

電子申請に関するアンケート調査結果（平成24年度）

平成25年8月15日
厚生労働省大臣官房
統計情報部情報システム課

本アンケートは、平成25年3月8日（金）～平成25年5月17日（金）までを調査期間として、厚生労働省ホームページ上で回答を募集したものです。今般、調査結果について以下のとおり取りまとめました。アンケートに御協力頂き、誠にありがとうございました。

皆様からお寄せ頂いたご意見を踏まえ、利用者の負担軽減など利便性向上に取り組んでまいります。今後ともよろしくお願ひ申し上げます。

調査の概要

（1）本調査の目的

社会保険・労働保険・雇用保険関係手続の電子申請の利用について、利用者の視点から見た課題等を把握し、利便性向上等に資するための資料とすること。

（2）調査期間

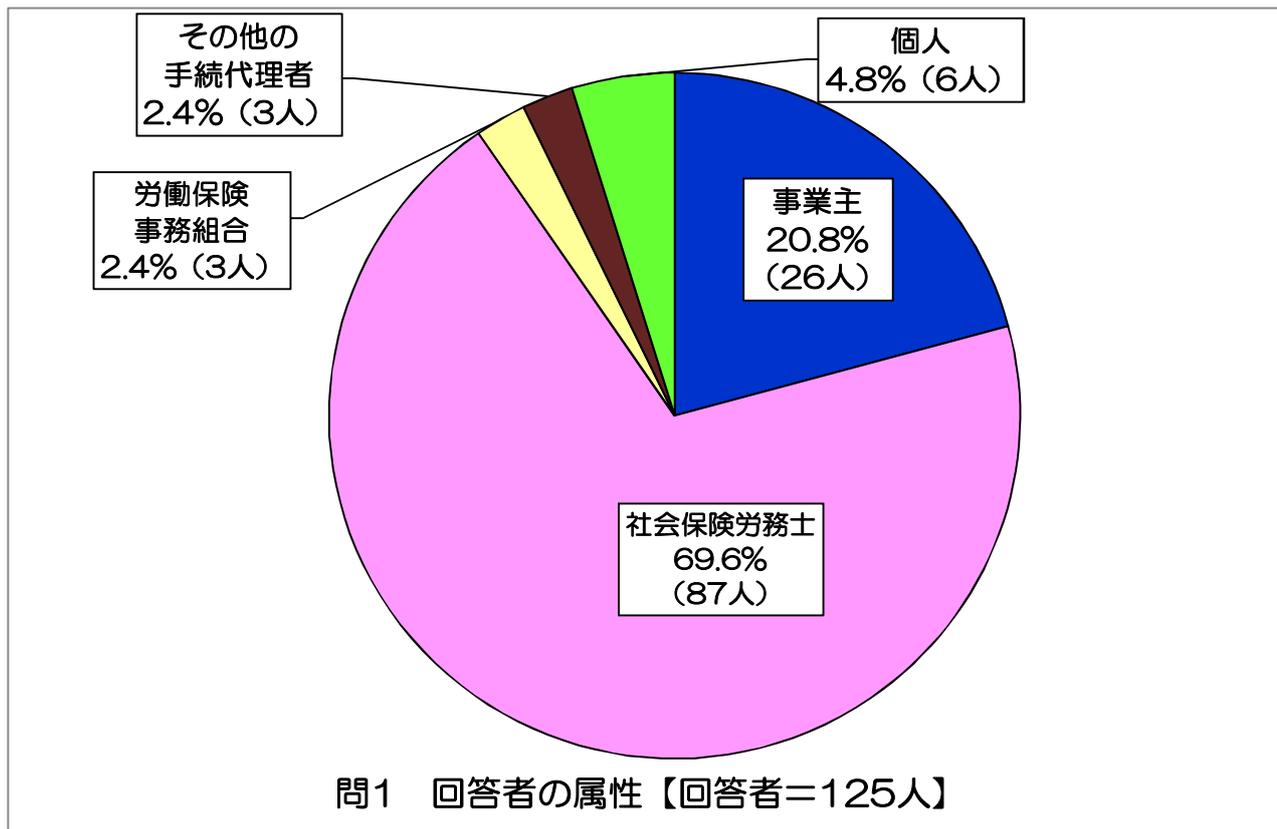
平成25年3月8日（金）から平成25年5月17日（金）まで

（3）調査方法

厚生労働省ホームページに調査票を掲載し、閲覧いただいた方を対象として、ホームページ上で回答（HTML）、メールに直接記入、郵送、FAXの方法で回答をいただいた。

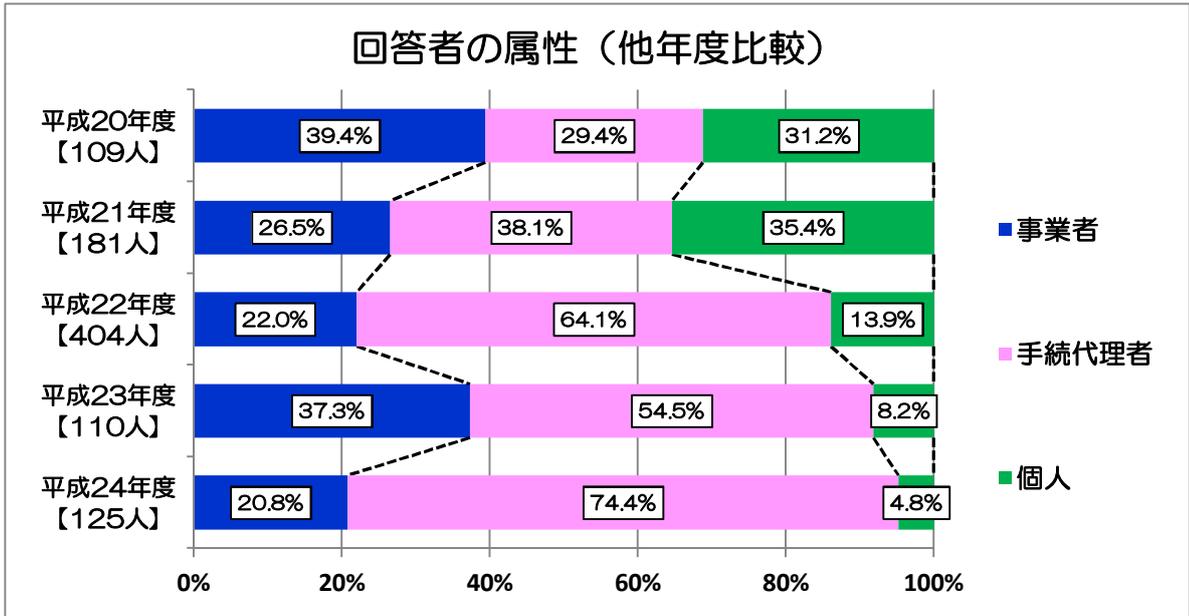
<問1 回答者の属性>

アンケートの有効回答者数は125人であった。その内訳は「事業者 20.8% (26人)」、「社会保険労務士 69.6% (87人)」、「労働保険事務組合 2.4% (3人)」、「その他の手続代理者 2.4% (3人)」、「個人 4.8% (6人)」となっており、社会保険労務士が約7割を占めている。



