

IT・住基ネット(住民番号)を 活用した地方行政の研究

木下敏之(東京財団研究員)

IT・住基ネット(住民番号)を 活用した地方行政の研究

木下敏之 (東京財団研究員)

東京財団は、日本財団及び競艇業界の総意にもとづいて設立された非営利独立の知的拠点です。

当財団では、政策研究事業として、国内外のさまざまな物事の本質について調査研究し、日本の将来を見据えた提言を行っております。本報告書は、その一環として、「IT・住基ネット（住民番号）を活用した地方行政の研究」（2006年10月～2007年3月）の研究成果をまとめたものです。幅広い層の人々に読んでいただき、活発な政策論議や社会的な運動につながることを期待しております。

なお、報告書の内容や提言は、すべて執筆者個人に属し、東京財団の公式見解を示すものではありません。報告書に対するご意見・ご質問は、執筆者までお寄せください。

2007年5月

東京財団 研究部

目次

第一章 総論

1. 研究目的	5
(1) 研究目的	5
(2) 戸籍、住基、税、国民健康保険等の事務に着目した理由	5
(3) 研究目標	6
(4) 研究方法	6
2. 効率化のための具体的提言の概要	7

第二章 住基ネット（住民番号）の現状

1. 住基ネットの概要	10
2. 住民票コードについて	11
3. 市町村が法律上利用可能な事務	11
4. 都道府県における住基ネットの利用	11
5. 住民票コードの利用が法律で禁止されているもの	12

第三章 各市役所での具体的な事例

1. 現地調査及び聞き取りを行った市役所について	12
2. 住民番号のつけ方	12
3. 住民登録外者の管理の仕方	13
4. 独自条例を定めて住基ネットを活用しているか	13
5. 市役所内部で戸籍、住基、税、国保等の情報確認の現状	13
6. 転入転出事務関係	14
7. 住民税関係	15
8. 固定資産税関係	17
9. 徴収・滞納整理事務について	20
10. 国保 レセプトの扱い	22
11. 児童手当の現況確認事務	22
12. 総合窓口化について	23
13. 自動交付機	23

第四章 都道府県、政府機関等の住基ネット等の有効活用事例

1. 兵庫県庁が、住基ネット等を活用することにより、住民票の写しの提出等を減らした事例... 23
2. 県が独自条例を制定することにより、県内の移動に限って市町村が住民登録外者の住所の確認を、住基ネットを活用してできるようにした事例..... 24
3. 税務署に提出された確定申告データを電子化して都道府県の税務担当課に提供している事例... 24
4. 法務局の土地台帳異動報告書のデータを電子化して、市町村の固定資産担当課に提供しようと調整中の事例..... 25
5. 公的年金支払報告書を電子化することに決定した事例（平成21年度目途）.. 25
6. その他・・・高槻市役所の事例..... 26

第五章 効率を改善する具体的方法と実現のための検討課題

1. 個々の市役所の決断で対応できるもの..... 27
2. 一つの県内で、県庁と市町村が協力すればできるもの..... 30
3. 制度改正に合わせて市役所の工夫が必要なもの..... 31
4. 法律の制定又は改正が必要なもの..... 31
5. 今回の研究では検討が十分でなく、さらに実態の分析が必要なもの... 33
6. 各種公的番号の統一..... 35

第六章 海外の住民番号制度の状況

1. 海外の住民番号制度の概要..... 36
2. 各国の状況..... 36
- ①アメリカ 36/②スウェーデン 36/③オーストラリア 36
- ④韓国 36/⑤ドイツ 36
3. 韓国の状況..... 37

第七章 終わりに

- 資料1 昭和41年の国税庁長官の国と地方公共団体の運営上の協力について
定めた事務運営指針..... 38
- 資料2 税務署に提出される確定申告書A..... 39
- 資料3 税務署に提出される確定申告書Aの二枚目..... 40
- 資料4 某市役所が使用している固定資産税評価の際の調書(表)..... 41
- 資料5 某市役所が使用している固定資産税評価の際の調書(裏)..... 42
- 資料6 平成18年10月18日から20日の韓国視察報告..... 43

第一章 総論

1. 研究目的

(1) 研究目的

平成15年8月に住民基本台帳ネットワーク(住基ネット)が本格稼動して、3年が経過したが、地方自治体からは、「費用はかかるが効果が小さい」と評価されており、これを積極的に活用して、行政改革と住民の利便性の向上につなげようという動きはほとんどない。

個人情報流出の恐れや国家管理の恐れから、住基ネットに対するマスコミや市民団体の根強い反対があったため、住基ネットを利用可能な事務が厳しく限定されていることが、このように効果が小さいとされる原因の一つとして考えられる。また、年金番号や社会保険番号と住基コードが別々であるだけでなく、納税者番号制度の導入もなされていない(グリーンカードの導入は過去に失敗している)。

一方、世界に目を転じてみると、人権意識の高い北欧諸国を初めとして、多くの先進国が、税、保険・年金、住民台帳に共通する住民番号制度を導入し、同時にIT化を図ることにより、行政の効率化と住民の利便性の向上に役立っている。今後、地方行政においても、ITと住基ネットを様々な行政分野で幅広く活用することが、重要な課題になってきていると考える。

本研究では、先進国の事例や、地方自治体の業務の実態を踏まえて、IT化と住基ネットを活用した地方行政の効率化の方策を研究する。このことにより、住民の利便性の向上と、団塊の世代が退職を迎える地方公務員の定員を抑制するための一つの方策となるよう、具体的な政策提言を取りまとめる(法律改正の提案を含む)。

(2) 戸籍、住基、税、国民健康保険等の事務に着目した理由

これらの部門については、市町村の基本的な事務であるが、非常に地味な分野でもある。このため、現業部門やIT部門のように、その事務執行について行政改革の視点で検討されることは非常に少なかったといえる。行政改革の対象として取り上げられたとしても、対象とされるテーマは、戸籍や住民票の関係であれば、「待たせない。」「土曜日もあけて欲しい。」といったものであり、税であれば徴収率を上げるとか、過誤をなくすといったものであった(最近になって、お客様をたらい回ししない総合窓口方式を導入する自治体が出てきている)。

これらの業務は、市役所の組織体制の中では、10%から20%の人員を配置している部署でもある。ある人口16万人の市役所では、市長部局約1200人のうち、税務関係だけで90名、国民健康保険関係で20名、戸籍及び住基関係で30名の職員が配置されている。この市役所は支所が一つもないので、そうでない市役所においてはもっと人員が配置されていると思われる。

これらの業務は、定型的なものや大量のデータを処理するものなど業務改善とIT化になじむものも多いと思われ、団塊の世代の大量退職がこれから5年間続くことを考えると、財政難に悩む地方自治体のスリム化に貢献するため、この分野の効率化を研究することとした。

また、住民基本台帳の記載事項や、戸籍、税に関するデータは、市役所の多くの部門で使われている。しかしながら、後述するように、多くの市役所では、オンラインではなく、市役所内部で文書をやり取りして情報を入手している。このような点も、改善されると多くの部署で効率化が図られるのではないかと考えている。

(3) 研究目標

- ①地方行政における住基ネット(住民票コード)の活用の実態分析
- ②先進国の住民番号の活用の現状調査
- ③市町村、都道府県、政府機関がそれぞれ所有する情報をIT・住基ネット(住民票コード)の利用により有効活用した事例の分析
- ④IT・住基ネット(住民票コード)を活用した地方行政の効率化手法の開発(市町村の関係業務の人件費を半減することを目指す。)

(4) 研究方法

4月～9月にかけて事前準備として、九州の複数の市役所職員から、現状と問題点をヒアリングした。また、複数の市町村の業務に精通したSE(システムエンジニア)からもヒアリングし、現地調査の項目を絞る。

10月(東京財団からの研究受託後)

九州のA市に現地調査。

国税庁の某地方国税局部長から聞き取り

韓国に現地調査(10月18日～20日)

11月

九州の B 市に現地調査
某大手ベンダーの SE から聞き取り

1 2 月

兵庫県庁担当者から聞き取り

2 月

D 市に現地調査
各市の担当者に随時、追加質問

3 月

総務省と非公式意見交換
社会保険庁担当者と非公式意見交換
大手ベンダー SE と意見交換
研究報告書とりまとめ
市役所担当者に報告書の送付及び東京財団 HP に報告書を掲載

なお、当初は、報告会を予定していたが、対象となる市役所関係者は、3月4月が一番忙しい時期であることと等を踏まえ、報告書の送付と公務員の関係分野の雑誌への記事の掲載に切り替えた。

2. 効率化のための具体的提言の概要

具体的内容は第二章以下で詳しく述べるが、個々の市役所の決断で実現が可能なものと、都道府県や他の市町村と共同して行うことが必要なもの、法律改正等が必要なものに分けて提案した。

さらに現場での調査が必要なため、今回は具体的な提言までは至らなかったものもある。

また、現場の自治体では、それぞれの業務にどの程度の時間と人を従事させているかを整理されておらず、今回の研究では、この提言を実行した場合に、具体的にどの程度の人員を削減できるのかを明らかにするところまではできなかったが、少なくとも受託研究費の150万円を大幅に上回る効果を挙げることができる。

現地調査や聞き取りを行って感じたことは、コンピュータシステムの導入ということ以前に、同じ市役所内の連携や、他の市町村の先進事例の導入がなか

なかなかされていないことである。大して難しいと思われない業務改善であっても、他の課や部にまたがるものは中々導入されない傾向もある。他の組織に係ることに至っては、なおさらである。

これは、自分が市長をしていた経験からも感じることであるが、これまでは財政が厳しいといいながらも、市役所が倒産するわけでもなく、給料が大幅に削減されるわけでもなく、市役所職員に危機感を持たせることが難しいということが原因の一つとしてあげられるのではないだろうか。危機感の薄さという点については、市長や助役などの幹部についても同じことが言える。

今後は、政府機関へ法律改正を提案するだけでなく、実現のための課題を整理し、市町村幹部に情報を提供すると共に、市長会事務局への働きかけなどを行って行きたい。

◎ 個々の市役所の決断で対応できるもの

- (1) 市役所内部で使用する住民番号は、住民票コードで統一すること
- (2) 住民登録外者の管理を庁内で一本化すること
- (3) 情報システムを改造し、戸籍、住基、所得等の情報をできる限りオンラインで確認し、内部事務の効率化と市民の負担(証明書等を発行してもらう手間)を軽減すること
- (4) 市役所での住民税申告受付について、税務システムを改造し、市役所で把握できる住所、氏名、所得、傷害の有無等の情報を事前に名寄せして、住民税申告書の記入欄の上のほうに印字したものを作成できるようにすること
- (5) 課税データベースについて、それぞれの課税に必要な課税データを一元管理したデータベースを構築し、そこから各々に必要なデータを所得して課税する方式に変更すること
- (6) 給与支払い報告書について、市役所の側から、企業に対し電子ファイルでの給与支払い報告書の提出を、積極的に働きかけること
- (7) 新築家屋の情報について、建築確認申請担当から、平面図などの情報が固定資産税担当に提供されるようにすること
- (8) 都道府県税である不動産取得税の課税に必要なデータを、市町村から、電子ファイルで提出するようにすること
- (9) 固定資産税(土地)課税評価額の算定について、いまだ未着手のところは、システムを導入して自動化すること
- (10) 市役所内部での滞納整理の体制について、税金だけでなく、国民健康保険料(税)、保育園料、水道料、給食費など多々あるが、住民票コードを元に滞納情報を一元化し、一つの組織が徴収に当たることとすること

(11) 国民健康保健加入者が転出する場合は、所得証明を無料で発行して、転出者に対して「転出先で国保に加入する場合は、窓口で所得の証明を提出して下さい。」と告げることとする

(12) 住民をたらい回しにしないよう、窓口の総合化を行うこと

(13) 自動交付機を設置するとともに、発行する書類の種類を拡大し、印鑑証明や住民票の写しだけでなく、税証明関係及び戸籍関係の書類も発行可能とすること

◎ 一つの県内で、県庁と市町村が協力すればできるもの

(1) 兵庫県庁のように、県庁の事務に必要な住民票等の添付義務をなくすために、独自条例を制定する。

(2) 転入者の情報を戸籍のある市町村に連絡する事務について、上記(1)のように県庁が独自条例を制定することによって、戸籍のある市町村への転入者の情報の連絡を、県内自治体間では住基ネットを使えるようにすることが可能かどうかを検討する。

