、料金徴収に関してのクレジットカードによる納付は可能と判断できるが、納税に関しては法的に認められていないと解釈せざるを得ない。



## 2. クレジット納付によるメリット性の考察

### 2.1 決済基盤としてのクレジット納付

#### 2.1.1 決済基盤としてのクレジットカードの優位性

##### ●デフレ経済下でも成長を続けるクレジットカード業界

クレジットカードの発行枚数は、90年代初頭において既に2億枚を突破し、飽和感が顕著になってきたが、2002年3月末の発行枚数は、2億4459万枚と前年比で5.6%伸びている。(日本クレジット産業協会：日本の消費者信用統計平成15年版)

信用供与額についてもショッピングが23兆2739億円、キャッシングが7兆4805億円と各々6.8%、6.4%伸長を見せており、全体としてはデフレ不況を横目に、力強い成長を続けているといえる。(同上)

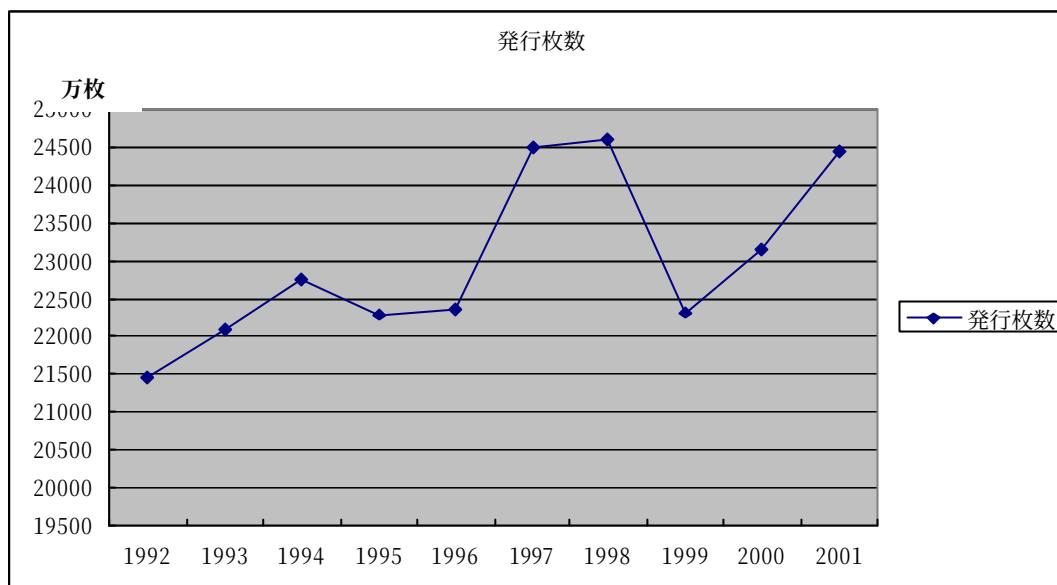
(注)個々のカード会社により、デフレ不況の影響で業績にバラツキがあることは顕在化してきているし、カード会社全体として自己破産の増加など家計のバランスシートの傷みが不良債権の急増という形でカード会社の経営を直撃していることも事実である。

消費が低迷する中でこうした成長を続けているのは、現金決済のカードへの取り込み、ITを駆使した新しいマーケットの開拓にクレジットカード業界が注力してきたからだといえよう。

**そもそもクレジットカードは、決済手段として、グローバルに使えるという汎用性、多様な支払い方法や借入れ機能が用意されているという利便性、エンハンスメントサービスやポイントサービス等のメリット性を1枚のカードで実現している多機能性という点で他の決済手段対比優位性を保有した商品なのである。**

重要な点は、これをベースに、カード会社各社が市場環境が厳しい中であっても、意欲的に商品・サービス力で新たなマーケット開拓を行なう努力を行っていることだろう。その努力はまず利用者に支持されることを目指しているという点において、結果として日本の消費者のメリットに繋がるものといえよう。

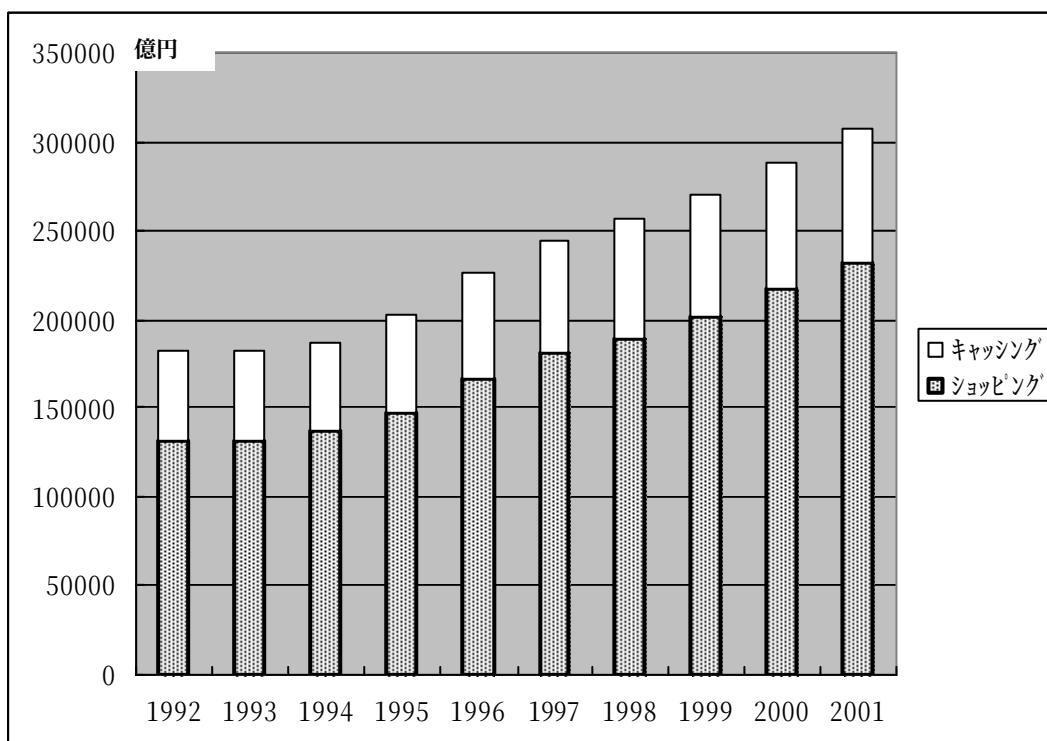
## ■クレジットカードの発行枚数推移



(出典：財団法人日本クレジット産業協会「日本の消費者信用統計平成15年版」)

図Ⅱ-5 クレジットカード発行枚数推移

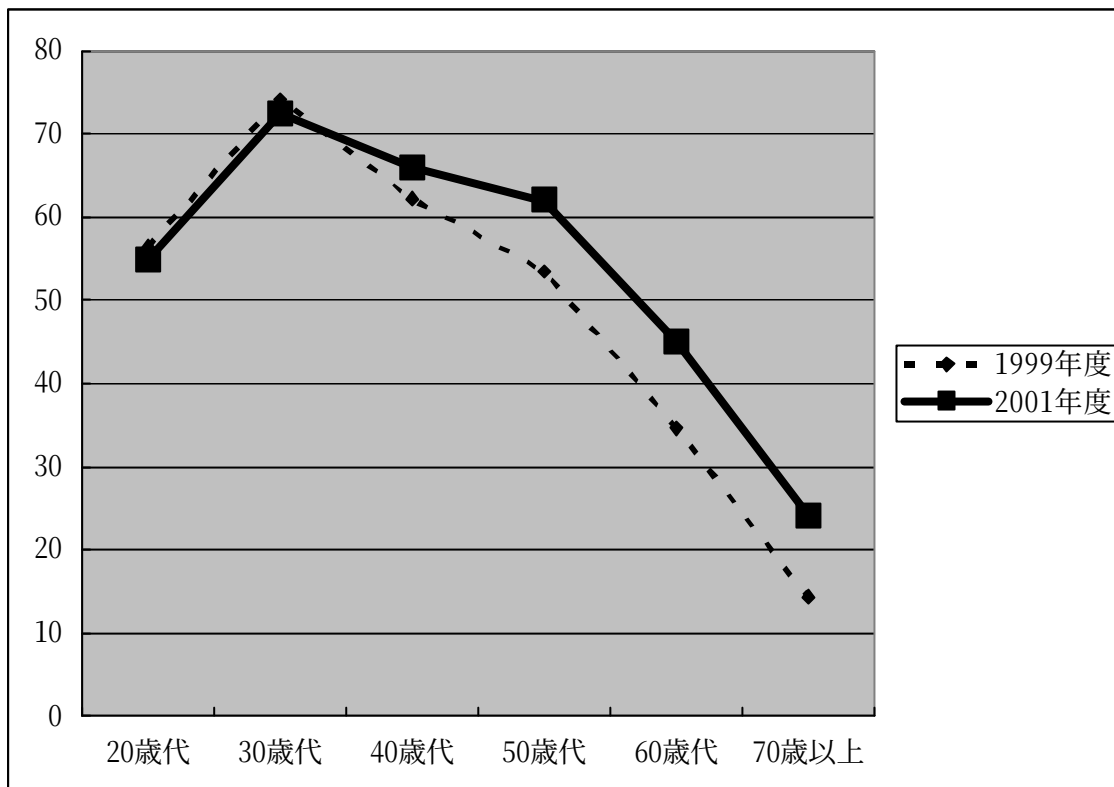
## ■クレジットカードの信用供与額の推移



(出典：財団法人日本クレジット産業協会「日本の消費者信用統計平成15年度版」)

図Ⅱ-6 クレジットカードの信用供与額の推移

■クレジットカードの年齢別保有率



(出典：財団法人日本クレジット産業協会「日本の消費者信用統計平成15年版」  
平成13年度「クレジットに関する消費者調査」より引用)

図Ⅱ-7 クレジットカードの年齢別保有率

## 2.1.2 決済基盤を強化するクレジットカード業界の取り組み

公金のクレジット決済という視点から、特に関連すると思われる

- (1)クレジットカードの決済領域の拡大、
- (2)クレジットカードの支払い方法の多様化、
- (3)インターネット関連のクレジットカードサービスの拡充
- (4)クレジットカードの形態の多様化

について、クレジットカード業界各社の取り組みを取り混ぜて俯瞰する。

### (1)クレジットカード決済領域の拡大

クレジットカードは、当初はスーツや家具・家電など 1 万円以上の高額な商品の購入手段、もしくは海外旅行・海外出張など非日常的な場面での利用が主流であったが、90 年代にカード会社の加盟店開拓の努力があったことに加え、様々な業種のプレーヤーが本業の顧客戦略のツールとして、またクレジットカードビジネスそのものへの参入により、利用できる領域の拡大と利用する場面の拡大が起こった。以下は典型的な事例を紹介する。

#### ①流通分野

流通業界では、自前で関連クレジットカード会社を保有するビッグプレーヤーでなくても、既存のクレジットカード会社との提携カードという形で、大きな投資をすることなく自社ブランドカード(コ・ブランドカード)を出せるようになったことから、マーケティング&販促ツールとしてクレジットカードの発行が急速に進んだ。流通での利用できる領域の拡大とは、これまで現金で支払っていたような業態でのカード決済の導入である。例えばコンビニエンスストア、ドラッグストア、レンタルビデオ店等である。

\*この領域は電子マネーの導入も進行しつつある。

一方利用する場面の拡大とは、大手スーパー等において、衣料品・家電・家具等の売場から、究極の日用品としての食品売場での利用拡大があげられる。これは、ポイントや割引等のインセンティブが消費者に受け入れられたこともあるが、サインレス決済という顧客にとってレジ周りでの現金支払いのハンドリングの煩わしさを解消するという価値を提供したことも普及した理由として大きかったといえる。今や利用場面や利用金額といったことによらず、気軽にクレジットカードをレジで出すことは習慣化している。消費者にとって、現金以上に便利で心理的に身近な支払いツールとなったクレジットカードでもっともっと様々な領域で使えるようにして欲しいというニーズはますます高まっている。

■拡大するサインレス決済(店によって利用限度額・除外商品が設定されている)

百貨店、スーパーマーケット、駅ビル・ショッピングセンターの食料品売場から、最近では、テーマパーク・レジャー施設の入場券や売店、スキー場のリフト券、ビジネスホテルの宿泊代、ゴルフ場のプレー代、ガソリンスタンドの給油料金などサインレス決済が可能な利用場所は広がってきている。

②自動車関連分野

自動車関連でクレジットカード決済の浸透は、まず石油会社の系列ガソリンスタンドのポイント機能を搭載したクレジットカードの普及からである。利用金額に応じたキャッシュバックや優遇料金の適用により、クレジットカードの利用が拡大した。更に大手自動車会社ブランドのクレジットカードの発行がこれを加速。車のブランドスイッチを防衛することをねらいに、蓄積したポイントで車の購入代金の割引に適用するというインセンティブに加え、ICカードに整備記録を蓄積しサービスとして活用するなど、機能拡充にも注力してきた。こうして従来ではあまり利用がなかった車検代金や故障修理代はもちろん、限度額はあるが車そのものの購入にもカードが使われるようになってきたのである。更に、高速道路でのカード決済の導入により、大半のクレジットカードの利用が可能となったこと及び料金所での現金のハンドリングから解放されることから、サインレスカード決済が急速に進んだことに加え、ETCの登場により、この分野は現在急成長領域となっている。自動車のユーザー特にヘビーユーザーにとって、クレジットカードは必須のアイテムとなったといえよう。

■ETCの普及とメリットの拡充

ETCは、平成16年2月末現在で、車載器セットアップ台数で累計251万台に達した。利用率も平成13年の0.9%から平成16年は15.1%(2月20日～26日実績)と急伸。これは、平成15年度に国が5,000円の補助施策を実施したこと、車載器の価格が低下したことに加え、一般消費者にコミュニケーション接点を持つクレジットカード会社がETC促進キャンペーンを実施したり、ETCカードのスピード発行等に注力したことも大きく貢献したといえよう。更にETC前払い割引サービスもスタートしたことから、本格普及段階に入ったといえる。

③通信分野

クレジットカードが物理的なカードを店頭で提示することによって決済することから毎月の代金をあたかも口座引き落としのような使い方が始まった典型的な事例は、電話料金の決済である。通信の自由化により、通信キャリアがその顧客獲得・維持のために電話料金割引サービスをスタートさせるのと同時にカード決済もスタートした。公共料金におけるカード決済の本格的普及が始まったのである。そして携帯電話の爆発的

普及により、クレジットカードは携帯電話決済の主要な支払い手段の1つとして成長を遂げた。この際重要な点は、90年代後半の携帯電話の爆発的普及時点で、大半の消費者は何らかのクレジットカードを保有しており、一方激烈な携帯電話の販売競争下で携帯電話の代理店は契約に際し、手続きに印鑑とその後の事務処理が煩雑な口座振替よりも、クレジットカード番号の記入で手続きがその場で完結するクレジットカード決済を推進したのである。

このことの意義は、既に述べたように公共料金分野でクレジットカード決済がスタートしたことに加え、物理的なクレジットカードがなくても、カード番号というIDが決済手段として利用できることを消費者が理解したことにある。例えば通信販売において、プリミティブな形では紙の申込書にカード番号を書いて郵送したり、電話でカード番号を伝えることによって決済できてしまうということは当たり前になっていたことを踏まえれば、インターネットにおける主要な決済手段がクレジットカードであるという状況は自然なことといえよう。

＊インターネットプロバイダーへの利用料金の支払い手段は当初からクレジットカードであったことも付言しておく。

#### ④交通分野

鉄道分野でのメガトレンドは、改札での劇的利便性をもたらした非接触IC乗車券である。決済という意味ではプリペイド方式が現状主流であるが、クレジットカード一体型やポストペイといったクレジットスキームも出現してきている。これらは鉄道会社の独自のツールを保有する必要があるが、汎用クレジットカードでの決済も乗車券、定期券の購入などの利用が進展しており、乗車券販売機でのカードによる購入も可能となってきている。

#### ■多機能化する IC 乗車券



- JR 東日本の SUICA は 800 万枚、単体クレジットカードの VIEW カードが 250 万枚に達した。平成 15 年度より取扱開始した View-Suica は既に 10 万枚に達しており Suica 電子マネーやモバイル Suica 等 IC 乗車券の多機能化が進展。
- 多機能化する機能において、クレジットカード機能は、ビジネスのニーズに適合するように、従来の制約をクリアする柔軟性を発揮している。例えば、View-Suica においては、スムーズな IC 乗車券処理のためにクレジットカード上の会員番号を浮き出させた凸部(エンボス)をなくす等の対応を実施した。

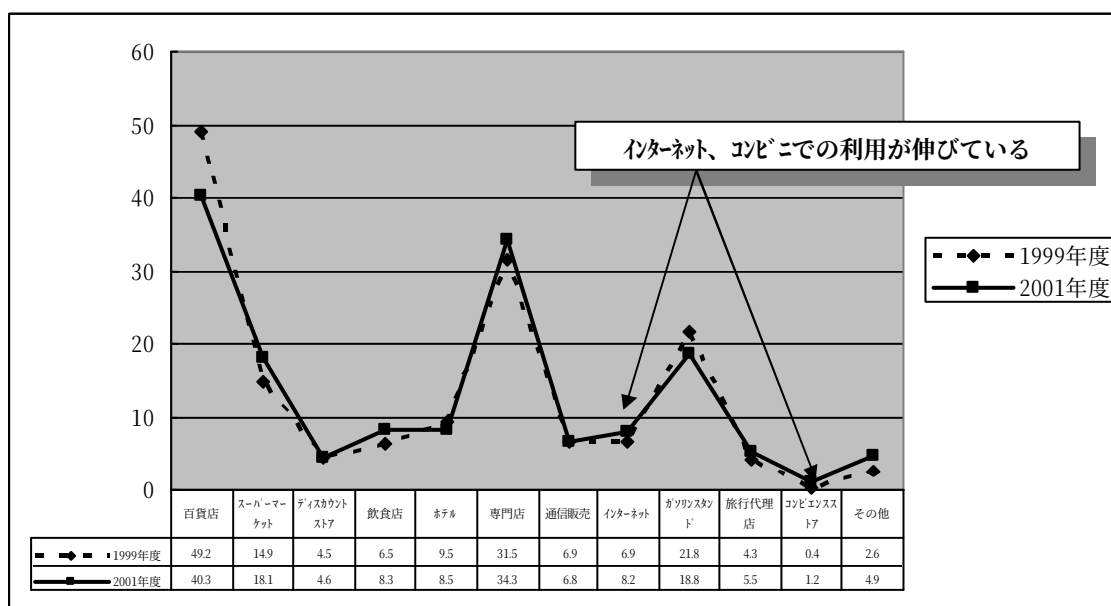
## ⑤公共料金分野、

電気料金について、関西電力がカード決済をスタートさせたことをきっかけに電力各社での検討が進展。ガス会社においても、大阪ガス、東海ガス、九州ガスがカード決済スタートさせた他、地方のガス会社でサードパーティと組んでカード決済スキームの開発などの動きがある。一方、水道料金は、地方自治体が運営しているため、具体的動きは見られないといった状況。現状の料金支払い方法は、口座振替が7～9割を占め、コンビニ決済が1～3割、店頭支払いが1割程度といわれている。カード決済に対するスタンスとしては、慎重派はカード決済は結局口座振替からのシフトという事象が起こるが、口座振替手数料より加盟店手数料が高ければ導入メリットがないと考えているのに対し、推進派は、コンビニ決済・店頭支払いは管理に手間がかかっており業務効率化の観点からはカード決済がベターとの観点にたっている。サプライヤーサイドとしては経済的な条件がポイントであるが、消費者の強い意向や電力自由化等の要因等から生活者への利便性にフォーカスが当たることにより、大きくカード決済が進展する可能性がある。

## ⑥その他個人利用分野

カード決済領域の拡大というムーブメントは急速に進展しており、特に病院でのカード決済が病院サイドの事務合理化ニーズにより導入が進みつつある。また新聞購読料、無人駐車場、ロードサービスでのサービス料金、損害保険料、生命保険料、テーマパーク、劇場、タクシー、在宅介護、宅配食、冠婚葬祭、教育関連(専門学校・大学・保育園)、リフォームなどますますカード決済領域は多様化しつつある。

### ■クレジットカードを利用する場所・方法



(出典：財団法人日本クレジット産業協会「日本の消費者信用統計平成15年版」)

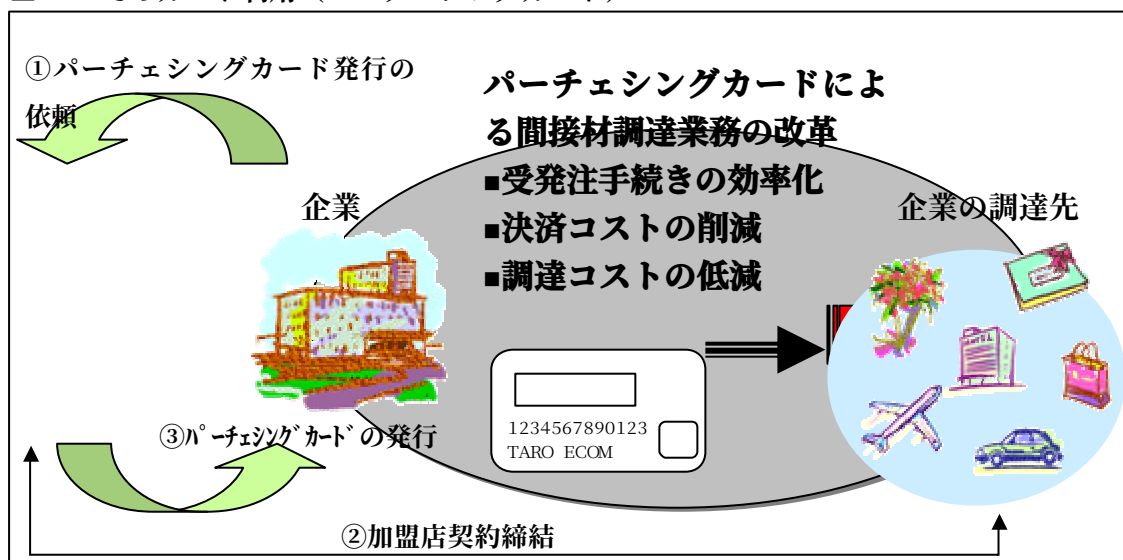
平成13年度「クレジットに関する消費者調査」より引用)

図II-8 クレジットカードを利用する場所・方法

## ⑦ B 2 B

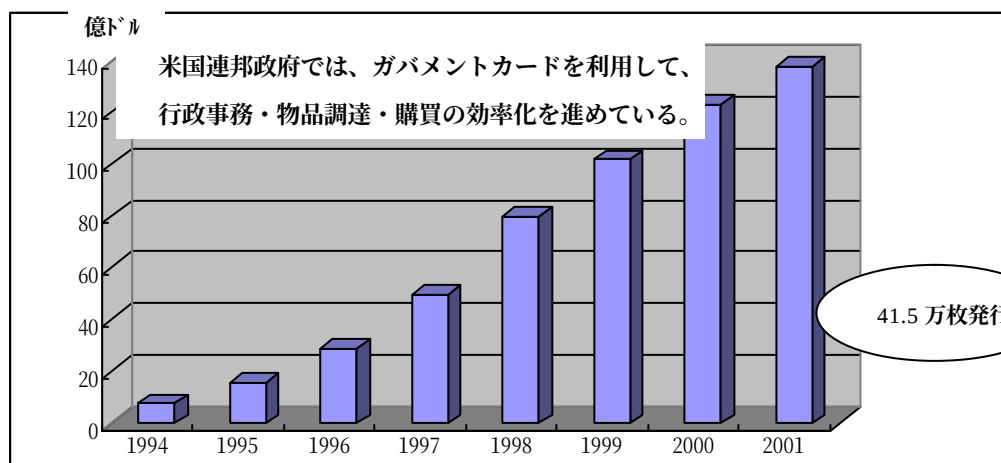
企業によるクレジットカードの利用は、出張旅費や接待費といった付随的業務に伴う精算事務の合理化という観点で導入されてきた。最近では IC カードによる多機能性を活用し、社員証機能・PC セキュリティ機能・入退出管機能などが付加された商品が登場し、企業の活動や管理を担うものとして導入が進んでいる。また福利厚生機能として、企業の食堂など各種施設の利用代金の決済や社内融資機能などにもクレジットカードが活用されている。さらに、社用車での営業活動に伴うガソリンスタンドでの給油などの利用に限定したフリーカードや企業活動そのものに必要な原材料の調達のためのパーチェシングカードも登場。小売業者が市場で商材を仕入れする際の決済手段としてのクレジットカード利用も始まっている。

### ■B2B でのカード利用（パーチェシングカード）



図Ⅱ-9 パーチェシングカード

### ■U S A 政府で進む購買調達カードの利用



図Ⅱ-10 USA 購買調達カード推移



## (2)クレジットカードの支払い方法の多様化

クレジットカードの支払い方法は各種規制によりカード業態毎に異なっていたが、現在では、翌月一括払い、2回払い、ボーナス一括払い、リボルビング払い、分割払いと多様な支払い方法が用意されている。また収納方法も、口座振替や店頭持参払いに加え、ATM入金やコンビニ支払い等も用意しているカード会社もある。支払い方法は一般的に加盟店で利用時に消費者が指定したもので請求されるが、カード会社から請求書が届いてから、支払い方法を変更できるようにしているカード会社も増えてきた。これは、消費者の視点からは、財布の中身を見ながら支払い手段を決められるという意味で大きな利便性をもたらすものといえよう。

## (3)インターネット関連のクレジットカードサービスの拡充

Web環境を利用した顧客サービスや加盟店支援に積極的に取り組むカード会社が増加している。カード会社各社は、CRM戦略の観点で、競争優位を確立するため相応の投資を行ってきており、結果として、消費者にとってここ数年で飛躍的に利便性が向上したものだといえよう。具体的な顧客サービスでは事例が多種多様にあるが、ここではインターネットサービス関連にフォーカスしてムーブメントを俯瞰する。