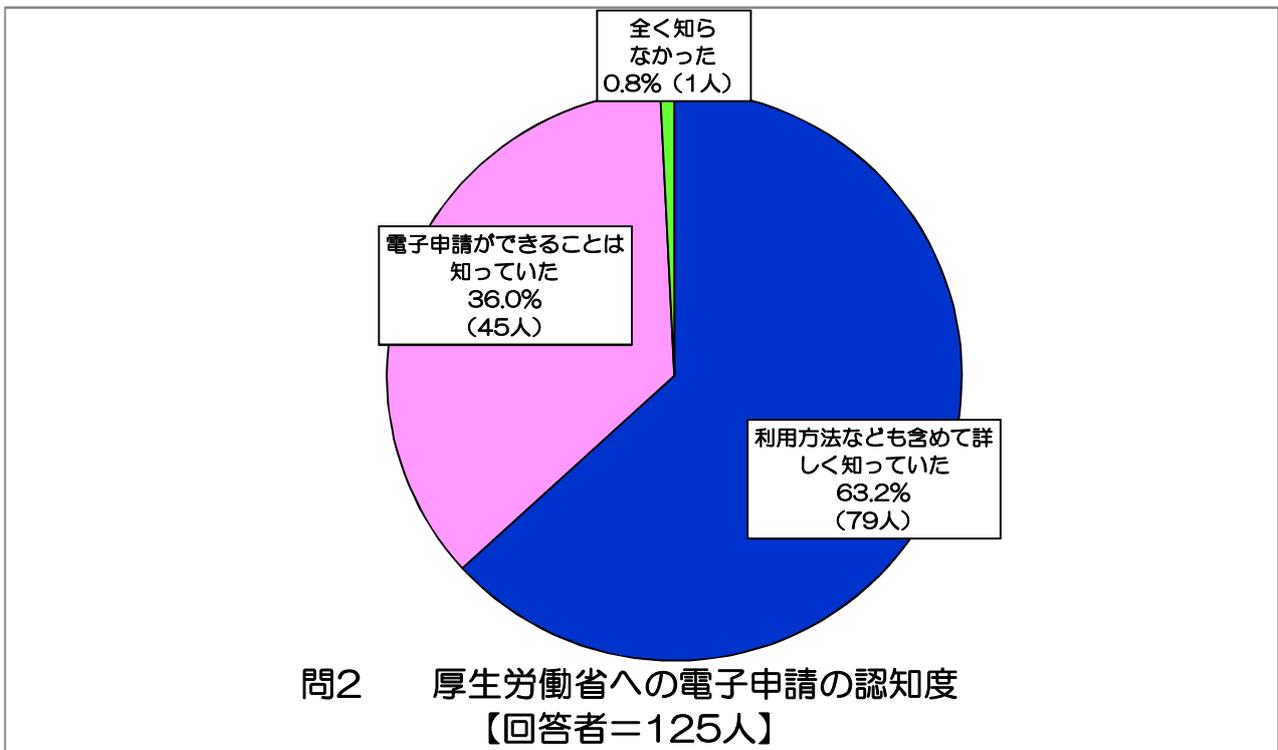
【回答者の属性（他年度との比較）】

次のグラフは、回答者の属性を他年度と比較したものである。



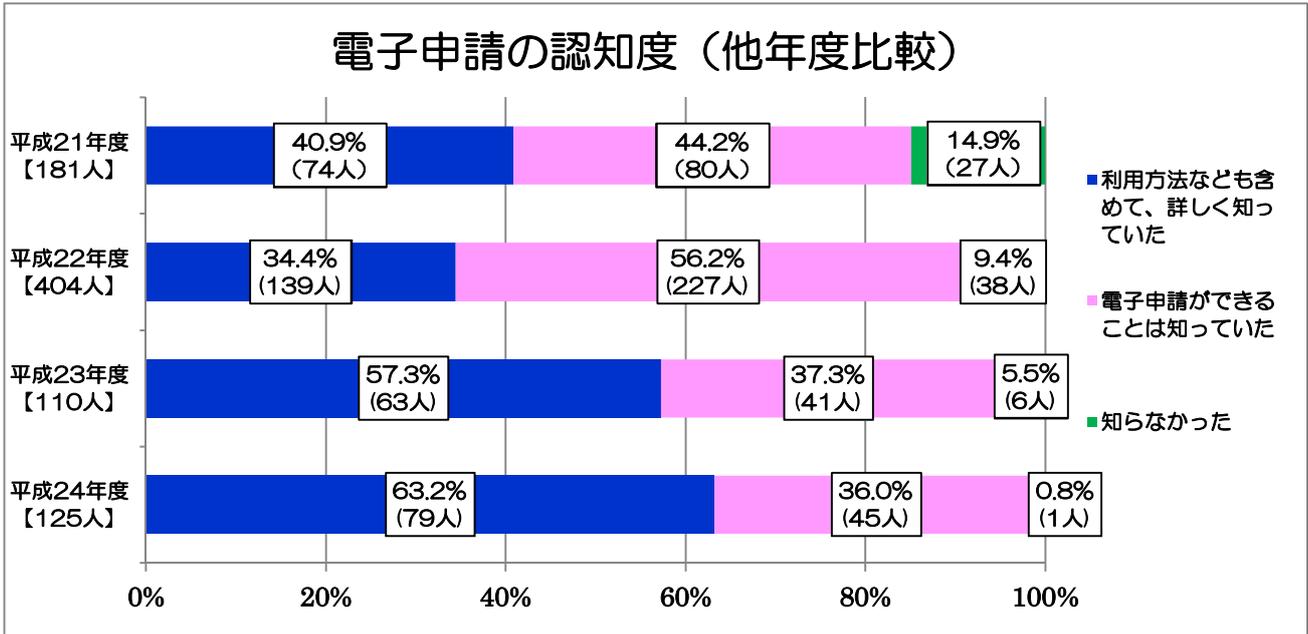
<問2 電子申請の認知度>

社会保険・労働保険・雇用保険関係手続の電子申請について、「利用方法なども含めて、詳しく知っていた」という回答が63.2%、「電子申請ができることは知っていた」という回答が36.0%、「全く知らなかった」という回答が0.8%であった。