(3) 静岡県、京都府等が検討している、県と県内市町村の税務担当組織の統合を検討する。

◎ 制度改正に合わせて市役所の工夫が必要なもの

(1) 法務局から「土地建物登記済通知書」が電子ファイルで提供されるようになった場合に有効活用できるように、以下の対策を検討する。

① 市役所の固定資産台帳の番号を法務局の登記簿上の番号に合わせる。

② 法務局から提供された電子ファイルを元に、土地の評価額の変更につながる可能性のある登記を抽出できる機能を持ったシステムを開発する。

◎ 法律の制定又は改正が必要なもの

(1) 転入者があった場合の、転入者の情報を戸籍のある市町村に連絡する事務を、住基ネットを利用して電子的に可能なように住基ネット法を改正する。

(2) 住登外者の現住所の把握に、住基ネットを利用できるように住基ネット法を改正する。

(3) 国保加入者が転出する際に、転出証明書に所得の情報を記載するように政令改正する。

◎ 今回の研究では検討が十分でなく、さらに実態の分析が必要なもの

(1) 現在、市役所には法人税の減価償却資産の情報が提供されておらず、提供してもらうための方法、提供された場合の有効活用の方法等を検討する。

- (2) 税務署の確定申告情報の活用可能性を検討する。
- (3) 外字の問題
- (4) 財政の弱い小規模自治体において戸籍の電算化が進んでおらず、より安価に電算化する方法の開発等、電算化を促進する方法を検討する。
- (5) 転出証明書の様式を統一し、転入した場合には、窓口で転出証明書を提出し、それをスキャナーで読み込んで、プリントアウトしたものに申請者がサインしてもらう仕組みに切り替える。
- (6) 児童福祉手当の現況確認のために、受給者に自分がどの年金に入っているかについて現況届けを出させているが、住民にこのような届けを出させずに、市の職員が確認する方法を検討する。

◎ 各種公的番号の統一

- (1) 納税者番号制度の導入
- (2) 各種番号制度について
- (3) 住基コードを社会保険番号や基礎年金番号と統一することについて

第二章 住基ネット（住民番号）の現状

1. 住基ネットの概要

各市町村には住民の氏名、住所、性別、生年月日等が記録された住民基本台帳がある。すでにコンピュータでデータベース化されているが、そのコンピュータを市町村、都道府県、国と相互に連携させ、個人情報の保護に配慮しながら、法律で定めた一定の事務について、個人の情報を相互に利用しようというものである。

平成11年からスタートし、順次、利用対象の事務が拡大されている。

一方で、個人情報の流出の危険や、国が名寄せして個人の情報を管理してしまいう危険があるとの主張から、住基ネットに反対する人もある。国立市などは住基ネットへの接続を拒否したままである。また、市民グループから住基ネットの利用禁止を求める裁判も各地で提起されている。

現在、最高裁判所において審議中であり、この判決の結果が待たれている。

2. 住民票コードについて

住民基本台帳法に基づき、本人識別のために、各人に住民票コードという番号が割り振られている。個人情報保護の観点から、番号で氏名、住所、性別、生年月日や出身地が判別できないようにするため、地方自治情報センターがランダムに番号を決めて自治体に配布している。

住民票コードは11桁で、住民の申請によりいつでも変更できる。

もともと、自治体はそれぞれが住民番号を管理していたので、市町村コードに住民番号を付けるということにすれば簡単だった。

韓国では、生年月日が6桁、性別、出身地など7桁の合計13桁の番号であり、とても覚えやすい。しかし、日本の場合、住民票コードを覚えることはかなり難しい。

3. 市町村が法律上利用可能な事務

① 住民票の写しを、自分の住所地以外の市町村でも取得できる広域交付が可能となった。

② 転入地市町村から転出地市町村へ出す転入通知を、住基ネットを使って行うことが可能となった。

○ これまでは、転入者のリストを印刷し、転出地の市町村に郵送していた。

○ 平成17年度で430万件の通知をオンラインで処理。

③ 本人確認情報(氏名、生年月日、性別、住所、住民票コード等)を法律で定められた事務について国の機関等に提供することにより、市町村の住民票等の発行が年間370万件減った。例えば、年金受給者の現況届等が不要となる。パスポートの申請の際に、住民票の写しの添付が不要となった。

4. 都道府県における住基ネットの利用

住民基本台帳法に列挙された事務と、条例で定める事務(すなわち都道府県条例として使用を認めた事務手続き)等がある。

住民基本台帳法第三十条の八

都道府県知事は、次の各号のいずれかに該当する場合には、保存期間に係る本人確認情報を利用することができる。

一 別表第五に掲げる事務を遂行するとき。

二 条例で定める事務を遂行するとき。

三 本人確認情報の利用につき当該本人確認情報に係る本人が同意した事務を遂行するとき。

四 統計資料の作成を行うとき。

5. 住民票コードの利用が法律で禁止されているもの

民間部門が住民票コードを利用することは、住民基本台帳法で禁止されている。民間部門が住民票コードの記録されたデータベースを作成することや、契約に際し住民票コードの告知を要求することは、一年以下の懲役または50万円以下の罰金に処せられる。

国の機関等と他の国の機関等との間で住民票コードを利用してデータマッチングをすることも禁止されている。

第三章 各市役所での具体的な事例

1. 現地調査及び聞き取りを行った市役所について

人口規模が、それぞれ5万人、10万人、20万人、30万人、40万人の五つの市役所の担当者と、100万人の政令市の住民基本台帳関係担当者から聞き取りを行った。

情報政策担当者が対応してくれた市役所の場合もあれば、税、戸籍、国民健康保険、福祉部門の担当者が対応してくれた市役所もあり、担当者の所属はまちまちであったが、できる限りの協力はしていただいた。

実態を正直に語っていただくため、体外的に発表するときは市役所名及び氏名を伏せて公表することとして現地調査したことをご了解いただきたい。

2. 住民番号のつけ方

どの市役所も、事務の効率化のために住民に番号をつけている。この住民番号のつけ方については、住民票コードをそのまま使っているのは一市のみで、独自の番号を使っているのが三市、業務によって番号が違う市も一つあった。住民票コードと違う番号を使っている市も、住民票コードと関連付けている。

法人番号については、住民票コードのような統一した番号は存在しないので、各市独自に番号をつけていた。一つの市では、同じ税務の関係で市民税と固定資産税で異なる法人番号を使っていた。

A市：法人番号は単独でつけている。

B市：住民については、8桁の独自の番号を使っている。住民票コードと関連付けている。法人番号も独自の番号。

C市：法人番号については、法人住民税と固定資産税で、別々の番号がつけられていた。

D市：住民番号のつけ方については、住基コードは活用していない。業務によって、多少バラバラなところがある。

3. 住民登録外者の管理の仕方

その市町村から転出して市外に住んでいる者であっても、固定資産税関係、国民健康保険関係、軽自動車税関係等で住所等の情報が必要となるため、いわゆる「住民登録外者」として、市役所がデータを管理している。

五市については一元的に管理が行われていたが、他の市では管理が各課でバラバラに行われているところもある。

転出した者については、県外に転出してしかもその市に戸籍が無い場合など、市職員が現住所の把握に苦勞している。

4. 独自条例を定めて住基ネットを活用しているか

調査を行った5市においては、独自条例を制定して住基ネットを活用している事例は無かった。

5. 市役所内部で戸籍、住基、税、国保等の情報確認の現状

市役所では、例えば、福祉関係の業務で補助金の受給者に、同じ市役所の他部門が発行する所得証明を提出させることがある。同様のことは、いくつもの業務で見かけられる。市役所の別の部署の事務に必要なので同じ市役所の窓口から住民票の写しや納税証明を発行してもらうのである。

最近、市役所の窓口業務を民間委託することが先進事例として評価されているが、その前にやるべきことは、住民票の写しや税証明の発行などの紙の資料の発行自体を減らすことである。非効率を温存したままで業務を民間に委託しても、無駄が温存されるままとなる。

(1) 発行原因の分析

紙の資料の発行自体を減らすためには、現状の確認が不可欠であるが、①住民票や戸籍等の書類を同じ市役所内部のために発行している件数及び請求原因の資料、②住民票や戸籍等の書類を外部に発行している件数及び請求原因を分析した資料はどこの市でも作成していなかった。

(2) 情報確認の現状

全般的に、市役所内部でこれらの戸籍や住基、税等の情報をオンラインで確

認することとし、住民に証明書等の添付を求めることを大幅に減らしたり、市役所内部での文書による請求をなくしたりしたところは無かった。

一市では、一部の事務についてオンラインによる確認が行われていた。

また、ある市では、コンピュータシステム上はオンライン確認ができるように整備されていたが、職員は文書で請求をしていた(理由は不明)。

B市：各部局からオンラインで、戸籍や住基、税情報を確認する仕組みは構築されている。しかし、理由は不明だが、使用されていない。

市営住宅の居住者の確認についても、毎年、居住者全員の住民票の写しを住民に提出させている。生活保護関係では、住民票、戸籍、資産証明等の市役所の他部門の情報が必要であるが、全て生活保護担当職員が住民票担当職員等へ文書で照会し、文書で回答が来る。

一方、市民課は、全課から公用申請が来て、大変である。

C市：オンラインでの確認は全くしていない。全て、文書で請求している。

D市：今まで、住基、戸籍、所得証明等の発行について、請求原因の分析をしてはいないが、来年の秋に完成の新コンピュータシステムにおいては、各担当部局がオンラインで必要な情報を確認できるようにする予定である。

これまで、各部局ですでに取り組んでいるものもある。市営住宅の加入者の住所情報は、毎年電子ファイルで、住民台帳担当から市営住宅担当に情報を渡すようにしている。福祉担当者は、所得税の情報や住基の情報は、現在でも、オンラインで確認できる。一方で、就学援助事務のように、保護者に納税証明や住民票の写しを準備させて学校を通じて教育委員会に申請をさせている事務もある。

6. 転入転出事務関係

転入者の情報を転出地市町村に連絡することは住基ネットを利用できるようになったので大変便利になった。戸籍のある市町村への連絡も法律上行う必要があるが、それは住基ネットを利用することができない。現在、郵送で文書を送っている。

また、戸籍についても、他市町村の戸籍を確認する必要があることがあるが、全て、文書での照会となる。住基ネット同様のオンラインで確認する仕組みの構築を望む声もあった。

7. 住民税関係

(1) 個人市民税の賦課までの流れ

- ① 確定申告等の受付
- ② 給与または年金支払い報告書等の収集及びそれらの電算入力
- ③ 確定申告等の内容の確認(所得、扶養関係、控除等について、他の資料または本人に確認する。)
- ④ 課税台帳を作成して賦課。納税義務者に通知
- ⑤ 期限までに納付されない場合は、督促等の滞納整理の手続きに入る

(2) 税務署との情報交換

個人市民税の普通徴収の場合、確定申告書の複写の(住)と書いてある部分(巻末の資料2)を市役所がとりにいき、それを市役所のコンピュータに入力しながらしている。(住)の部分が無い人は、市役所がコピー機を税務署に持ち込んでコピーしている。

確定申告の資料を貰うのみで、それ以降の情報交換は無い。税務署は、確定申告のデータをコンピュータに入力し、5月中旬までに整理している。国税局から管轄の都道府県の税務担当に情報が提供されている。

市町村税務担当も類似の情報を収集しているが、必要な情報の違いや、収集する時期の違いなどがあって、あまり情報の共有がなされているとはいえない状況にあるとのことであった。

B市：4月の第一週までに他の資料も含めて全ての資料を統合している。税務署からの資料が5月に来るのでは遅い。

C市：所得税のかからない税務署に申告する義務の無い人や申告義務の無い所得に関する課税資料については独自に収集することになる。

(3) 市役所での住民税の申告受付について

住民税を申告する人は、所得税と一緒に税務署に申告する人、サラリーマンのように天引き(特別徴収)される人、年金受給者等のように市役所にのみ申告に行く人の三つに分かれる。そのうち、市役所に申告に来る人の割合が全納税者の約三割程度である。