### ①ご利用代金明細照会から支払い方法変更サービスへ

カード会員がカード会社のWebサービスで最も利用するのは、利用代金明細書の照会とポイントサービス関連である。利用代金明細書の照会については、当月の明細だけでなく、過去の明細も照会できるようにしているカード会社もある。また、請求が確定した利用代金明細書の照会だけでなく、加盟店から売上データがあがってきたら、随時状況を把握できる利用状況照会サービスも提供しているカード会社も増えている。画期的なのは、利用代金明細書での請求内容を通知した後に、一括払いとなっている利用個々にリボルビング払いに変更できるサービスの登場である。(2)でも言及したが、特にWebの場合、明細画面を見ながら、個々の明細単位でリボに変更したものにチェックするだけで手続きが完了する点である。請求と手元資金のアンバランスを消費者の主体的選択により、余分な負債を増やすことなく、解消できるという意味でクレジットカードならではの機能を活かしたサービスといえよう。なお、カード会社では、郵送でのご利用代金明細書を不要とし、Webのみの利用代金明細サービスを利用する会員には、郵送コストがかからないことから、ポイント付与やキャッシュバックなど特典を提供している場合もあり、消費者はWeb利用によって経済的メリットも享受できるようになった。

＊最近ではモバイルサイトでの利用代金明細照会サービスも充実してきている。

■ 利便性を増す Web での利用状況照会・支払い変更サービス

●WEB での明細照会画面例(ユーザーホームページ)

- ・当月の利用代金明細書照会
- ・過去の利用代金明細照会
- ・現在の利用状況照会

●WEB での支払い方法変更画面(個々の利用単位で一括払いからリボに変更可能)

WEB 画面でリボに変更したい利用にチェックするだけで手続き完了

図Ⅱ-10 Web での明細紹介画面例

## ②カード会社と金融機関の連携による利便性向上

前項では、手元資金が苦しいときに便利な Web で一括払いからリボに簡単に変更できるサービスを紹介したが、一方消費者サービスとしては逆に手元資金に余裕ができた場合には、臨時に返済を行いたいというニーズも高い。これまではその場合、リアルで銀行等の ATM で入金する必要があったが、日本マルチペイメントネットワーク推進協議会の仕様の「Pay-easy」を利用することにより、サービス提供している金融機関のインターネットバンキングを利用していれば、その口座からリボ残高につき、臨時返済ができるサービスも登場した。Web だけで、わざわざ金融機関に出向いて支払いする手間が省けるという意味で注目すべきものである。

また、最近では、金融機関やカード会社が主体となって顧客が利用している複数の金融機関・カード会社の情報を Web 上で1つの画面で提供するアカウントアグリゲーションサービスも普及してきている。複数の金融機関の預金や証券などの金融資産の情報とカードによる利用情報が一覧できることにより、利用者は自宅にしながら、支払い準備などが可能で、前項のサービスと組み合わせることにより、家計のバランスシート管理ができるのである。

### ■アカウントアグリゲーション画面例（UFJ カードホームページ）

●こんなあなたに…

- ① UFJカードのお支払口座をUFJ銀行にご指定の方  
▶カードのご請求額を見ながら、お支払口座（UFJ銀行）の残高をご覧いただけます。
- ② UFJカードを複数枚お持ちの方  
▶複数の Web Life Club ご登録のUFJカードの請求額をご覧いただけます。
- ③ 今月のお支払いがちょっと多いなと思う方  
▶簡単にショッピングの「一括払い」分を「リボ払い」・「分割払い（3回分～）」に変更いただけます。

UFJ Card

メイン

アカウント追加

ダウンロード

一括更新

クレジットカード

UFJカード

更新

2003/04/14 17:00

更新

UFJ VISA

ポイント残高

1,500

| 確定/未確定 | 支払日       | 支払金額合計  |
|--------|-----------|---------|
| 確定     | 2002/6/10 | 100,000 |
| 未確定    | 2002/7/10 | 50,000  |

UFJカード

更新

2003/04/14 17:00

更新

UFJ Master

ポイント残高

500

| 確定/未確定 | 支払日       | 支払金額合計 |
|--------|-----------|--------|
| 確定     | 2002/6/10 | 36,000 |
| 未確定    | 2002/7/10 | 48,000 |

銀行

UFJ銀行

更新

2003/04/14 17:01

更新

ログイン

変更

削除

丸の内支店 普通

11111111

| 現在残高    | 引出可能残高  |
|---------|---------|
| 100,000 | 100,000 |

丸の内支店 外貨預金 3333333

| 現在残高     | 現在円貨金額  |
|----------|---------|
| 1,000.00 | 123,000 |

通貨種類

USD

①お支払い口座の残高を確認いただけます。

②他のカードの請求額を確認いただけます。

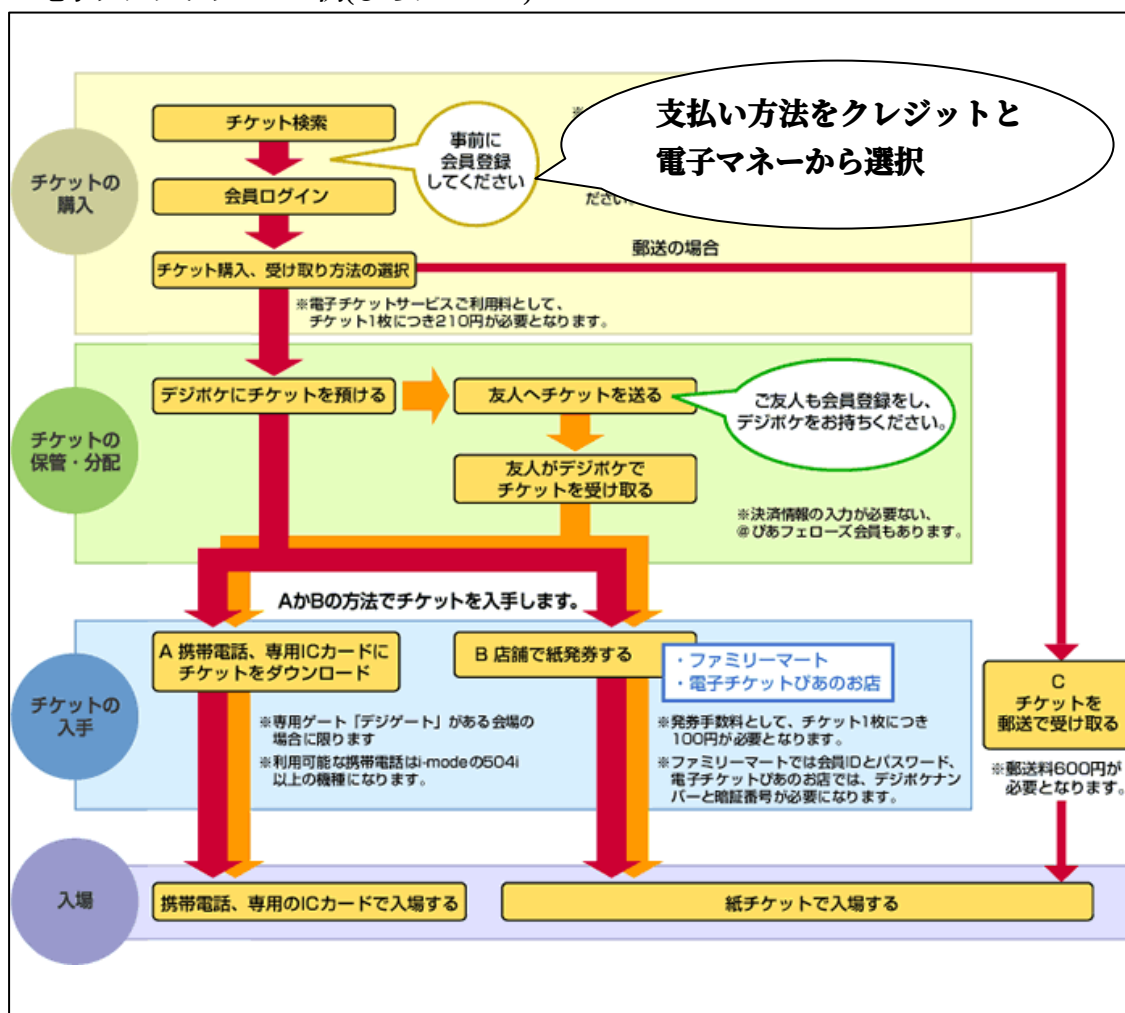
③簡単に「あと de リボ」・「あと de 分割」へお支払いを変更いただけます。

図Ⅱ-11 アカウントアグリゲーション画面例

### ③商品の購入からサービスプロセスソリューションへの進化

電子商取引において、モノの購入は Web 上で決済が完結し、それが送られて受領した時点でサービスプロセスは完了するが、サービス商品例えば、チケットのような商品は、Web 上で決済が完結して、チケットが送られてきた時点でプロセスが完了するものではない。消費者はそのチケットを手にしてコンサートや映画館に入場してコンテンツを楽しむことでプロセスが完了する。このプロセスにおいて消費者は紙のチケットを紛失した場合、サービスが受けられなくなるというリスクを背負うことになる。そこで現在登場してきたのが電子チケットやクレジットカードによる劇場での発券システムである。こうしたソリューションの登場が、Web によるカード決済の利便性を向上させている。

#### ■電子チケットサービス例(ぴあホームページ)



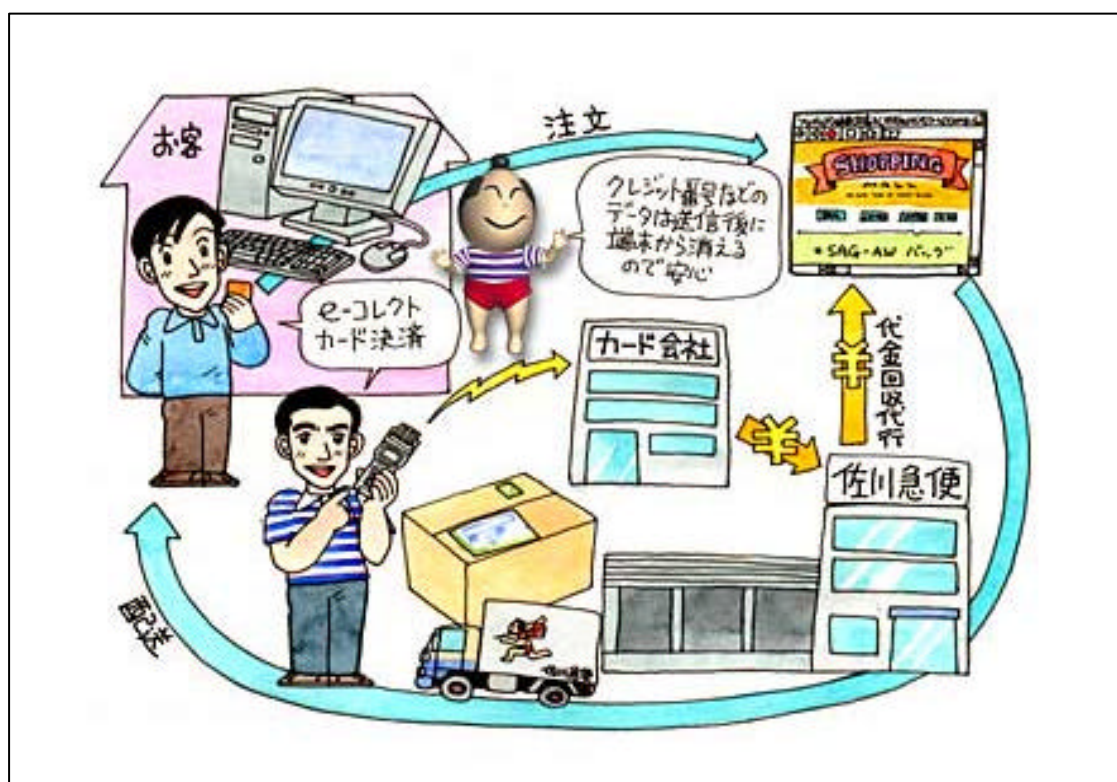
図II-12 電子チケットサービス例

#### ④加盟店向けサービスの進展

Web 上でのカード決済の発展は、消費者サイドのみならず、加盟店が安価で便利なカード決済サービスを利用できることにより成長してきたといえる。これはカード会社のみならず、多数のサードパーティ・サイト運営者が各種サービスを用意しており、Web 上での電子商取引発展に寄与している。また、サービス内容も単にカード決済サービスのみならず、加盟店の事務合理化のためにリアルの上計算書送付ではなく、ホームページから計算書データや売上件数明細データのダウンロードにより、加盟店の経理システムに簡単に取り込むことができるようなサービスも登場している。

一方、Web 上でカード番号を入力することや販売業者にクレジット番号を知られるのを嫌がる消費者も相応に存在することから、振込等の支払い手段も利用されているが、モバイル決済端末を利用して商品お届けの場面でカード決済をサービスする運送業者も増えている。Web 上ではカード番号を入力することなく、注文は即完結でき、配達時に自宅でカード決済ができるのである。

#### ■宅配業者によるモバイル端末によるクレジット決済(佐川急便ホームページ)



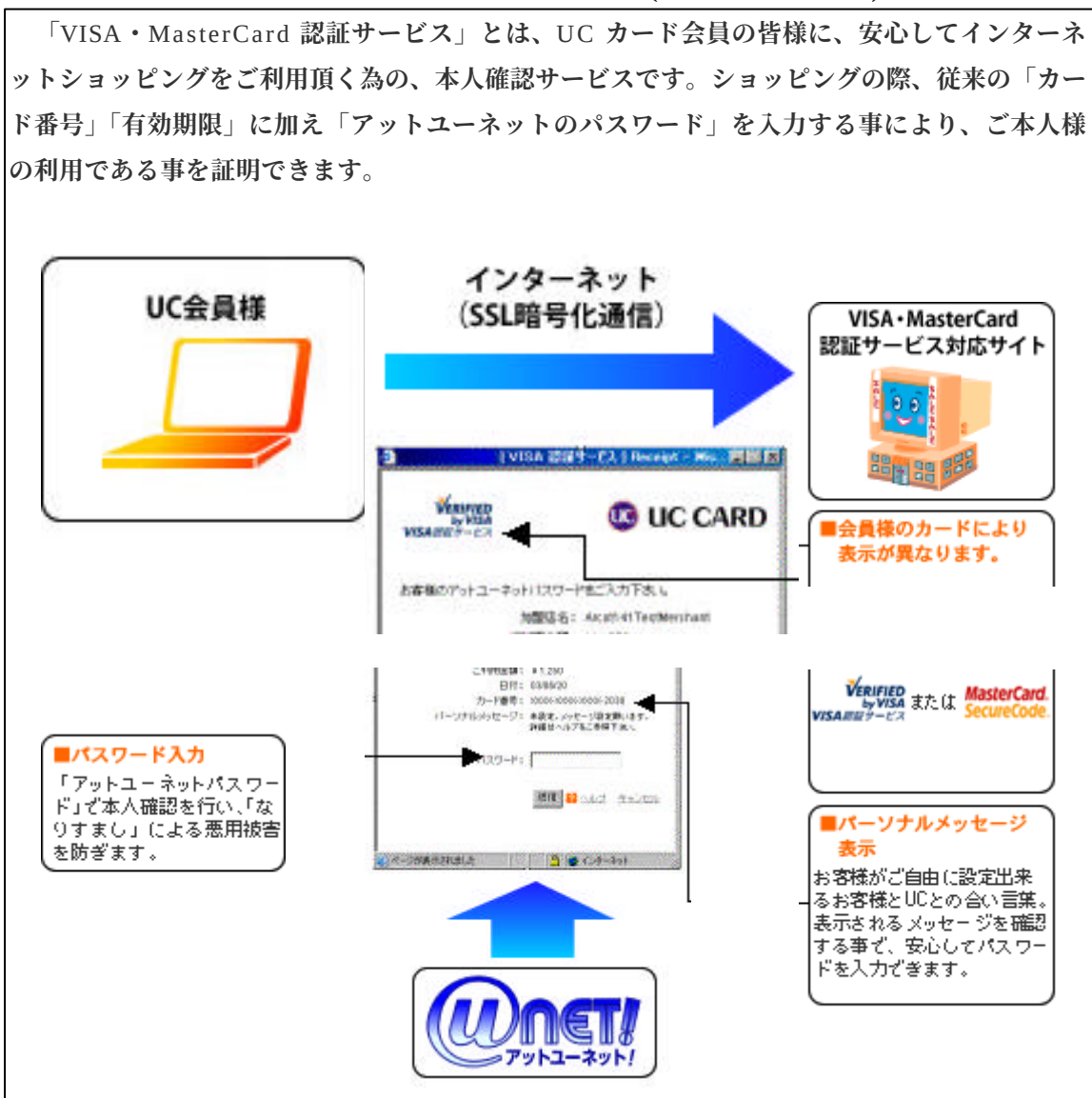
図Ⅱ-13 宅配業者によるモバイル端末によるクレジット決済



## ⑤個人情報保護への取り組み

ネット通販利用者の内、44.5%は、「個人情報の漏洩、決済のセキュリティが不安」と回答しており(03年11月2日、日経MJ)、インターネット上でのカード決済について、消費者の半数近くは不安に感じている。そこでグローバルレベルでの3Dセキュア技術を利用したサービスがスタートしている。これは、インターネットショッピングの際、クレジットカード番号と有効期限+カード会社から事前に取得した会員専用パスワードを入力することにより、リアル店舗のサインと同等の処理をインターネットで可能とする認証技術で、第三者によるなりすましや不正利用を排除でき、利用者に安全なインターネットショッピングを提供するものである。VISA、MasterCard、JCBの国際ブランドが展開することになっている。

## ■インターネットでの安全な決済サービスの取り組み(ユーシーカードホームページ)



図Ⅱ-14 インターネットでの決済サービス例

#### (4)クレジットカード形態の多様化

クレジットカードは、従来のように ID と媒体が一体という時代から、ID と媒体の分離、もしくは多様化というステージに入っている。例えば、携帯電話へのクレジットカード機能の搭載である。KDDI や NTTDocomo 等携帯キャリアとカード会社の提携で各種実証実験が行われている状況ではあるが、いずれにしても携帯電話という消費者にとって常時手元にある最も強力なメディアにおいて、決済 ID としてのクレジット機能の搭載は、今後ともそのリアルでの利便性の飛躍的向上とともに、クレジットカード自体の決済手段としてのメインプレーヤーとしてのポジショニングは継続していくことを意味するものであろう。

一方のキラーメディアである鉄道乗車券にクレジット機能が搭載されていることも同様の意義を持つ。クレジットカードは、物理的な形状に固執することなく、消費者にとって利便性の高いメディアに機能として生き続ける柔軟性を持っているのである。

#### ■携帯電話でショッピング

##### ●携帯電話にクレジット情報を登録

① [「VISA ッピ」発行会社](#)より『VISA ッピ』申込書をもらい、必要事項を記入して返信すると「VISA ッピ」ご利用の手引き（ガイド）等 が届きます。

②①で手に入れた「VISA ッピ」ご利用の手引き（ガイド）等”に従って、

i モードで「VISA ッピ専用 i アプリ」をダウンロード。

③②の「VISA ッピ専用 i アプリ」を使って、クレジットカード情報もダウンロード。登録完了！

##### ●携帯でお店でお買い物

①、[「VISA ッピ」加盟店](#)でショッピング。

②レジで『支払いは「VISA ッピ」で』と言。

③i アプリで送信準備。

④準備ができたら、カード情報を”ピッ”と送信。

⑤お支払い伝票（お客様控え）内容を確認して、署名すればお買い物完了



## 2.2 公金のインターネット決済によるクレジット納付のメリット

前項において

- (1)クレジットカードの決済領域の拡大、
- (2)クレジットカードの支払い方法の多様化、
- (3)インターネット関連のクレジットカードサービスの拡充
- (4)クレジットカードの形態の多様化

をクレジットカード全般の動きとして俯瞰してきた。

ここでは、そうしたことが、公金のクレジット納付にフォーカスした場合、どのようなメリットがあるのかを改めて整理する。

### (1)各々の視点からみたメリット性

#### ①消費者の視点

クレジットカードは既に汎用決済手段としても広く普及しており、決済領域はあらゆる決済場面に及んでいる。しかも決済のみならずポイント等のメリットもあることから、クレジットカードにあらゆる決済を集中させようというニーズは高い。Web においても既にメイン決済手段として最も利用されており、かつ支払い方法の多様性や臨時返済などの機能も充実している。消費者にとって、商品の購入による支払いも公金の支払いも支払いという意味において差異はない。重要なのは、簡便に都合よく支払えることであろう。その意味では、公金を Web 上からクレジットカードで支払えることは、現実には消費者に提供されていて消費者がなじんでいる様々なサービスインフラベースにおいて大きなメリットがあるといえよう。

例えば、消費者は公金も含めて Web 上で利用の内容や金額を確認することが可能で、市販のソフトウェア利用により家計簿代わりにデータを活用できるし、固定資産税のように既に分割納付制度があるものもあるが自動車税のように一括納付のものは、クレジットの多様な支払い方法を利用することにより、分割で支払いすることも可能であろう。Web 上ではクレジットカード番号を ID として利用しながら、リアルでは伝統的なプラスチックカード媒体だけでなく、携帯や IC 乗車券といった媒体に機能を搭載することにより、Web とリアルの総合的な利便性を享受することも可能であり、3D セキュアのように個人情報保護に対応したサービスの普及も期待されることから、今後も Web においてメイン決済手段であり続けるに違いない。公金のクレジットカード決済は消費者視点からは非常に期待されるものなのだといえよう。

#### ②クレジットカード業界の視点

カード会社にとっては、Web サービスの登録会員は優良顧客が多く、重要な顧客のニーズに応えられることによる LTV の最大化を実現できること、公金のそのものはそのボリ



ュームが巨大であることから、手数料の問題や債権の取扱いの問題などクリアすべき課題は大であるものの、取扱額の飛躍的増加が期待できよう。また、例えば携帯電話料金をカード決済している会員は、総合的な利用が多い会員といわれており、その利用代金からの加盟店手数料収入が得られるということ以上に、メインカードとしての利用を拡大するドライバーとなっているというメリットがあるならば、公金もそうした機能を果たしてくれるものと考えられる。自動車税のように数万円規模の額のものは、リボルビング払いを併用することで手数料収益も見込まれる。

### ③企業の視点

企業における Web での公金納付において、決済手段ということだけにフォーカスを当てると現状経費払いから資材調達まで企業活動の様々な局面でのカード決済が進展していること、またクレジットカード会社の事務処理機能を活用しつつ、現物カードのハンドリングの煩わしさを解消したリアル不発行カード等のソリューションもあり、Web 上での活用が更に進展する可能性大きいと思われる。事例として不発行カードを活用して、例えば企業の電話料金の決済手段として利用し、複数の事業所の公共料金料金の支払いを 1ID で行い、かつリアルな経費等の利用も合算してカード会社から請求が来ることから、複数の先に個別に支払い手続きをすることなく、カード会社からのデータを経理システムに取り込む等により事務合理化を図っている企業もある。このように既にクレジットカードを活用した企業活動の仕組みは構築されていることから、公金の決済手段としてのクレジット納付は企業のバックオフィスの効率化に貢献するものと思われる。

### ④行政サイドの視点

基本的にはリアルであろうが Web であろうが、クレジット納付のメリット・デメリットに本質の違いはない。但し、Web に特にフォーカスした場合、行政として利用可能な民間の決済ゲートウェイサービスが多数存在しており、コンポーネントとして安価に簡単に導入できる環境は整っていると言えよう。

### (2)メリット性のまとめ

クレジットカードは、90年代から継続的に発行枚数が増加してきたとともに、急速に決済領域を拡大してきており、特に Web においては、カード番号という流通性と即時決済性という特徴から、主要な決済手段のポジショニングを確立した。

質的な面においても、Web 上での決済関連の情報提供や支払い方法の多様化に対応した利便性ということにおいて、消費者にとって非常に使いやすいものとなっている。

これは、なによりも消費者のニーズが存在したことに加え、単にクレジットカード会社間だけではなく、様々な民間事業者が参入して激烈な競争行われた結果として、グローバルレベルでも遜色のない Web サービスレベルを実現できたからであろう。

その意味では、公金のクレジット決済の実現は、特に Web 上でこそ消費者にとって最も歓迎されるものと思われる。様々な民間企業が提供するサービスを組み合わせることによって最も簡便に情報を集約し、それに基づき支払いを Web 上だけでコントロールし、しかも経済的ベネフィットも得られるからである。

決済手段としての将来性についても、クレジットカードは、その固有の形態にこだわることなく、消費者に圧倒的に指示されている携帯電話や IC 乗車券への機能の搭載という点で柔軟に対応しており、消費者の好む物理的媒体に乗りながら、Web では ID として更に発展が期待できるものである。

企業決済についても同様に発展途上ではあるが、決済手段としてのクレジットカードの利用は着実に成長しつつあり、公金の取り込みは事務合理化に大いに貢献することと思われる。

行政にとっても即ASP的に使える民間企業が提供する決済モジュールが整備されていることから、システム的なレベルでの導入ハードルは低い。

公金の納付の担い手としてのクレジットカードは、現状で十分かつ優位性のある基盤を実現しているといえよう。

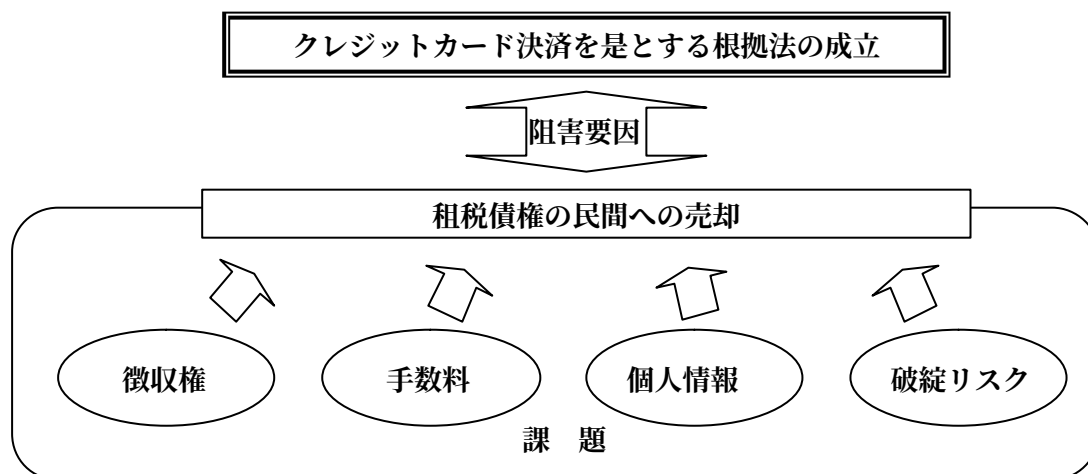
### 3. 課題と提言

以上の考察から、納税者でもあるクレジットカードホルダーの利便性の拡大、海外での活用実績等の観点から見て、日本においてもクレジットカードによる税金を含めた公金納付の実現に向けて前向きな検討が行われるべきであろうと考える。そのためには、公金におけるクレジットカード決済を承認するための根拠法の成立が前提となるが、根拠法の成立を阻む課題としては次のことが挙げられる。