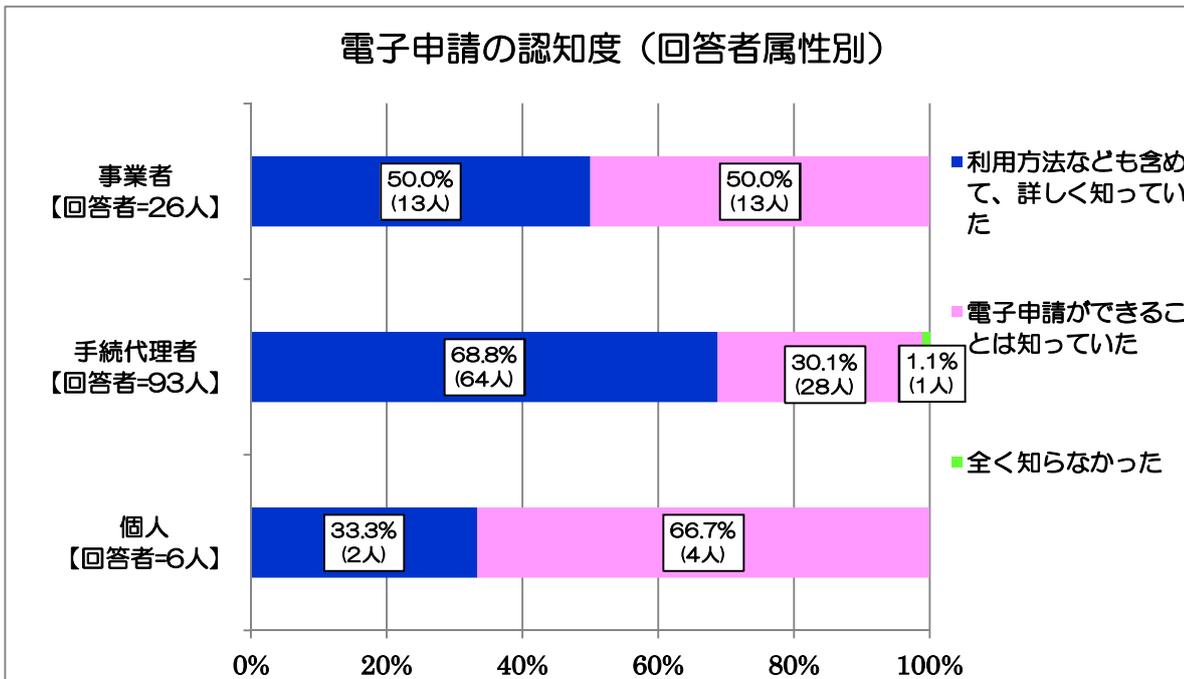
【電子申請の認知度（他年度との比較）】

次のグラフは、電子申請の認知度を他年度と比較したものである。



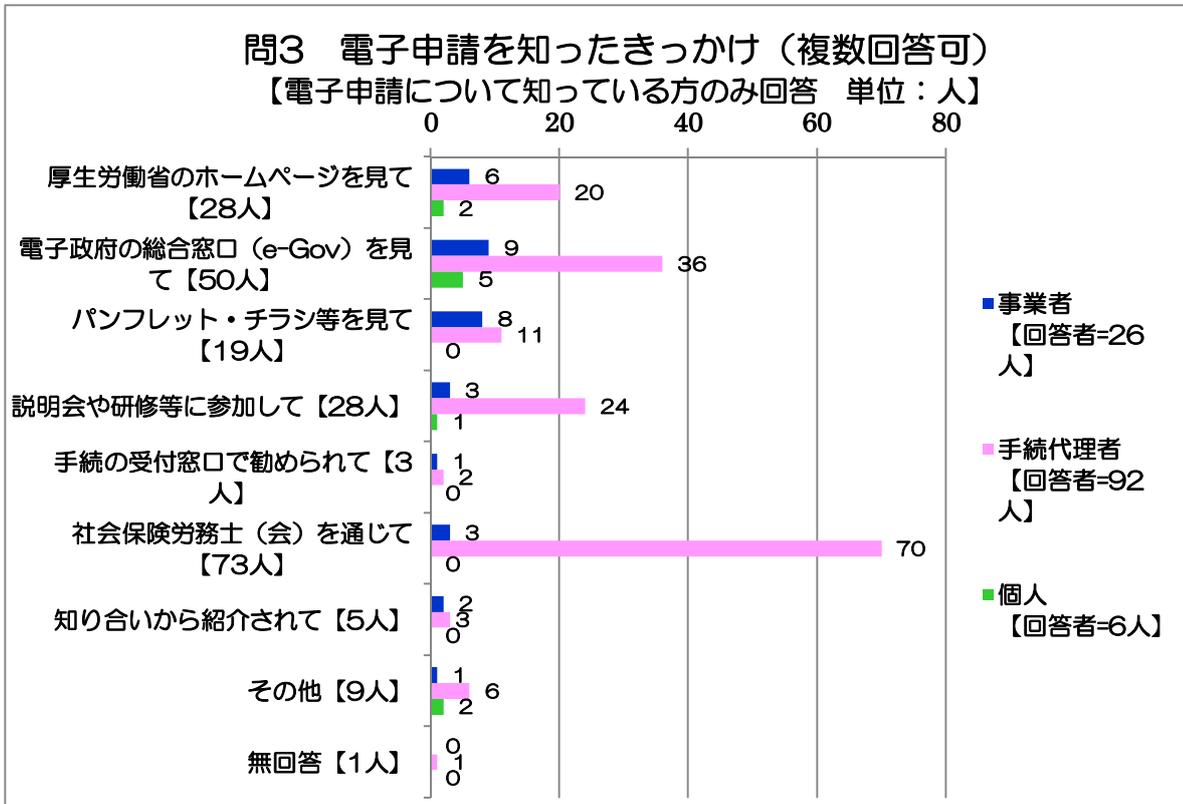
【電子申請の認知度（回答者属性別）】

次のグラフは、電子申請の認知度を回答者属性別に表したものである。



<問3 電子申請を知ったきっかけ>

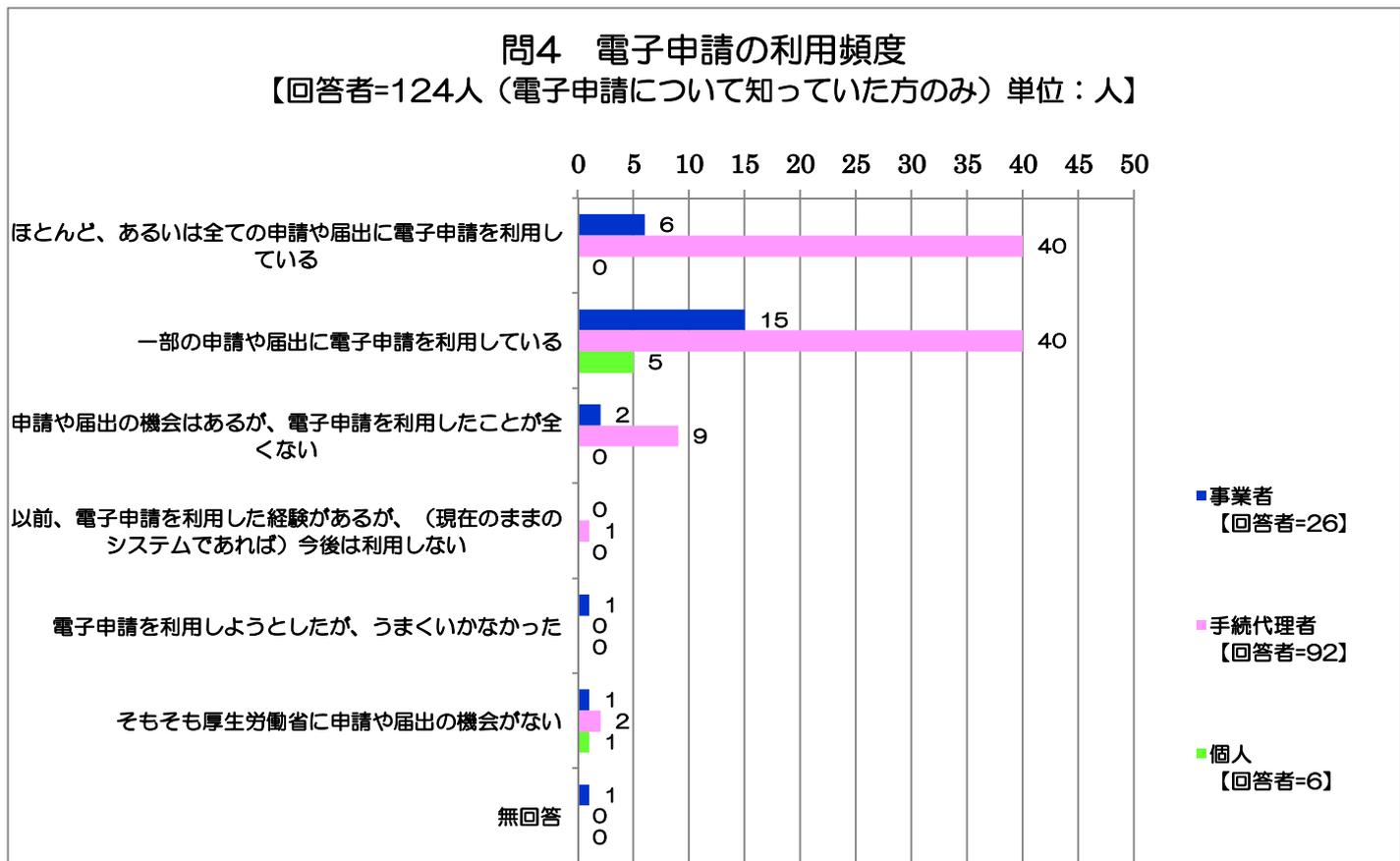
電子申請について、「知っている」と回答をした方を対象（124人）に、電子申請を知ったきっかけを尋ねたところ、手続代理者においては「社会保険労務士（会）を通じて」という回答が最も多く、事業者や個人ではe-Govやホームページ、パンフレット・チラシ等を見て知った方が多かった。