市役所での住民税の申告受付については、工夫の見られるところと、そうでないところにかかなりのやり方に差があった。

B市：市役所で把握できる住所、氏名、所得、傷害の有無等の情報を事前に名寄せして、申告書の上のほうに印字したものを送付している。

さらに、今年から、申告書の提出は、郵送でも良いことにしている。

C市：税務署は所得税の確定申告の自書を推進しているが、現実として申告書を自ら記載できる方は大変少なく、自書できない方や自書する意思のない方が市町村の受付会場に来られる。また、その際、持参される提出資料等が不備な方も多い。

昨年の受付件数は約20000件で、待ち時間は平均一時間程度であった。待たなくてよいように、年金のみの方など申告が短時間で終わる人の受付を分けて対応している。

D市：市役所に申告をしにくる人については、市役所でわかる情報は名寄せして、申請書に書き込んでから郵送している。しかし、郵送による届出は認めておらず、市役所に来てもらっている。

(4) 課税データベースがバラバラであること

五市に共通の課題であるが、それぞれの税目ごとに課税台帳を作成している。

少なくとも現状では、氏名、住所、年齢、カタカナの読み等を重複して入力している。

また、固定資産税の土地家屋の所有状況と個人住民税の不動産所得及びその際の経費、個人十遊民税の営業所得の際の機械等の経費と固定資産税の償却資産などは、相互利用できる。

(この問題は、どの市役所も同じ。D市が、データベースの一元化に取り組む予定である。)

(5) 公的年金支払い報告書

年金受給者に対する課税の資料として、社会保険庁から公的年金支払い報告書が文書で送られてくる。かなり膨大なりょうであり、その資料を基に、コンピュータにデータを入力している。どの市も委託していた。

20年以上前から電子ファイルでの提供を全国市長会として、社会保険庁に要請しているが、いまだに実現されていなかったが、昨年末に、平成21年度までに実現されることとなった。

(6) 給与支払い報告書

サラリーマン等の給与から税金が天引きされるいわゆる特別徴収については、企業から市役所に給与支払い報告書の提出がなされている。電子ファイルで提出することも認められており、規格についても標準の様式が定められている。

五市に共通して、全体の一割前後が電子ファイルでの提出であり、大手企業に限られている。市役所の側から、企業に電子ファイルでの報告を積極的に働きかけているところは一つもなかった。

また、電子ファイルで提出されても、それを元に委託業者が手作業でコンピュータに入力している市もあった。これでは、電子ファイルで提出している意味がないといえる。

B市：全体の7%が電子ファイルで報告されている。報告書を元にパンチ入力は業者委託し、確認及び修正を職員が行っている。電子ファイルで報告するように働きかけたことは無い。

D市：特別徴収者の報告を企業から電子ファイルで貰うと便利である。市役所が手で入力する作業が省ける。しかし、積極的に、企業に電子ファイルで提出するように働きかけることはしていない。

8. 固定資産税関係

(1) 課税事務の流れ

- ①固定資産については、土地、建物、償却資産（工場の機械等）の三種類に分かれる。1月1日現在の所有者に対して、課税を行う。
- ②土地については、三年に一度、不動産鑑定士による鑑定評価を行い、それを元に、土地の評価額の見直しを行う。
- ③市役所は、不動産の登記情報を法務局からもらい、随時、市役所の固定資産台帳を修正する。
- ④新築の家屋については、現地確認調査を行って課税額の決定を行い、課税台帳を作成した上で賦課する。

C市：家屋評価のサブシステムと基幹システムの固定資産税の計算システムが連動していないので、家屋評価の結果を職員が手で再入力している。

(2) 建築確認申請担当課からの新築家屋の情報の入手

建築確認申請担当課から新築家屋の平面図等の情報が提供されているところが多かったが、要請しても担当課から提供を拒否されている市もあった。

また、情報を提供されているといっても、図面をコピーしているだけであり、CADにより作成された図面をそのまま電子ファイルで利用しているところは、一つもなかった。

A市：建築確認申請担当から、平面図などの情報をもらう。コピーさせてもらい、A4に縮小して現場に持っていく。修正点を書き込み、所有者本人に確認してもらう。仕上げの程度など、点数をつけるのに必要な情報を書き込む。これを手作業でやっている。

プレハブメーカーなどのものは、ほとんど修正はない。大工さんの分だと修正がある。

A市では、審査を基にした評価点数の計算は、エクセルで評価システムを作成しており、自動化している。評価点数を基幹システムに入力するのは手作業で行っている。

B市：建築確認申請担当からは、図面がもらえていない。固定資産担当の職員が現場で家主から図面を借りるか、自分で書いている。

C市、D市：建築確認申請のデータは、図面のコピーを固定資産担当に渡している。CADデータは貰っていない。確認も建築確認の最終検査とは別々に行っている。

(3) 県庁とのやり取り

都道府県税である不動産取得税は、課税に必要なデータを市町村から提供されている。これについては、必要な情報を文書で提出しているところばかりであったが、他の市では、電子ファイルで提出しているところもある。

A市：県税である不動産取得税の課税に必要なデータを、紙で市から県に送っている。固定資産税を3月に市町村が確定し、データを紙で県に送り、県は本庁でデータをコンピュータに再入力し、7月ごろに住民に通知している。市町村が、県民税のように住民税と一本化して請求したほうが、無駄が無いのではないか。

B市：県税事務所が評価を担当しているのは、500平米以上の非木造家屋であり、市役所には、図面とエクセルのデータで貰っている。B県庁は、税法の付則

に基づき評価をしており、建物の用途と構造と面積と建築設備を見て簡単に評価している。

県税事務所が課税のために必要なデータについては、B市は紙で送っているが、県内のM市は電子ファイルで送っている。

(4) 固定資産台帳の各土地・建物の番号のつけ方

市役所の固定資産台帳の各土地・建物につけられている番号については、法務局の登記簿上の番号に合わせているところと、市役所独自の番号をつけているところに分かれた。

(5) 課税評価額の算定の自動化

三年に一度の土地の評価額の見直し作業においては、不動産鑑定士の評価が出た後は、各土地の評価額の計算は、大部分の市がコンピュータによる自動計算であった。そうでない市は、一つだけだった。

A市、B市、C市：土地の評価は、鑑定評価があれば、その後は、完全に自動化している。

F市：土地の価格は、鑑定士が鑑定した「標準価格」を基に、担当者が計算している。家屋については、現場に行って平面図を描いている。一人で評価に行っている。

(6) 法務局との情報のやり取り

地方法務局によってやり方に違いがある可能性があるが、一般的に、毎月、法務局から「土地建物登記済通知書」が市役所に文書で送られてくる。市の職員は、それを見ながら、画地情報が変わっていないか、そして現地調査が必要かどうかを判断する（これが変わると土地の評価が変わる可能性があるから）。

総務省と法務省の調整により、この土地建物登記済通知書が電子ファイルで送られることになり、どのような形で送るかについては、地方法務局毎に調整することとなっている。

調整の進んでいるところと進んでいないところに分かれているが、電子ファイルで貰ったとしても、業務の効率化につなげるためには、多くの課題がある。

A市：地番をGISに入力すると土地の画面が出てくる。それを見ながら判断する。

分筆や合筆があった場合に、法務局が公図を修正し、それを市役所が年に一

回写真をとる。それを元に、市役所の図面を修正する。法務局の公図がオンラインで見ることができる環境があると助かる。

B市：法務局との調整は進んでいるが、電子ファイルで貰っても、市役所で紙に打ち出して使うことになる。

所有者の氏名に「外字」の問題があってそのまま返還できない可能性がある。また、法務局の公図が現況と違うところがある。市役所の固定資産台帳の番号は法務局の登記簿の番号と異なる。

D市：法務局との土地登記台帳異動報告書を電子ファイルで行うということについては、調整は進んでいない。

(7) 固定資産税の償却資産について

償却資産についての固定資産税は、事業者からの申告を元に課税している。市役所から申告書を送付し、事業者から提出してもらう。

償却対象資産は、法人税の減価償却資産とほぼ一致している。法人税の減価償却資産には届けを出し、固定資産税には届けを出さない人もいる。いわゆる課税漏れの把握に困っているところがほとんどであった。

現状ははっきりしないが、どの市にも、法人税の減価償却資産の申告データは市役所には流れてきていないようである。

9. 徴収・滞納整理事務について

(1) 市役所内部での滞納整理の体制について

①滞納整理体制

市役所が徴収する事務は、税金だけでなく、国民健康保険料(税)、保育園料、水道料、給食費など多々あるが、基本的に、それぞれの部局が別々に滞納整理を行っている。

今回の調査では、税金と国民健康保険料の滞納整理について一元化しているところはなかったが、一部の市では、一元化して実施しているところがある。

②滞納整理支援システムの導入状況

これまでの折衝状況や納付額の計算を即座に行う滞納整理支援システムの導入をしているところは一市しかなかった。過去の折衝状況等の把握に職員が苦勞しているところもあった。

③督促事務の民間委託の状況

督促の部分を民間委託して電話で行っているところは一つもなかった(全国的には堺市など少数の事例がある。)

(2) 督促作業の開始が遅れる傾向にあること

B市では、督促事務の実態を詳しく取材できた。

85%の人が期限内に納税するので、残りの人に督促状をだす。人口約30万人のB市において、10万件のうち1万5000件になる。

督促状を作成した次の日の夕方に郵送するが、その二日間のうちに納入の連絡が1000件くらい来るので、その分の督促状を手で抜き出していた。

そこで、発送日の前々日に作業を始めていたものを、前日に準備することに変えた。

また、督促状発送一覧表を紙で作成していたが、エクセルで作成してデータを保存することに変えた。

B市の滞納整理は、出納閉鎖までの4、5月で徴収すればよいと思う職員が多く、滞納自体は7月から発生するが、手を抜いて滞納整理事務に取り掛かるのが遅くなる傾向がある。

県外に出張しての徴収は人件費や旅費を考えるとコスト倒れのことが多い。県外は、大口の取立てだけとすべきである。

7月から市民税課は業務量が減る。おそらく、後半の6ヶ月は、半分の人員で対応可能ではないか。滞納整理を担当している課が別になっているところが多いが、併任をかける等により、第一期の納期に納入しなかった人の滞納整理活動(電話や訪問)を、7月から始めさせれば良い。

(3) その他

B市の税務担当職員からは、市町村に税源以上がなされた今後の徴収事務について、以下のような貴重な示唆があった。

- これから高齢社会になり、また、市民税のウエイトが高まってくると、市民が税金を払いやすい体制を整える必要がある。例えば、口座振替は年4回の分割しか認めていないが、ボーナス払いを認めてもよいのではないか。
- 前納報奨金は廃止の傾向にあるが、額を定率から定額に見直して高額所得者優遇批判に対応すれば、再度導入する価値がある(注：金融機関担当者によると、全体の手間を考えれば、一括納入を推進すべきとの意見であった。)
- 滞納徴収に要したお金が人件費などはるかに高いのに、遅延損害金しか請求できない。実費を請求できるように制度を改めるべきではないか。

10. 国保 レセプトの扱い

(1) 国民健康保健加入者が転入してきた場合の扱い

今回調査した市だけでなく全ての市において、転出届には国民健康保健の加入の有無しか記入されていないため、住民から転入届が出されたあとに、国民健康保健担当課は、文書で転出先の市町村に、その住民の前年度の所得の情報を確認している。

この事務自体が労力を要するだけでなく、返事かくるまでに時間がかかることが多いので、保険料(所得に応じて額が変わる)が正式に決定できないことと、手書きの回答が来ることも多く誤記もあるとの問題点が指摘された。

D市のみが、以下のような過去に大変優れた取り組みをしていた。

D市:D県内の市町村間では、転出者で国保の加入者には、所得証明を発行して、「転出先で国保に加入する場合は、窓口で所得の証明を提出して下さい。」という制度を三年前までは行っていた。しかし、個人情報の保護という観点から、廃止してしまった。

(2) レセプトについて

レセプト=診療報酬明細書のことで、医療機関から、その月に診療した患者一人一人について、個別に作成される。国保の場合は県の国民健康保険団体連合会へ請求され、そこで審査されたレセプトが更に各市町村へ送られて、主に資格関係がチェックされる。

レセプトについても紙できており、内容を審査した後、過誤調整の結果問題があるものを返送している。非常に膨大であり、保管も大変であるので、早急に電子化して欲しいとの要望が多かった。