- ①国権である徴収権の民間への委譲
- ②クレジットカード手数料負担
- ③税に伴う個人情報の民間企業への開示
- ④クレジット会社の破綻リスク

そして、これらの課題は「租税債権の民間事業者への売却はできない」という現行法上の原則に収斂される。

以上の課題を構造的に図示すると、図Ⅱ-15 のように考えられる。



図Ⅱ-15 根拠法成立を阻む課題要因

そして、上記課題に関してはそれぞれ以下のような対策が考えられる。

#### ①徴収権の民間企業への委譲

税金の徴収権を国権との関連で考えるのではなく、通常民間で行っている債権回収と同義に位置付けることで、この課題はクリアされ则认为。クレジット会社は、既存の有力な決済インフラである。同時に、クレジットカードという納税者の多くにとって身近な機能を活用することで、税金の徴収効率も高まると考えられる。

#### ②クレジットカード手数料負担

手数料負担の考え方は、海外事例を見ると様々な考え方や試行錯誤が行われているのが実態である。これまでは納税者が負担することはなかったが、収納の民間委託が可

能になり、納税方法が多様化することを考えると、誰がどのようなメリットを享受できるかを明確にし、受益者負担を原則とした公平な負担のあり方を検討することが必要となってくる。

同時に、行政サービス向上は国民の権利であり政府の義務でもあるとの観点から、自動車税のコンビニエンスストアでの納付と同様、応分の手数料を行政側にて負担するという考え方も成り立つ。

いずれにしても、手数料のスキームは関係者間で継続できる仕組みを前提にすべきである。

### ③税に伴う個人情報の開示

クレジット決済の場面で支払税額はクレジットカード会社に知られるが、これは税金の金融機関納付の場合と同様、決済額として開示されるに過ぎない。従って、個人情報保護の観点からの安心・安全なスキームの確保は可能と考えられる。

### ④クレジット会社の破綻リスク

クレジット決済をしてから実際に行政機関に納付される間にクレジット会社自体が破綻するリスクについての懸念であるが、信用保証制度や保険等を絡めた新保障制度の創設、決済機関としての認定制度を採用すること等で、ヘッジできると思われる。

以上のように、租税債権の民間への売却を否とする課題要因は、現行の民間の決済スキームを導入することで、かなりの部分解決される目途が立つものと考ええる。インターネット決済が普及する中で、クレジットカードによる公金納付の可能性は、今後の重要な検討課題である。

そこで、我々は以下のことを提言したい。

#### 【提言】

電子政府ならびに電子自治体の進展の中で、決済手段の多様化は必然的な動きである。電子申請・電子申告の利便性追及のためには、インターネット決済の中心的存在であるクレジットカードによる公金納付の導入に向けた本格的な検討を要請したい。

### **Ⅲ. 地域ポータルの構築に向けて**

#### **＜地域特化型 TF 活動報告＞**

## 地域特化型 TF 報告にあたって

電子行政関連ビジネス SWG 地域特化型 TF では、電子行政関連ビジネス検討のアプローチの一つとして、地域の特性や、特色を踏まえながら地元住民や、企業、各種団体などで抱えている課題や、ニーズを把握し、地域ポータルサイトにおける各種機関の連携のあり方や、行政の役割などを明確にし、そのビジネスモデルの立案と検証に取り組んだ。

進め方としては、まず「地域ポータルサイトとは何か」という観点から、そのあるべきコンセプトをメンバーで討議し整理した。地域ポータルサイトとは、地域企業や住民の必要とする情報を、利用者の視点に立って総合的に提供する地域特化型のポータルサイトであり、地域を構成する行政・企業・個人が情報を共有することで、地域産業の育成や地域コミュニケーションを実現することを目的としたものである。

次に、事例研究として、香港政府の官民相乗り型ポータル ESDlife を取り上げ、構成要素別に分析した。ESDlife は、香港の公式行政サイトであると共に、民間の提供する情報やサービスも相乗りさせた、極めてユニークな電子政府サイトであり、「レジャー」「結婚」「家庭」「健康」「教育」「旅行」「ビジネス」「市民」の 8 つのエントリーポイントに、各々に関連する行政手続や行政情報に加え、民間企業などからの情報も相乗りさせて、ワンストップで目的の情報やサービスが受けられる仕組みを構成している。利用者は、上記 8 つのエントリーポイントから目的のコンテンツを容易に探し出すことができる。

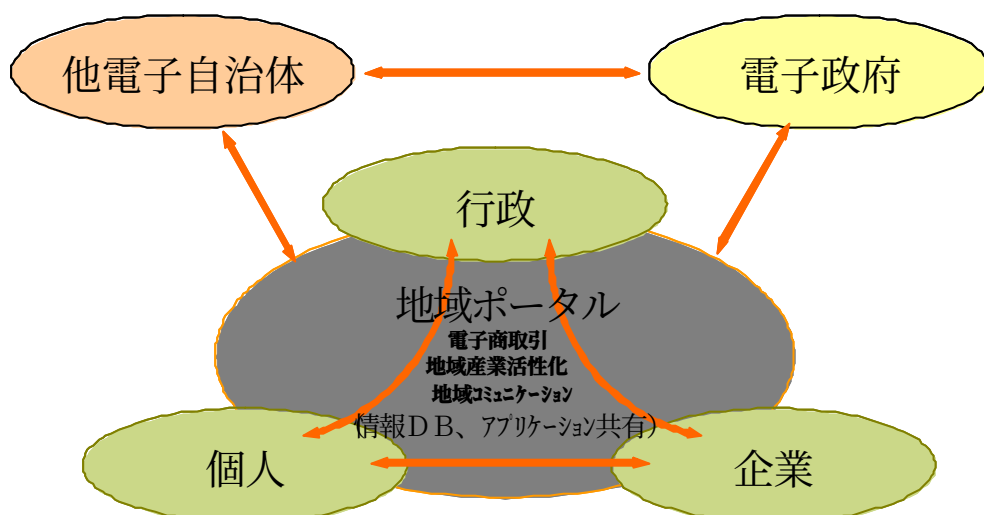
最後に、討議と事例研究から得た仮説を検証するために、自治体ヒアリングを実施した。こうした地域特化型のサイトは、今後地方公共団体を中心に構想されていくと考えられ、いくつかの自治体を中心としたヒアリング調査が今後必要になってくると考えられるが、今年度は K 市へのヒアリング調査に留まった。K 市へのヒアリングの結果は、地域ポータルは地域コミュニケーションの有効なツールであることは認めているものの、商業や産業振興との結びつきに対してはあまり肯定的ではなかった。また、地域住民は情報が共有化されることで、知りたい情報がすぐ手に入るといったメリット性は期待できるとしており、民間企業が主導的にポータルをつくり、そこに対して行政が情報を提供する形が望ましいと指摘された。

本報告では、これらの経緯と検討結果を述べる。

## 1. 地域ポータルサイトのコンセプト

「ポータルサイト」とは、文字どおり玄関（入り口）となるWebサイトのことであるが、「地域ポータルサイト」は営利目的を主として設置されている企業のポータルサイトと異なり、住民や行政、地域企業の視点で地域に根ざした情報の受発信・共有が求められる。

今後、ITの更なる発達や個人への浸透を踏まえると、住民や地域企業が必要とする情報を、利用者の視点に立って総合的に提供する図Ⅲ-1のような地域特化型のポータルサイトの構築、運営へのニーズが高まってくるものと考えられる。



図Ⅲ-1 地域ポータルのイメージ

地域ポータルサイトは、利用者（住民）、行政、企業をはじめ、電子自治体、電子政府との連携を仲介する役割を担うものである。利用者、各種機関、行政の情報受発信・共有や各種手続きを当ポータルを通じて円滑に行えることがこの地域ポータルサイトの存在価値となり、利用者の利便性とコミュニティの実現に貢献するものと考えられる。

### 1.1 地域ポータルサイトの狙い

地域ポータルサイトの狙いとしては、大きく以下の3点が挙げられる。

- ① ビジネスや市民生活に必要な情報やサービスが、利用者の生活イベントに合わせ、分かり易く提供される。
- ② 地域の欲しい情報がすぐに見つかる。

③ 地域の情報がいち早く入手できる。

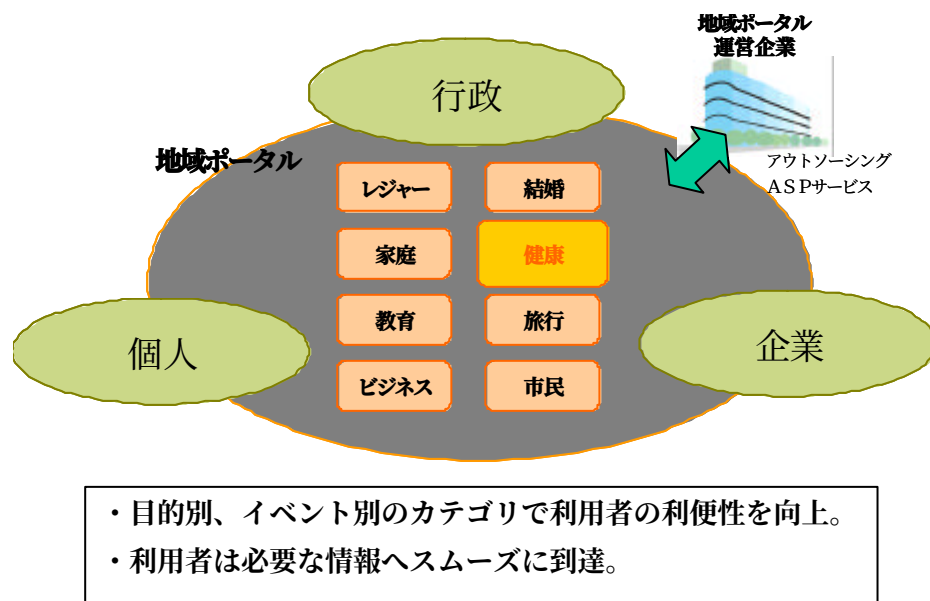
①については、利用者の視点に立った情報提供を狙うものであり、企業、行政に偏った視点でのコンテンツ提供は望ましくないと考えられる。

②については、地域におけるポータルサイトの位置付けを確立する上で重要であり、利用者にとって利便性が高く、本当に必要でかつ他サイトでは入手できない情報が提供されるということが高付加価値の提供に繋がると考えられる。

③については、利用者が居住する地域のローカルな情報が何処よりも早く入手できるということが狙いである。例えば地域における防犯、防災など住民の身の危険を回避させる情報がいち早く入手できることなどは、より地域ポータルサイトの価値を高められると考えられる。

## 1.2 目的別カテゴリ提供

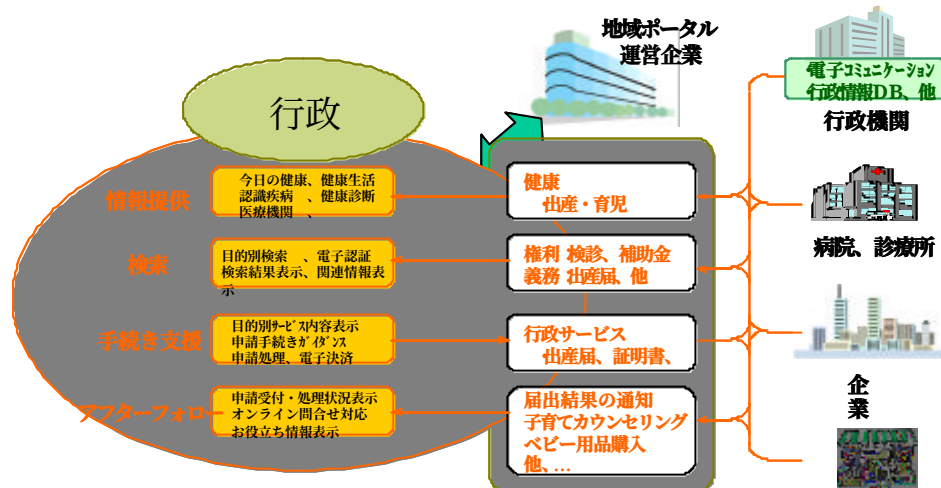
地域ポータルサイトでの情報提供の方法として目的別カテゴリによる提供が考えられる。これは関連機関の有するサービスや知識をデータベース化して目的やイベントに応じてカテゴリを選択し情報を提供するものである。ある特定の目的やイベントを契機に情報検索をしたい場合、地域ポータルサイトのトップページから目的またはイベントを選択し階層を辿ることにより具体的な関連情報へ到達できるといったものである。また、この具体的なイベントから到達、入手した情報は、それに関連する各種機関、団体、企業から発信されたものであり、信頼性が高く責任の所在が明確な情報となる。



図Ⅲ-2 目的別カテゴリによる情報の提供



例えば、「健康、出産、育児」に関連する情報が欲しい場合、「健康」、「手続き」、「行政サービス」といった大きなカテゴリから選択し、「出産」、「育児」、「検診」、「出生届」、「証明書」、「ベビー用品」、「カウンセリング」などといった具体的なキーワードにより目的の情報へ到達できるよう情報を連携させる。このときに提供される情報は、主に行政や各種団体、公共施設、企業等から提供される情報となる。



図Ⅲ-3 健康、出産、育児に関連する情報例

### 1.3 地域ポータルサイトが繋ぐ関連機関と利用者

地域ポータルサイトは、地域における行政、団体、企業の活動と利用者たる住民をインターネットのサイトをコミュニティの場として繋ぐことにより、

- 行政、団体、企業側から見れば、

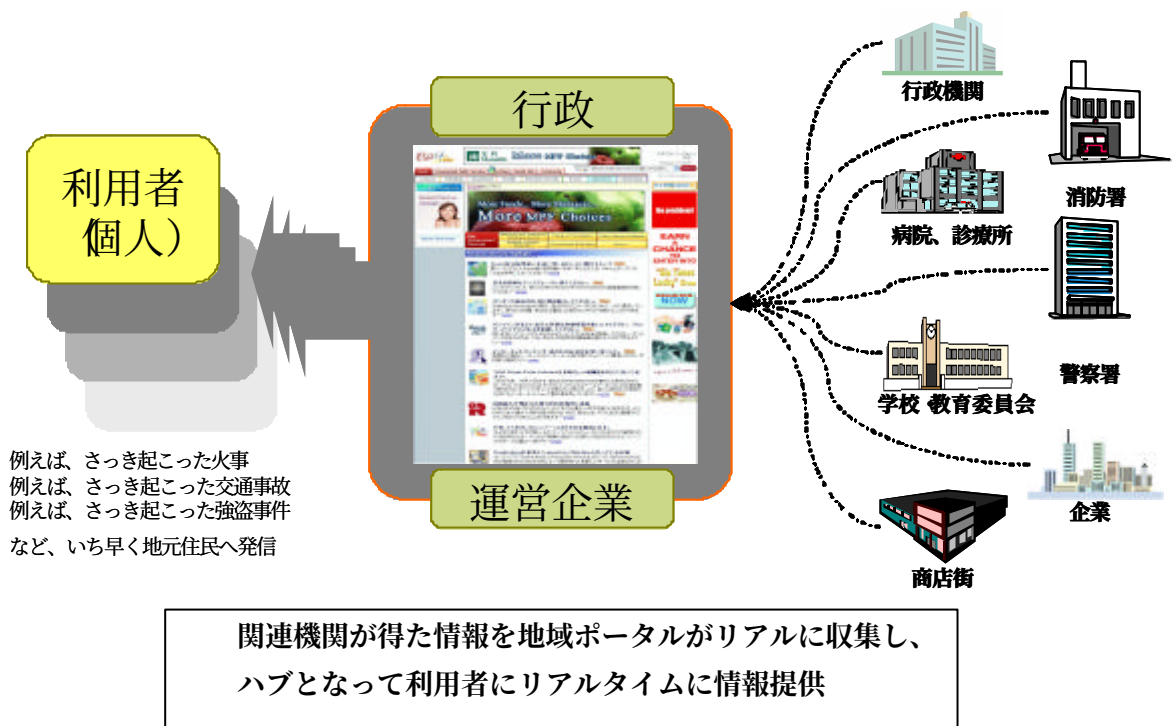
- 各所の活動への理解度の向上と住民からの「声」の収集として、

- 利用者（住民）側から見れば、

- 欲しい情報のリアルタイムな入手と手続き等の利便性向上として、

双方の効果を期待する上で非常に効果的な方策と考えられる。

現状における行政、団体、企業のホームページは、一方的な情報発信となっているものが多く、双方向でのコミュニティとしての機能はあまり期待できないのが実情である。これらの不足機能を補いつつ、利用者が積極的に利用したくなるような、魅力があり、かつ実用性のある地域ポータルサイトの構築・運用が今後大きく期待されるものと考えられる。

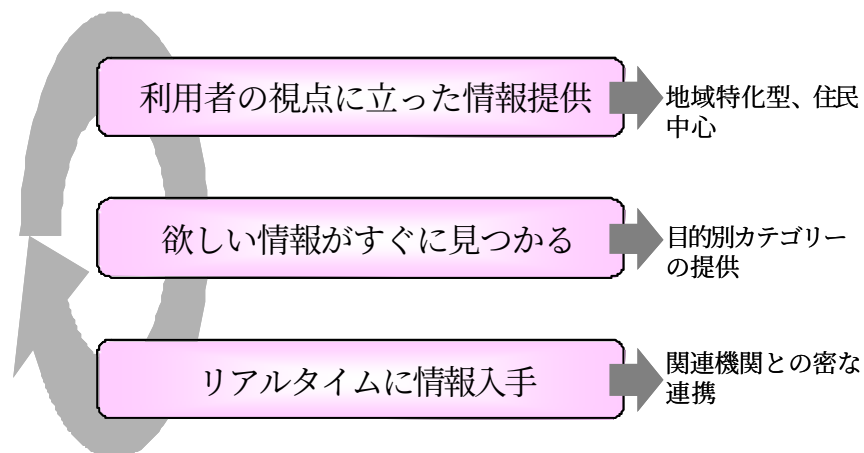


図III-4 地域コミュニティのイメージ

上図の例では、行政・団体の各機関（役所、警察、消防、学校）、病院、各種企業、商店街と利用者（住民）が行政あるいは民間企業が運営する地域ポータルサイトにて、双方向のコミュニティを実現し、よりリアルタイムな情報受発信と利便性の向上を目指すモデルを想定し、表現している。「欲しい情報がすぐ見つかる」、「欲しい情報をいち早く入手できる」ことが地域ポータルサイトへ期待される価値であると考えられるものである。

#### 1.4 地域ポータルサイト実現と成功の3つのキーワード

地域ポータルサイトの存在意義と高付加価値提供のためには以下の3つのキーワードが重要であり、実現、成功の鍵であると考ええる。



図III-5 地域ポータルのキーワード

1つ目は、「利用者の視点に立った情報提供」の観点。前述してきたように行政・団体、企業の一方的な視点での情報発信では、従来のホームページと何ら変わりがなく、いくら派手なコンテンツを提供しても、いずれはアクセスされなくなる状況が容易に想像できる。利用者の視点に立脚し、地域に特化したサイトの構築、サービスの提供が最も重要であり、これの実現と併せて情報提供側たる行政・団体、企業のメリットの同時実現が地域ポータルサイトの成功に繋がると考えられる。

2つ目は、「欲しい情報がすぐに見つかる」の観点。これは具体的な地域ポータルサイトからの情報提供のスタイルのあり方についての観点である。前述した目的別・カテゴリ別などでの利用者に分かり易い情報提供方式が必要であり、利用者がストレスなく必要な情報へ辿り着けることが利用頻度向上に繋がると考えられる。

3つ目は、「リアルタイムに情報入手」の観点。これは地域において提供される情報の鮮度と、情報提供者（行政・団体、企業等）と地域ポータルサイトとの密な連携の必要性における観点である。地域ポータルに期待を寄せるであろう利用者（住民）は、地域ポータルサイトで提供される情報の鮮度が、一般の新聞やテレビ報道と同じでは魅力は感じないと推察できる。このレベルであれば一般企業のホームページなどでも十分である。防犯・防災情報など地域住民に直接影響を及ぼす重要な情報など、地域内のローカルな情報は地域内の利用者へスピーディに提供されて初めて有効に活用されるものと考えられる。また、特に行政や関連団体間における情報提供、連携については規制や縦割り組織などの障害となる壁があることも現実であり、利用者とのコミュニティ実現と併せて、行政組織間などのシームレスな連携の実現も大きな課題となってくると考えられる。

以上で述べてきた考え方を地域ポータルサイト構築、提供における基本コンセプトとして実際の成功事例を参考にして、さらに「あるべき姿」を探って行った。次章でその事例研究を述べる。

## 2. 事例研究：香港 ESDlife

### 2.1 ESDlife の概要

香港の“ ESD Life ”（生活易：‘ Electronic Service Delivery ’）と名づけられた英語・中国語のバイリンガル・サイトである。

本サイトについては、昨年度の電子政府WGにおける調査でも取り上げているが、地域ポータルサイトを検討する上で、ベンチマークを行う上で有効である。

ESD Life は、開設年月日は 2000 年 12 月である。サイトの運営は、ESD Services 株式会社が行っているが、株主はハチソン Whampoa（株）は ヒューレット・パカード HK SAR（株）となっている。

サイト開設当初は、納税報告書の電子ファイリングサービスからスタートしたが、その後様々な地域サービスの追加を図っている。

サイトでは、民間企業が提供するサービスとして結婚ウェブサイトや Visa カードによるオンラインショッピングなどのサービス提供を、行政が提供するサービスとしてオンラインの納税申告書サービス、オンライン住所の変更サービスなどを提供している。本サイトでは、IC カードによる身分証明書の発行等のサービスも提供している。

図表 2-1 ESDlife の概要

|        |                                                             |                                                               |
|--------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| ■URL   | <a href="http://www.esd.gov.hk/">http://www.esd.gov.hk/</a> | <a href="http://www.esdlife.com/">http://www.esdlife.com/</a> |
| ■開設年月日 | 2000年12月                                                    |                                                               |
| ■サイト運営 | ESD Services 株式会社                                           |                                                               |
| ■株主    | ハチソン Whampoa（株）<br>ヒューレット・パカード HK SAR（株）                    |                                                               |
| ■トピックス |                                                             |                                                               |
|        | 2003 年 5 月 11 日 オンライン住所の変更サービスを開始                           |                                                               |
|        | 2003 年 3 月 21 日 オンラインの納税申告書サービスを開始                          |                                                               |
|        | 2002 年 11 月 6 日 Visa カードによるオンラインショッピング                      |                                                               |
|        | 2002 年 4 月 10 日 レジャー施設のオンライン予約サービス                          |                                                               |
|        | 2002 年 1 月 10 日 結婚ウェブサイトの開設                                 |                                                               |
|        | 2001 年 10 月 26 日 政府刊行物を購入するためのワンストップショップを開設                 |                                                               |
|        | 2001 年 8 月 22 日 セルフサービスエンターテインメントチケットの発行施設を開設               |                                                               |
|        | 2001 年 5 月 22 日 納税申告書の電子ファイリングサービスの開始                       |                                                               |
|        | 2000 年 12 月 9 日 ESD Life 開設                                 |                                                               |

## 2.2 ESDlife の特徴

本TFでは、ESDlife の特徴として、主に以下の5つに整理した。

### 2.2.1 “ESD Life”（生活易：‘Electronic Service Delivery’）と名づけられた英語・中国語のバイリンガル・サイト

サイト名が示す通り住民が必要とする「生活密着」型のサービスを提供するサイトである。後述するが、レジャー、結婚、家庭、健康、教育、旅行、ビジネス、市民と、日常生活の中で住民が必要とする情報が必要かつ十分な情報や手続きが整理され、提供されている。

目的別のサイト構築が我が国の地方公共団体でも増えてきているが、先進的な取り組み事例として高く評価できる。

また、香港という地域特性も十分に考慮する必要があるが、英語・中国語の完全なバイリンガル・サイトであることも特徴的である。

### 2.2.2 官民相乗り型の政府ポータル

2つ目の特徴は、官民相乗り型の政府ポータルであることである。前節の特徴にも整理したが、本サイトの URL は、<http://www.esd.gov.hk/>と <http://www.esdlife.com/>の2つあることに気づく。

前者は、香港政府側の URL、後者は、本サイトの運営者の URL である。厳密に言えば、本サイトにおける行政側のサービスについては前者の URL を通じたサービス提供を、民間側のサービスについては後者の URL を通じたサービスを提供している。

### 2.2.3 政府と民間が一体化したワンストップサービスの提供

上記で述べた通り、政府と民間が一体化したワンストップサービスの提供を行っている。利用者である住民においては、官側、民側という点をあまり意識せずに、必要なサービス・機能をシームレスに利用することが可能となっている。

### 2.2.4 サイト内には保険会社、クレジット会社等民間企業の広告の掲載

サイト内には保険会社、クレジット会社等民間企業の広告の掲載がされていることも特徴的である。我が国の政府のサイトならびに地方公共団体のサイト、米国、英国やEUの国等の行政サイトでもバナー広告などを掲載しているところはほとんどない（公的団体やNPOなどへのリンクを除き）。