<問4 電子申請の利用頻度>

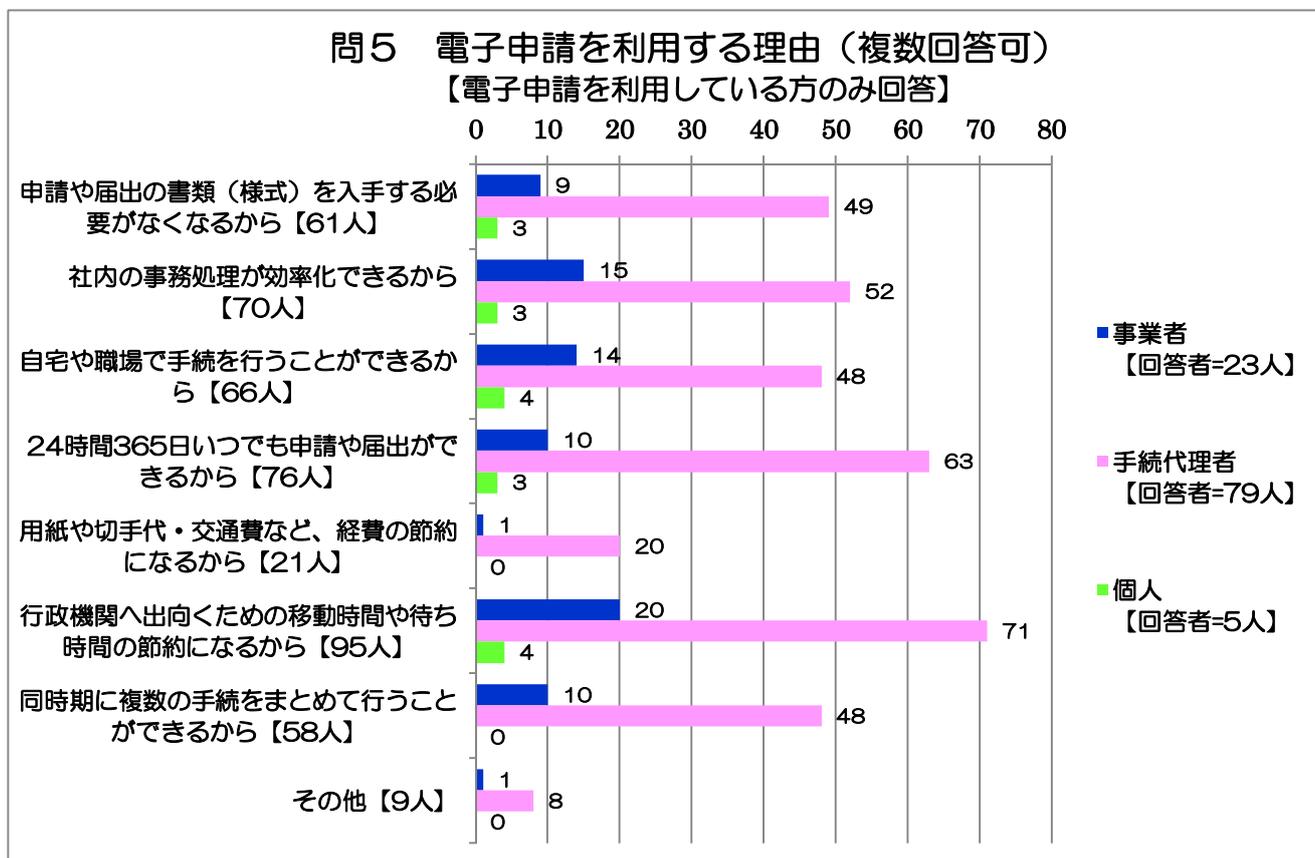
電子申請について、「知っている」と回答をした方を対象（124人）に、電子申請の利用頻度を尋ねたところ、事業者、手続代理者、個人いずれも、「一部の申請や届出に電子申請を利用している」が最も多かった。

また、電子申請を利用している方は、「ほとんど、あるいは全ての申請や届出に電子申請を利用している」と「一部の申請や届出に電子申請を利用している」と回答をした方を合わせると106人となった。



<問5 電子申請を利用している理由>

「電子申請を利用している」と回答した方を対象（107人）に、利用している理由を尋ねたところ、事業者、手続代理者共に「行政機関へ出向くための移動時間や待ち時間の節約になるから」が最も多く、それぞれ20人、71人となった。