また、医療機関が診察を行ってから、レセプトが市町村に届くまでに二ヶ月ほどかかっており、保険の種類を変更する人がいた場合の対応にとっても困るとの意見があった。

しかしながら、医療機関側の状況を見ても、電子カルテ化も進んでいないが、レセプトの電子化も進んでいない。

11. 児童手当の現況確認事務

児童手当は保護者が加入している年金の種類によって所得制限額が変わるので、毎年6月に受給者から現況確認届けを市役所に提出してもらっている。現況届けには、加入している年金の変更がなかったかを確認するため、健康保険証の写しを添付することとなっている。

毎年6月に、市役所から受給者に現況確認届けの書類を郵送し、提出された書類を元に、市の職員が確認している。

市によって、郵送を認めないところ、郵送を認めるところがあった。また、他の市では、保険証もスキャナーで読み取って電子ファイル化したものを添付することによって電子申請することを認めているところもある。

市の職員からは、社会保険庁は住民がどの年金に加入しているか全て把握しているので、社会保険庁の端末を市役所において、市の職員が確認する仕組みが取れないかとの意見があった。

1 2. 総合窓口化について

住民をたらい回しにしない窓口の総合化をしている市役所は一市しかなかった。松山市役所や浜松市役所が有名であるが、総合窓口化すると、住民にとって待ち時間が少なくなり便利になるだけでなく、市役所の側も業務の流れが見直されることにより、人員の削減が可能となる効果がある。

D市：総合窓口化の話は、5～6年前にあったが、立ち消えになってしまった。

1 3. 自動交付機

今回調査した市では、約半数の市に住民票等の写しの自動交付機が設置されていた。特に、D市は自動交付機の利用率は、印鑑証明が前発行件数の47%、住民票の写しが約30%であり、利用が進んでいた。

また、D市では、自動交付機で税の証明も過去三年にさかのぼって取ることができる。三年を超えてさかのぼる情報を求める人は極端に減るので、三年とした。戸籍関係の書類の発行までは対応していないところが多かった。

第四章 都道府県、政府機関等の住基ネット等の有効活用の事例

1. 兵庫県庁が、住基ネット等を活用することにより、住民票の写しの提出等を減らした事例

兵庫県では、県庁が申請者等に住民票等の写しを求めている事務が127あったが、住基ネットの利用条例を2004年3月に、「本人確認情報の提供、利用及び保護に関する条例」として制定し、そのうちの67事務に住基ネットを利用できる（そのうち35事務は、すでに住民基本台帳法で住基ネットを利用

可能と定められているので、実質は32事務となる。) こととなった。

同様の条例を制定している都道府県は、まだ少数である。

2. 県が独自条例を制定することにより、県内の移動に限って市町村が住民登録外者の住所の確認を、住基ネットを活用してできるようにした事例

上記1. の条例においては、兵庫県庁の事務だけでなく、市町村の市民税や固定資産税等の事務において市町村外に転出した者の住所等の情報についても、県庁が情報を提供できるようにしていることは、特筆に価する。

同様の条例は、全国で11県が制定している模様。

3. 税務署に提出された確定申告データを電子化して都道府県の税務担当課に提供している事例

これについては、某国税局担当部長から聞き取りを行った。部長の説明は、以下のとおり。

- そもそも、昭和41年11月28日付の国税長官の通達があり、それを基にして市町村に情報提供している。内容としては、所得税の確定申告書の閲覧を都道府県および市町村の担当者に認めることにしている。(巻末参考資料参照)
- 通達には「閲覧」となっているが、現実にどのようにしているかという点、市町村の職員が2月、3月中はコピー機を税務署に持ち込んで、毎日、コピーして持って帰っている。税理士は、申告書のA表しか作成しないので、税理士が作成した申告書はコピーが必要である。個人が作成したものは、二枚目の複写式になっているものをそのまま市の職員が持って帰っている。
- 某国税局管轄の県税務担当には、すでに磁気テープで情報を提供している。
- 市町村からも磁気テープで情報がほしいという希望が来ているところがあるらしいが、以下の課題があるとされている。
 - ・まず、必要な項目が住民税の場合は、国税が入力している項目では不十分。
 - ・市町村ごとに、税のシステムが違うので、変換に手間がかかる。
 - ・国税の入力作業が終わるまでに時間がかかる。5月中までかかり、それからデータを渡していたのでは、市民税の作業に間に合わない。

4. 法務局の土地台帳異動報告書のデータを電子化して、市町村の固定資産担

当課に提供しようとして調整中の事例

情報提供することは、法務省と総務省の調整で決まったが、具体的な方法等については各法務局に任されている。その調整の進捗は、各地方によってまちまちである。調整が進んでいた B 市においては、以下のとおり、電子ファイルを有効に活用する基盤がなく、紙でやり取りすることとなら変わらない状況にある。

B 市：所有者の氏名には、外字の問題があり、スムーズに変換できるのかということに危惧している。法務局の公図にも現況と違うところがあるので、そのまま使えないとの意識を持っている。今の検討状況では、電子ファイルで貰っても、必要な情報を市で再入力するというのが B 市役所の方針。

5. 公的年金支払報告書を電子化することに決定した事例（平成 21 年度目途）

この問題については、社会保険庁の某担当と意見交換をした。某担当者の意見は、以下のとおり。

① この問題は、少なくとも昭和 61 年から自治省と厚生省の間での調整が始まっている。社会保険庁としては、各地方自治体からバラバラにデータを求められても困るので、自治省には窓口を一元化して欲しいと要望していた。しかしながら、その後の調整は、うまく進んでいなかった。

すでに紙ベースでの資料を出していることからわかるとおり、紙の元になっているデータを、市区町村コードごとに磁気テープ等の電子媒体に格納して提供することは難しくない。

市区町村別にデータを切り出すソフトの開発は、数千万円程度でできるので、これまで調整ができなかったのは予算の確保の問題ではない。

しかし、年金のために支払われたお金は、それ以外のことには使えないという制度上の制限があり、費用負担をどのようにするかということ調整する必要がある。

② また、外字の問題がある（注：出生の届けをした際に、正式の漢字ではなく、誤字や当て字で届けている場合がある。このような文字を変換する方式が何通りもあり、データを交換する際の大きな負担となっている。）。磁気テープを市町村に渡しても、市町村が市役所の税務のコンピュータシステムに使えるよう

にデータ変換した際に、「文字化けして見られない。」といったような苦情が来ないようにする必要があると考えている。

介護保険の保険料は年金から天引きしているが、外字の問題が無かったのは、新たな制度だったので、市町村に対して外字の使い方について、社会保険庁から基準を示していたからである。

- ③ 平成18年12月に決定された「平成19年度税制改正大綱」において、以下のように決定された。

「公的年金受給者の納税の便宜や市町村における徴収の効率化を図る観点から、個人住民税における公的年金からの特別徴収について、平成21年度を目途に導入できるよう、関係省庁、市町村等において、システム開発等の所要の準備を進める。」

新制度では、市町村が社会保険庁に対して、住民税の納税義務者や税額を通知することになる。このため、この作業に合わせて、公的年金支払い報告書を電子ファイルで渡すことを21年度までに実行することになった。

6. その他・高槻市役所の事例

高槻市役所の福祉事業で「日常生活用具給付等事業」というものがあり、日常生活用具の貸与については、毎年所得要件に変化がないかを確認する必要があった。所得要件は、市民税情報で判断するのではなく、所得税が課税か非課税化によって自己負担金の有無が決定される仕組みとなっていた。

このため、これまでは市民税情報に基づいて手作業で計算して、所得税が課税か非課税かを判定していたが、利用者が1250人に上ったため、コンピュータにより計算を自動化することとなった。

なお、個人情報の保護の観点から、個人情報保護審議会に諮問して了解を得ている。

第五章 効率を改善する具体的方法と実現のための検討課題

これまでの現地調査等を踏まえ、戸籍、住基、税、国保等の事務を効率化する具体的方法と、それを実現するための検討課題について、順に述べる。

1. 個々の市役所の決断で対応できるもの

(1) 市役所内部で使用する住民番号は、住民票コードで統一すること。
法人につける番号についても、独自の番号ではあっても、統一すること

①検討課題

法人番号については、特に法律の規制が無いことから、法務局の法人登記の番号と合わせることを検討する。

(2) 住民登録外者の管理を庁内で一本化すること

(3) 情報システムを改造し、戸籍、住基、所得等の情報をできる限りオンラインで確認し、内部事務の効率化と市民の負担(証明書等を発行してもらう手間)を軽減すること

①検討課題

- 個人情報保護について心配がある場合には、個人情報保護審議会に諮る。
- システムの改造費用をどのように確保するかという問題があるので、基幹コンピュータシステムの改造に合わせて行う。

なお、今回調査に行った市の中で、このような方向で安価なシステムの開発に着手している市役所があり、それが完成すれば、他の市役所はそのシステムの導入を検討することも可能となる。

(4) 市役所での住民税申告受付について、税務システムを改造し、市役所で把握できる住所、氏名、所得、障害の有無等の情報を事前に名寄せして、住民税申告書の記入欄の上のほうに印字したものを作成できるようにすること

その上で、対象者に郵送し、提出してもらう。また、申告書の提出は、郵送でも良いことにする。

①検討課題

- 個人情報保護について心配がある場合には、個人情報保護審議会に諮る。
- システムの改造費用をどのように確保するかという問題があるので、基幹コンピュータシステムの改造に合わせて行う。
- これらの検討は、公的年金から住民税を天引きする制度が2009年度からスタートするので、その制度が実施されると、市に申告に来る人がどの程度

減るのかを検討しておく必要がある。

(5) 課税データベースについて、それぞれの課税に必要な課税データを一元管理したデータベースを構築し、そこから各々に必要なデータを所得して課税する方式に変更すること

①検討課題

○ システムの改造費用をどのように確保するかという問題があるので、基幹コンピュータシステムの改造に合わせて行う。

(6) 給与支払い報告書について、市役所の側から、企業に対し電子ファイルでの給与支払い報告書の提出を、積極的に働きかけること

①検討課題

従業員数の少ない企業に対してどのような対応をするかが鍵であるが、どの企業も税理士を雇っているので、地域の税理士組合との話し合いが鍵になると思われる。

政令市は L-TAX(地方税電子納税システム)に参加しているが、来年の納税時期から給与支払い報告書も異動報告書も、この電子納税システムで可能となるようにシステムの改造が進められるとの情報もある。

また、政令市以外の市町村が加入しやすいように、システムの費用の引き下げが検討されているとの情報もあることから、地方税の電子納税システムが大幅に利用しやすくなった場合には、積極的に地方税の電子納付システムに参加することを検討する必要がある。

(7) 新築家屋の情報について、建築確認申請担当から、平面図などの情報が固定資産税担当に提供されるようにすること

○ 現在のところは CAD データを基に固定資産課税に試用する図面を作成するソフトがないので、その開発を行う。PDA でできるようにする。

○ 課税のための家屋の立ち入り検査については、大手のプレハブメーカーなどのものは、ほとんど修正はないので、簡便に行う。建築職の税務担当への配置を行う。

○ 審査を基にした評価点数の計算についての評価システムの開発を行い、自動化する。

①検討課題

○ 個人情報保護の観点から建築確認申請担当が難色を示す場合には、建築主から税務担当への情報提供について同意をとる仕組みを導入する。

(8) 都道府県税である不動産取得税の課税に必要なデータを、市町村から、電子ファイルで提出するようにすること

①検討課題

市町村が、県民税を住民税と一本化して請求しているように、不動産取得税も固定資産税と一体化して住民に請求した方が、住民の混乱もないし、費用も節約されるのではないかと。

(9) 固定資産税(土地)課税評価額の算定について、いまだ未着手のところは、システムを導入して自動化すること

(10) 市役所内部での滞納整理の体制について、税金だけでなく、国民健康保険料(税)、保育園料、水道料、給食費など多々あるが、住民票コードを元に滞納情報を一元化し、一つの組織が徴収に当たることとすること

○ これまでの折衝状況や納付額の計算を即座に行う滞納整理支援システムを導入する。

○ 督促の部分については、7月以降業務がピークを過ぎる市民税職員か民間委託をして電話催告を行う。

①検討課題

○ 滞納額の全額を徴収できなかった場合に、どの費目にどのように配分するかについて、事前に基準を作成しておくこと。

(11) 国民健康保健加入者が転出する場合は、所得証明を無料で発行して、転出者に対して「転出先で国保に加入する場合は、窓口で所得の証明を提出して下さい。」と告げることとすること