民間との相乗り型のポータルサイトであることから、民間企業が運営するサイトと同様に広告が掲載されている。

また、広告についても8つの目的別サイトの内容に応じた広告内容が掲載されており、

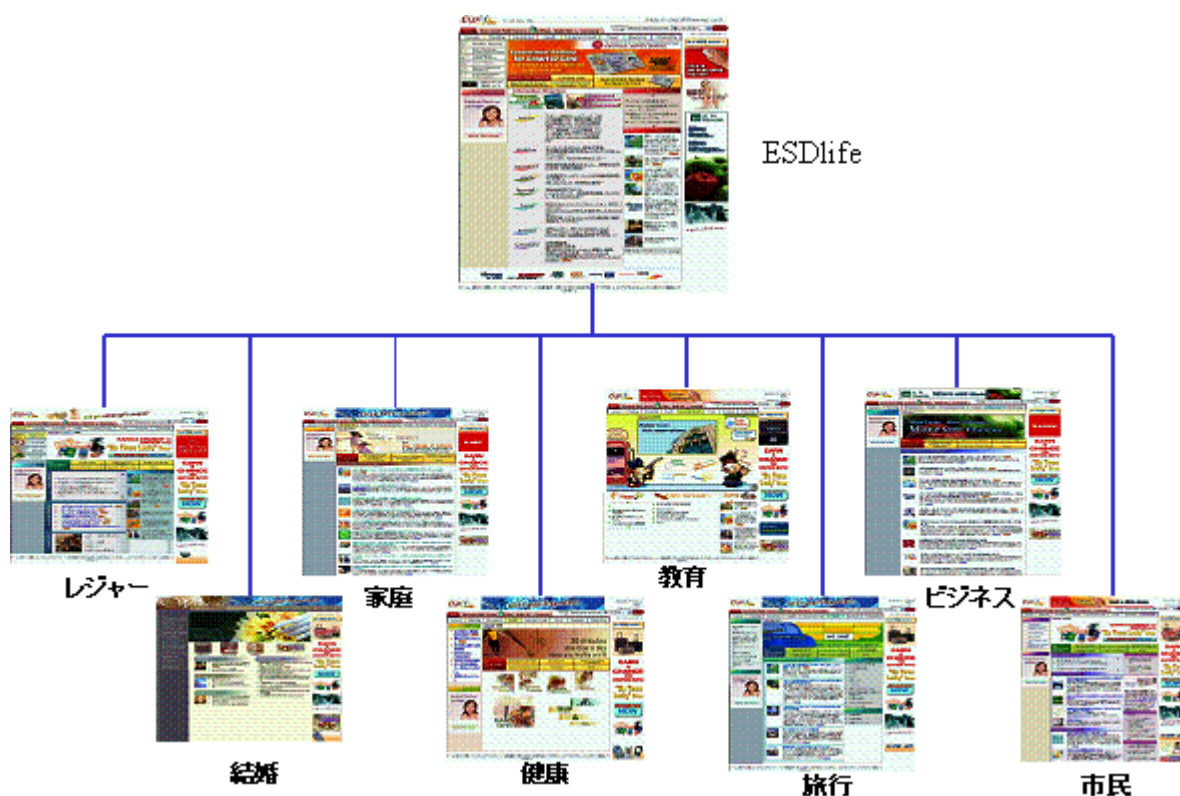
利用者がアクセスする情報に合わせた広告提供がされている。

#### 2.2.5 インターネット接続ができる家庭・職場、公共施設などに設置されている PC、キオスク端末からアクセス可能

自宅や職場等で保有する PC 等の接続端末の他に、キオスク端末からアクセスも提供している。デジタルデバインドとなる住民への対応や必要な情報に必要な時にアクセスできる環境を提供している。

### 2.3 ESDlife の構成要素

ESDlife の構成要素は、レジャー、結婚、家庭、健康、教育、旅行、ビジネス、市民の 8 カテゴリーである。



出所：<http://www.esd.gov.hk/>

図Ⅲ-6 ESDlife の構成要素

#### 2.3.1 レジャー (Leisure)

運動、文化、映画、自然の4つのジャンルに分かれており、様々なトレーニングコースと各種スポーツ施設の紹介や、香港の美術館などへのリンク集、現在上映されている映画情報やチケット購入、各公園でのハイキングコースの紹介や、野外学習教室などの情報が掲載されている。

#### 2.3.2 結婚 (Wedding)

結婚式場のオンライン予約や、結婚式の計画立案のための各種ツール（招待客管理、アドレス管理、披露宴の着席順や、贈り物リスト管理、自分たちのウェディングサイトの作成や、公開等）の提供、ハネムーンの観光地の紹介、カテゴリ・テーマ別の掲示板などのコミュニティが提供されている。

#### 2.3.3 家庭 (Household)

高齢者カードの申し込みや、税金のオンライン納付、ボランティア活動の紹介、リサイクルなどの生活全般にわたる情報が掲載されている。また生活に関連する政府の公共サービスとして身分証明の発行申請、住所変更等へのリンクが設定されている。

#### 2.3.4 健康 (Health)

健康に関する最新ニュースの提供や、健康な生活を送るための病気予防や、病気に関する情報や、病院へのリンクと電話番号リスト、緊急時での連絡先などの情報が掲載されている。

#### 2.3.5 教育 (Personal Growth)

当サイトからは香港の公共図書館における蔵書検索・予約や、生涯学習のための各種セミナーなどの情報提供、政府の公共サービスとしては香港政府の刊行物の購入、公的資格試験のオンライン予約などが行える。

#### 2.3.6 旅行 (Travel)

旅行に関する情報を大きく4つのカテゴリに分けて提供しており、気象情報や、フライトスケジュールなどのトラベルキットや、各種交通機関や道路に関する交通情報、世界地図、時間、通貨交換などのトラベルチェックリスト、個人向けサービスとしてパスポート申請や、人気のある観光地の紹介などがある。

#### 2.3.7 ビジネス (Business)

大きくは政府からの公共サービスと個人向けビジネスサービスに分けられ、主に公共サービスは倒産・解散記録のオンライン検索や、納税申告、登記申請などへのリンクや、個人向けビジネスは税務関係 FAQ や、中小企業支援機関へのリンクなどが掲載されてい



る。

### 2.3.8 市民 (Citizenship)

個人向けの支援情報として各種キャンペーンの紹介、ボランティア募集、税金納付、公共料金支払いなどや、有益な情報として住所変更、納税申告、パスポート、高齢者カードのオンライン申請などがあり、さらに香港の各種法律などが掲載されている。

## 2.4 トップページ

ESDlife のトップページは、8つの目的別カテゴリへの入口と TIPS 的なニュースの提供、民間企業の広告から構成されている。

調査時点におけるトップページを以下に示す。

The screenshot shows the ESDlife website homepage. The header includes the ESDlife logo and navigation tabs: Home, Government Public Services, e-Shop, Useful Info, Community, and a search bar. Below the header, there are several main sections: 'Appointment Booking for Smart ID Card', 'Information Directory' with sub-categories like Leisure, Wedding, Household, Health, Personal Growth, Travel, Business, and Citizenship, and 'News Today'. On the right side, there are advertisements for '身分証更新書の発行' (Smart ID Card Renewal) and '民間企業の広告' (Private Company Advertisements). Annotations with arrows point to specific features: one points to the 'Government Public Services' tab, another to the 'Appointment Booking for Smart ID Card' section, and a third to the '身分証更新書の発行' advertisement.

会員の入口や、政府の公共サービスニュース、取引状況開示、フリーニュースレター購読手続きなど

身分証更新書の発行  
オンラインによる新規発行、再発行申請

民間企業の広告

『ESDlife』は大きく7つのカテゴリからなるサイトであり「レジャー」、「結婚」、「家庭」、「健康」、「教育」、「旅行」、「ビジネス」、「市民」など生活全般に渡る住民の視点に立った公共・商用双方のオンラインサービスを提供する香港初のポータル・サイトである。今現在、170以上の公共サービスの提供を政府の各省と関連組織から提供している。このサイトでの最もポピュラーなサービスとしては以下のものがある。

- レジャーリンク
- ジョブ・サーチ
- 身分証明書の新規発行手続き
- 移住情報検索
- 仕事の欠員情報
- 住所変更
- 公共料金の支払い
- 公的資格試験の予約
- 婚姻届け出
- 会社の倒産情報検索

出所：http://www.esd.gov.hk/

図III-7 ESDlife のトップページ

次項以降に、ビジネス、市民の2つのカテゴリについての調査結果を整理する。



## 2.5 ビジネスのためのページ

ここでは8つの目的別カテゴリから、ビジネスについて取り上げる。ビジネスにおいて、行政側と民間側の情報の双方が提供されている。

**政府の公共サービス**

- 倒産・解散会社情報検索
- 納税申告のファイリング
- 登記申請
- 香港政府の刊行物の購入 など

**Personal Services Highlight**

- 身分証明書のバックアップFDの作成申し込み
- Windowsアップグレード、マイクロソフトのサイトへのリンク
- 政府刊行物、資格試験参考書、統計出版物等のオンライン書籍販売サイト
- Visaカードの紹介と申し込み
- インターネットバンキングのセキュリティの予防策などの情報
- Visaカードでのボーナスポイントの紹介
- 税金払い戻しについての案内とFAQ
- ITコミュニティ主導のキャンペーンの紹介
- 破産及び、強制解散記録のオンライン検索サービス
- 電子政府のオンラインサービス
- 香港国際仲介センターサイト
- PPSアカウントサービス
- ドメイン登録、メールアドレス登録、Webサイト制作サービス
- 中小企業支援機関のSMEインフォメーションセンターサイト
- 社会福祉局のシニア市民カードの案内と申し込み

**Personal Services Highlight**

- Smart身分証明書e-本券に申し込むことに関するチップ [New](#)  
新しいSmart身分証明書e-本券に申し込むとき、Back上がついている。Flappyを手に入れたら、[more](#)
- 申告を簡単なアップグレードにしてください。 [New](#)  
ここをクリックして、Microsoft Windows Server 2003との富貴資産を改良してください。[more](#)
- 25%オフで統計的な刊行物を購入してください。 [New](#)  
Statistical Bookstoreは現在、独占的なオファーをESDユーザーに提供しています。限られた期間、あなたは選択した項目の25%オフを享受することができます。[more](#)
- オンライン支払いにおける特別な防護措置をお願いします。 [New](#)  
個人用クレジットカードのためのVisaサービスでVerifiedを登録してください。オンラインで支払うと利便性も、あなたが特別な防護措置を申し込めるようになります。[more](#)
- インターネットバンキング-あなたのお金を安全に保つこと。 [New](#)  
実際に使ったリーフレットはインターネット銀行業セキュリティに同意しながら、予防策で情報です。[more](#)
- VISA Bonus Point Schemeは素晴らしい報酬をあなたに待っています。  
これから先、10月31日まで、あなたがESDlifeのVISAと費やしたあらゆるドルが、IPAO H1820 Pocket PCやe-Shop Honorゲームクーポンのような賞を勝ち取るためにボーナスポイントを獲得することができます。後者はあなたの債権のためにインターネットショップ資料(券)を持っています。[more](#) [New](#)
- 内国産生産部からの部分的な納税戻し減税  
IRDは2003年7月10日から、リッチにおける連付小切手を発行し始めるでしょう。8月1日まで連付小切手を受け取らないなら、あなたは、1871における調査ネットラインを8011とすることが出来ます。[more](#)
- ITをしてくださいキャンペーンはIT文化を助成します。  
ちょうど888ドルでの購入、HPVパーソナルコンピュータ、これはITの可能性がわかるためのサポートによるIT機器の速さによる新たに始められたキャンペーンのサポート計画の一部です。[more](#)
- Bankruptcyの検査とCompulsory Winding上がっている記録  
オンラインで、BankruptcyとCompulsory Winding上がっているRecordsのための検索Service(ESDlifeによって提供された素晴らしいサービス)はあなたに

**EARN A CHANCE TO ENTER INTO "Six Times Lucky" Draw**  
**REGISTER NOW**

*is just a click away...*

出所：http://www.esd.gov.hk/

図III-8 ESDlife の「ビジネス」ページ

行政側の情報提供としては、身分証明書のバックアップFDの作成申し込み、税金払い戻しについての案内とFAQ、破産及び、強制解散記録のオンライン検索サービス、電子政府のオンラインサービス、香港国際仲介センターサイト、中小企業支援機関のSMEインフォメーションセンターサイト、社会福祉局のシニア市民カードの案内と申し込みである。

一方、民間側の情報提供としては、Windows アップグレード、マイクロソフトのサイ

トへのリンク、政府刊行物、資格試験参考書、統計出版物等のオンライン書籍販売サイト、VISA カードの紹介と申し込み、インターネットバンキングのセキュリティの予防策などの情報、VISA カードでのボーナスポイントの紹介、IT コミュニティ主導のキャンペーンの紹介、PPSアカウントサービス、ドメイン登録、メールアドレス登録、Web サイト制作サービスなどである。

特に、Windows アップグレード、マイクロソフトのサイトへのリンクやドメイン登録、メールアドレス登録、Web サイト制作サービスなど、民間企業にとっては、ビジネス上、有益な情報であり、このような情報が官側の情報と一緒に提供されていることは興味深い。

## 2.6 市民のためのページ

市民のためのページでも、ビジネスと同様に、行政側と民間側の情報の双方が提供されている。

The screenshot shows the ESDlife website interface with several callout boxes highlighting specific services:

- 政府の公共サービス (Government Public Services):**
  - Smart ID Card の予約登録
  - ワンストップによる住所変更
  - 身分証明書の予約登録
  - HKSARパスポート申し込み用紙の入手 など
- 最新ニュース (Latest News):**
  - 政府プレスリリース (Government Press Release)
- Give your support (あなたのサポートを):**
  - 健康についてのウェブサイトコンテストの紹介
  - チームCleanのキャンペーンへの参加者募集
  - 自発的なボランティア参加者の募集
  - 税、水道料、交通違反料のオンラインによる支払い
- Enjoy your rights (あなたの権利を):**
  - ワンストップによる住所変更サービス
  - 24時間によるTeleTax(納税申告)の紹介
  - ワンクリックによるHKSARパスポート申し込み用紙の申請
  - シニア市民カードの申請
- 香港の法律 (Hong Kong Law):**
  - 基本法
  - バイリンガルの法律情報
  - 条約と国際協定
  - 法律関係と英語と中国語用 語辞典
  - Web版の英語・中国語法律用語辞典
- 政府組織図 (Government Organization Chart):**
  - 自然調査の公的コンサルテーション
  - 香港の医療機関の規制
  - コーポレートガバナンス調査 など

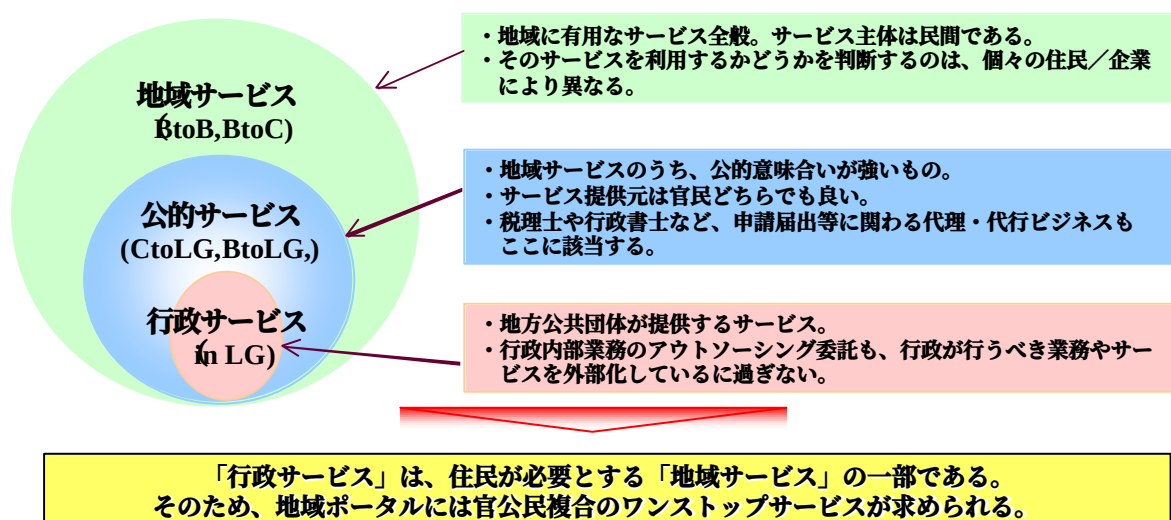
出所: <http://www.esd.gov.hk/>

図III-9 ESDlife の「市民」ページ

大きく、最新のニュース、Give your support（健康についてのウェブサイトコンテンツの紹介／チーム Clean のキャンペーンへの参加者募集／自発的なボランティア参加者の募集／税、水道料、交通違反料のオンラインによる支払い など）、Enjoy your rights（ワンストップによる住所変更サービス／24時間による TeleTax（納税申告）の紹介／ワンクリックによる HKSAR パスポート申し込み用紙の申請／シニア市民カードの申請 など）、政府の公共サービス（Smart ID Card の予約登録／ワンストップによる住所変更／身分証明書の予約登録／HKSAR パスポート申し込み用紙の入手 など）、政府の公共サービス、政府プレスリリース、香港の法律、政府相談情報などが掲載されている。

## 2.7 求められる機能

本章では、香港 ESDlife について事例研究を行ったが、本研究結果から、官民連携の地域ポータルサイトに求められる機能として、3つの整理することができるものと考えている。



図III-10 地域ポータルサイトに求められる機能

官民連携の地域ポータルサイトでは、地域に住む住民向けのサービスを提供することが重要であるが、その地域サービスも性質別に見ると、民間企業が提供するサービスと公的サービスに分類することができる。公的サービスは地域サービスに内包される、サービスの一部でしかない。

また、公的サービスには、国や地方公共団体が提供する行政サービスの他に、医療機関、介護サービス事業者、NPO、税理士や行政書士などのサービスも含まれる。

現在、国や地方公共団体が進めている地域ポータルサイトでは、行政サービスに特化したものを提供しているが、香港 ESDlife の事例で見たように、住民にとっては必要な情報・サービスとは、行政サービスだけではなく、関連する民間企業サービスや公的サービスも合わせて必要となる。

利用者にとって、真に使いやすく、便利なサイトとするためには、行政サービスだけではなく、地域ポータルには官民を問わずワンストップサービスを提供する機能が不可欠である。

以上のような仮説を検証するために、自治体ヒアリングを実施した。次章で K 市へのヒアリング調査の結果を K 市ご担当者の声を交えて述べる。

### 3. 自治体ヒアリングについて

#### 3.1 ヒアリング先：K市の概要

##### 3.1.1 沿革

- ・I県東南部の中規模都市（人口6.3万）
- ・工業地帯、神宮、Jリーグホームタウン
- ・平成7年に町村合併で市制施行

##### 3.1.2 市ホームページ

現状は、広報、申請書提供など

- ・8カ国の多言語対応
- ・本年4月に行政ポータルサイト立ち上げ
- ・所管は企画部情報政策課

#### 3.2 ヒアリング結果

##### 3.2.1 一般認識

地域ポータルの認知度

⇒自治体としては興味があるが、住民のニーズはあまり無い。

◆K市の行政ポータルに関する市民の関心は今ひとつのようであった。自治体としては市民の欲しい情報を積極的に取り入れるようにしているとのことであるが、自治体情報だけでは活用機会が少ないと考えられる。市民が必要とする情報の中で自治体に要求される情報は各種届出情報等、限られた範囲に留まっている。やはり、民間情報と連携したワンテーブルサービスの提供等が望まれているのではないか。

※ 行政ポータルに、地域情報を取り込んでいくというスタンスでは、情報の規制や行政情報への偏りによって、市民にとってはあまり魅力的にならない。民間主導の地域ポータルのなかに、行政ポータルを入れ込むスタンスが必要である。地域ポータルに着手する前に、準備として行政ポータルを整備する。

（K市ご担当者の声）

##### 3.2.2 自治体の機能

地域ポータルは自分達（自治体）にとって、どんなメリットがあるか？

⇒地域コミュニケーションの活性化に有効なツールである。



◆K市では、地域ポータルを地域コミュニケーションの活性化間に有効なツールととれえており、行政ポータルの中に市民の知りたい情報を取り込む努力も進められている。しかし、市民のニーズを行政ポータルに取り込む範囲に限られており、まずは市内の職員を対象としたグループウェア感覚で使えるものを考えているとの見解であった。今後、職員の活用が進むにつれて、関係団体、組織、企業等が相互に情報共有できるツールとして段階的に発展していくのではないかと考える。

※グループウェア感覚で更新できる、ホームページ更新ソフトを導入。各課から直接、新鮮な情報、市民が求めているであろう情報を投入できるようにした。地域ポータルサイトを整備する時には、この仕組みを活用していきたい。

(K市ご担当者の声)

※地域ポータルをコミュニケーションツールと期待しているのは、すべての情報を商業的なものに結びつけるのではなく、ポータルサイト上で地域の課題を話し合ったり、地域の課題を解決するための情報が提供されているということも含めて、地域コミュニティを形成する上で、役立つものにしたいということ。

(K市ご担当者の声)

### 3.2.3 地場産業の振興

・地域振興のための地域ポータルには何が必要か、地場産業にはどんなメリットがあるのか

⇒産業とは、必ずしも結びつかないなど、商店街等の地元産業との連携については、あまり肯定的ではなかった。

◆行政ポータルと商店街の連携について、複数の商店街のポータルを統合する試みは検討しているとのことであるが、行政ポータルとの連携についての取り組みはされていない。また、ポイントカードの導入についても、商店街が元気でポイント導入はありだが、特に小規模の自治体ではポイント導入で商店街が元気になるかといえば、かならずしもそうならないとの指摘があった。日常生活において、新聞やラジオ等のメディアによる情報やご近所の方とのコミュニケーションによる情報など、リアルコミュニケーションによる情報の方がまだまだ多く効果的であるのだろう。自治体規模がある程度ないと、リアルコミュニティ以上のサービスに対するニーズが生まれず、利用されにくいと考えられる。

### 3.2.4 住民コミュニケーション

・住民／住民間、住民／行政間、住民／各種団体および企業間のコミュニケーションでどのような効果が期待できるのか

・住民は何が嬉しいのか？

⇒情報共有により、知りたい情報がすぐに手に入る。

◆期待する効果としては、情報共有により、知りたい情報がすぐに手に入ることであり、行政情報だけでは親しみががないため、広域のできごとなどをアーカイブに入れるなどの試みも検討しているとのことであった。

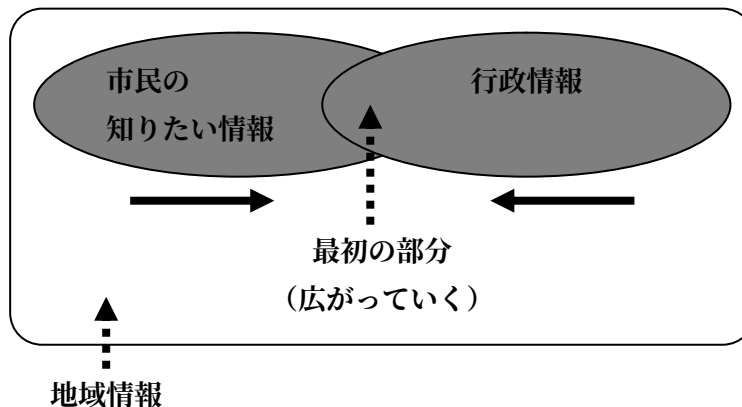
### 3.2.5 官民連携

・官民が相互に連携することによって何が実現できるのか

・相互連携の意味とは何か

⇒市民の知りたい情報で、行政情報以外の部分の提供が容易となる。

◆民間業者に委託することができれば行政側も手間が省けるとともに、サービスの幅も広がる。たとえば、結婚に際し婚姻届け等のサービスを利用する市民にとって、結婚式場やハネムーン、新居の不動産等に関する情報が行政サービスとともに検索できれば、プラン立案にあたって大いに参考となると考えられる。2003年8月29日に新聞に、東京都が「社会福祉の手引き」に商業広告を掲載したとの記事が掲載された。財政難のなかで財源の1つとして役立てるということである。掲載にあたっては克服すべき課題は多いと思うが、広告掲載は官民連携サービスを実現する大きな一歩であると考えられる。



※上図は、あくまでも行政ポータルサイトを整備する上で、共通部分については、行政ポータルサイト内で情報提供をしていかなければならない。  
地域ポータルでは、地域情報全般を提供する。

(K市ご担当者の声)

### 3.2.6 複数行政による共同運営

・財政面の課題解決を目的とした一つの方法だが、そもそも自治体には共同運営が可能か  
・効果の度合いは

⇒対象者が異なるので、大元を一緒にするのは困難であるとの見解であった。

◆近隣地域の自治体を融合したサービスも、同一市民を複数の自治体で管理することに対する問題があり困難であるとの見方をしている。現在の行政は縦割りとなっ

ており、横串を通した自治体間の連携サービス等提供するには、障害が多いことが伺える。

※地域ポータルサイトを共同で運営というよりも、システム（サービス）を共同運営するようにしたほうが良い。たとえば、公共施設予約とか、電子申請受付システムなど。

（K市ご担当者の声）

### 3.2.7 サポート企業に求めるもの

・民間企業が何をサポートすれば自治体の実現したいポータルが実現できるのか

⇒民間企業が主導的にポータルを作り、行政が情報を提供する形が望ましいとの指摘があった。

◆継続してサービスを提供できるなど、安心してまかせられる企業であれば、自治体側から情報を提供し、民間にサービスを委託することに対して障害は少ないようである。個人情報保護の問題等、セキュリティーに対しては厳密に管理する必要があるが、民間サービスの中に行政サービスが入ることにより、より広範囲なサービス提供が可能となる。今日において、このような事例が進んでいるとは言えない。民間委託を行う方法としては種々の方法が考えられると思うが、中小の自治体が導入のしやすいサービス形態の雛型を作っていくことが必要であると考えられる。

### 3.2.8 K市のヒアリングを終えて

K市のヒアリングを通じ、行政と民間とで連携した官民連携ポータルの具体像について協議する必要性を強く感じた。ESDlifeにおける民間サイドのサービスは多岐に渡るが、日本の場合は、規制緩和を待たないとできないケースも多く、自治体の規模や産業構造の特質による格差などもある。大規模な自治体において官民連携ポータルを実現し、中小の自治体をリードしていく牽引役を期待する方向も考えられる。しかし、真に活用される電子自治体を実現するためには、日本の特質に合った中小規模自治体で導入可能な官民連携ポータルのあり方を模索すべきであろう。そのためには自治体と民間とが相互に互いのメリットを踏まえたポータル構築に向けて取り組みを開始することが重要であると考え。そのためには国の補助事業の活用も踏まえ、具体的な活用事例の中から官民連携ポータルの求められる姿を導いていくというのも1つの方法であると考え。



## 4. 今後の課題

「地域ポータルサイトをどう捉えるべきか」という問いかけから入った活動であったが、今後の課題および残作業としては、まず調査対象の拡大が挙げられる。今回、地方の中規模都市だったので、それと対照的な人口100万人程度中核都市にぜひアプローチしたい。そこで調査したいのは、潜在的ニーズの洗い出しである。現状さまざまなサイトが乱立するなかで、本当に地域ポータルサイトの必要性があるのかをあらためて検証したい。次にもしそのようなニーズがあるとすれば誰が運営主体として手を挙げるかである。地域の特色を踏まえながら住民や、企業、各種団体などの抱えている課題や、ニーズを的確に把握し、しかもサイトにおける各種機関の連携のあり方や、行政の役割などをうまく調整しながら、ビジネスモデルとして継続していくのは、強力な推進力が必要である。やはり行政ポータルサイトの発展形として考えていくのが、現実的な解ではないかと考える。

