

# 電子行政に関する提言

愛媛中小企業情報化推進検討会

## はじめに

情報通信技術の著しい進歩により経済社会の構造変化が急速に進む中、政府は我が国の情報化の進展を図るため「e-Japan 戦略」に続き、平成18年1月から「IT 新改革戦略」を積極的に推進しており、徹底した行政効率を図るため、各省庁に対し行政事務の情報通信技術を活用した施策を促している。

このような状況下、国や地方公共団体においても、電子行政の普及を図っており、税務関係では国税当局において「e-Tax」の普及推進を図っている。更に、愛媛県当局も平成18年1月から県税「eLTAX」を導入した。

今後、各行政機関への電子申請等が急速に進展するものと思われることから、企業にとってはこれらの情勢に対応する必要がある。特に、税関係はほとんどの事業所が対象となる。

したがって、愛媛中小企業指導センターでは、中小企業の業務効率化のための情報化支援策の一環として、電子申告等を研究し、その普及について具体的な推進策を検討すると同時にシステムを研究し、その改善点について要望することを目的として、構成団体・支援機関・専門家団体・金融機関から実務者レベルの会員で構成された「愛媛中小企業情報化推進検討会」を設置し、平成18年8月2日から毎月検討会を開催し、電子行政に関する提言を取りまとめた。なお、提言をまとめるに当たって、総論と各論に分け、総論では検討全体に及ぶ問題について、各論では電子行政・電子申告に当たって考えられる個別テーマについて、「現状と課題」「改善と推進策」という両面について取りまとめる形を取った。

平成19年2月

### \*\*\*愛媛中小企業情報化推進検討会 会員\*\*\*

～順不同・敬称略～

氏名	推薦団体（機関）
酒井 啓司（会長）	四国税理士会 愛媛県支部連合会
門田 俊輔（副会長）	中小企業基盤整備機構 四国支部
西川 昌祐	財団法人えひめ産業振興財団
上田 修	愛媛県商工会連合会
高橋 拓行	社団法人愛媛県法人会連合会
中谷 誠	愛媛県青色申告会連合会
山岡 昭子	愛媛県間税会連合会
石川 敬三	NPO 法人 ITC 愛媛
土居 貴史	株式会社 伊予銀行
田中 義人	株式会社 愛媛銀行
梅原 貞雄	愛媛信用金庫

### \*\*\*事務局\*\*\*

愛媛中小企業指導センター 業務部長 岩丸 裕建

# 電子行政に関する提言

## \*\*\* 目 次 \*\*\*

■ 総 論 .....	3～4P
■ 各 論 .....	5～15P
1. 電子行政について .....	5～6P
2. e-Tax（国税電子申告・納税システム）について .....	6～8P
3. eLTAx（地方税電子申告システム）について .....	9～10P
4. 電子証明書（電子認証）について .....	11P
5. インターネットバンキングについて .....	12P
6. 支援策について .....	13P
7. 共通事項について .....	14～15P

# 総 論

## ■愛媛中小企業情報化推進検討会からの提言

愛媛中小企業情報化推進検討会(以下「検討会」という)は、中小企業の業務効率化に資するため、電子行政、特に、国税・地方税の電子申告制度について調査研究するとともに、その普及方策及び制度改善に関する意見集約を行うことを目的として、平成18年8月から毎月検討会を開催してきた。

この度は、この検討会の中で、各行政機関等からの発表に対する検討をもとに、利用者の立場から、参加会員の意見を集約し、提言をまとめることとした。

電子行政が国民の間に普及するに当たっては、何よりも利用者であり納税者である国民(事業者)が、自ら電子行政を利用しようと思う価値や利便性を見いだすことができるシステムであることが必要である。そのためにも、可能な限り、利用者が負担を感じないシステムが構築されることが望まれる。さらには、現状のシステムに固定されず、継続的な開発・検討が行われることを希望する。以下、各提言の中で共通する事項を取り上げる。