①検討課題

○ その趣旨を明確に転入先の市町村に伝えるため、転出市町村長名の文書を添付することを検討する。

○ 個人情報保護の観点から問題があるという意見については、その所得証明を代理人に持たせる場合の注意点などを伝える等の対策を検討する。

(12) 住民をたらい回しにしないよう、窓口の総合化を行うこと

①検討課題

フロアーが狭い、事務マニュアルの作成等の課題が予想されるが、同様の課題は先行事例も同様であり、先進事例をよく検討することが必要。

(13) 自動交付機を設置するとともに、発行する書類の種類を拡大し、印鑑証明や住民票の写しだけでなく、税証明関係及び戸籍関係の書類も発行可能とすること

①検討課題

○ 市民がどれだけカードを取得するかが鍵であり、優遇措置及びPR方法を韓国の事例に学ぶことが必要。

○ 住基カードではなく、安価な磁気カードの発行を促進する。

2. 一つの県内で、県庁と市町村が協力すればできるもの

(1) 兵庫県庁のように、県庁の事務に必要な住民票等の添付義務をなくすために、独自条例を制定する。

○ 第四章の1. 2. で述べたように、県庁が独自条例を制定し、住民票等の添付義務等を減らすと共に、住登外者の住所確認を、県内については、住基ネットを使えるようにする。

①検討課題

○ 本来は、住民基本台帳法の改正で対応すべきであるが、政府にその旨を要請しつつも、自らが対応可能なところを行うべきであり、このような条例を制定した県は、隣接した都道府県にも同様の条例の制定を働きかけることが重要。

○ 隣接県が同様の条例を制定した場合には、住登外者の確認等の税務事務について、相互に住基ネットを利用できるように条例改正を検討すべき。

(2) 転入者の情報を戸籍のある市町村に連絡する事務について、上記(1)のように県庁が独自条例を制定することによって、戸籍のある市町村への転入

者の情報の連絡を、県内自治体間では住基ネットを使えるようにすることが可能かどうかを検討する。

(3) 静岡県、京都府等が検討している、県と県内市町村の税務担当組織の統合を検討する。

①検討課題

○ 非常に困難な課題であり、まず、上記1.の市の決断で実施可能なことは実施しておかなくては、かえって合理化につながらない可能性がある。

まず、1.に提起した事項と、県内の市町村の課税事務の標準化を進めておくべきではないか。

注：市町村によって、固定資産の評価のやり方などかなり異なる場合がある。

○ トップダウンで進めないと調整がつかなくなる恐れがある。

3. 制度改正に合わせて市役所の工夫が必要なもの

(1) 法務局から「土地建物登記済通知書」が電子ファイルで提供されるようになった場合に有効活用できるように、以下の対策を検討する。

① 市役所の固定資産台帳の番号を法務局の登記簿上の番号に合わせる。

② 法務局から提供された電子ファイルを元に、土地の評価額の変更につながる可能性のある登記を抽出できる機能を持ったシステムを開発する

○ 所有者の氏名に「外字」の問題があってそのままデータ変換できない可能性があるケースや、法務局の公図が現況と違うケースがあるが、そのままデータを利用できるケースを有効活用するためにシステムを開発すべき。

4. 法律の制定又は改正が必要なもの

(1) 転入者があった場合の、転入者の情報を戸籍のある市町村に連絡する事務を、住基ネットを利用して電子的に可能なように住基ネット法を改正する。

① この点については、総務省関係者と意見交換を行った。

○ これについては、住基ネットを導入する際に検討したが、当時はまだ戸籍と戸籍の附表の電算化が進んでいなかった。

このため、転入者の情報を戸籍のある市町村に連絡する業務を、住基ネットを使って電子的に行うことについては、時期尚早ではないかと判断した。巷で

言われているような戸籍を所管している法務省の反対があったからということではない。

また、戸籍の外字とうまくマッチするという問題もある。

②検討課題

今後は、戸籍を電算化していない市町村も含めて市町村の側が、この業務を、住基ネットを利用して行いたいということを政府に対して要望することが必要である。

(2) 住登外者の現住所の把握に、住基ネットを利用できるよう住基ネット法を改正する。

○ これについては、私の推測であるが、総務省としては、大阪の箕面市役所が訴えられた裁判が大阪高裁で敗訴しており、現在、最高裁で審理中であるが、その判決（二年以内に出ると予想されている）が出ないと、利用事務の拡大には踏み切れないと考えているのではないか。

大阪高裁の判決では、行政のデータマッチングの危険性が指摘されており、現在、293事務の利用が可能であるが、その判決が出る前に利用事務を拡大することに着手すると、裁判の結果が不利になる可能性もある。

注：2006年12月15日に大阪高裁が、住民四名の住基ネットからの離脱を認める判決を出した。住基ネットの不適用を望む住民に対して住基ネットを適用するのは、プライバシーの保障をした憲法に違反するとの理由である。

(3) 国保加入者が転出する際に、転出証明書に所得の情報を記載するように政令改正する。

国保の関係なので総務省の管轄ではなく厚生省の管轄になるので、各市町村が総務省に対して要望を続ける必要がある。

某県では、国保加入者の県内の移動については、三年前まで納税証明を無料で発行し、「転入先で国保に加入する場合には、これを国保担当者に提出してください。」と言って、納税証明を渡していた。

政府への要望の一方で、このようなことをもう一度、各県で実施するか、市長会と町村会でこのようなことを日本全体で実施することを検討する。

その場合には、個人情報保護上どのように扱えば問題ないかを、市長会の顧問弁護士等と検討して市町村に示すことが必要。

5. 今回の研究では検討が十分でなく、さらに実態の分析が必要なもの

(1) 現在、市役所には法人税の減価償却資産の情報が提供されておらず、提供してもらうための方法、提供された場合の有効活用の方法等を検討する。

固定資産税の償却資産は、法人税の減価償却資産とほぼ一致している。法人税の減価償却資産には届けを出し、固定資産税には届けを出さない人もいる。税務署から減価償却資産の資料を閲覧させてもらい、それを基に申請書を作成して市役所から送付し、それを使って申告してもらう仕組みができないか。

(2) 税務署の確定申告情報の活用可能性を検討する。

① 磁気テープが渡される時期が5月下旬と仮定した場合、市町村側からは情報提供の時期が遅すぎるという問題があると指摘されているが、市町村側の課税通知を遅らせることができるか、また、国税サイドからの情報提供を早めることができるかを検討する。

② 国税サイドの入力事項は何が不足しているかを、更に調査する。

(3) 外字の問題

法務局土地台帳、年金データ、国保のデータ、戸籍データから市町村の関係事務にデータを変換するときに、外字を氏名に使用している場合にデータ変換がうまくいかない場合がある。

このため、総務省か地方自治情報センターが、全市町村の市民税のシステムで利用している外字の情報を集めて文字化けの無いように整理する必要がある。

おそらくベンダーごとに十種類ほどしかないのではないかと。その程度なので、どこかが相互の変換のソフトを開発することを検討する必要がある。候補としては、地方自治情報センターがよいのではないかと。

なお、中長期的には、外字を正字に直す法律を検討するか、市町村が該当者に正字への修正を働きかける必要がある。

(4) 財政の弱い小規模自治体において戸籍の電算化が進んでおらず、より安価に電算化する方法の開発等、電算化を促進する方法を検討する。

○ 費用は、主にデータ入力が必要となる。

(5) 転出証明書の様式を統一し、転入した場合には、窓口で転出証明書を提出し、それをスキャナーで読み込んで、プリントアウトしたものに申請者がサインしてもらう仕組みに切り替える。

窓口担当者が手で入力する必要が無く、誤記の可能性もほとんどなくなる。申請者も、申請書を書く手間が省ける。

具体的には、市長会と町村会で転出証明書の様式を統一し、上記のような方式を取り入れるかどうかは、各市町村の判断に委ねる。

(6) 児童福祉手当の現況確認のために、受給者に自分がどの年金に入っているかについて現況届けを出させているが、住民にこのような届けを出させずに、市の職員が確認する方法を検討する。

社会保険庁の職員が、住民や有名人の社会保険料の納付実績を無断で見ているという不祥事が数年前にあった。この影響もあって、個人情報の保護に対しては非常に制限が厳しく、市町村役場にオンライン端末を置いて、市町村職員が確認することは現実的には非常に難しい。

しかし、児童扶養手当等については、現行において都道府県、市町村等からの照会に基づき当該手当の支給要件の審査に必要な情報について「本人の同意」を得なくても提供できるよう社会保険庁保有個人情報保護管理規定(平成17年度社会保険庁訓第四号)の規定に基づき社会保険庁長官承認により実施していることから、児童福祉手当の現況確認についても、社会保険庁に照会すれば、制度上は回答をもらうことは可能である。

現実問題として、各市町村からバラバラに問い合わせされても対応困難であると想定されるので、全市町村の児童福祉手当受給者の情報を地方自治情報センター等でまとめて、その電子ファイルを社会保険庁のデータセンターで照合し、年金の種類に変更がある人の情報を地方自治情報センターに返すことはできるのではないかと思われる。

また、市町村が児童手当の申請を受ける際に、基礎年金番号を記入してもらい、その番号で確認してもらうということも可能ではないか。

6. 各種公的番号の統一

(1) 納税者番号制度の導入

事務作業の効率化のためには、本人確認作業の効率化が必要であり、データの照合を容易にするためにも、各種の公的事務に用いる個人の番号を統一していく必要がある。

現実には、非常に重要な所得の確認の際に有効と思われる納税者番号制度については、民主党の公約や経団連の提言などで、その導入の必要性が提言されているが、現実には、なかなかその動きは盛り上がらない。

(2) 各種番号制度について

基礎年金番号は最初の二桁はその人の都道府県の番号であり、また本人の要望で番号が変更できるわけでもない。現在は法律に基づいていない。

社会保険庁は政府管掌保険も所管しているが、この番号は基礎年金番号とはやはり異なる。事業所ごとに番号が振られている。

住民票コードは、個人情報の保護の観点から、番号で氏名、住所、性別、生年月日や出身地が判別できないようにされ、地方自治情報センターがランダムにコードを決めて自治体に配布している。住民票コードは11桁で、住民の申請によりいつでも変更できる。

(3) 住基コードを社会保険番号や基礎年金番号と統一することについて

各種番号については、統一することが事務の合理化の観点からは望ましい。プライバシーの問題を主張する人もあるが、各種の番号が統一され、行政機関が情報のやり取りをできるようになれば、多くの手続きが非常に簡素化される。

また、税金の徴収についてもより公平になる。

それだけでなく、今後の財政難の中での的確に福祉事業を実施していくためには、対象者の所得や財産の的確な把握が必要であり、このような統一した番号の下に情報を一元化できれば、ばら撒き福祉を防ぐことができると共に、福祉の事業の対象者を的確に把握することができる。

第六章 海外の住民番号制度の状況

1. 海外の住民番号制度の概要

海外の住民番号制度の種類としては、以下の三つの型に分けられると思われる。

- ① 社会保障制度の番号の利用を拡大して、行政分野に限らず、民間の分野でも統一した個人番号を用いるもの(アメリカ、カナダ)
- ② 住民登録制度の番号利用を拡大して、行政分野に限らず、民間の分野でも統一した個人番号を用いるもの(スウェーデン、デンマーク)
- ③ 税務当局が直接、納税者に番号をつけるもので、用途は税務行政に限定されているもの(イタリア、オーストラリア)

2. 各国の状況

① アメリカ

アメリカの社会保障番号は、社会保障分野だけではなく、税務、選挙人登録、運転免許証等幅広い行政分野で共通番号として利用されている。1936年に社会保障税算定のために導入され、1962年に納税者番号にも活用されるようになった。

民間機関へのデータ提供については、原則として本人の同意が必要

② スウェーデン

スウェーデンでは、共通番号として住民登録番号が1947年に導入され、1967年から社会保障、税務目的で使用されるようになった。民間でも広く活用されている。

③ オーストラリア

オーストラリアでは、プライバシーの保護を重視し、主に税務目的に限定して利用する納税者番号制度を導入している。納税者番号の取得は任意だが、利用しない納税者は不利に扱われる。

民間機関には原則としてデータ提供を行わない。

④ 韓国

韓国では、全住民に出生時にID番号を付与している。住民管理、社会保障、税務、パスポート、免許証だけでなく、金融取引、クレジットカードの利用など広く民間でも使われている。