今後の課題として、ヒアリング対象の拡大とサービス内容の抽出、運営主体の確立とビジネスモデルの検討を行い、最終目標として、当TFの実施成果をもとに、国の補助事業（e-地域ビジネス支援プログラム、ITビジネスモデル地区等）を活用した、自治体と協同による官民ポータルの実現に向けた検討を行いたいと考えている。

## 付 録

# 電子自治体の構築状況とワンストップサービス に関する実態調査 報告書

＜株式会社三菱総合研究所委託調査＞

## 付 録

### 電子自治体の構築状況とワンストップサービスに関する実態調査

## 報告書

 **電子商取引推進協議会**  
**電子行政・ビジネス連携WG**

調査委託：  **株式会社 三菱総合研究所**

Copyright©2003 電子商取引推進協議会（E・COM）／（株）三菱総合研究所

1

## はじめに

本調査は、昨年の「電子自治体構築におけるアウトソーシング活用の実態調査」の継続調査として実施したもので、第2回目となります。

昨年度は、電子自治体の個別業務システムの①取り組み状況、②運用開始年度、③アウトソーシング活用の可能性、④システム開発／導入形態、⑤運用形態、⑥アウトソーシング活用の現状と課題をとりまとめを行いました。昨年度調査では、電子自治体構築の進捗状況とその構築における方向性、そして問題点や課題等について明らかにすることができました。

電子自治体を取り巻く環境は大きく変化しつつあります。国レベルでは、電子政府の実現に向けて、着々とアクションプランに従い電子申請システムや電子調達システム等の構築が進んでいます。

地方公共団体においても、LG-WANの整備、総務省の共同アウトソーシング事業等の検討が進められています。また、住民基本台帳ネットワークシステムの第2次サービスの1つとして、2003年（平成15年）8月25日から、希望する方に対して市町村から住民基本台帳カードを交付開始されています。2003年度中には、公的個人認証サービスが提供予定となっており、インターネットによる行政手続等においてセキュリティ確保の手段（電子署名）が利用可能となります。

本年度は、電子商取引推進協議会（E・COM）電子行政推進・ビジネス連携SWGで検討が進められている「官民連携ポータル構築」「ビジネス連携」の検討の基礎資料とするために、電子自治体の進捗状況ならびにポータル構築の現状、意向や問題点、課題等を把握することを目的として実施いたしました。

本報告書は、電子自治体の構築状況とワンストップサービスに関する実態調査結果をとりまとめたものです。本年度は、全国の地方公共団体3,250団体を対象に、21.5%にあたる700団体から回答を頂きました。調査結果の分析にあたっては、昨年度との経年比較等を実施し、正確な実態の把握を行っております。

最後に、本実態調査にご協力・ご回答頂いた都道府県ならびに市区町村の電子自治体推進ご担当者様に深く感謝の意を表する次第です。また、調査項目の設計ならびに調査結果の分析にあたり、アドバイスを頂いたSWGの多くの関係者の皆様に御礼申し上げます。

本報告書が、電子政府・電子自治体の構築に関わるご関係者をはじめ、利用者の住民・企業の皆様における御検討の一助になれば幸いです。

平成15年10月

株式会社 三菱総合研究所  
E-ガバメント研究センター

Copyright©2003 電子商取引推進協議会（E・COM）／（株）三菱総合研究所

2

## 要 旨 アンケート調査結果のまとめ

### 電子自治体構築における共同アウトソーシング活用の現状と課題

#### <共同アウトソーシング検討への参加状況>

- ✓ 規模が大きい自治体においては共同アウトソーシング検討への参加が多い。
- ✓ 小さい自治体ほど参加している割合は小さい。合併予定なしの自治体で参加している割合が大。

#### <共同アウトソーシング活用への意向>

- ✓ 今後検討が半数を占める。
- ✓ 人口規模が10万人から30万人の自治体において全面的に活用したいとする自治体の割合は高い。

#### <共同アウトソーシングの効果>

- ✓ 期待している効果としては、調達や保守運用といったコスト面について、約7割の自治体で期待を持っている。
- ✓ 次いで、職員負担の軽減・人材不足への対応といった人的要素が続いている。
- ✓ 人口10万未満：専門ノウハウの活用やサービス水準の向上といった点への期待が大きい。
- ✓ 人口10万以上：調達や保守運用費用の削減というコスト面での期待が大きい。

#### <共同アウトソーシングの問題点>

- ✓ 問題点としては「自庁向けカスタマイズが困難」が最も多く56%。
- ✓ 「既存システムベンダーとの調整が困難」、「費用負担が大きい」が続く。
- ✓ 人口10万未満：費用負担が大きいと考えている自治体が、大規模な自治体に比べ多い。
- ✓ 人口10万以上：既存システムベンダーとの調整が困難と考えている比率が高い。

#### <共同アウトソーシングを成功させるためのポイント>

- ✓ 最も多いのは「業務の標準化・BPR」、次いで「費用負担削減・妥当性・明確化」「標準システムの導入」。
- ✓ 「各団体の特性に応じたカスタマイズ性」は9団体。

## 電子自治体の個別業務システムの取り組み状況

### 情報提供

#### <取り組み状況>

- ✓ 「各種電子情報提供サービス」「条例・規則例規集」データベースについては、都道府県、市区町村ともに運用中の自治体の割合は増加。
- ✓ 市区町村においては、「ホームページ」以外は依然として約半数の自治体が未計画。

#### <運用形態>

- ✓ 全てのシステムについて2/3以上の自治体が自庁管理で運用している。
- ✓ 全体的に自庁管理の割合が増加傾向にある。

### 申請・届出・予約

- ✓ 「申請様式等のダウンロードサービス」は都道府県の8割で実施済み。市区町村においても運用する自治体は増加し、約45%。
- ✓ 市区町村では「申請様式等のダウンロードサービス」を除き、半数程度が未計画の状況。

- ✓ 「申請様式等のダウンロードサービス」「図書館情報システム」「公共施設の案内・予約システム」は2/3以上の自治体で自庁管理。
- ✓ 「電子申請受付システム」「電子調達・入札システム」「電子申告システム」については県が運営するIDCとする自治体が最も多い。

### 議会、審議会、モニター等 地域インフラ

- ✓ 都道府県では「電子会議室」「議会等情報提供システム」の運用中の割合が高い。
- ✓ 市区町村においては、すべてについて50%の自治体が未計画の状況。

- ✓ 「議会等の情報提供システム」「電子会議室」地域情報システム/地域イントラネットは自庁管理が多く、昨年度に比べ増加。
- ✓ 「電子投票システム」「住基カードのアプリケーション（サービス）の提供」についてはIDCの活用割合が高い。

### 庁内システム ネットワーク

- ✓ 都道府県においては、「文書管理システム」「庶務事務システム」について運用中/構築中が増加。
- ✓ 市区町村においては、「庁内イントラネット/グループウェア」の運用が増加。

- ✓ バックオフィス業務のシステムについては、ほとんどが自庁管理であり、昨年度より増加。
- ✓ LG-WANについては約1/4の自治体でIDCを活用。

## ワンストップサービスと官民連携ポータル

### <申請等の手続き情報の掲載状況>

- ✓ 一元的な管理をしているのは、都道府県で56%、市区町村で20%。市区町村では、1/3の自治体が未公開。
- ✓ 規模が大きい自治体はど一元的に管理している自治体が多く、1万人未満の自治体では半数近くが未公開。

### <ホームページの運用管理状況>

- ✓ 過半数の自治体では目的別にホームページを構成し、アクセス件数も集計。平均アクセス件数は全体で人口1000人あたり月平均707件。
- ✓ 全庁的な検討体制やガイドラインがある自治体は15%程度。

### <官民連携ポータル>

#### <意見・感想>

- ✓ 公金支払いポータルや観光ポータルへ興味がある自治体が多く、全体の7割以上。
- ✓ 引越ポータルへの興味関心も高いが、関心がない、関わるべきでないとする自治体も2割以上。

#### <実現可能性>

- ✓ 観光ポータルについては、実現可能だと考えている自治体が7割以上。
- ✓ 引越ポータルや公金支払いポータルについては、実現可能と考えている自治体と現状では実現困難と考える自治体がほぼ同数で3割から4割。

#### <他の団体・組織との連携の可能性>

- ✓ 観光ポータルについては、周辺市町村や地域の公的団体との連携を想定する自治体が多い。
- ✓ 全ての事例について、半数近くの自治体が民間企業との連携を想定。

### <民間企業と連携可能な分野>

- ✓ 都道府県においては全ての分野で、連携可能と答えた自治体が半数を超えている。
- ✓ 市区町村においては、環境・自然やビジネスといった分野で、連携可能と回答した自治体が半数以下。

### <民間企業と連携可能な内容>

- ✓ イベントの参加申込に関して連携可能と考える自治体が多く、その他事業や制度の紹介、施設情報や利用予約についても高い割合。
- ✓ 住所の異動や補助金の申請については、2割の自治体が連携可能。

### <ワンストップサービスの実現にあたってのご意見・ご要望・ご期待>

- ✓ 最も多いのは「法制度、条例等の整備」、次いで「公的個人認証サービスの普及」「体制整備」。

## 第1部 調査の概要

- 第1章 調査の目的
- 第2章 調査の方法
- 第3章 回答自治体の属性

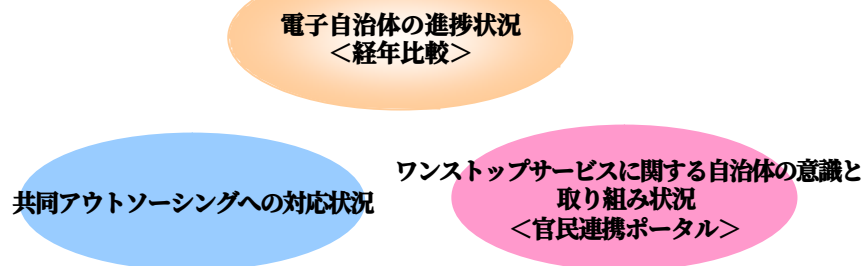
## 第1章 調査の目的

- 本調査の目的
- 昨年度調査の概要
- 電子自治体を取り巻く動向

## 本調査の目的

### <目的>

- ✓ 本調査は、昨年の『電子自治体構築におけるアウトソーシング活用の実態調査』の継続調査として実施したもので、第2回目となります。
- ✓ 本年度は、電子行政推進・ビジネス連携SWGで検討が進められている「官民連携ポータル構築」「ビジネス連携」の検討の基礎資料とするために、電子自治体の進捗状況ならびにポータル構築の現状、意向や問題点、課題等を把握することを目的として実施しました。
- ✓ 調査結果の分析にあたっては、昨年度との経年比較等を実施し、正確な実態の把握を行いました。



## 昨年度調査の概要

### <昨年度調査の概要>

- ✓ 昨年度は、電子自治体の個別業務システムの①取り組み状況、②運用開始年度、③アウトソーシング活用の可能性、④システム開発／導入形態、⑤運用形態、⑥アウトソーシング活用の現状と課題をとりまとめを行いました。
- ✓ 昨年度調査では、電子自治体構築の進捗状況とその構築における方向性、そして問題点や課題等について明らかにすることができました。

- 都道府県では「申請書式等のダウンロード」（80%）、「統計情報提供サービス」（70%）、「条例規則データベース」（60%）など、情報提供・公開面での電子行政サービスの実現が進む。
- 「電子申請」「電子調達入札システム」「電子申告」について、都道府県では「検討中／構築中」が7～8割に達する。一方、市町村の7～8割では「未計画」の状況にある。
- その他の電子行政サービスについても、都道府県と市町村で取組状況にかなりの開きがある。
- 電子自治体構築におけるアウトソーシングの活用意向は57%。
- ただし、39%の自治体で「将来的には可能だが、現時点では活用は考えていない」と回答。
- アウトソーシング活用の実際の効果は「専門ノウハウの活用」「人材不足」。「コスト削減」とする回答は3割にとどまる。
- アウトソーシング活用での問題点として、50%の自治体が「業者選定基準」を指摘している。
- 次に「トラブル時の対応」「予算確保」「機密保持」を30%以上の自治体が問題点としてあげている。
- アウトソーシング活用においては、「運用形態を含めた法整備」や「民間事業者を判断する中立的な機関の存在」を望む意見があった。

## 電子自治体を取り巻く動向

### <電子自治体を取り巻く動向>

- ✓ 国レベルでは、電子政府の実現に向けて、着々とアクションプランに従い電子申請システムや電子調達システム等の構築が進んでいます。
- ✓ 地方公共団体においても、LG-WANの整備、総務省の共同アウトソーシング事業等の検討が進められております。
- ✓ また、住民基本台帳ネットワークシステムの第2次サービスの1つとして、2003年（平成15年）8月25日から、希望する方に対して市町村から住民基本台帳カードを交付開始されています。
- ✓ 2003年度中には、公的個人認証サービスが提供予定となっており、インターネットによる行政手続等においてセキュリティ確保の手段（電子署名）が利用可能となります。

共同アウトソーシング事業

公的個人認証サービス

市町村合併  
(平成17年3月末の合併特例法期限)

LG-WANの整備

住民基本台帳カード

## 第2章 調査の方法

- アンケート調査の概要
- 調査項目一覧
- フロントオフィス業務およびバックオフィス業務の個別システム分類
- 本調査における用語の定義



## アンケート調査の概要

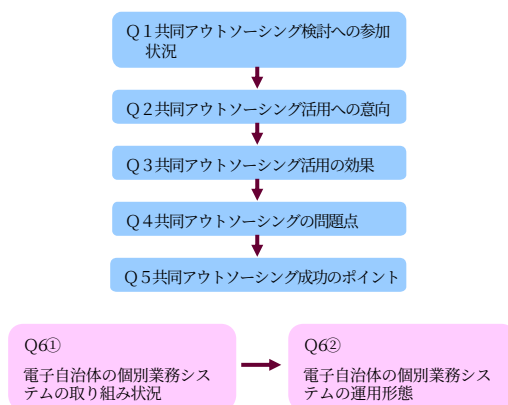
アンケート調査の実施概要は以下の通りである。

- (1) 調査対象  
全国の地方公共団体 3,250 (注) 「自治体チャンネル」 発送先数
- (2) 調査方法  
郵送によるアンケート調査  
・(株)三菱総合研究所が発行する「自治体チャンネル」(9月号、9月12日発送)に同封して発送。  
・郵送による回収。
- (3) 実施期間  
平成15年9月12日(金) ～ 9月26日(金)
- (4) 回収票および回収率  
有効回収票 700票 有効回収率 21.5%

※なお、今回の調査は電子商取引推進協議会と(株)三菱総合研究所の共同調査として実施。

## 調査項目一覧

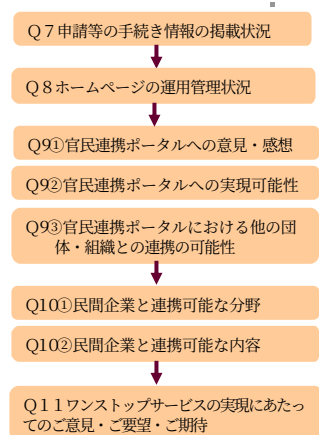
## 電子自治体の構築状況と共同アウトソーシング



## 自治体の属性

- 区分
- 地区
- 住民数
- 自治体職員数
- 電子自治体構築に関する計画策定状況
- 市町村合併への取り組み状況
- 情報政策/情報システム関連職員数

## ワンストップサービスに関する自治体の意識と取り組み状況



## フロントオフィス業務およびバックオフィス業務の個別システム分類

### フロントオフィス業務（22システム）

#### 【情報提供・公開】

1. ホームページの開設
2. 外国語による情報提供サービス（ホームページ）※
3. メルマガ（電子メールによる行政ニュース配信）
4. インターネット経由の情報公開の請求受付・開示
5. 各種統計情報提供サービス
6. 条例・規則（例規集）データベース提供サービス
7. バリアフリー情報提供サービス（高齢者・障害者等）
8. 緊急情報・通報システム（災害情報）

#### 【申請・届出・予約】

9. 申請様式等のダウンロードサービス（様式の配布）
10. 電子申請受付システム（申請・届出）
11. 電子調達・入札システム
12. 電子申告システム（地方税）
13. 各種証明書発行サービス
14. 公共施設の案内・予約システム
15. 図書館情報システム（オンライン検索・貸出予約）

#### 【議会、審議会、モニター制度等】

16. 電子会議室
17. 住民アンケート調査システム※
18. 電子投票システム※
19. 議会等情報提供システム（ネット中継、議事録検索など）

#### 【地域インフラ】

20. 住基カードによる独自アプリケーション（サービス）の提供
21. 地図情報（地理情報）提供システム（GIS）
22. 地域情報システム／地域イントラネット

### バックオフィス業務（9システム）

#### 【庁内システム】

23. 住民情報システム（住民基本台帳システム、印鑑・戸籍など）
24. 財務会計システム
25. 庶務事務システム
26. 行政評価システム
27. 税務システム
28. 文書管理システム（電子文書管理、電子決裁など）
29. 人事給与システム

#### 【ネットワーク】

30. LG-WAN※
31. 庁内イントラネット／グループウェア

※印は今年度の調査において項目として新規に追加したシステム  
数字は調査票における項目番号

## 本調査における用語の定義

### 共同アウトソーシング

複数の地方自治体が業務を共同化した上で民間企業等にアウトソーシングすることにより、大幅なコスト削減と雇用の創出等、地域経済の活性化を推進すること。電子自治体の実現に際して共同化を伴うアウトソーシングを積極的に活用することにより、1) 住民サービスの向上、2) 業務プロセスの再構築による地方自治体の業務改革、3) IT関連産業をはじめとする新需要創出による地域経済の活性化が期待されている。

### フロントオフィス業務

住民や企業との接点の情報化が業務委託の範囲。（例：電子申請受付システム、各種証明書発行サービス、公共施設の案内・予約システムなど）

### バックオフィス業務

行政内部の情報化が業務委託の範囲。（例：住民情報システム、財務会計システムなど）

### 官民連携ポータル

電子行政サービスのワンストップ化を実現する上で、民間のサービスやノウハウを採り入れることで、利用者に利便性の高いサービスを提供するポータルの形態。（例：地域観光ポータル、引越ポータルサイトなど）

## 第3章 回答自治体の属性

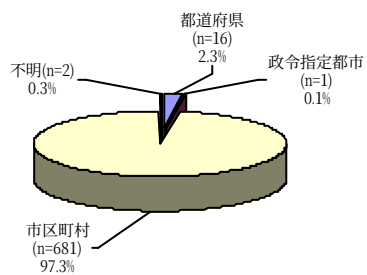
- 区分、地区
- 市町村合併への取り組み状況
- 住民数
- 自治体職員数および情報政策／情報システム関連職員数
- 「電子自治体の構築に関する計画」の策定状況

### 区分、地区

- ✓回答数は都道府県から16、政令指定都市を除く市区町村から681、回答を頂いた。
- ✓北海道・東北が最も多い。

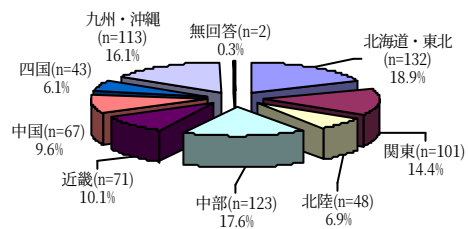
#### F1 区分

貴自治体は以下のいずれにあたりますか。（○は1つ）



#### F2 地区

貴自治体の地区は以下のいずれにあたりますか。（○は1つ）



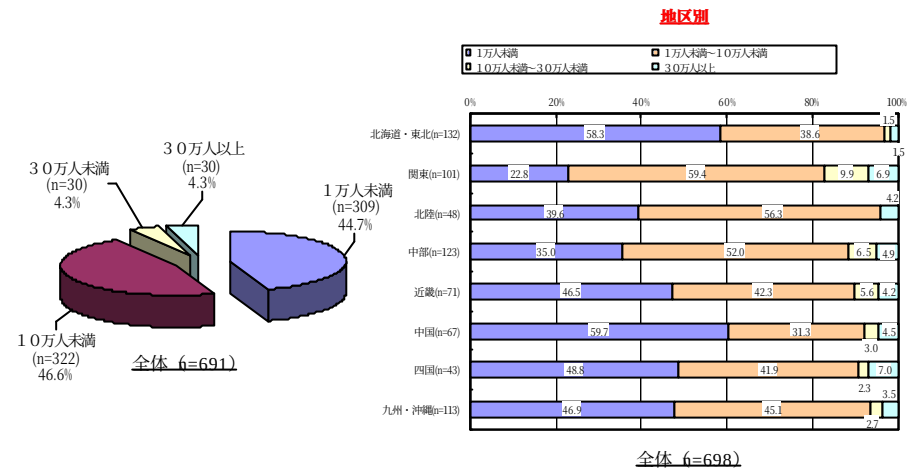
全体 6=700

## 住民数

- ✓住民数が1万人未満と1万人以上～10万人未満がそれぞれ約45%。
- ✓北海道・東北地域、中国地域は1万人未満が半数。

### F 4 ① 住民数

貴自治体の概況について教えてください。 ※平成15年3月末時点

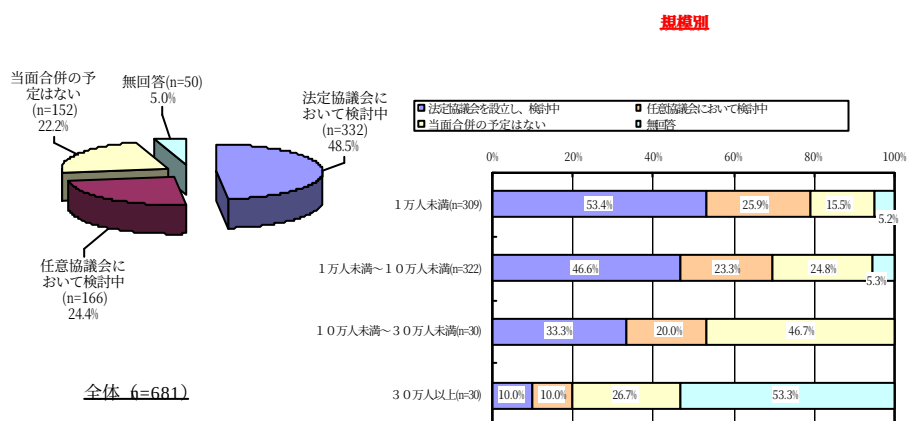


## 合併への取り組み状況 (市区町村のみ)

- ✓回答市町村のうち、合併を検討している市町村は約3/4。うち法定協議会を設立している市町村は、全体の約半数。
- ✓規模別には小規模な自治体ほど検討している割合が高く、1万人未満の市町村では約8割。

### F 3 合併への対応状況

貴自治体における市町村合併への取り組みは以下のいずれにあたりますか。(○は1つ) ※市区町村の方のみ

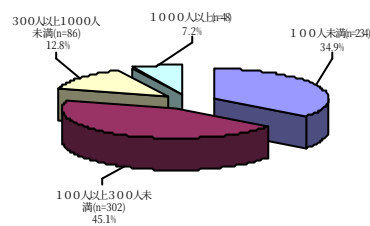


## 自治体職員数および情報政策／情報システム関連職員数

- ✓自治体職員数は100人以上～300人未満が最も多く45%。
- ✓情報システム関連職員が2人以下が約半数。うち、1人以下は17%。

### F 4 ② 自治体職員数 ※一般行政部門のみ

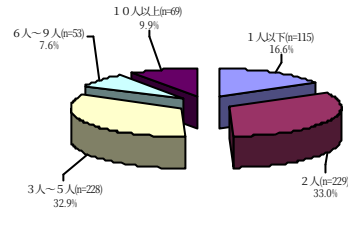
貴自治体の概況についてお教えてください。 ※平成15年3月末時点



全体 (n=670)

### F 4 ③ 情報政策／情報システム関連の職員数の計 ※兼務も含めて

貴自治体の概況についてお教えてください。 ※平成15年3月末時点



全体 (n=694)

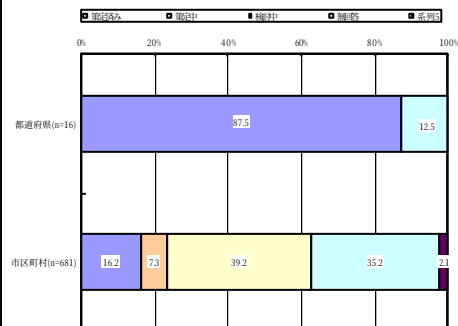
## 「電子自治体の構築に関する計画」の策定状況

- ✓都道府県では概ね「電子自治体の構築に関する計画」を策定済みだが、市町村では16%のみ。
- ✓都市規模が小さい自治体ほど、策定の予定なしの割合が高くなり、1万人未満では約半数において予定なし。

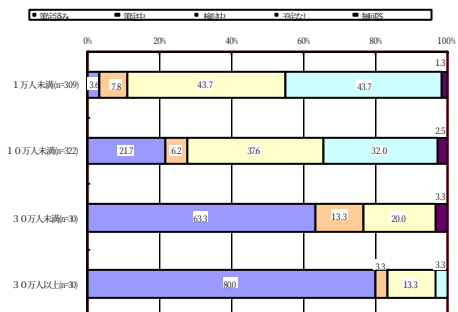
### F 4 ④ 「電子自治体の構築に関する計画」の策定状況

貴自治体の概況についてお教えてください。 ※平成15年3月末時点

#### 団体種別



#### 規模別



## 第2部 電子自治体構築状況と共同アウトソーシング

- 第1章 電子自治体構築における共同アウトソーシング活用の現状と課題
- 第2章 電子自治体の個別業務システムの取り組み状況と運用形態
- 第3章 都道府県・市区町村別にみた個別業務システムの取り組み状況と運用形態
- 第4章 市区町村の規模と取り組み状況および運用形態の関係
- 第5章 市区町村の合併状況と取り組み状況および運用形態の関係

## 第1章 電子自治体構築における共同アウトソーシング活用の現状と課題

- 共同アウトソーシング検討への参加状況
- 共同アウトソーシング活用への意向
- 共同アウトソーシングの効果
- 共同アウトソーシングの問題点
- 共同アウトソーシング成功のポイント

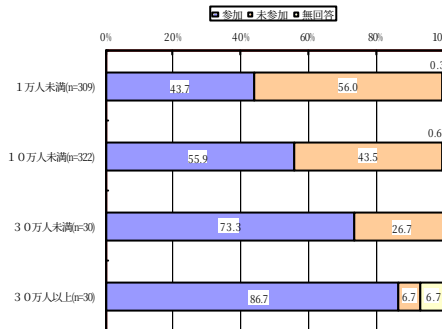
## 共同アウトソーシング検討への参加状況

✓規模が大きい自治体においては共同アウトソーシング検討への参加が多いが、小さい自治体ほど参加している割合は小さい。  
 ✓合併への取り組み状況との関係については、予定なしの自治体において参加している割合が大きい傾向にある。