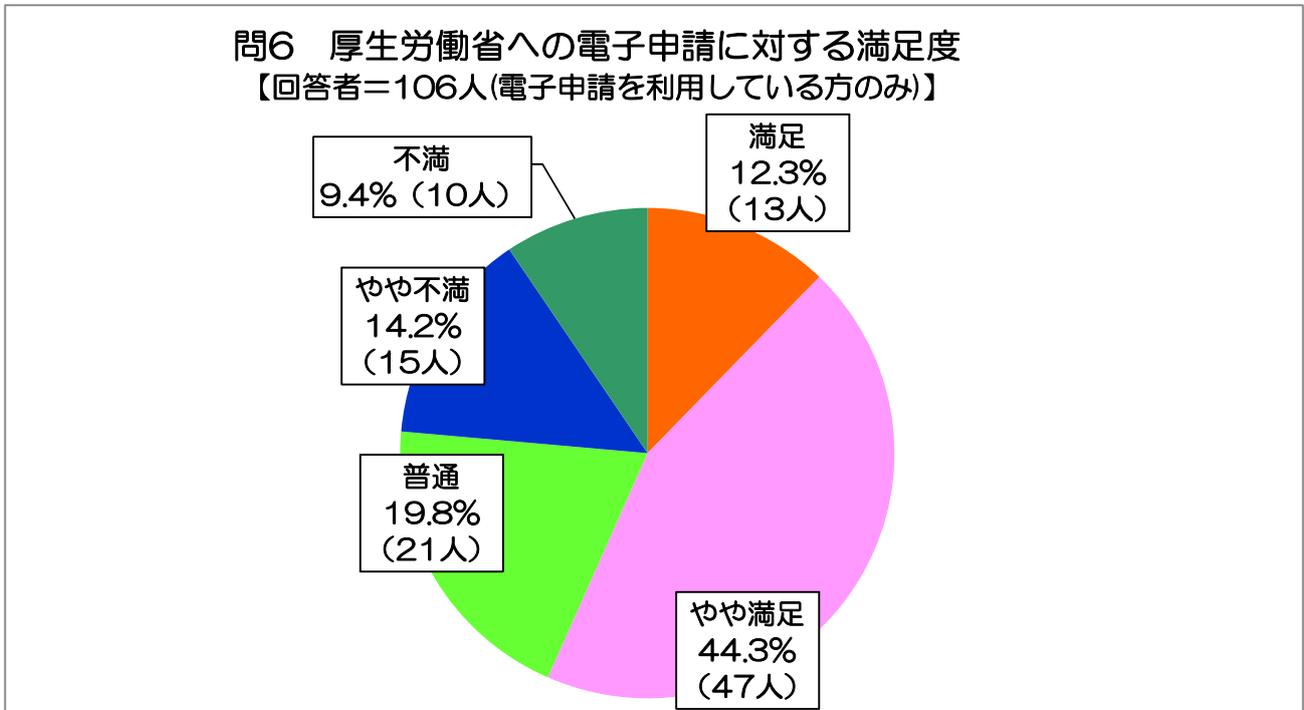


問5 その他の主な回答

- ・郵送より早く手続きが完了するため。
- ・社労士会で推進しているため。
- ・その都度事業主から押印を貰う必要がないため。

<問6 電子申請に対する満足度>

「電子申請を利用している」と回答した方を対象（107人。うち、無回答1人）に、電子申請に対する満足度について尋ねたところ、「満足」が12.3%、「やや満足」が44.3%、「普通」が19.8%、「やや不満」が14.2%、「不満」が9.4%、という結果になった。



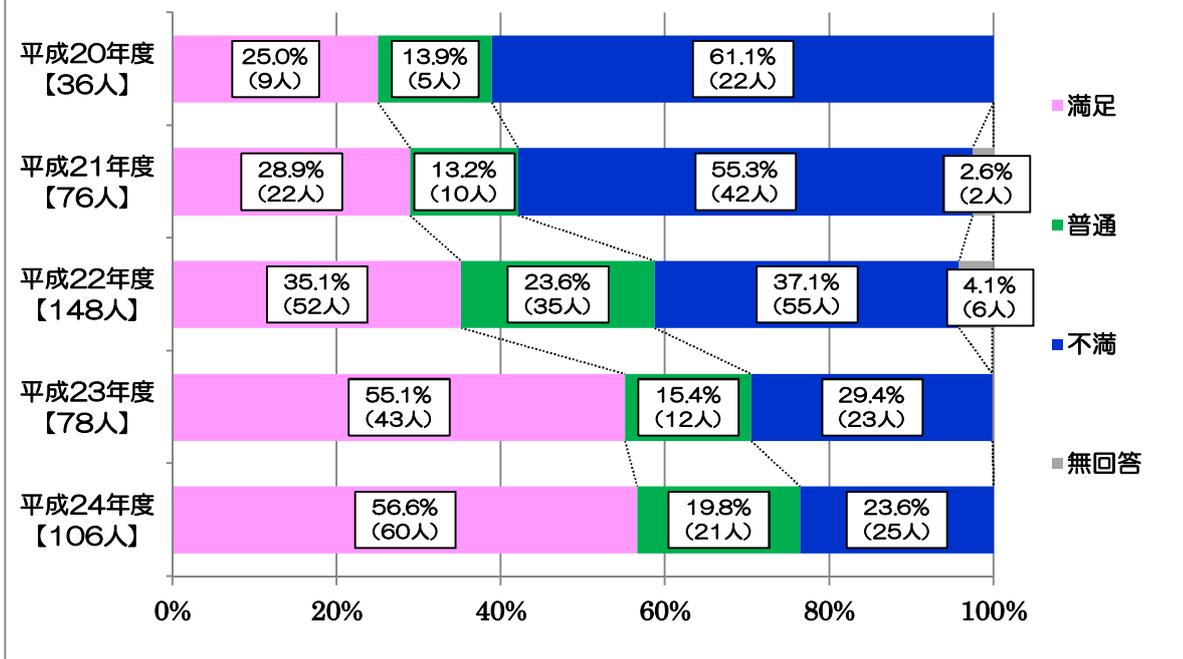
【電子申請に対する満足度（他年度との比較）】

次のグラフは、電子申請に対する満足度を「満足」（満足とやや満足の合計）、「普通」、「不満」（不満とやや不満の合計）の3つに分類し、他年度と比較をしたものである。

「満足」と回答した方の割合は年々増加し、今年度においては、56.6%に達している。一方、「不満」と回答した方の割合は、23.6%となっており、年々改善している。

電子申請に対する満足度（他年度比較）

【電子申請を利用している方のみ回答】



<問7 電子申請を利用しない理由>

問4で「機会はあるが利用したことが全くない」、「利用した経験はあるが、今後は利用しない」と回答した方を対象（12人）に、電子申請を利用しない理由を尋ねたところ、「書面での申請で、何ら不便を感じないから」、「電子証明書の取得など、準備に費用や手間がかかるから」という回答が多かった。