⑤ ドイツ

ドイツでは、憲法裁判所は、「住民番号制は人格権を侵害し憲法違反である」と判断したため、導入を撤回している。

3. 韓国の状況

韓国については、上記の提案したことがほとんど全て行われている。(詳細は、巻末の参考資料6の現地視察報告書を参照いただきたい)。

住民は市役所に住民票等の写しを取りに行くこともなく、地下鉄の駅などに設置された自動交付機で住民票の写し等の資料を入手することができる。行政の内部事務も、行政機関相互の情報交換がオンラインで行われ、効率化されている。

電子納税も90%以上普及しており、住民は確定申告のために控除証明書を集めておく必要もない(税務署がすでに情報を収集・整理している)。

韓国国税庁の現地調査の概要については、巻末の参考資料を参照していただきたいが、業務見直しとIT化の結果として、韓国でもっとも電子自治体化が進んでいるといわれるソウル市のカンナム区役所では、1995年に2200人いた職員が、2007年には、1200人にまで削減されている。

第七章 おわりに

今回の研究では、対象とした業務に要する時間と人員の資料がどの市役所にもなかったため、具体的にどこまで効率化できるという点については明らかにすることができなかった。

あらためて感じることは、他の市町村で行われているベストプラクティスの情報が伝わっていないということである。また、戸籍、住基、税、国保等の業務については、効率化の余地が大きいということであった。

最後に、多くの市役所職員の皆さんには忙しい中、現地調査の受け入れなど、大変なご協力をいただいたことを深く感謝申し上げます。また、非公式にご意見を聞かせていただいた政府機関の方々にも御礼申し上げます。

これから日本はいよいよ高齢化の影響が地方財政を直撃するが、少しでも財政が改善され、子供たちがより良い生活ができるように、この提案の実現への努力と、十分に詰めることができなかった点についての研究を続けて行きたい。

参考文献

- ◎ 図解地方税平成17年版 逸見幸司 著 大蔵財務協会 発行
- ◎ 平成17年度版要説固定資産税 固定資産税務協会 編 ぎょうせい 発行
- ◎ 日本を二流IT国家にしないための十四カ条 木下敏之 著 日経BP 発行
- ◎ 住基ネットで何がわかるのか 榎並利博 著 ぎょうせい 発行
- ◎ 平成18年度版固定資産税のしおり (財)資産評価システム研究センター

参考資料1 昭和41年の国税庁長官の国と地方公共団体の運営上の協力について定めた事務運営指針

- 所得税の確定申告書を提出した者について個人事業税および個人住民税の申告を要しないこととされたことに伴う国と地方公共団体との税務行政運営上の協力についての留意事項について（事務運営指針）

〔昭和41.11.28 直所3-45〕
〔国税庁長官・国税局長〕

今回、納税者の申告手続の簡略化を図る趣旨から、所得税の確定申告書を提出した者については、個人事業および個人住民税の申告を要しないこととされたことに伴い、国税庁長官と自治事務次官との間で、別添のとおり了解事項を交換したので、国、都道府県および市町村相互間の協力を緊密にして納税者の期待に応えるよう下記事項に留意のうえ、了解事項の適切な運用に努められたい。

なお、自治省からも都道府県知事あてに、これと同趣旨の通達が発せられることになっているから了知されたい。

記

1 申告書用紙の送付

- (1) 所得税の確定申告書の用紙は、国が単独で送付する。

この場合、都道府県および市町村が作成する了解事項2の(1)、(2)および(3)に関する事項を記載したチラシの送付を依頼された場合には、これを同封すること。

- (2) 所得税の確定申告書用紙の送付に要する郵送料の負担については、目下、自治省と協議中であるが、本年度においては経過的な事情があることを考慮して、国、都道府県および市町村が協議して定めること。

- (3) 了解事項の3に掲げる所得税の確定申告書用紙の送付対象者は、たとえば、次のような方法により、できるだけ効率的に把握するよう配慮する。

イ 都道府県および市町村に、前年実績を参考にしてあらかじめ国税無資格者にかかる封筒を作成させたい、これを所得税の確定申告書用紙の送付用封筒と照合させること。

ロ 税務署において、所得税の確定申告書用紙を送付する一覧表を作成している場合には、これを閲覧させること。

2 申告書の受理

了解事項の4に掲げる措置を講ずるに当たっては、次の点に留意する。

- (1) 個人事業税および個人住民税に関する記載事項についての確認および指導に当たっては、①これを三税の職員が別々に行うことは適当でないと認められること、②当該記載事項で実際に記載すべき事項はきわめて少ないと認められることなどの点からみて、できるだけ税務署の職員が所得税についての申告指導の際にあわせてこれを行うよう努めること。

資料2 税務署に提出される確定申告書A

税務署長 平成 年 月 日 平成 年分の所得税の確定申告書A FA0011

住所 (又は居所)	フリガナ	氏名
平成 年 月 日 住所	性別 男 女	世帯主の氏名 世帯主との続柄
	生年月日	電話番号 自宅・勤務先・携帯

第一表 (平成十七年分以降用)

収入金額等		(単位は円)		税	
給与	⑦	課税される所得金額 (⑤ - ③)	⑲	000	
公的年金等	④	上の⑲に対する税額	⑳		
その他	②	配当控除	㉓		
配当	③	住宅借入金等 特別控除	㉔		
一時	⑤	政党等寄付金特別控除	㉕		
給与	①	差引所得税額 (㉒ - ㉓ - ㉔ - ㉕)	㉖		
雑	②	災害減免額 外国税額控除	㉗		
配当	③	再差引所得税額 (㉖ - ㉗)	㉘		
一時	④	定率減税額	㉙		
合計 (① + ② + ③ + ④)	⑤	源泉徴収税額	㉚		
社会保険料控除	⑥	申告納税額	㉛	00	
小規模企業共済等掛金控除	⑦	納める税金 (㉛ - ㉜ - ㉝)	㉜		
生命保険料控除	⑧	還付される 税金	㉝		
損害保険料控除	⑨	配偶者の合計所得金額	㉞		
寡婦、寡夫控除	⑩	雑所得・一時所得の 源泉徴収税額の合計額	㉟		
勤労学生、障害者控除	⑪	未納付の源泉徴収税額	㊱		
配偶者控除	⑫	申告期限までに 納付する金額	㊲	00	
配偶者特別控除	⑬	延納届出額	㊳	000	
扶養控除	⑭				
基礎控除	⑮				
⑮から⑰までの計	⑰				
雑損控除	⑱				
医療費控除	⑲				
寄付金控除	⑲				
合計 (⑰ + ⑱ + ⑲ + ⑲)	⑳				

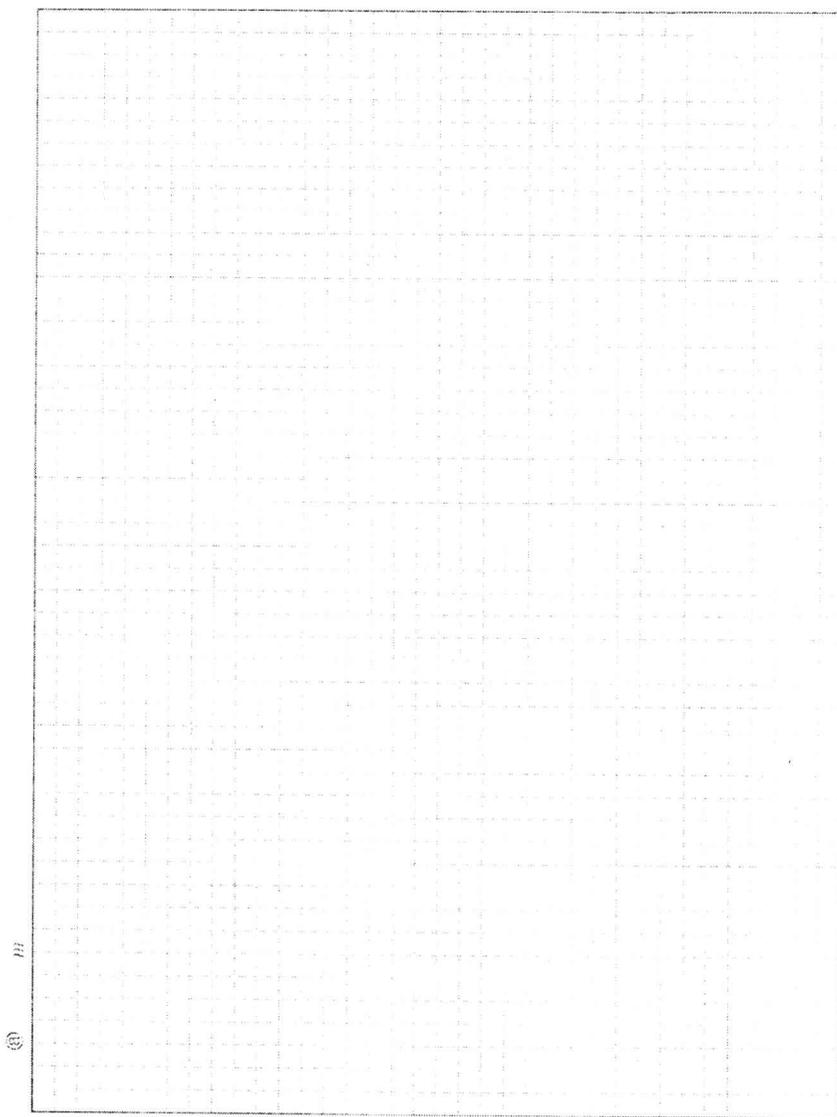
還受 付さ る税 金の 所	銀行 口座 振込 郵便 振込	本店・支店 本所・支所
郵便番号	〒	

区分	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
異動											
管理											
欄											

資料5 某市役所が使用している固定資産税評価の際の調書(裏)

- ◎ ここに、建築確認申請担当から提供された家屋の平面図を貼りつけて使用している。

平面図



資料6 平成18年10月18日から20日の韓国視察報告

1. 韓国政府行政自治部から「韓国電子政府のビジョンと戦略」を聞く

19日の朝は、まず韓国政府行政自治部の訪問である。



行政自治部の公務員IT研修室に入った一行

韓国政府の電子政府化の実行部隊を指揮していた行政自治部の金 課長補佐からお話を伺った。以下は、金氏のお話の要約である。

.....

電子政府の発展段階は以下のような五段階がある。

第一段階：着手

制限的な情報提供が行われている。タイやセネガルなど。

第二段階：発展

コンテンツ及び情報の周期的なアップグレードが行われている。中国やインドなど。

第三段階：相互作用

メールを通じ意見交換が行われ、申請様式の電子的な提供もなされている。マレーシアやペルーなど。

第四段階：電子取引

ビザ、パスポート、出生及び死亡記録などのオンライン発給や、税及び手数料などの電子納付が実現されている。アメリカ、シンガポール、イギリス、韓国など。

第五段階：統合処理

部署間・機関間の境界がなくオンラインサービスが提供されている。該当国

はない。

韓国政府は“G2C”ではなく、“G4C”を目指している。この違いは大きい。「2」は”TO“であるが「4」は”FOR“である。すなわち、IT化は政府内部の業務の効率化が目的ではなく、あくまで国民が便利になるためのものであるということだ。

韓国の電子政府化の現状は、“G4C”はよくなったが、“G4B”はまだまだだと思っている。

韓国の政府としては、現在は再跳躍をするための期間と捉えており、本格的に業務のBPRを行って、全て終了した。これからは、いよいよ再跳躍を始めるときであり、政府サービスの付加価値を創出していきたいと考えている。

これまで、いままであった手続きを電子化するのが精一杯であったが、現段階では、証明書類も手続きも出来るだけ減らして、業務も簡略化している。

2004年の段階では、申請業務オンライン化は15%であるが、2009年には85%まで持っていくことを目標としている。また、政府機関の人事、財政、監査などの共通業務の処理は、2004年段階ではバラバラで部分的電子化にとどまっており、相互に連携していないが、2009年には、全面的に電子化し、一元化する予定である。また、紙の台帳と電子台帳が共存しているが、これも2009年には電子台帳で一元化する。各省が所管しているデータベース（住基、土地台帳、税金関係、建築関係など）も、2009年には各省間で全面的に共有する予定である。