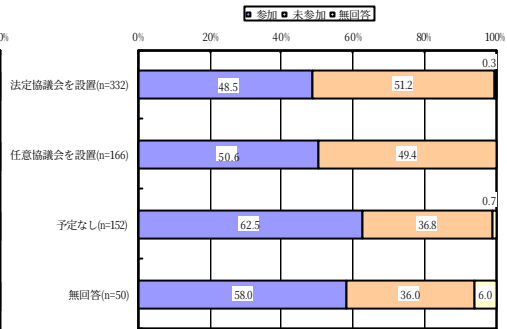
### Q1 共同アウトソーシング検討への参加状況

貴自治体では、「共同アウトソーシング」の検討に参加されていますか。（○は1つ）

#### 規模別



#### 合併への取り組み状況別

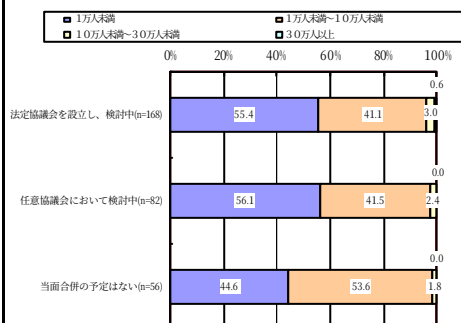


## 共同アウトソーシング検討への参加状況～未参加団体の自治体規模別・情報担当職員別の内訳～

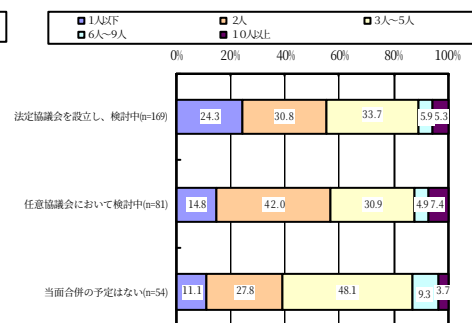
✓共同アウトソーシングの検討に参加していない団体では、市町村合併の対応状況のいずれにおいても1万人未満が半数を占める。  
 ✓不参加団体で、かつ、当面合併を予定していない団体は、職員数が3人～5人が半数。

Q1 共同アウトソーシング検討への参加状況 と 市町村合併への対応状況／自治体規模別 3重クロス分析  
 Q1 共同アウトソーシング検討への参加状況 と 市町村合併への対応状況／情報担当職員数別 3重クロス分析

#### 「不参加」団体の自治体規模別内訳



#### 「不参加」団体の情報担当職員別内訳



## 共同アウトソーシング活用への意向

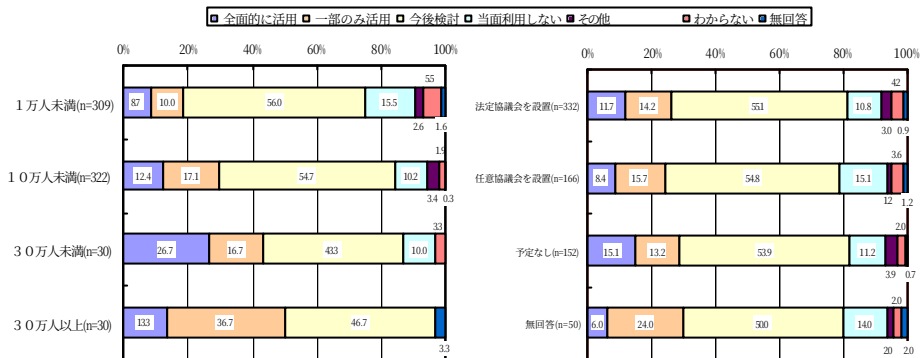
- ✓今後検討が半数を占める。
- ✓人口規模が10万人から30万人の自治体において全面的に活用したいとする自治体の割合は高い。
- ✓合併への取り組み状況との関係は特に見られない。

### Q2 共同アウトソーシング活用への意向

貴自治体では、「共同アウトソーシング」に対して、どのような意向をお持ちですか。（○は1つ）

#### 規模別

#### 合併への取り組み状況別

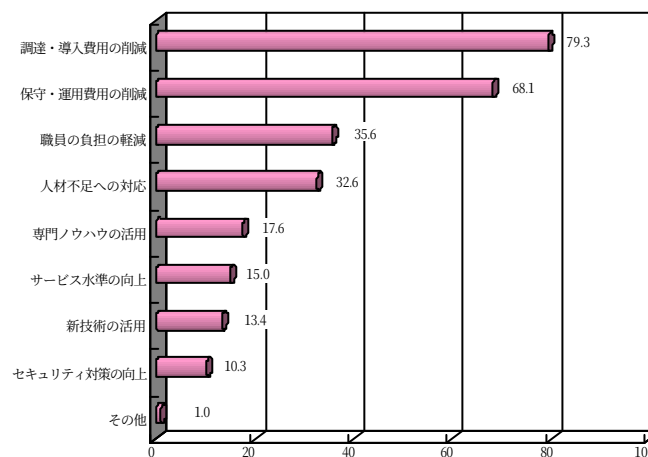


## 共同アウトソーシングの効果

- ✓期待している効果としては、調達や保守運用といったコスト面について、約7割の自治体で期待を持っている。
- ✓次いで、職員負担の軽減・人材不足への対応といった人的要素が続いている。

### Q3 共同アウトソーシングの効果

「共同アウトソーシング」活用の効果としてどのようなことを期待されますか。（○は3つまで）



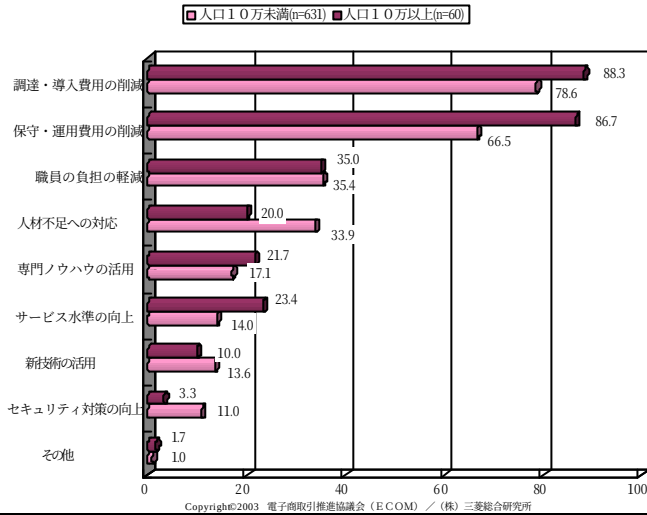


## 共同アウトソーシングの効果 ～自治体の規模による比較～

- ✓人口10万未満においては、専門ノウハウの活用やサービス水準の向上といった点への期待が大きい。
- ✓人口10万以上においては、調達や保守運用費用の削減というコスト面での期待が大きい。

### Q3 共同アウトソーシングの効果

「共同アウトソーシング」活用の効果としてどのようなことを期待されますか。（〇は3つまで）



Copyright©2003 電子商取引推進協議会（E・COM）／（株）三菱総合研究所

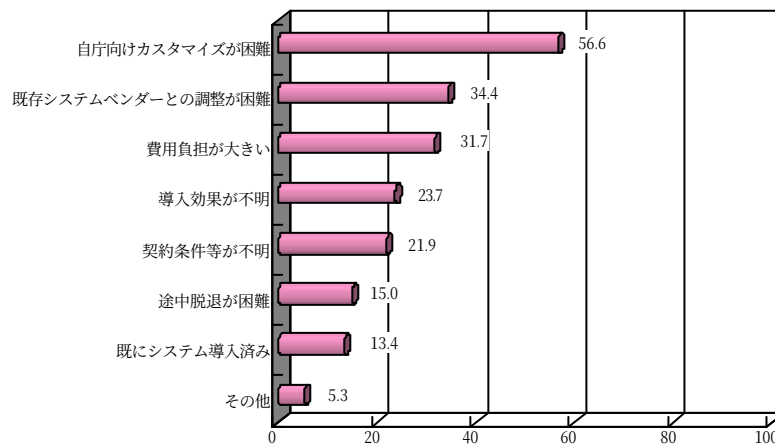
29

## 共同アウトソーシングの問題点

- ✓問題点としては「自庁向けカスタマイズが困難」が最も多く56%。
- ✓「既存システムベンダーとの調整が困難」、「費用負担が大きい」が続く。

### Q4 共同アウトソーシングの問題点

貴自治体では、「共同アウトソーシング」を活用しようとする場合、どのような点が問題となるとお考えですか。（〇は3つまで）



Copyright©2003 電子商取引推進協議会（E・COM）／（株）三菱総合研究所

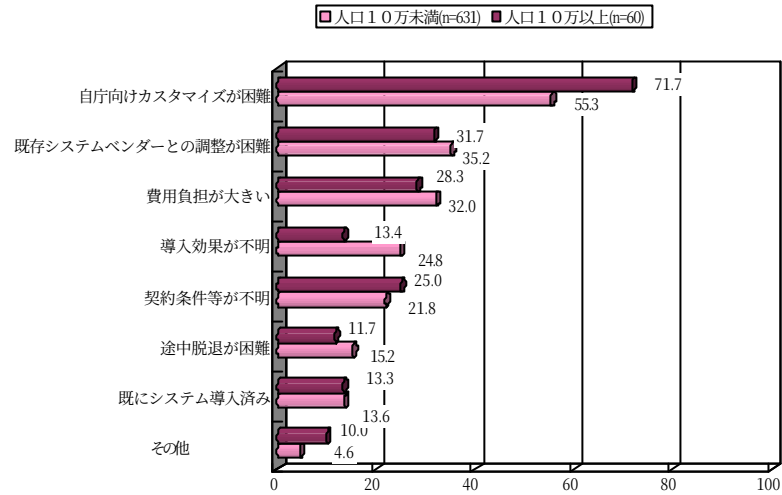
30

## 共同アウトソーシングの問題点 ～自治体の規模による比較～

- ✓人口10万未満において、費用負担が大きいと考えている自治体が、大規模な自治体に比べ多い。
- ✓人口10万以上においては、既存システムベンダーとの調整が困難と考えている比率が高い。

### Q4 共同アウトソーシングの問題点

貴自治体では、「共同アウトソーシング」を活用しようとする場合、どのような点が問題となるとお考えですか。（〇は3つまで）



Copyright©2003 電子商取引推進協議会（E・COM）／（株）三菱総合研究所

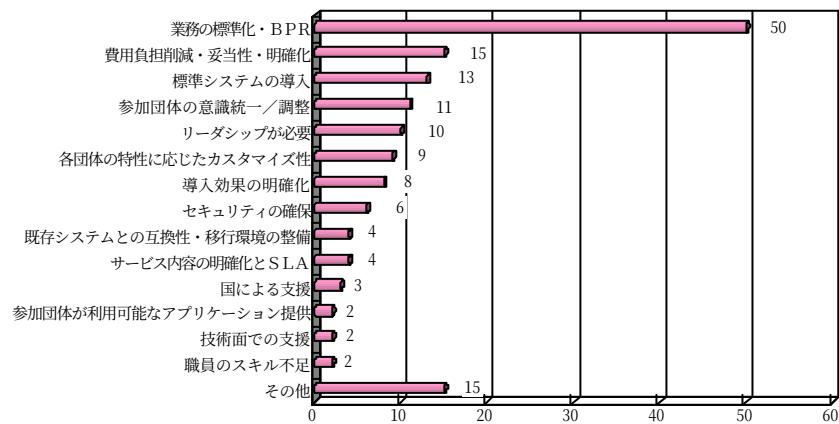
31

## 共同アウトソーシングを成功させるためのポイント

- ✓700団体中125団体からの回答を頂いた。
- ✓最も多いのは「業務の標準化・BPR」、次いで「費用負担削減・妥当性・明確化」「標準システムの導入」。
- ✓「各団体の特性に応じたカスタマイズ性」は9団体。

### Q5 共同アウトソーシングを成功させるためのポイント

「共同アウトソーシング」を成功させるためにはどのようにすればよいとお考えですか。何でも結構ですので率直なご意見を記入下さい。



(注) 自由回答を回答内容別に複数回答処理を行った。

団体数(件)

Copyright©2003 電子商取引推進協議会（E・COM）／（株）三菱総合研究所

32

## 共同アウトソーシング成功のポイント

### ●業務の標準化・BPR

- ✓参加団体の意識の変革と事務の標準化。＜北海道・東北 市区町村＞
- ✓利用者（自治体）職員の意識の変革（標準システム利用への割り切り）＜中部 市区町村＞
- ✓事務の実務を、自治体間で、均一化させる必要がある。＜北陸 市区町村＞
- ✓日本全国の「様式の統一」が可能であれば、メリット大。＜中部 市区町村＞
- ✓業務プロセスや出力帳票の標準化。管理者の意識改革。＜中国 市区町村＞
- ✓参加する市町村の事務の標準化、統一化ができないと、成功しないと思われる。＜四国 市区町村＞
- ✓既存の業務（システム等）を見直し、ITを活用した業務プロセスの再構築が必要である。＜九州・沖縄 市区町村＞

### ●費用負担削減・妥当性・明確化

- ✓費用負担を抑え、参加しやすい環境整備をする＜北海道・東北 市区町村＞
- ✓共同アウトソーシングで行う内容、費用負担を明確にすること。＜関東 市区町村＞
- ✓どこの自治体も財政難であると思いますので、システムに係る費用の削減が大きいほど成功へ近づくと考えられます。＜近畿 市区町村＞
- ✓経費をできるだけ安く。既存システムにプラスして経費が発生するため。＜近畿 市区町村＞
- ✓ニーズの把握を行い、料金体系をはっきりさせるべき。＜四国 市区町村＞

### ●標準システムの導入

- ✓全国の自治体で活用できる安価なシステムを開発し、活用した方がよいのではない。＜中部 市区町村＞
- ✓「本市では今までこうしていたから」等のカスタマイズ思想をするのではなく、各市でいいものをつくっていくという協力体制が必要。標準システムに合うのではなく、標準システムをいいものにしていくことが大切と思う。＜近畿 市区町村＞
- ✓行政での独自ソフト開発による、行政間ソフトの共通化。＜中国 市区町村＞

### ●参加団体の意識統一／調整

- ✓幹事団体任せにしない主体性。＜北海道・東北 市区町村＞
- ✓参加団体の意識の変革と事務の標準化。＜北海道・東北 市区町村＞
- ✓協議会等において方針、利用基準、費用負担等十分情報交換、連絡調整等を行わなければならない。＜関東 市区町村＞

## 共同アウトソーシング成功のポイント

### ●リーダーシップが必要

- ✓リーダーシップを行なえる自治体があると自治体間の調整がしやすい。例えば県や大きい市など。＜関東 市区町村＞
- ✓大規模自治体（都道府県等）の積極的なリーダーシップが必要。＜北陸 市区町村＞

### ●各団体の特性に応じたカスタマイズ性

- ✓運営母体の中心となるしっかりした事務局体制と強力なリーダーシップ。＜中国 都道府県＞
- ✓カスタマイズを自由にできないシステムであれば、利用団体は少なくなると思う。＜北陸 市区町村＞
- ✓大規模自治体と小規模自治体とで、必要とするアプリケーションがかなり違う。それぞれが同程度の利用効果が得られるようにする必要がある。（大規模自治体のことばかり中心に考えると、小規模自治体で実態にそぐわなくなる。）＜中国 市区町村＞
- ✓全県下での一本化は困難、複数（3～4つ）の設立と、内容の競争を期待したい。＜九州・沖縄 市区町村＞

### ●導入効果の明確化

- ✓各自治体が財政的に困難である中では、費用対効果が明らかであることが、大事であると思う。＜北海道・東北 市区町村＞
- ✓共同アウトソーシングの意義とその活用によるTCO削減の効果を首長を始め全ての職員に明確に示すとともに、行政施策との整合性を図る。＜九州・沖縄 市区町村＞

### ●その他参考となる意見

- ✓多くの自治体に参加することによって価格の低減が可能と思われるが、現状のアウトソーシングの検討では、サービスレベルの基準を高くしているため価格が下がらない。冗長性のレベルはどのデータを保守するのかという問題があまり議論されていないように思う。＜近畿 市区町村＞
- ✓共同アウトソーシングの利便性を、職員に周知させる。＜近畿 市区町村＞

## 第2章 電子自治体の個別業務システムの取り組み状況と運用形態

### 《フロントオフィス業務系》

- 情報提供
- 申請・届出・予約
- 議会、審議会、モニター等
- 地域インフラ

### 《バックオフィス業務系》

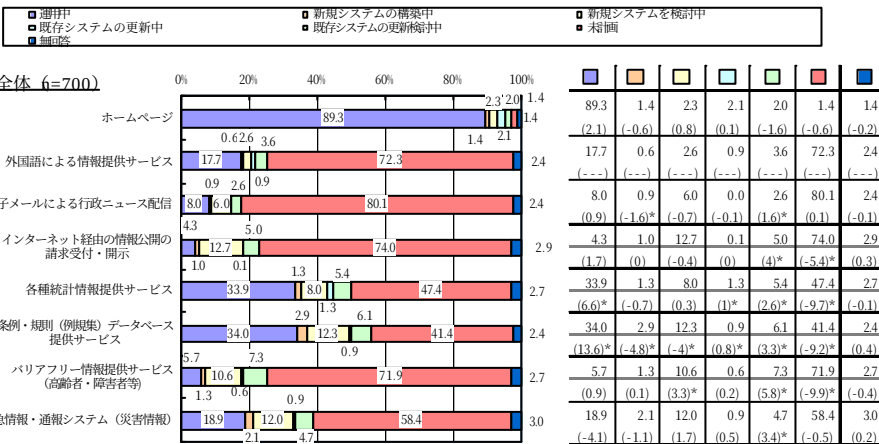
- 庁内システム
- ネットワーク

### 取り組み状況【情報提供】 ～全体～

- ✓ ホームページ開設については9割の団体で運用中。
- ✓ 例規集や統計情報の提供を行っている自治体が増加。

#### Q6① 取り組み状況

電子自治体の個別業務の取り組み状況についてお答えください。



上段：H15集計値  
下段：H15とH14の差分（※印は5%水準で有意な差があるもの）

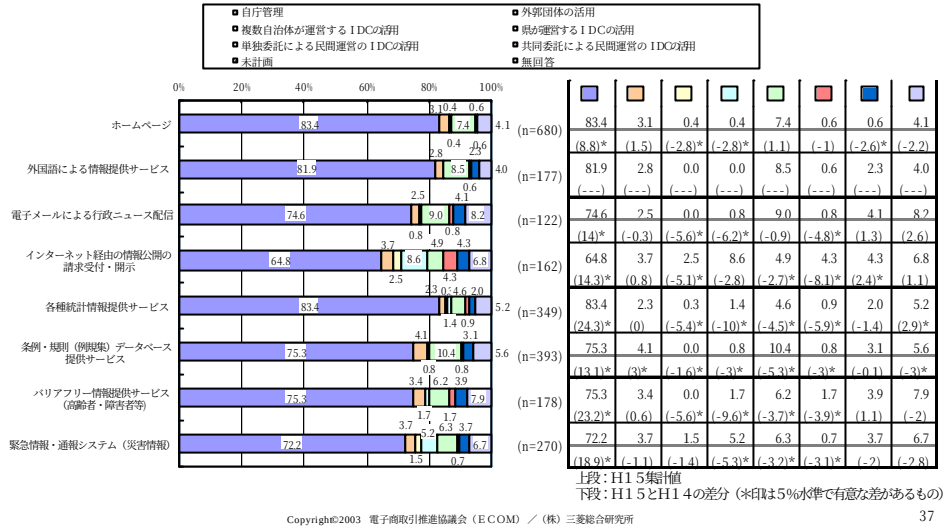
## 運用形態【情報提供】 ～全体～

✓全てのシステムについて2／3以上の自治体が自庁管理で運用している。

✓全体的に自庁管理の割合が増加傾向にある。

## Q6② 運用形態

電子自治体の個別業務の運用形態についてお答えください。



## 取り組み状況【申請・届出・予約】～全体～

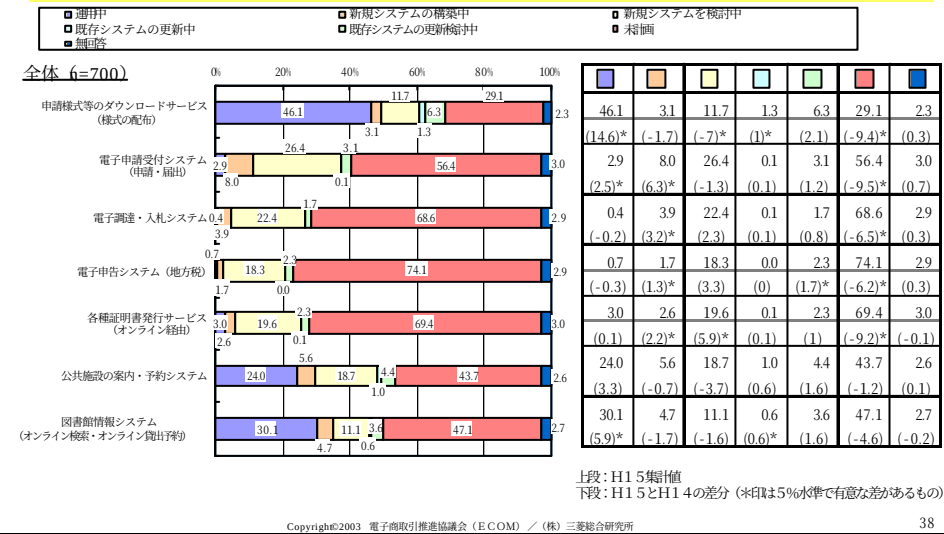
✓「申請様式等のダウンロードサービス」は半数近くの自治体で運用中であり、昨年度に比べ増加。

✓今後予定しているのは「電子申請受付システム」「電子調達・入札システム」「各種証明書発行サービス」の順。

✓未計画の割合も多いが、昨年度に比べて減少。

## Q6① 取り組み状況

電子自治体の個別業務の取り組み状況についてお答えください。

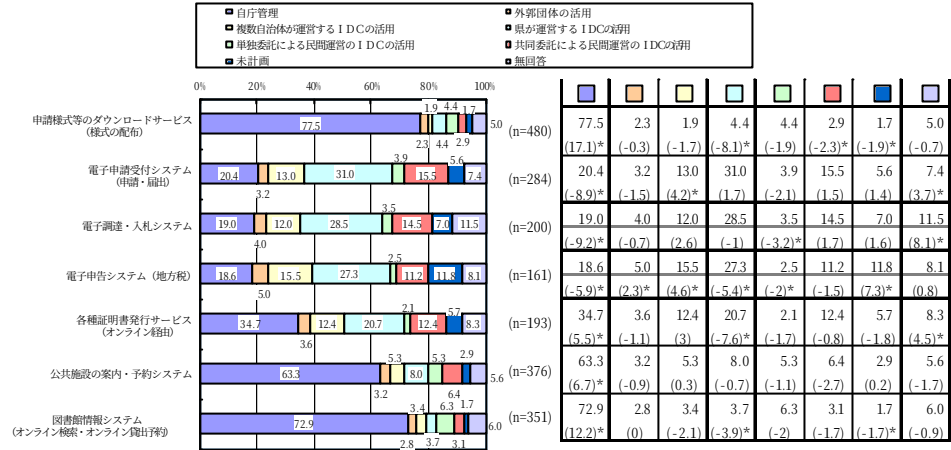


## 運用形態【申請・届出・予約】～全体～

- ✓「申請様式等のダウンロードサービス」「図書館情報システム」「公共施設の案内・予約システム」は2/3以上の自治体で自庁管理。
- ✓「電子申請受付システム」「電子調達・入札システム」「電子申告システム」については県が運営するIDCとする自治体が多い。
- ✓「電子申請受付システム」「電子申告システム」については、自庁管理が減少し、IDCの活用が増加。

### Q6② 運用形態

電子自治体の個別業務の運用形態についてお答えください。



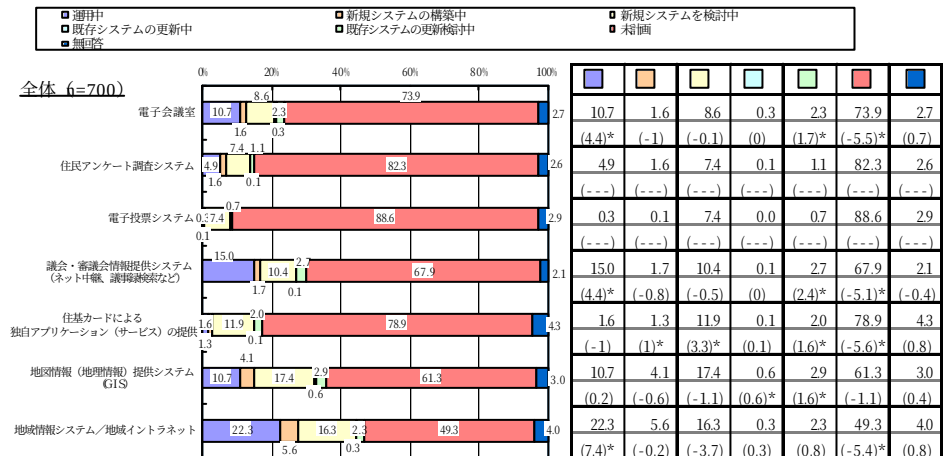
上段：H15集計値  
下段：H15とH14の差分（※印は5%水準で有意な差があるもの）

## 取り組み状況【議会、審議会、モニター等】【地域インフラ】～全体～

- ✓「議会等の情報提供システム」「地域情報システム/地域イントラネット」の運用が増加傾向にあり、全体の15～20%で運用中。
- ✓検討中のシステムとしては「GIS」「地域情報システム/地域イントラネット」が、全体としては過半数の自治体で未計画。