問7 電子申請を利用しない理由（複数回答可）

【電子申請をする機会・経験はあるが利用していない方のみ回答】

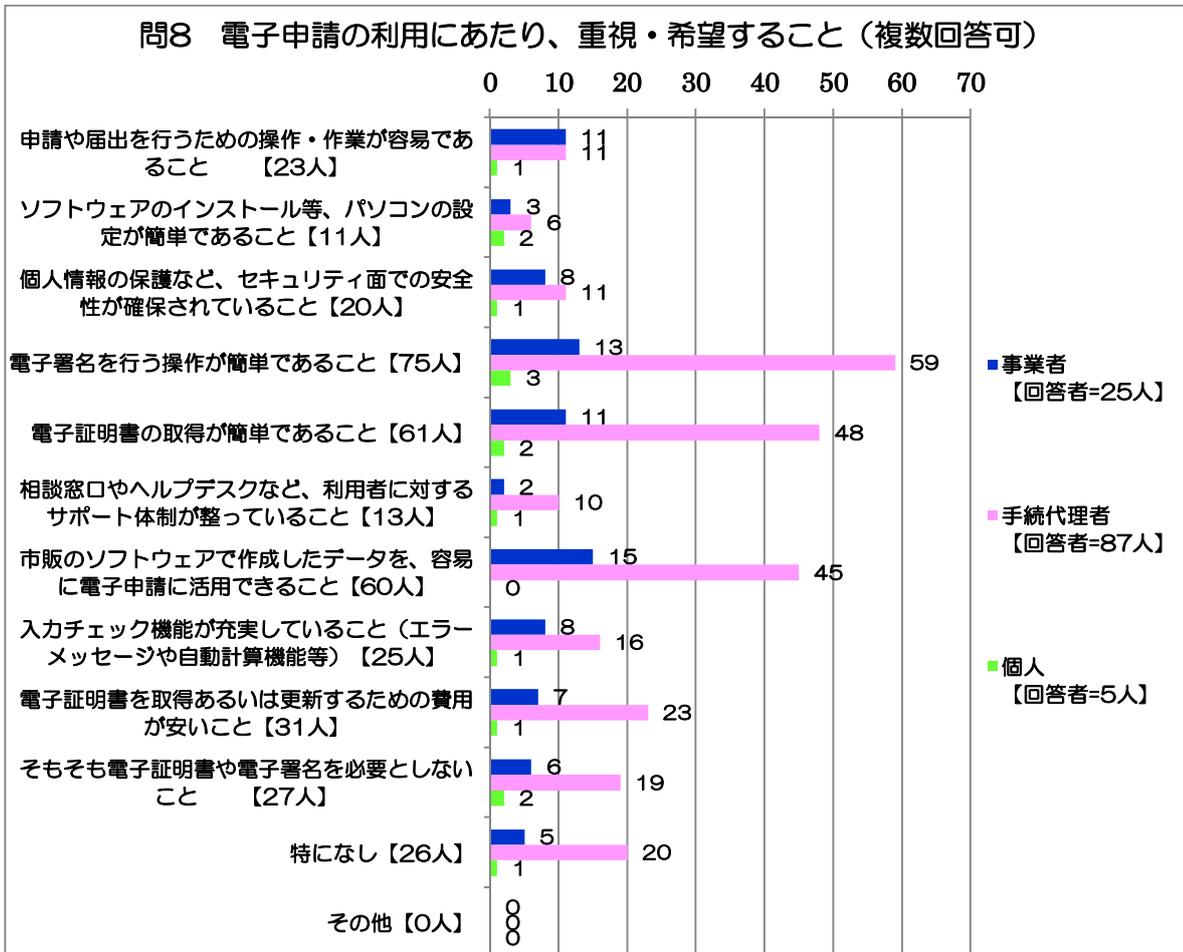


問7 その他の主な意見

- ・入力作業や検証作業に手間取ることなどのため。
- ・Java のバージョンが合わない為利用できない。
- ・使用ソフトが電子申請対応でない。

<問8 電子申請に対して重視・希望すること>

問2で「全く知らなかった」、問4で「そもそも厚生労働省に申請や届出の機会がない」と回答した方以外の回答者を対象（120人。うち、無回答3人）に、電子申請の利用にあたり、重視すること、希望することを尋ねたところ、事業者では、「市販のソフトウェアで作成したデータを容易に電子申請に活用できること」が最も多く、続いて「電子署名を行う操作が簡単であること」であった。手続代理者では、「電子署名を行う操作が簡単であること」が最も多く、続いて「電子証明書の取得が簡単であること」であった。

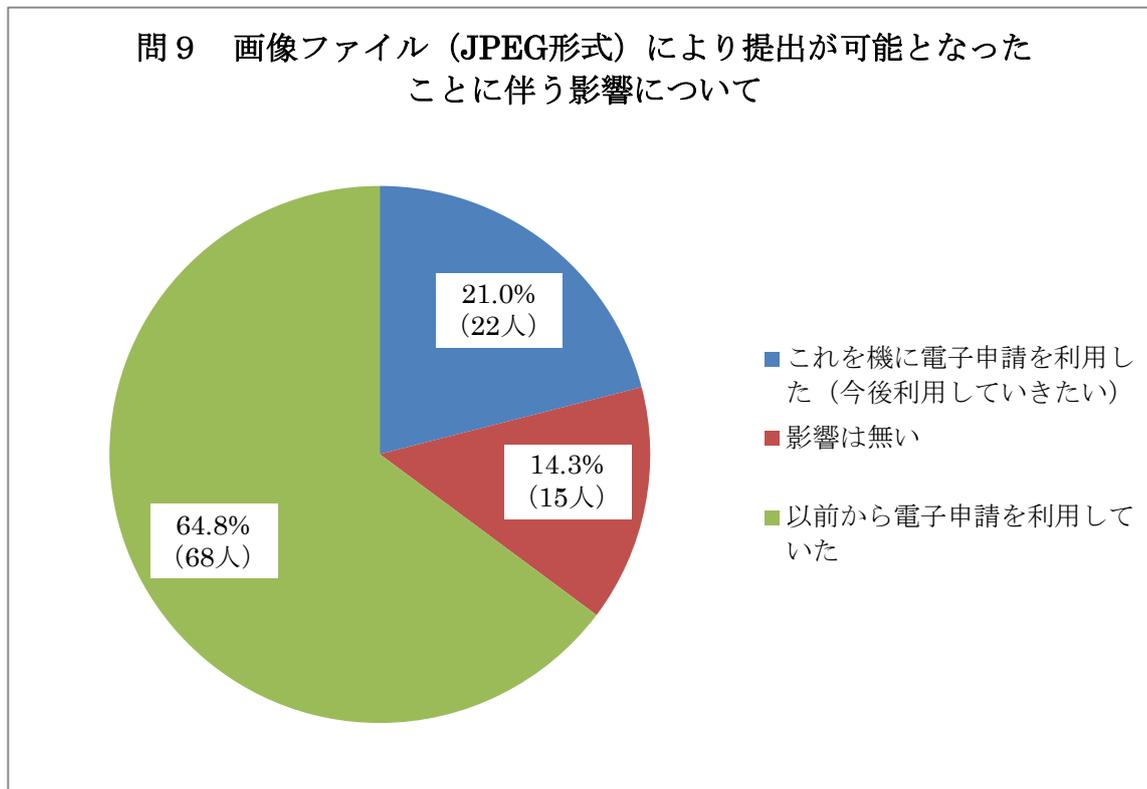


問8 その他の主な回答

- ・エラーメッセージを分かり易くして欲しい。
- ・Java のバージョンに影響されない環境になれば利用する。

<問9 添付書類の画像ファイルによる提出について>

健康保険・厚生年金保険適用関係届書を電子申請にて届出される場合、添付書類について、画像ファイル（JPEG形式）により提出が可能となったことに伴う影響について、尋ねたところ、「これを機に電子申請を利用した（今後利用していきたい）」が21.0%となった。