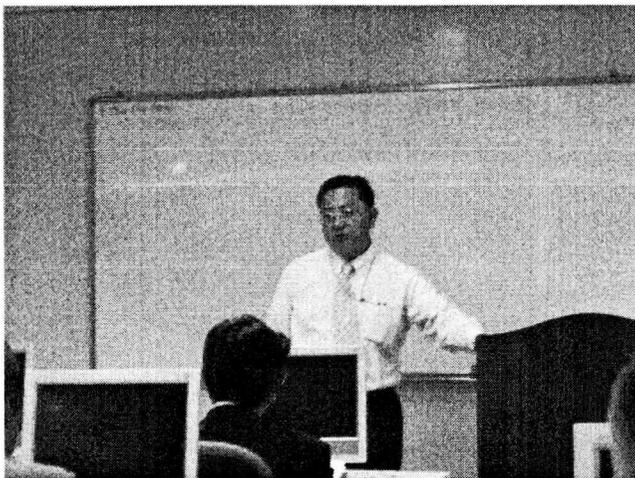
このため、各省庁が導入するシステムは、政府（行政自治省）の標準化チームが定めた標準（Java, Oracle等）に従うことになっている。行政自治省が了解したものでないと各省のIT予算はつかない仕組みとなっている。技術標準の作成などの技術的なことは韓国電算院が行っており、ここには民間から中途採用した技術者などが80名ていどいて、そのうち90%は博士号をもっている。

韓国の電子政府化が進んだ大きな要因は大統領のトップダウンにあり、閣議の席でも直接、各大臣に対して「○○省の電子決裁率は、何パーセントか？」と度々質問するほど関心を持っていただいた。

また、電子決裁の効率を上げるため、決裁の流れを大幅に簡略化している。担当者が起案をし、チーム長（年齢ではなく能力で決まる）と長官の三人しかかわらない。また、電算院の長官は、オフィスの環境も民間企業の事務所の

ように変えてしまった。

なお、今後、どのような方向に特に力を入れるかについては、次期大統領の方針を聞いてからになる。



韓国の電子政府の現状と方向について語る金 課長補佐

.....

私が驚いたのは、すでにITという技術を前提として、法律と各省庁の仕事のやり方を全面的に見直していたことだ。今の日本の法律はあくまでオフラインを前提として法律を組み立てているが、韓国ではオンラインを前提として各種の法律を見直したという。

それだけでなく、データベースを、各省をまたがって利用できるようにしたことだ。これが出来れば、企業登記の申請の際に納税証明や住民票や印鑑証明を添付する必要もなくなる。

○ 日韓公務員のITに関する力量の違い

私が驚いたのは、このようなBPRを韓国政府の公務員が自らやっていることだ。技術的にJavaもXMLも使いこなせる職員がたくさんいるという。そもそも、金氏が言うには、ベンダーに任せていては、本当に便利な業務改善は出来ないで、公務員自らがBPRをしなければだめだとのことである。

この点は、日本の公務員（政府、地方自治体問わず）と大きく違う。日本の公務員はJavaを使いこなせる者はほとんどいない。それだけでなく、業務を効率化する手法を身につけていない。研修を受けることすらない。

間接業務を効率化する手法はいくつもあるが、効率化するためには今の仕事

がどのように行われていて、どのくらいの時間がかかっているかということが把握されていなければならない。しかし、きちんとした業務マニュアルを持つ市役所はまれであり、また、ABC分析を行って業務量を把握しているところもほとんどない。というより「ABC分析」という言葉自体を知らない。そんなレベルである。佐賀市役所も業務マニュアルを作ろうとする段階で終わっている。

だから、韓国政府では公務員自らがBPRを行っているとき聞いたときは驚きであった。しかし、それが本当である。一番仕事の内容を知っているものが改善に取り組むのが、一番効果が上がるはずだから。

このように韓国の公務員が力をつけているのには、理由があった。それは、昇進に際しては試験があることだけでなく、十分な自己学習をしていることが昇進や給与査定要件になっているということである。

金氏の場合には、年間100ポイント勉強しないといけないそうである。どのような勉強をすると何ポイントというのが決まっているそうで、学校に通ってもよいし、イーラーニングをしてもよいし、本を読んで論文を書き行政自治省のHPにアップして評価をしてもらうというのでもよいそうだ。

100ポイント達成しないと、人事考課でマイナスがつくそうである。忙しい課に配属されると自己学習が出来にくくなるが、そこにも配慮がある。課長は、部下がきちんと自己学習しているかどうかを管理する責任があり、部下が基準を見たしていないと課長の人事考課に影響があるそうだ。

金氏は、自分から希望してLGグループに出向している。自分が実践的な力をつけるためには企業での仕事のやり方を学ぶ必要があると判断して、上司に出向を願い出たそうだ。それまでは韓国政府には企業に出向するという制度はなかったそうで、金氏の件が前例となって、その後、企業に出向するという制度が出来たそうである。

金氏は、オーストラリアの大学で政治経済を学び、大学院で外交の修士号を取得している。その後の自己学習で、IT技術も身につけ、自分のほうがその辺のSEよりは優秀であると断言していた。実際に、カナダ政府など40の国の電子政府開発計画のアドバイスをしているそうであり、次の週はカナダに出張だといっていた。

年収は600万円程度で、韓国の公務員の給料は民間に比べると相当に安いそうである。しかし、社会的な名誉がある。国の為に、そして自分の誇りの為に仕事をしている。

私にとっては、韓国政府がすでにBPRを終えて、データベースの共同利用を始めているという話よりも、この金氏のお話が印象的だった。

韓国政府の公務員がITだけでなく自ら省の壁を越えてBPRを成し遂げたことと、自己学習をしてITの技術を身につけていることである。日本の公務員はITの能力は低い給料は高い。韓国政府の公務員はITの能力は高いが給料は低い。全く対照的である。日本の公務員も、人事制度に能力主義を出来るだけ取り入れるとともに、自己学習に対する支援を制度化し、人事考課上の評価に取り入れる必要があることを痛感した。

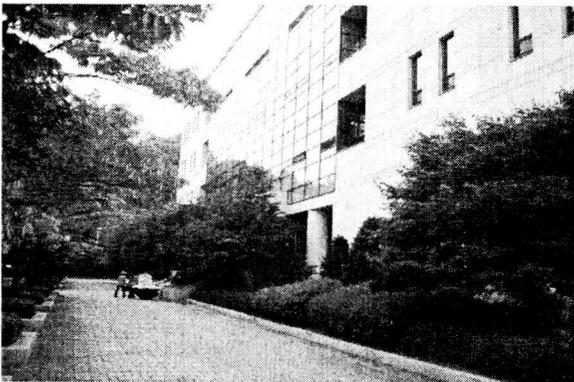
2. ソウル市役所データベースセンターを訪問

その後、ソウル市役所のデータセンターを訪問した。内部は、写真撮影を禁止されていたので外側の写真しかないが、ソウル市の様々なデータを管理しているところである。参加していた大手のIT企業の社員の方に聞くと、設備としては日本と変わらないということだったが、大きく違う点の一つあった。それは、運営管理をソウル市の公務員が行っているということであった。日本の市役所と違って情報関係の専門の職種がある。サーバのちょっとした故障なら自分たちで修理してしまうそうだ。

参加者もこれには驚いて、「民間委託しないのですか。」と質問したところ、答えは意外なことに、「民間のほうが、給料が高いので、高くつく。」ということであった。なにより、データセンターの管理を公務員自ら行うことなど、現状ではほとんど不可能であるからだ。

「民間の半分の給料で、どうして優秀な人が雇えるのか？」という質問があったが、どうも役人になるということが社会的に名誉なことであるからだという返事であった。また、リストラもないということもあるそうだ。

考えてみれば当たり前のことで、解雇されるリスクがない公務員のほうが同じ能力なら給料が安いというのが当たり前である。しかし、日本ではこうはいかない。



ソウル市データセンターの概観。静かな山の中にあった。

3. 10月19日15時30分から韓国国税庁を訪問

韓国のe-TAXシステムである”Home Tax System“がなぜ成功したのか、その理由を探るためである。

日本の電子申告の利用は非常に低い。私も今年の3月に電子申告を利用して納税しようと思ったが、結局、領収書などを郵便で送付しなければならず手間がかかるので、郵便での申告で済ませた。

ところが、韓国では電子申告率が90%を上回っている。なぜそのような違いが生じたのか、是非、聞いてみたいと思っていた。

1. 韓国国税庁担当者の概要説明

まず、以下のような概要説明があった。((注：・・・)は、私のコメントである)
.....

(1) ”Home Tax System “の概要

- 2002年4月から電子申告（付加価値税等）、電子告知及び納付を始めた。
2004年1月からは納税者が納税関連の証明書を、インターネットを通じて個人のPCでプリントして、公文書として使えるようになった。
- 2004年3月には、法人税と所得税まで電子申告の範囲を拡大した。
- 2005年5月には、小規模事業者を対象に「簡便申告方式」を導入した。
- 2006年2月からは、過去の申告内容と納付内容を、インターネットを通じて確認できるサービスを開始した。

その結果、2006年7月の段階では、税理士の97.1%がこのホームタックスシステムを利用している。

事業者の56%、453万人もこのシステムで直接申請してくることから、税理士に任せている人を加えるとほとんどの人がこのシステムを利用して電子申告している。

このシステムを利用しようとしている人は、電子認証が必要であり、それを取っていない人は、管轄の税務署に申請して認証を取得しなくてはならない。

税理士の利用が増えた理由の一つであるが、会社が使っている会計ソフトのデータを使って、電子申請に必要なデータに変換することも可能である。韓国国内で発売されている商業用会計プログラムは、国税庁が提供したフォーマットにしたがっている。

納税証明書の発行についても、自分の会社のPCから国税庁のシステムに接続して、納税証明書の発行を申請すると、自宅のパソコンで印刷が可能である。

(2) 普及の戦略

以下のようなことを行った。

1. ともかく使いやすくすることに心がけた。

- ① システムにアクセスして、最初に納税者番号を入力したら、住民は住所、氏名などのものは入力する必要がないようにした。
- ② コールセンターを設置するとともに、納付の時期には職員を増やした。
- ③ 納税者はインターネットで、過去の納付記録及び明細を確認できるようになった。

2. 電子申告を利用した方が得だと住民が思えるようにした。

- ① これまでは税理士に相談していたような予想納税額を計算してくれるサービスを提供した。
- ② 国税庁は売り上げをすでに把握しているので（注：納税者番号制度を導入しているため、金融機関の口座に計上されるものはほとんど把握しているらしい。）、住民がアクセスすると、画面に売り上げなどを自動表示し、住民はそれを確認すればよいだけにした。
- ③ 電子申告を利用した人には、千円から二千円を割り戻すようにした。

3. PRを徹底した。

- ① メールや新聞などを通じて、電子申告サービスの便利さをPRした。
- ② 利用した人の意見を聞いて、システムを改造して、使いやすくした。
- ③ 電子申告の利用者が多い税務署を表彰するようにして、それぞれの税務署がPRに努力するように仕向けた。

4. 税理士と協力して進めることが出来た。

- ① 韓国には 8,500 人余の税理士がいるが、電子申告を定着させるために大きな役割を果たした。
- ② このシステム導入の初期段階では、税務署の担当者が会計士と個人相談をしながら対応した。そして、そのときに税理士から出た意見をシステムの改造にうまく反映させて、とても使い勝手のよいものにした。

(3) 質疑応答

この後、質疑応答の時間となった。

○ まず、質問が出たのは、個人のPCで税務証明を発行するシステムについてであった。どのようにコピーの防止をしているのかということだった。

回答は以下のとおり。

まず、国税庁の印が、コピーすると赤から青になるようにしてある。これは、手数料収入を防止するためコピーガードをかけている。

個人が発行した税証明等をもらった人が、それが本物かどうかを確認する手段だが、証明書に確認番号がついているので、その番号を国税庁のホームページのインターネット証明書確認コーナーを開いて、その番号を入力すると証明書の内容が表示される。他にもホームページで画像を肉眼で確認する方法やなど五つの確認方法を提供している。

使用するプリンターであるが、メモリーを残さない方式のプリンターでないと利用できないようになってきている。対応可能なプリンターは国税庁のホームページに表示してある。

○ そこまでして確認するのなら、公用に使う証明書はそもそも要らないのではないかと質問があった（注：日本では、税証明や住民票の写しなどの相当部分は他の行政機関に提出する必要があるので発行されています。無駄ですね。）。