### Q6① 取り組み状況

電子自治体の個別業務の取り組み状況についてお答えください。



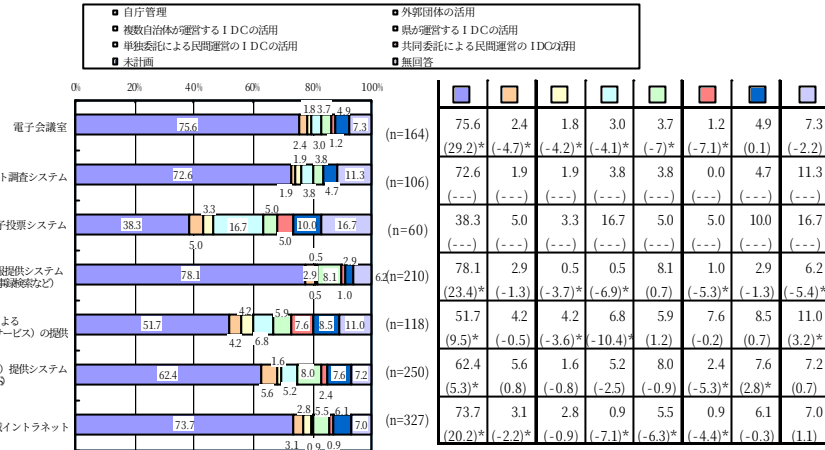
上段：H15集計値  
下段：H15とH14の差分（※印は5%水準で有意な差があるもの）

## 運用形態【議会、審議会、モニター等】【地域インフラ】～全体～

- ✓「議会等の情報提供システム」「電子会議室」「地域情報システム/地域イントラネット」は自庁管理が多く、昨年度に比べ増加。
- ✓「電子投票システム」「住基カードのアプリケーション（サービス）の提供」についてはIDCの活用割合が高い。

### Q6② 運用形態

電子自治体の個別業務の運用形態についてお答えください。



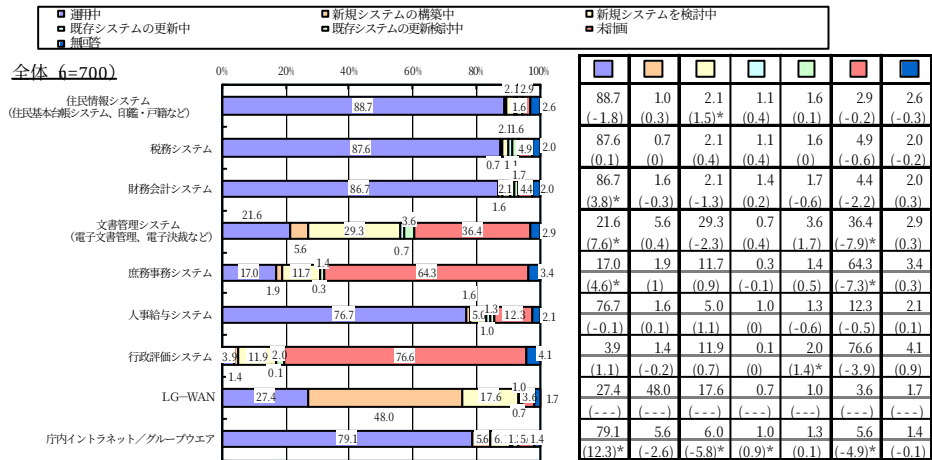
上段：H15集計値  
下段：H15とH14の差分（※印は5%水準で有意な差があるもの）

## 取り組み状況【庁内システム】【ネットワーク】～全体～

- ✓住民関連の事務業務システムについてはほぼ運用中だが、「庶務事務システム」「行政評価システム」については未計画が多い。
- ✓「文書管理システム」については3割が新規システムを検討中であり、運用中の自治体も増加。
- ✓LG-WANは75%の自治体で運用中、もしくは構築中

### Q6① 取り組み状況

電子自治体の個別業務の取り組み状況についてお答えください。



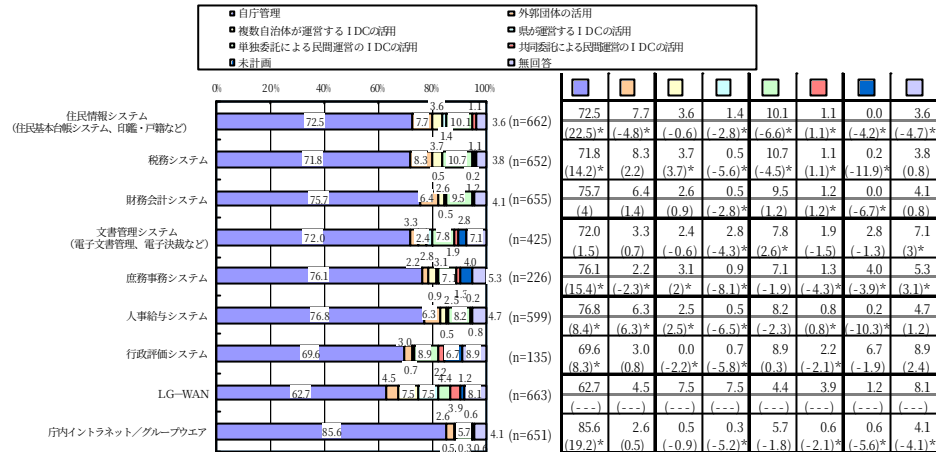
上段：H15集計値  
下段：H15とH14の差分（※印は5%水準で有意な差があるもの）

## 運用形態【庁内システム】【ネットワーク】～全体～

- ✓バックオフィス業務のシステムについては、ほとんどが自庁管理であり、昨年度より増加。
- ✓LG-WANについては約1／4の自治体でIDCを活用。

### Q6② 運用形態

電子自治体の個別業務の運用形態についてお答えください。



上段：H15集計値

下段：H15とH14の差分（※印は5%水準で有意な差があるもの）

## 第3章 都道府県・市区町村別による取り組み状況の比較

### 《フロントオフィス業務系》

- 情報提供
- 申請・届出・予約
- 議会、審議会、モニター等
- 地域インフラ

### 《バックオフィス業務系》

- 庁内システム
- ネットワーク

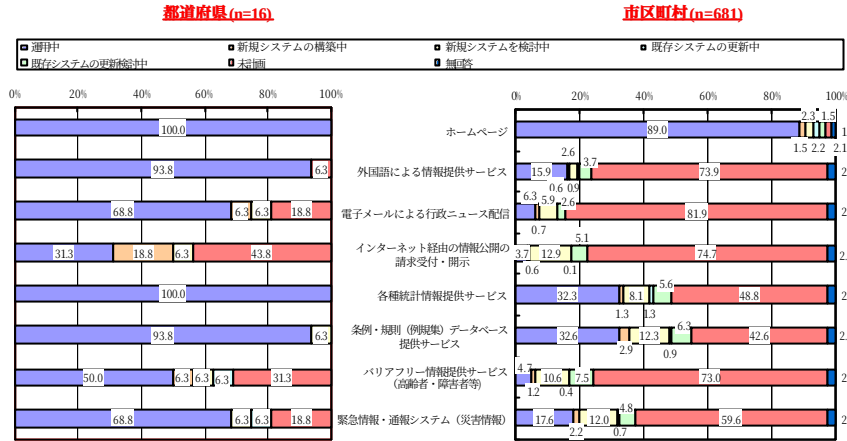


## 取り組み状況【情報提供】～都道府県と市区町村の比較～

- ✓「各種統計情報提供サービス」「条例・規則(例規集)データベース」については、都道府県、市区町村ともに運用中の自治体の割合は増加。
- ✓市区町村においては、「ホームページ」以外は依然として約半数の自治体が未計画。

### Q6① 取り組み状況

電子自治体の個別業務の取り組み状況についてお答えください。



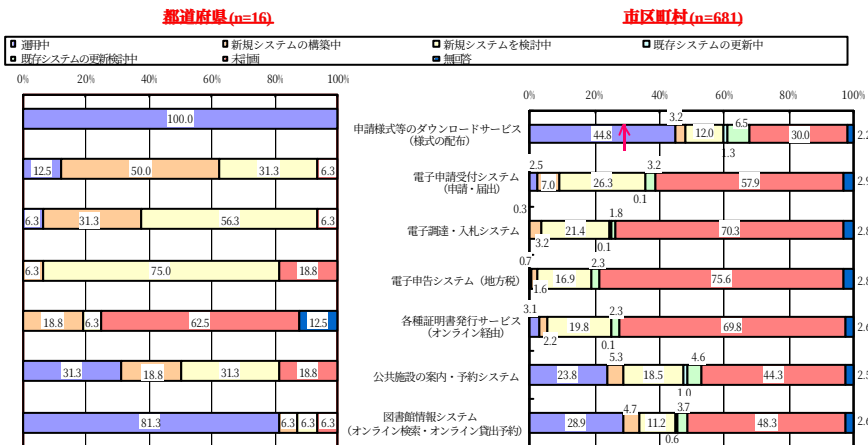
※↑・↓は前回調査に比べ有意に10ポイント以上の増減が見られたもの

## 取り組み状況【申請・届出・予約】～都道府県と市区町村の比較～

- ✓「申請様式等のダウンロードサービス」は都道府県の8割で実施済み。市区町村においても運用する自治体は増加し、約45%。
- ✓市区町村では「申請様式等のダウンロードサービス」を除き、半数程度が未計画の状況。

### Q6① 取り組み状況

電子自治体の個別業務の取り組み状況についてお答えください。



※↑・↓は前回調査に比べ有意に10ポイント以上の増減が見られたもの

## 取り組み状況【議会、審議会、モニター等】【地域インフラ】～都道府県と市区町村の比較～

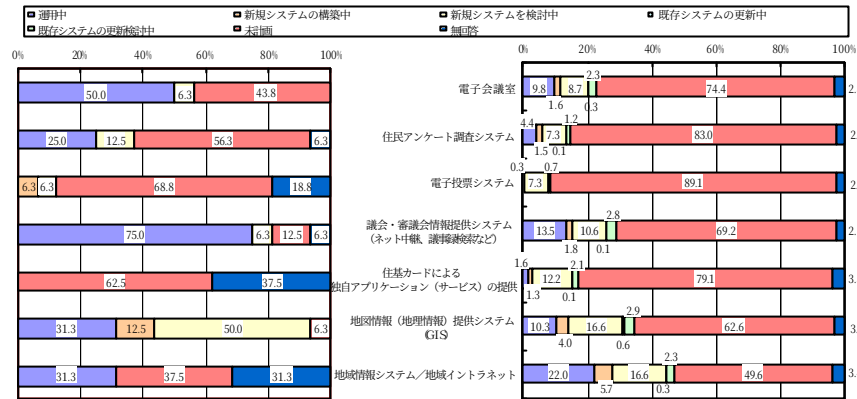
- ✓都道府県では「電子会議室」「議会等情報提供システム」の運用中の割合が高い。
- ✓市区町村においては、すべてについて50%の自治体が未計画の状態。

### Q6① 取り組み状況

電子自治体の個別業務の取り組み状況についてお答えください。

都道府県(n=16)

市区町村(n=681)



※↑・↓は前回調査に比べ有意に10ポイント以上の増減が見られたもの

## 取り組み状況【庁内システム】【ネットワーク】～都道府県と市区町村の比較～

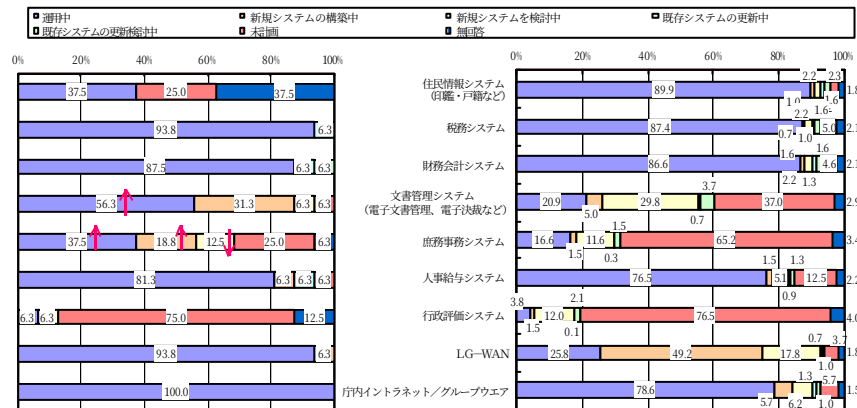
- ✓都道府県においては、「文書管理システム」「庶務事務システム」について運用中/構築中が増加。
- ✓市区町村においては、「庁内イントラネット/グループウェア」の運用が増加。

### Q6① 取り組み状況

電子自治体の個別業務の取り組み状況についてお答えください。

都道府県(n=16)

市区町村(n=681)



※↑・↓は前回調査に比べ有意に10ポイント以上の増減が見られたもの

## 第4章 市区町村の規模による取り組み状況の比較

### 《フロントオフィス業務系》

- 情報提供
- 申請・届出・予約
- 議会、審議会、モニター等
- 地域インフラ

### 《バックオフィス業務系》

- 庁内システム
- ネットワーク

### 取り組み状況【情報提供】 ～市区町村の規模による比較～

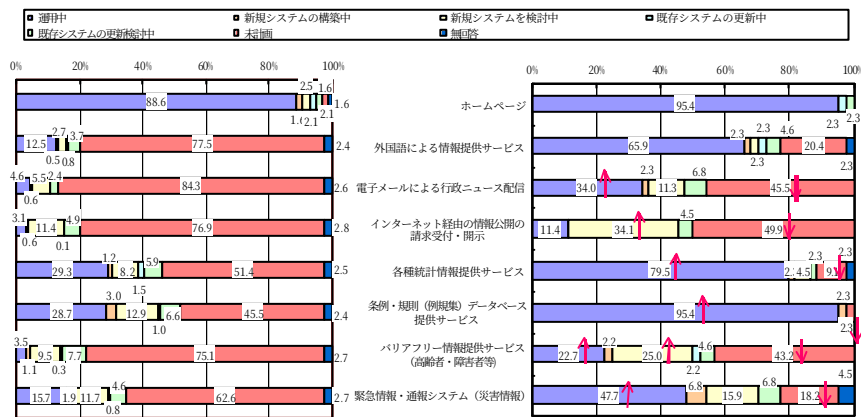
- ✓ 人口10万未満において、「ホームページ」以外は約半数の自治体で未計画の状態。
- ✓ 人口10万以上では、「各種統計情報提供サービス」「条例・規則(例規集)データベース」の導入が進み、全体的にも運用中のシステムが増加。

#### Q6① 取り組み状況

電子自治体の個別業務の取り組み状況についてお答えください。

#### 人口10万未満 (n=631)

#### 人口10万以上 (n=60)



※ ↑ ↓ は前回調査に比べ有意に10ポイント以上の増減が見られたもの

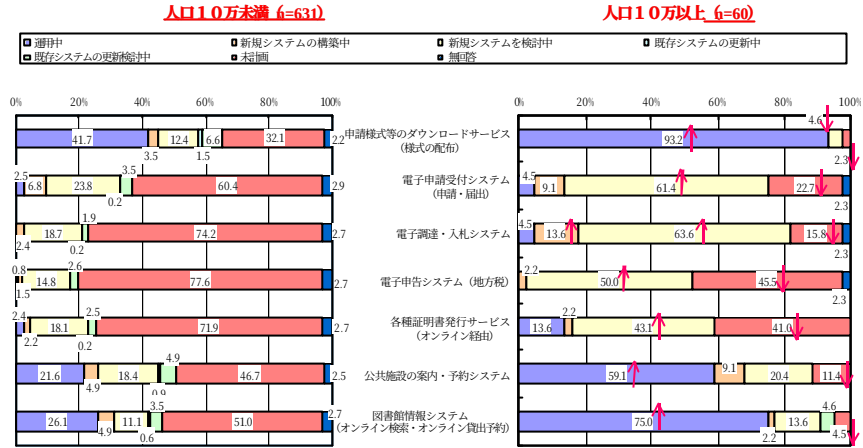
## 取り組み状況【申請・届出・予約】 ～市区町村の規模による比較～

✓人口10万未満のうち「申請書様式のダウンロードサービス」を運用中の自治体は約4割。

✓人口10万以上においては、電子申請や電子調達、電子申告に関するシステムを検討中の自治体が増加し、過半数を占める。

### Q6① 取り組み状況

電子自治体の個別業務の取り組み状況についてお答えください。



※↑・↓は前回調査に比べ有意に10ポイント以上の増減が見られたもの

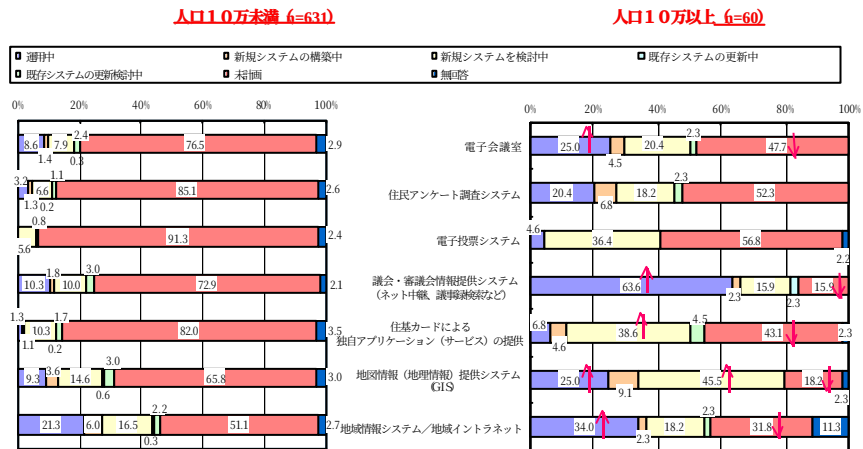
## 取り組み状況【議会、審議会、モニター】【地域インフラ】 ～市区町村の規模による比較～

✓人口10万未満においては過半数の自治体において未計画。

✓人口10万以上においては「議会等情報提供システム」が6割の自治体で運用中となり、大幅に増加した。

### Q6① 取り組み状況

電子自治体の個別業務の取り組み状況についてお答えください。



※↑・↓は前回調査に比べ有意に10ポイント以上の増減が見られたもの

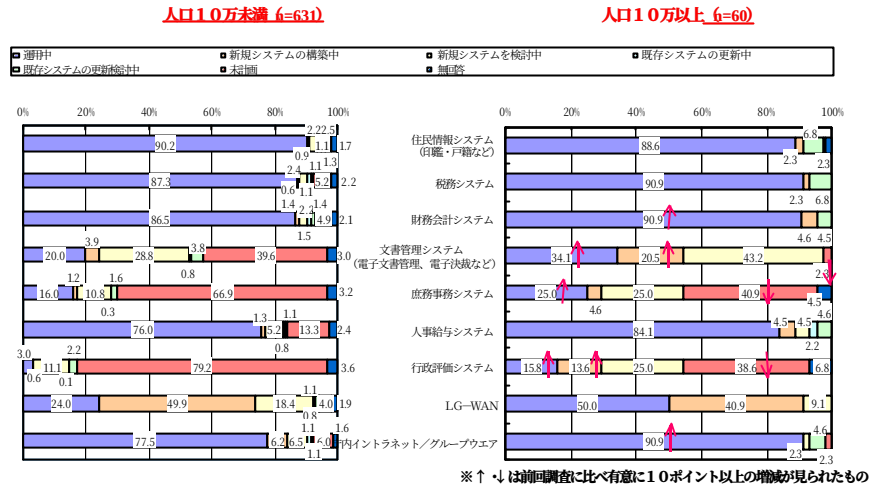
## 取り組み状況【庁内システム】【ネットワーク】 ～市区町村の規模による比較～

✓人口10万未満でも、「住民情報システム」、「税務システム」、「財務会計システム」は8割以上の自治体で運用中。

✓人口10万以上においては、「文書管理システム」や「行政評価システム」を検討中の自治体が増加。

### Q6① 取り組み状況

電子自治体の個別業務の取り組み状況についてお答えください。



## 第5章 市町村合併への対応と取り組み状況の比較

### 《フロントオフィス業務系》

- 情報提供
- 申請・届出・予約
- 議会、審議会、モニター等
- 地域インフラ

### 《バックオフィス業務系》

- 庁内システム
- ネットワーク

## 取り組み状況【情報提供】 ～合併の検討状況との関係～

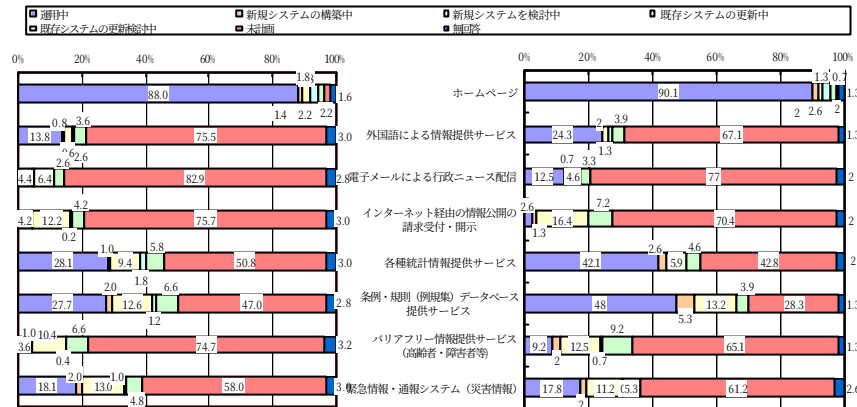
✓合併を検討中の市区町村において、「各種統計情報提供サービス」「条例・規則データベース提供サービス」の運用が低い。  
✓全体としては、合併の検討状況により、電子自治体への取り組み状況が大きく異なっていない。

### Q6① 取り組み状況

電子自治体の個別業務の取り組み状況についてお答えください。

#### 合併を検討中

#### 合併の予定なし



## 取り組み状況【申請・届出・予約】 ～合併の検討状況との関係～

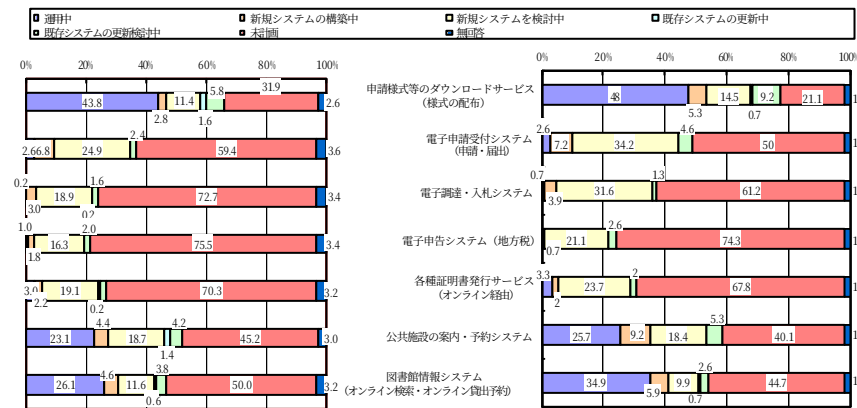
✓電子申請や電子調達について、合併の予定がない市区町村においては約3割の自治体が検討を行っている。  
✓その他のシステムについては大きな差異は見られない。

### Q6① 取り組み状況

電子自治体の個別業務の取り組み状況についてお答えください。

#### 合併を検討中

#### 合併の予定なし



## 取り組み状況【議会・審議会・モニター等】 【地域インフラ】 ～合併の検討状況との関係～

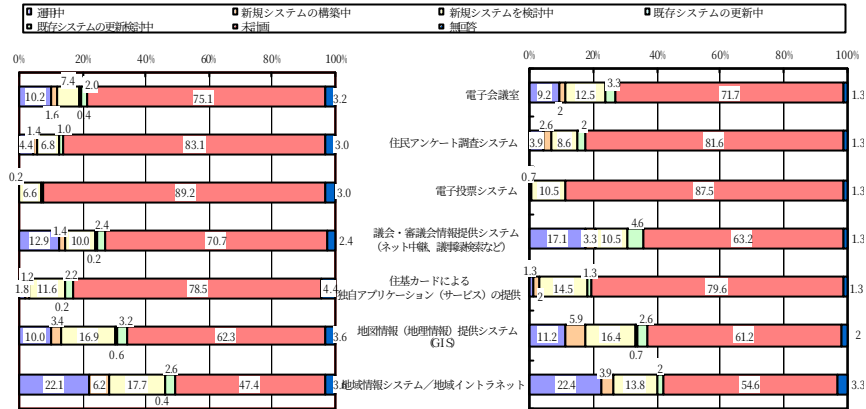
✓合併の検討による差異は見られない。

### Q6① 取り組み状況

電子自治体の個別業務の取り組み状況についてお答えください。

#### 合併を検討中

#### 合併の予定なし



## 取り組み状況【庁内システム】 【ネットワーク】 ～合併の検討状況との関係～

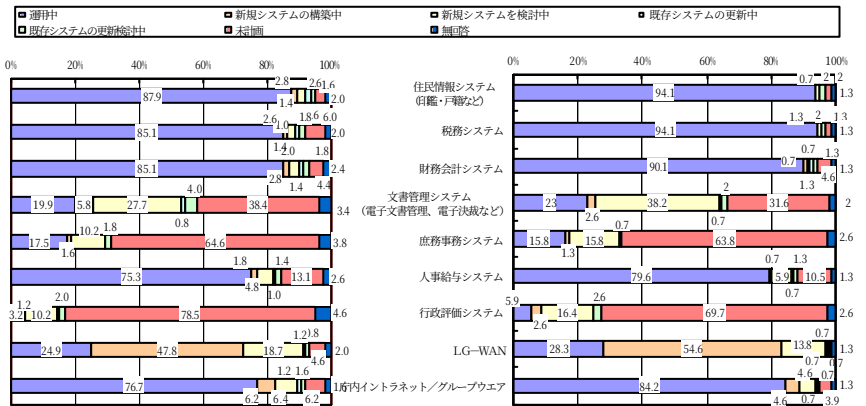
✓住民情報システムや税務システムについて、合併の予定のない市区町村においてより高い運用している自治体の割合が高い。

### Q6① 取り組み状況

電子自治体の個別業務の取り組み状況についてお答えください。

#### 合併を検討中

#### 合併の予定なし



## 第3部 ワンストップサービスと官民連携ポータル

### 第1章 ワンストップサービスと官民連携ポータル

### 第2章 都道府県・市区町村別に見た官民連携ポータルに対する考え方

## 第1章 ワンストップサービスと官民連携ポータル

- 申請等の手続き情報の掲載状況
- ホームページの運用管理状況
- 官民連携ポータルへの意見・感想
- 官民連携ポータルへの実現可能性
- 官民連携ポータルにおける他の団体・組織との連携の可能性
- 民間企業と連携可能な分野
- 民間企業と連携可能な内容
- ワンストップサービスの実現にあたってのご意見・ご要望・ご期待