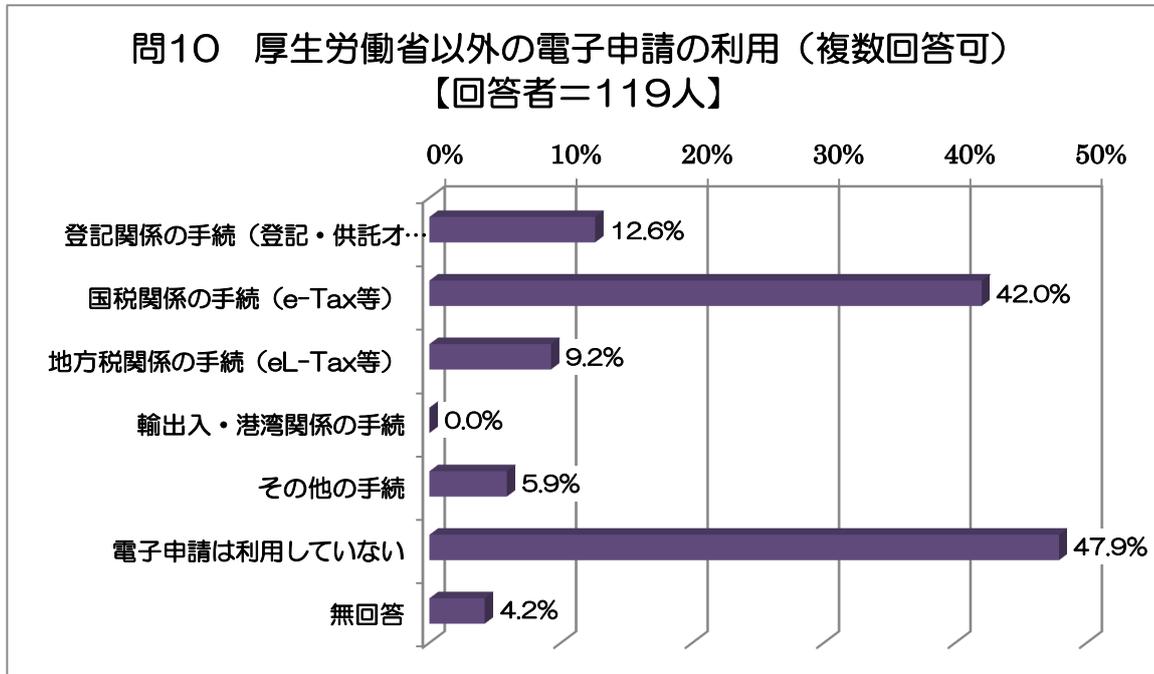


問9 添付書類の画像ファイルによる提出について

- ・ JPEG 以外（PDF 等）にも対応して欲しい。
- ・ 労働保険と社会保険でファイル形式を統一して欲しい。

問10 厚生労働省以外の電子申請の利用状況について

厚生労働省以外の電子申請の利用状況について尋ねたところ、「利用していない（47.9%）」が最も多かった。次いで、「国税関係の手続（e-Tax等）（42.0%）」であった。

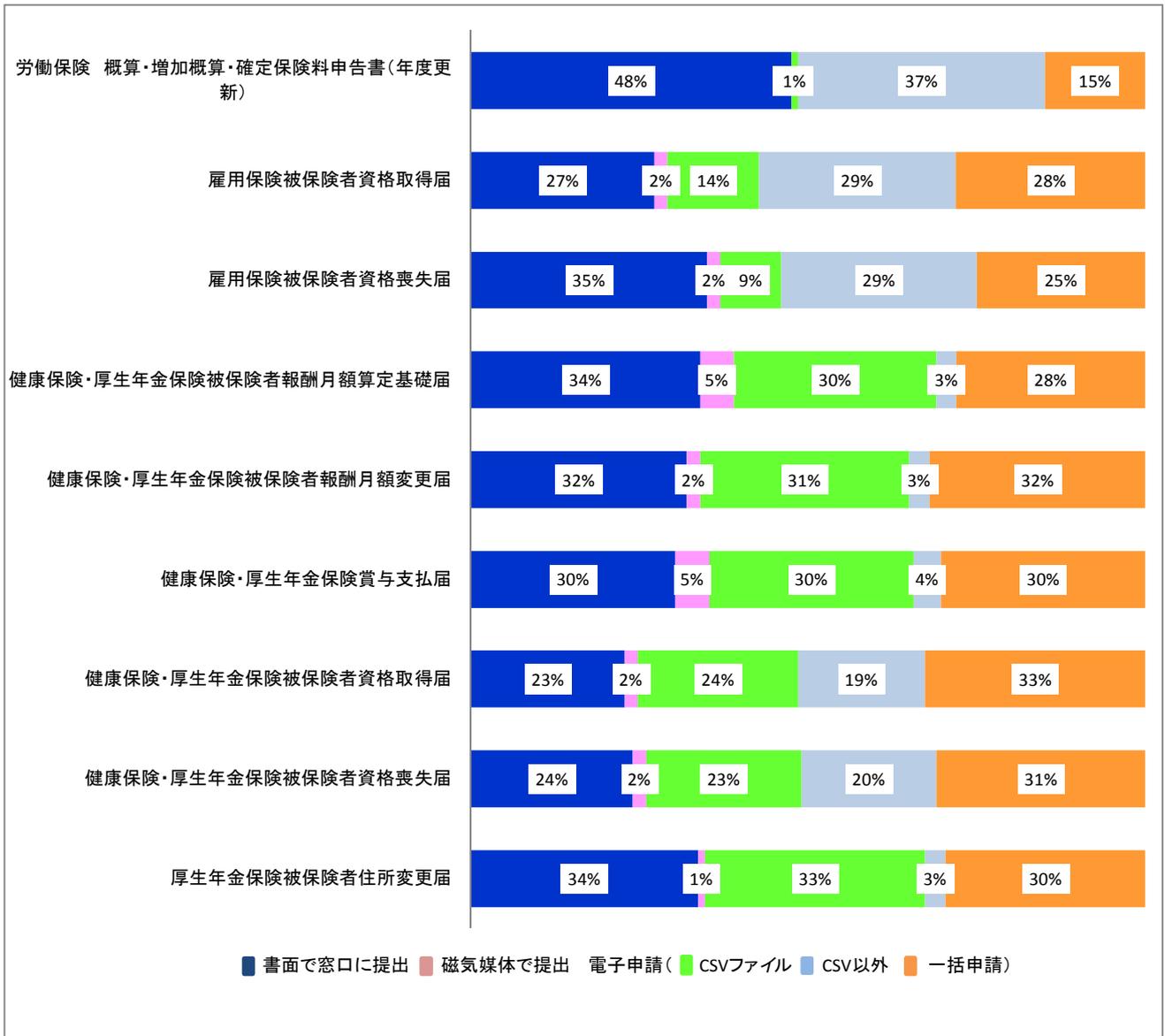


問10 厚生労働省への申請以外を頻繁に使用する理由等

- ・ 手続が容易、経済的インセンティブ（通信費、金融機関手数料等）、何より時間が節約できる。
- ・ 郵送コストの削減。
- ・ e-tax 利用に当たって、税額控除というメリットがあったのは動機として大きかったように思う。
- ・ 法人登記簿謄本の取得について、窓口よりも手数料が安い
- ・ 所得税の確定申告について、添付書類の提出が不要（保管しておけばよい）