これに対しては、当たり前ではないかという顔をされながら、こう答えられた。

もちろん、行政機関同士であれば、情報交換を行うので、税証明は不要です。しかし、民間が税証明を必要とすることがあるので、そのために発行しているのですと。

これには、参加者のほとんどが「ほー」と声を上げた。

○ また、詳しくは書かないが、携帯電話を利用して証明書の申請も出来るサービスを2005年12月から始めているとのことであった。

○ 日本との違いが他にもある。国税庁のシステムにアクセスすると、住民のPCにウイルスやスパイソフトがないかどうかをチェックするソフトウェアをまずダウンロードする仕組みになっているようだ。

それで、イーコーポレーション社の廉社長は、時々韓国国税庁のシステムに

アクセスして自分のPCの安全性を確保している。

○ また、税理士を通じての申請の場合には、税理士個人の認証があれば電子申請できるようになっている。日本の場合には、本人の電子認証までも必要とする。

○ 医療控除証明などのための領収証をどこまで添付するのか問質問があったが、これについては、添付しないでよいようになっているとのことであった。

サンプル調査を定期的にして、不正があったら厳しく処罰する仕組みにしている。

(注：これは、そもそも医療控除証明などの額が小額であるので、不正をなくすコストと手間を比較考量している。多少の漏れはあってもよいのではないかという割り切りがある。

このような割り切りが出来るのも、基本的には、事業者の取引で金融機関を通すものは、納税者番号をつけてやり取りされており、ほとんど当局が把握しているからであろう。)

3. 説明を聞いて私が感じたこと

このお話を聞いていて思ったのは、日本が電子申告を普及するためには以下の大きな点を乗り越える必要があるということである（これは他の電子申請の普及にも共通する）。

(1) 電子認証を普及させること

まず、電子認証を増やすことである。ある地方国税局の総務部長にお話を伺ったときも、自治体がもっと電子認証を住民が取るように働きかけてくれないと電子申告は普及しないとこぼしていた。

日本では、公的個人認証発行枚数は2006年1月時点で約15万件である。韓国での公的個人認証が普及しているのには、いくつか理由があるが、それは民間の力をうまく利用したからである。

韓国では政府の電子政府化の政策が進む前に、民間の銀行が先行してインターネットバンキングを進めており、それに必要な個人認証局を立てて、電子認証を発行していた。2002年当時、銀行が発行していた認証書は約900万枚であった（韓国の人口は4700万人。2006年7月時点での公的個人認証書発行枚数は1400万枚。)

韓国政府は電子政府拡大の鍵は電子認証を普及させることであることを認識し、民間銀行の個人認証を国の公的個人認証書と交換するキャンペーンを始め

たとのことである。

もう一つ大きな違いがある。日本の電子認証はICカードに格納されており、ICカードリーダーを個人が購入しなくてはならないが、韓国の個人認証はダウンロード形式で、パソコンに格納してもUSBに格納してもよいようになっている。

(2) マーケティングの意識を国税庁及び行政側がもつこと

その次に大事なことは、マーケティングの意識を国税庁及び行政側がもつことである。

どうやったら普及するかということについて、韓国国税庁のアプローチを見ると、利用者の側と意見交換をして、とにかく使いやすくする努力をしている。そして、電子申告をすると得するようにもしている。

(3) 100%を追求しないこと

そして、(2)の課題とも関係するのだが、100%を追求しないことである。徴税コストや利便性の関係から、医療費控除の際に医療機関の領収書は添付しないでよいよということにしてある。

そもそも、日本の税務署は、本当に一枚一枚領収書を確認しているのだろうか。私には、手間から考えるととても無理で、現実には、韓国がしているように全部でなく抜き取りしたものを確認するだけではないかと思える。

以上、二時間にわたって白熱したやり取りが交わされた。

4. 区役所で即日交付されるパスポート

視察最終日の10月20日は、帰国の日であったのでソウル市の中心部に位置する「都心空港ターミナル」で出国手続きを行った。

そのビルの二階が「都心空港ターミナル」だったのだが、同じ建物一階に江南区役所の出張所が入居していた。大変に混雑していたが、廉社長の説明によると、江南区役所がパスポートの発行も行っているとのことだった。日本では、岡山県が岡山市役所に発行事務を委託しているが、多くの都道府県では県庁が発行している。発行申請に必要な書類のうち住民票は住基ネットで行政側が確認することになったが、戸籍関係の書類は必要である。現住所が本籍地の市町村である人は市役所に取りに行かなければならないので、住民にとっては、市役所でパスポートの申請ができるのが便利である。

「住民本位の良い取り組みだな。」と感心して見ていたら、「よほど混雑していなければ即日発行されますよ。」ということだった。考えてみると、なぜ日本のパスポートの発行は何日もかかるのだろうか。どうせ交付のときは本人がと

りに来るのだから、運転免許証のように即日発行してもよさそうなものだが？

トヨタなどの効率化に熱心な企業がパスポート発行業務を見直したら、相当に改善されるだろう。北朝鮮の隣の国ということもあって韓国のほうが安全保障には日本よりはるかに厳しい。その国が、即日発行しているのである。日本の行政は、スピードを上げなくてはならない。



江南区のパスポートが発行される出張所である。

5. 江南区役所は12年で職員を半分にした。

10時から、江南区役所の訪問である。この区は韓国で一番豊かで住民の所得も非常に高いところであるにもかかわらず非常に質素な建物である。

なぜ質素に見えるのか、今回、説明を受けた。もともとは政府の調達庁の倉庫兼事務所だったところを、改造して区役所にしたのだそうである。リファイン建築である。

このような節約の意識は、区の行政に色濃く流れていて、韓国で一番お金がある自治体にもかかわらず、徹底して行革が行われている。1997年のIMF危機の影響もあると思うが、クオン前区長が区長を務めていた1995年からの12年間の間に、2200人いた職員を1000人減らして1200人にまで減らしているのである。それでいて、江南区（人口54万人）は財政が良いので仕事の量は他の区よりもずっと多いそうだ。

◎電子民主主義に導入されたメリットシステム

まず、会議室に通されて映像での紹介である。もちろん日本語版である。私はその説明を聞くのがすでに三回目となるので、ここでは省略するが、興味の

ある方は、江南区役所の日本語版ホームページにアクセスしていただきたい。<http://japan.gangnam.go.kr/>である。江南区役所の詳しい取り組みは、廉宗淳 著「電子政府実現へのシナリオ」（時事通信社）か、拙著の「日本を二流 IT 国家にしないための十四か条」（日経 BP 社）に詳しく書いているので、こちらもご一読をお勧めする。

もともと韓国は役所内部だけでなく政府機関との情報交換が進んでいるので、日本と比べると住民票の写しや税証明が必要なケースがとても少ないのだが、住民票等の写しが必要な場合も、半分以上が自動交付機や家庭のプリンターからの発行に切り替わっている。ちなみに住民票の写しは、一通 350 ウォン（30 円程度か？）である。

これまでわからなかったことの中で、江南区役所が進めている電子民主主義制度がなぜうまく動いているのだろうかという点があった。江南区役所は、ホームページ上で希望者に無料でアドレスを提供しており、その人たちに対してアンケート調査をしたり、政策提言を受け付けたりしている。

54 万人の人口に対して 35 万人の会員登録がある。そして、区役所が事業を検討しているときなどにアンケート調査を求めるのだが、それに対して住民からきちんと返事が来るとのことであった。

なぜ、返事が来るのだろうか。日本であれば、アンケート調査を求めても特に若い人たちを中心として回答率が低い。なぜだろうと思っていた。日本では、回答が少ないだけでなく、自治体が開いているホームページの掲示板は匿名の少数の人間が誹謗中傷を繰り返すので、閉鎖に追い込まれてことも多い。一般の人は発言しなくなる。もちろん文化の違いもあるのだろうか。

できるだけアンケートに答えてもらうために、江南区はメリットシステムを導入していた。

まず、35 万人のうち、最初にアンケート調査などに答えてくれるかどうかを確認し、協力すると答えた人が半分くらいになる。そして、その人たちからのアンケートの回答率を高めるために、ポイント制度を導入している。

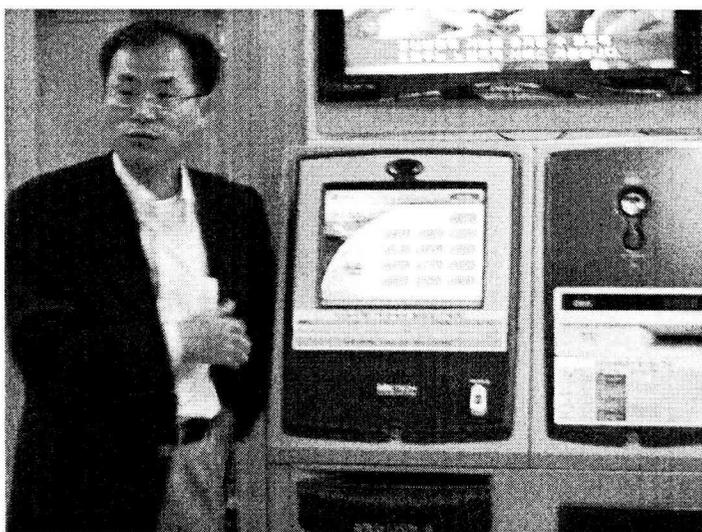
詳細を聞く時間はなかったが、回答の度にポイントが加算され、100 ポイントを超えると携帯電話の料金が割引かれる仕組みが導入されていた。日本でも企業がアンケート調査をするときに、回答してくれた人には抽選で商品があたるようにしていることがあるが、自治体のアンケートでメリットを与えるところは聞いたことがない。

それにしても、IT の時代にふさわしいメリットシステムだと思った。なお、この仕組みを考えたのは、区役所の職員である。

◎アンケート結果を政策立案に活用

また、このアンケート調査も広く政策立案とその決定に活用されていた。新しい事業の立案の際には、アンケートで市民がどう思っているのかを聞くそうである。そして、執行部が予算案を決定する際には、もちろんお金に限りがあるので、住民の評判の良いものから順番に予算化されていく仕組みになっている。まさに、ITを活用した直接民主主義である。一方、日本の自治体では、予算案の編成過程を公開し住民からの意見を聞きますよという仕組みを持っているところがあるが、住民から寄せられる意見は少ない。

その後、江南区役所一階にある自動交付機を見学した。これも日本の自動交付機よりはるかに安価である。佐賀市役所が昨年4月に導入した時点では、国産が850万円程度だったものが、韓国製は300万円程度であった。日本のものは安全性を追求したがゆえに金融機関のATMを改造していたが、韓国製のもは自動販売機を改造したものであった。



江南区役所一階の自動交付機



自動交付機の中身。

ハード面の違いだけでなく、発行できる書類の種類も大きく違う。韓国の自動交付機は、江南区役所関連のものだけでなく、他の市の住民票などの書類、政府機関が持つ土地台帳、自動車登録原簿など行政機関の枠を超えて発行できるものがたくさんある。

日本の自治体が学ぶべきことは多い。

以上

東京財団研究報告書 2007-3

IT・住基ネット(住民番号)を活用した地方行政の研究

2007年5月

著者 木下 敏之

発行者 東京財団 研究部

〒107-0052 東京都港区赤坂1-2-2 日本財団ビル3階

TEL 03-6229-5502

FAX 03-6229-5506

URL <http://www.tkfd.or.jp>

E-mail research@tkfd.or.jp

無断転載、複製および転載を禁止します。

引用の際は、本報告書が出典であることを必ず明示して下さい。

報告書の内容や意見は、すべて執筆者個人に属し、東京財団の公式見解を示すものではありません。

東京財団は日本財団等競艇の収益金から出捐を得て活動を行っている財団法人です。

目次より

- 第1章 総論
- 第2章 住基ネット(住民番号)の現状
- 第3章 各市役所での具体的な事例
- 第4章 都道府県、政府機関等の住基ネット等の有効活用の事例
- 第5章 効率を改善する具体的方法と実現のための検討課題
- 第6章 海外の住民番号制度の状況
- 第7章 終わりに

東京財団研究部

〒107-0052 東京都港区赤坂 1-2-2 日本財団ビル 3F
TEL 03-6229-5502 FAX 03-6229-5506
URL <http://www.tkfd.or.jp>