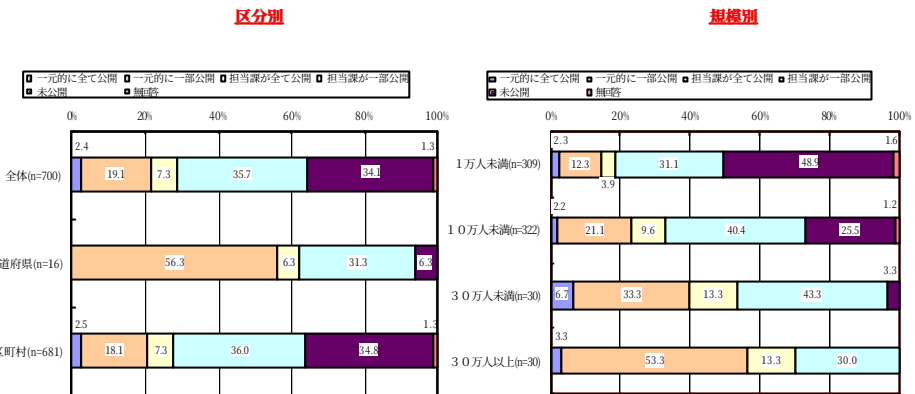


## 申請等の手続き情報の掲載状況

- ✓一元的な管理をしているのは、都道府県で56%、市区町村で20%。市区町村では、1/3の自治体が未公開。
- ✓規模が大きい自治体ほど一元的に管理している自治体が多く、1万人未満の自治体では半数近くが未公開。

### Q7 申請等の手続き情報の掲載状況

貴自治体では、申請や届出等の手続きに関する案内をホームページ上で公開していますか。(○は1つ)

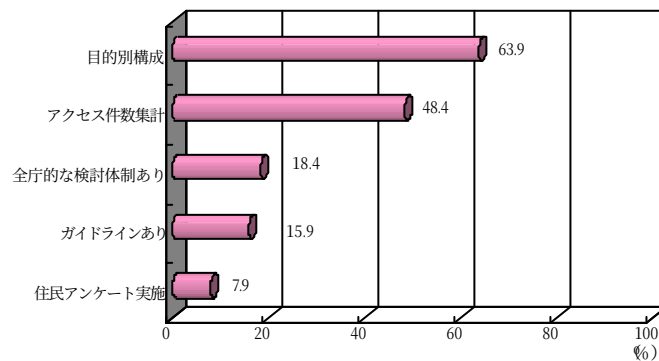


## ホームページの運用管理状況

- ✓過半数の自治体では目的別にホームページを構成し、アクセス件数も集計。平均アクセス件数は全体で人口1000人あたり月平均707件。
- ✓全庁的な検討体制やガイドラインがある自治体は15%程度。

### Q8 ホームページの運用管理状況

貴自治体のホームページお運用・管理について、現状に近いものをお答えください。(○はいくつでも)

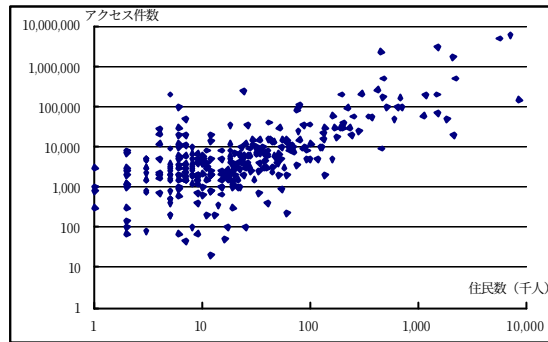


## ホームページの運用管理状況

- ✓自治体の規模が大きくなるに従ってアクセス件数は増加する。
- ✓人口千人あたりのアクセス件数については、規模の小さな自治体ほどアクセス件数が多い。

### Q 8 ホームページの運用管理状況

貴自治体のホームページお運用・管理について、現状に近いものをお答えください。（○はいくつでも）



|          | 平均アクセス件数 | 人口千人あたりアクセス件数 |
|----------|----------|---------------|
| 全体       | 78,548   | 707           |
| 人口1万人未満  | 6,908    | 1,399         |
| 人口10万人未満 | 9,319    | 316           |
| 人口10万人以上 | 453,145  | 379           |

※アクセス件数は月間の数値

## 官民連携ポータルへの意見・感想

- ✓公金支払いポータルや観光ポータルへ興味がある自治体が多く、全体の7割以上を占める。
- ✓引越ポータルへの興味関心も高いが、関心がない、関わるべきでないとする自治体も2割以上。

### Q 9① 官民連携ポータルへの意見・感想

例えば、下記の3事例のようなポータルが考えられますが、それぞれについてどのようにお考えになりますか。（○は1つ）

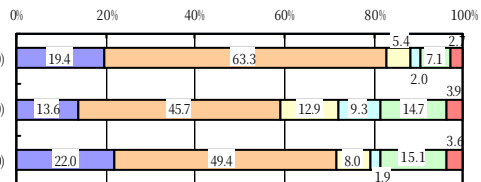
#### 地域観光ポータルサイト

各自治体から提供されるイベントや観光地の情報と、民間企業が提供するその地域を対象とした観光ツアーや宿泊施設情報を一緒に掲載する

#### 引越ポータルサイト

引越に伴う電力・ガス・公共料金等の異動、引越運送サービス、そして、市町村などの住所異動関連の事務サービスを一括で行うことができる

□ 興味がある □ 内容によっては □ 特に興味はない □ 関わる分野ではない □ わからない □ 無回答



#### 公金支払いサービス

公金（地方税や水道料などの公共料金等）の支払いを、他の民間のサービスと同様にクレジットカードを含めた多様な支払い手段を提供する

## 官民連携ポータルへの実現可能性

✓観光ポータルについては、実現可能だと考えている自治体が7割以上。

✓引越ポータルや公金支払いポータルについては、実現可能と考えている自治体と現状では実現困難と考える自治体がほぼ同数で3割から4割。

## Q9① 官民連携ポータルへの意見・感想

例えば、下記の3事例のようなポータルが考えられますが、それぞれについてどのようにお考えになりますか。（○は1つ）

## 地域観光ポータルサイト

各自治体から提供されるイベントや観光地の情報と、民間企業が提供するその地域を対象とした観光ツアーや宿泊施設情報を一緒に掲載する

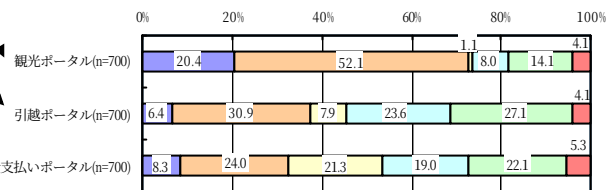
## 引越ポータルサイト

引越に伴う電力・ガス・公共料金等の異動、引越運送サービス、そして、市町村などの住所異動関連の手続サービスを一括で行うことができる

## 公金支払いサービス

公金（地方税や水道料などの公共料金等）の支払いを、他の民間のサービスと同様にクレジットカードを含めた多様な支払い手段を提供する

□ 実現可能 □ 内容によっては □ 法制度が変われば □ 現状において不可能 □ わからない □ 無回答



## 官民連携ポータルにおける他の団体・組織との連携の可能性

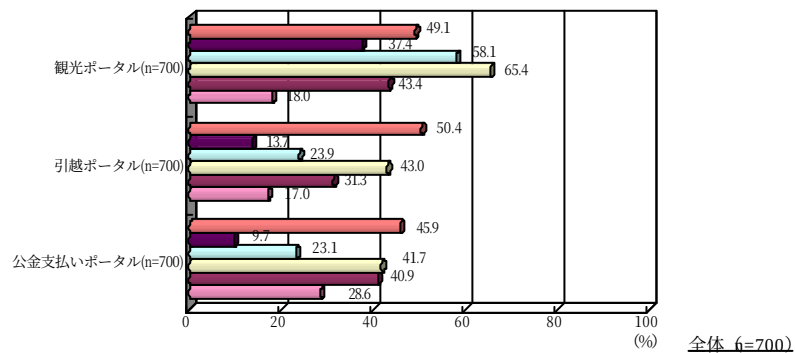
✓観光ポータルについては、周辺市町村や地域の公的団体との連携を想定する自治体が多い

✓全ての事例について、半数近くの自治体が民間企業との連携を想定している

## Q9③ ポータルにおける他の団体・組織との連携の可能性

例えば、下記の3事例のようなポータルが考えられますが、それぞれについてどのようにお考えになりますか。ご担当者としての印象、お考えでかまいません。（○は1つ）

□ 国 □ 都道府県 □ 周辺市町村 □ 地域の公的団体 □ NPO □ 企業



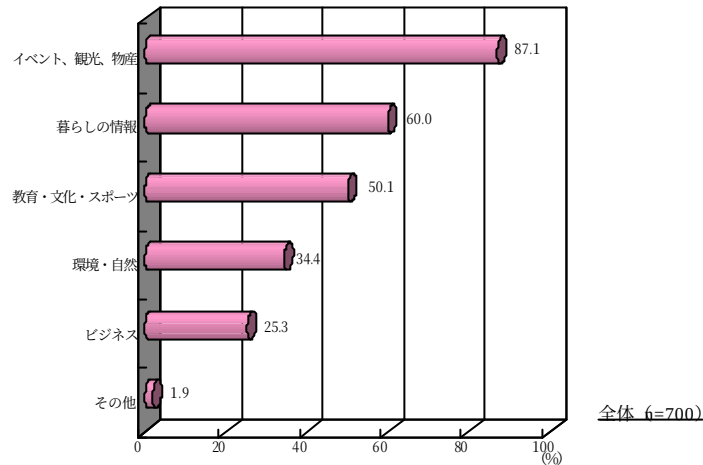
## 民間企業と連携可能な分野

✓都道府県においては全ての分野で、連携可能と答えた自治体が半数を超えている。

✓市区町村においては、環境・自然やビジネスといった分野で、連携可能と回答した自治体が半数以下となっている。

### Q10① 民間企業と連携可能な分野

上記の事例のような連携について、民間企業と連携が可能と思われる①分野について、該当するもの全てに○をおつけください。ご担当者としての印象、お考えでかまいません。（○はいくつでも）



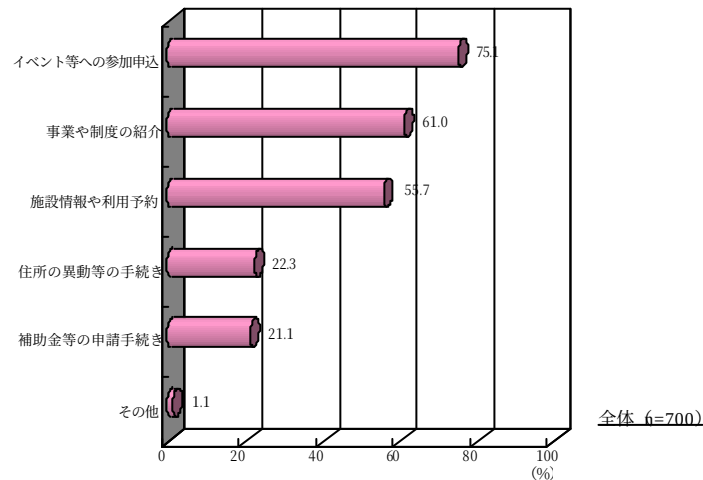
## 民間企業と連携可能な内容

✓イベントの参加申込に関して連携可能と考える自治体が多く、その他事業や制度の紹介、施設情報や利用予約についても高い割合となっている

✓住所の異動や補助金の申請については、2割の自治体が連携可能と考えている。

### Q10② 民間企業と連携可能な内容

上記の事例のような連携について、民間企業と連携が可能と思われる②内容について、該当するもの全てに○をおつけください。ご担当者としての印象、お考えでかまいません。（○はいくつでも）



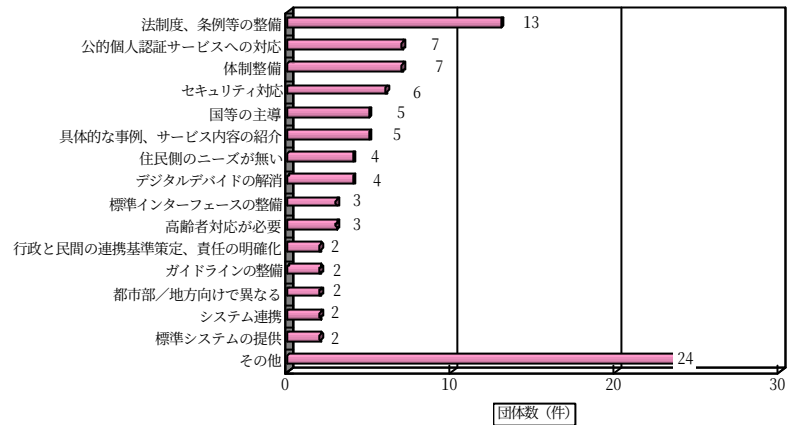
## ワンストップサービスの実現にあたってのご意見・ご要望・ご期待

✓700団体中77団体からの回答を頂いた。

✓最も多いのは「法制度、条例等の整備」、次いで「公的個人認証サービスの普及」「体制整備」。

### Q11 ワンストップサービスの実現にあたってのご意見・ご要望・ご期待

ワンストップサービスの実現にあたってご意見・ご要望・ご期待がありましたら何でも結構ですのご記入ください。  
(例：法制度等の整備、サービス内容、体制、インタフェース仕様の統一など)



(注) 自由回答を回答内容別に複数回答処理を行った。

## ワンストップサービスの実現にあたってのご意見・ご要望・ご期待

### ●法制度、条例等の整備

- ✓サービス内容を明確にし、法制度等の整備を行う必要がある。＜北海道・東北 市区町村＞
- ✓条例等の改正が多数あると思われる、作業量は相当だと思う。＜北海道・東北 市区町村＞
- ✓ワンストップサービスの実現にあたっては現行の法律等がネックになっている事が多く感じます。国の法制度の整備が必要だと思います。＜市区町村 中部＞
- ✓法規制の緩和（各省補助事業間の相互使用）＜中国 市区町村＞

### ●公的個人認証サービスへの対応

- ✓個人認証に多数問題有りとする。＜北海道・東北 市区町村＞
- ✓組織認証、公的個人認証とワンストップサービスの関係が明確になっているのかどうか分からない。＜九州・沖縄 市区町村＞

### ●体制整備

- ✓体制を整えること。＜中国 市区町村＞
- ✓人員確保＜四国 市区町村＞
- ✓専門の職員がいないので実現が難しい。＜九州・沖縄 市区町村＞

### ●セキュリティ対応

- ✓ワンストップサービスとなるとインターネット技術を利用して行うことになると思うので、現状では不安の方が大きく実現は難しいと思われます。やはりセキュリティ面等法整備も含め、検討が必要であると思います。＜中部 市区町村＞

### ●具体的な事例、サービス内容の紹介

- ✓具体的な事例、実施している市町村の状況を紹介していただきたい。＜関東 市区町村＞
- ✓サービス内容のさらなる具体化が必要。＜中部 市区町村＞
- ✓内容がわからない。＜九州・沖縄 市区町村＞
- ✓ワンストップサービスの具体的なイメージ（これなら実現できると考える）がつかめない。＜九州・沖縄 市区町村＞

## 第2章 都道府県・市区町村別による官民連携ポータルに対する考え方

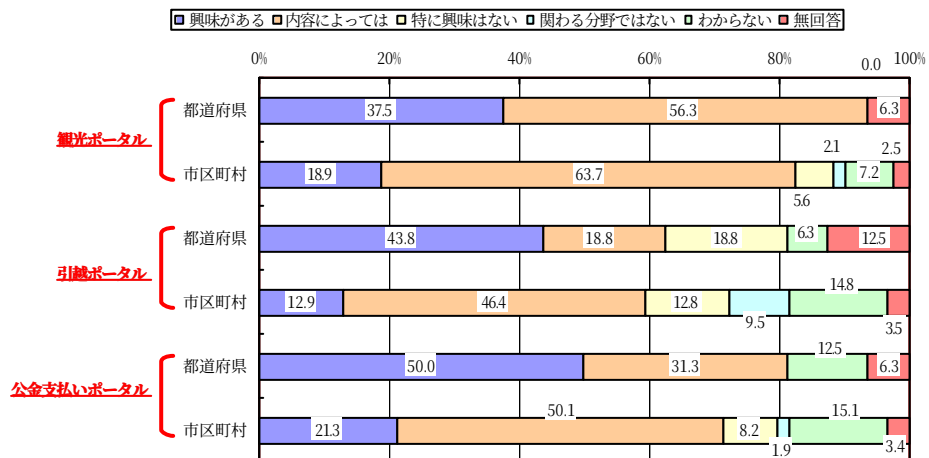
- 官民連携ポータルへの意見・感想
- 官民連携ポータルの実現可能性
- 『地域観光ポータルサイト』における他の団体・組織との連携の可能性
- 『引越ポータルサイト』における他の団体・組織との連携の可能性
- 『公金支払いサービス』における他の団体・組織との連携の可能性
- 民間企業と連携可能な分野
- 民間企業と連携可能な内容

### 官民連携ポータルへの意見・感想 ～都道府県と市区町村の比較～

- ✓市町村に比べ、都道府県において興味を持っている自治体の割合が多い
- ✓住民基本台帳を直接扱っている市町村においては、引越ポータルは関わるべき分野ではないと考えている自治体が約1割。

#### Q9① 官民連携ポータルへの意見・感想

例えば、下記の3事例のようなポータルが考えられますが、それぞれについてどのようにお考えになりますか。（○は1つ）



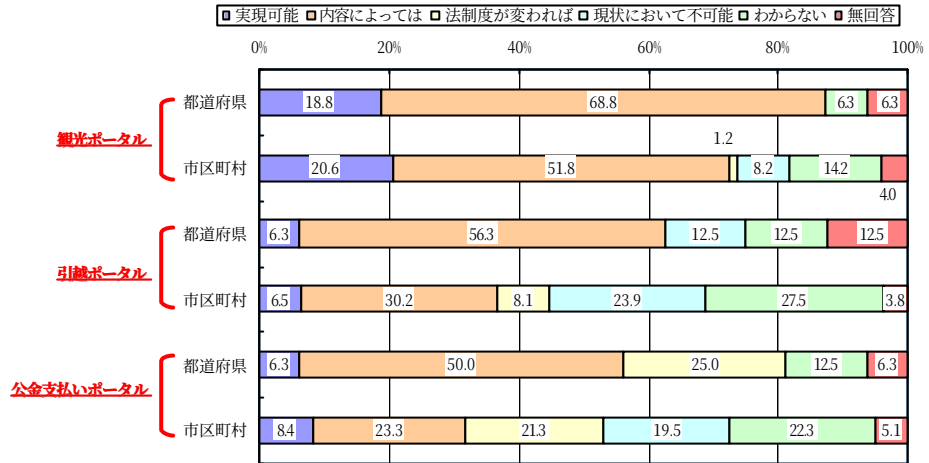
## 官民連携ポータルの実現可能性 ～都道府県と市区町村の比較～

✓観光ポータルについては、実現可能性が高いと考えている自治体が最も多く、7割以上。

✓引越ポータル、公金支払いポータルについては、約2割の市町村が現状においては不可能だと考えている。

### Q9② 官民連携ポータルの実現可能性

例えば、下記の3事例のようなポータルが考えられますが、それぞれについてどのようにお考えになりますか。ご担当者としての印象、お考えでかまいません。（○は1つ）



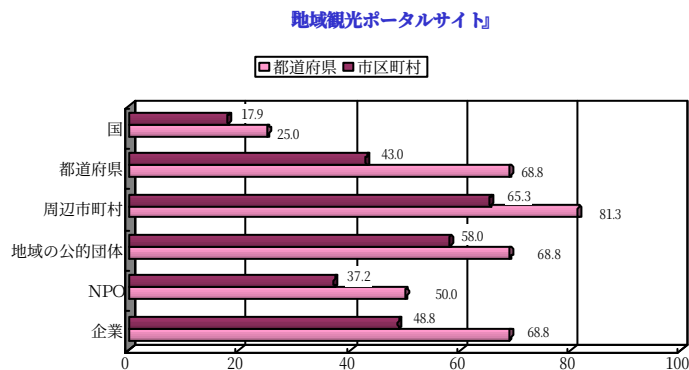
## 『地域観光ポータルサイト』における他の団体・組織との連携の可能性

✓観光ポータルについては、周辺市町村や地域の公的団体との連携を想定する自治体が多い

✓全ての事例について、半数近くの自治体が民間企業との連携を想定している

### Q9③ ポータルにおける他の団体・組織との連携の可能性

例えば、下記の3事例のようなポータルが考えられますが、それぞれについてどのようにお考えになりますか。ご担当者としての印象、お考えでかまいません。（○は1つ）



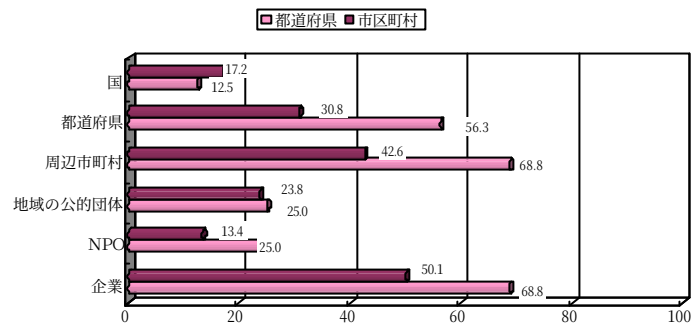
## 『引越ポータルサイト』における他の団体・組織との連携の可能性

- ✓引越ポータルについては、都道府県に比べ、国との連携を想定している市区町村が多い。
- ✓市区町村においては、周辺市町村とともに民間企業との連携を想定している自治体が7割近い。

### Q9③ ポータルにおける他の団体・組織との連携の可能性

例えば、下記の3事例のようなポータルが考えられますが、それぞれについてどのようにお考えになりますか。ご担当者としての印象、お考えでかまいません。（○は1つ）

#### 引越ポータルサイト



Copyright©2003 電子商取引推進協議会（E・COM）／（株）三菱総合研究所

75

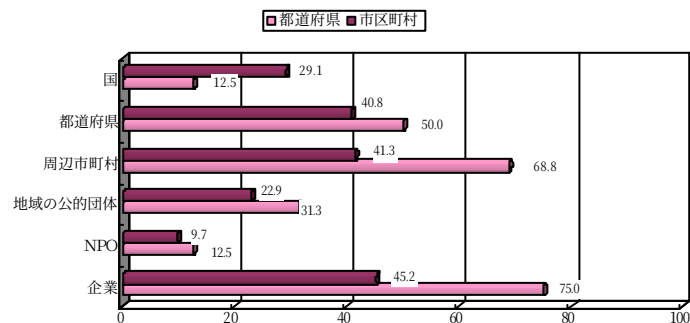
## 『公金支払いサービス』における他の団体・組織との連携の可能性

- ✓公金支払いポータルについては、都道府県にくらべ国との連携を想定している市区町村の割合が倍以上。
- ✓3／4の市区町村が民間企業との連携を想定。

### Q9③ ポータルにおける他の団体・組織との連携の可能性

例えば、下記の3事例のようなポータルが考えられますが、それぞれについてどのようにお考えになりますか。ご担当者としての印象、お考えでかまいません。（○は1つ）

#### 公金支払いサービス



Copyright©2003 電子商取引推進協議会（E・COM）／（株）三菱総合研究所

76



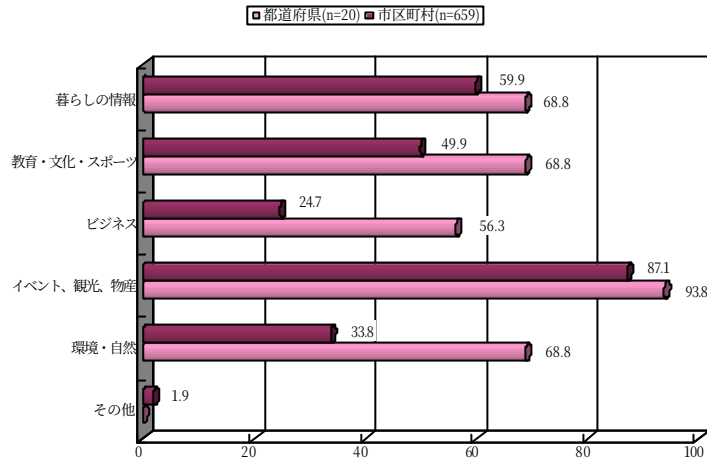
## 民間企業と連携可能な分野 ～都道府県と市区町村の比較～

✓都道府県においては全ての分野で、連携可能と答えた自治体が半数を超えている。

✓市区町村においては、環境・自然やビジネスといった分野で、連携可能と回答した自治体が半数以下となっている。

### Q10① 民間企業と連携可能な分野

上記の事例のような連携について、民間企業と連携が可能と思われる①分野について、該当するもの全てに○をおつけください。ご担当者としての印象、お考えでかまいません。（○はいくつでも）



Copyright©2003 電子商取引推進協議会（E・COM）／（株）三菱総合研究所

77

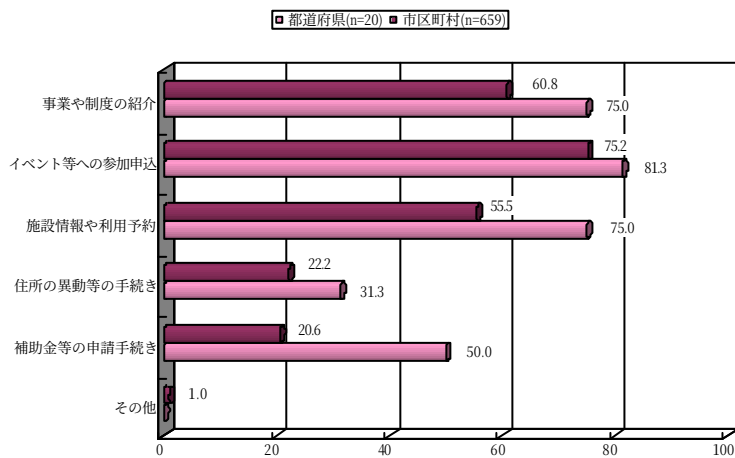
## 民間企業と連携可能な内容 ～都道府県と市区町村の比較～

✓イベントの参加申込、事業や制度の紹介、施設情報や利用予約といった内容に関して、過半数の自治体で連携可能だと考えている。

✓全体的に都道府県の方が連携可能と答える割合が高く、特に補助金等の申請手続きについては半数が連携可能だと考えている。

### Q10② 民間企業と連携可能な内容

上記の事例のような連携について、民間企業と連携が可能と思われる②内容について、該当するもの全てに○をおつけください。ご担当者としての印象、お考えでかまいません。（○はいくつでも）



Copyright©2003 電子商取引推進協議会（E・COM）／（株）三菱総合研究所

78

ISBN4-89078-621-X C2034

定価 5,000円(本体4,762円+5%税)