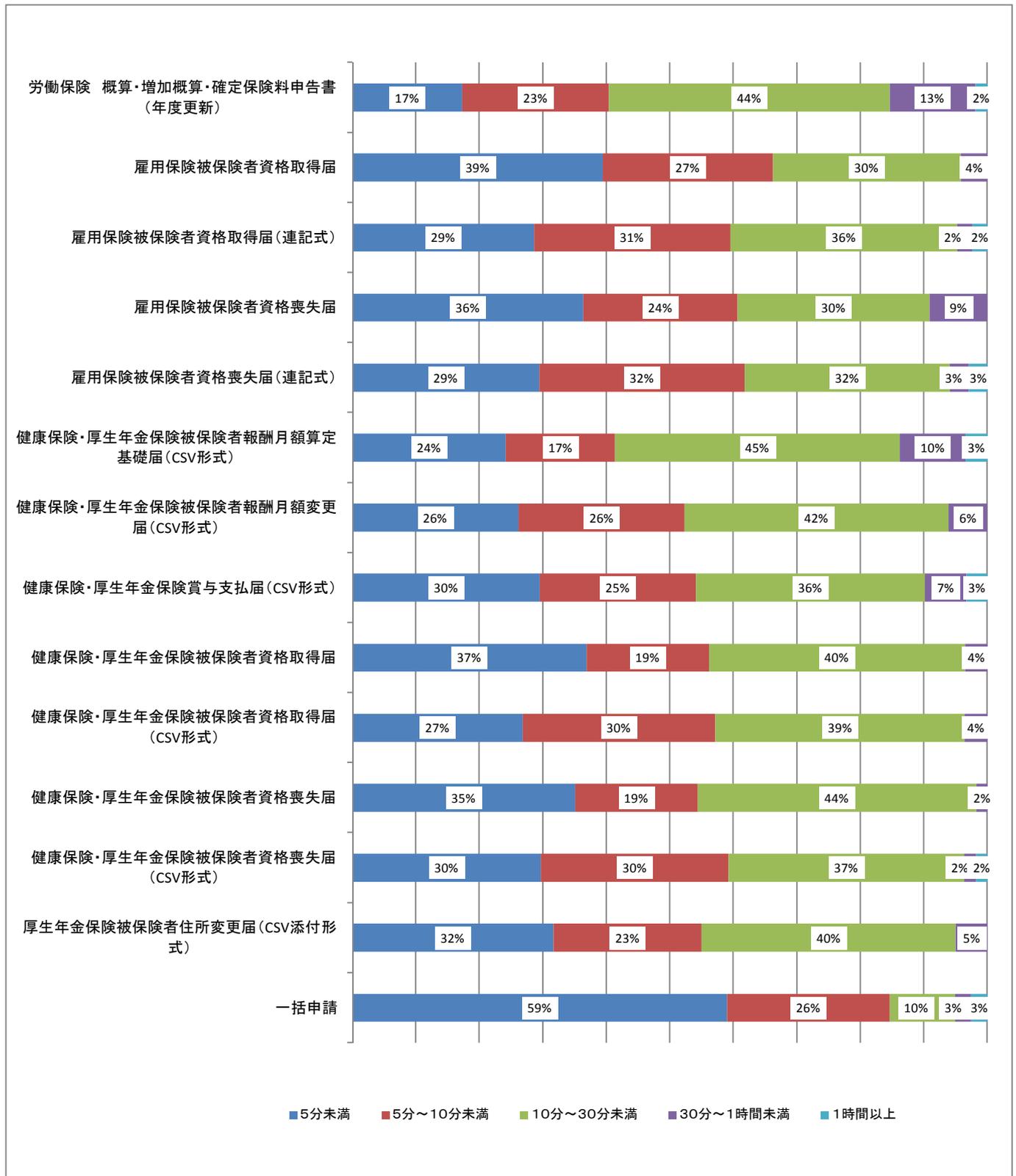
<問11-1 各手続の提出方法について>

事業者及び手続代理者の方を対象に、各手続の提出方法について尋ねたところ、回答は以下のとおりであった。



<問 1 1 - 2 e-Gov 電子申請システムの入力に要する時間について>

事業者及び手続代理者の方を対象に、各手続の入力に要する時間について尋ねたところ、手続によりばらつきはあるが、平均して93%が30分未満で手続を行っている。



<問 12 ご意見・ご要望>

設問の最後で、電子申請全般について、自由にご意見やご要望を記入いただいた。主なものは、以下のとおりである。

電子申請全般についてのご意見・ご要望

<e-Gov 関連>

- ・初めて利用する人でも容易に申請が出来るよう使い勝手を向上してほしい。
- ・完了通知メールにどこの事業所分の手続きかを記載して欲しい。
- ・エラーの原因を特定して明示して欲しい。どこがダメなのかわからないことが多々ある。
- ・メールでの手続き完了通知は到達番号では無く送信番号にして欲しい。(一括申請した分は e-Gov では送信番号をクリックしないと到達番号が分からないため)

<その他個別システム及び事務取扱関連>

- ・申請する際の添付書類を少なくしてほしい。
- ・社会保険手続の添付書類について、PDF 形式を可能としてほしい。
- ・行政側担当者が電子申請に精通してほしい。
- ・電子証明書の取得手続に手間がかかる。
- ・申請方法等について、もう少し分かりやすいマニュアルを作成してほしい。
- ・職安の手続に比して、年金事務所に係る手続が立ち後れている印象がある。例えば処理のスピードが職安に比べて非常に遅い。

皆様からお寄せ頂いたご意見を踏まえた、これまでの取組例は下記の通りです。

今後ともご協力いただきますよう何卒よろしくお願い申し上げます。

アンケート結果に基づいた、これまでの取組

- ・雇用保険資格取得届について、添付書類を原則廃止し、平成 23 年 11 月より社会保険労務士が電子申請を利用する際の確認資料の照合省略について、「過去の実績 3 年」の制限を撤廃した。
- ・雇用保険被保険者資格喪失届について、平成 23 年 11 月より、離職票交付ありの電子申請を可能とし、雇用保険被保険者資格喪失届提出後の離職票交付の申請についても、平成 25 年 3 月より、電子申請受付を開始した。
- ・社会保険関係手続について、平成 23 年 12 月より電子媒体で提出可能な媒体の拡大 (CD/DVD) を実施したところであり、電子媒体申請による効果的な届出作成についての周知及び利用勧奨を行った。
- ・健康保険・厚生年金保険適用関係届書を電子申請にて届出する場合、添付書類について、別途郵送する必要があったが、平成 24 年 10 月 1 日からほとんどの添付書類をスキャニングによる画像ファイル (JPEG 形式) で提出できることとした。併せて、添付ファイルの容量制限 (300KB) を撤廃し、申請データを含め 5 MB までの電子申請を可能とした。