まず基本的な問題として、単に電子化が業務改善・効率化につながるという抽象的なコピーではなく、電子化の結果得られる改善・効率性の内容が具体的にになっていることが必要である。現状の紙ベースの業務で何ら問題がなく、改善にコストその他の負担ばかりがかさんでしまうのであれば、電子政府の推進は困難と言わざるを得ない。また、行政側からの押しつけではなく、利用者から意義を見いだせる具体的な施策も必要と思われる。

次に、利用者の視点を考えれば、できる限り使いやすいシステムが望まれるところである。そのためには何よりも、各行政機関の連携が求められる。省庁間でシステムが異なることは、普及には最大の問題となりうる。基幹部分においては、各省庁間の個別性・独立性は尊重されるとしても、少なくとも利用者が電子行政に最初に関わるフロント部分のシステムは統一的なものであることが優先されるべきである。

3番目には、情報格差(デジタルデバイド)の問題がある。電子化は、ビジネスのようなより効率化を目指す分野では優先的に取り入れられ、普及してきたが、一般国民レベルでの導入はまだなお発展途上である。かつ国民の間での電子化への情報環境の格差も大きい。「インターネット白書2006(財団法人インターネット協会監修)」によれば、2006年2月末時点でのインターネット利用者は7361.9万人、世帯浸透率は85.4%とされている(ブロードバンドの普及率は41.4%)。これを85%の世帯がインターネットを利用していると見るべきか、15%がなおインターネットとは縁がない環境にあると見るべきか。最終的には政治的な判断でもあるが、その状況で電子行政システムが取り入れられようとしている現状を行政側も理解し、またそれが今後の行政に必要であること

を幅広く国民側に説明し、両者が共通認識をそれぞれが持つことが必要である。

また、事業所のインターネット利用状況（総務省情報通信政策局「平成17年 通信利用動向調査報告書事業所編」）によると、業種や従業員数により若干の差異があるが平均普及率は90.5%である。しかし、従業員数5~29人の事業所では79.7%で世帯浸透率より低く、小規模事業所の普及向上策が必要である。

さらには、継続性の問題である。手書きの帳簿からワープロ、パソコンへ、電話からFAX、パソコン通信、さらにはインターネットへと国民の間での情報化、電子化の環境はこの10年間だけをみても激しく変化、進歩してきた。

その中には、グローバル化する競争社会を生き残るために、迅速な情報入手が求められ、結果的に電子化が推進されたという側面があることも忘れてはならない。確かに、効率化という側面から言えば、そのような社会的価値観の変化の中で、電子政府を作るという流れはある意味自然であり、最終的には効率化につながるものであろう。しかし、電子化は現時点のシステムを完成させて終了するものではなく、その技術開発は今後もさらに継続し、発展していくことは必然である。

その場合、行政システムも同様に発展していかなければならない。仮に電子行政の普及が一定の達成率に及んだとしても、そこに満足するのではなく、電子化技術をフォローアップしながら、継続的に利用者が使いやすい技術環境を提供していく必要がある。

最後に、日本は、今後深刻な高齢化に直面し、人口減少まで現実のものとなりつつある。そのような時代背景の中で、この国のあるべき姿をどのように描くのか。その中で、行政システムはどうあるべきか。国民生活はどのように対応すべきなのか。国民が合意できる大きな枠組みの中で、電子申告が捉えられ、その推進策が図られるべきである。そのためにも、電子政府推進に当たって、将来のビジョンが明確に示されなければならない。

# 各 論

## 1. 電子行政について

### I 現状と課題

#### (1) 利用者側の目線に立った施策が課題

電子行政の推進は、行政のスリム化と国民各層の利便性を目的とした施策が必要である。現在、行政側の立場で開発・推進しようとしているが、そもそも、電子行政そのものは、利用者側の立場から見たあるべき姿を示す必要がある。

つまり、行政サービスは、いつでもどこでも享受できるユビキタス社会の根幹を構成するものであると同時に、利便性の高い行政サービスとその延長線上にあるスリムな行政組織により、行政当局や利用者が行政コストの軽減に繋がる認識を持つことが必要不可欠である。

#### (2) 各行政機関独自の開発が弊害

現在実施されている電子行政の推進は、各省庁がそれぞれ独自の考え方や開発システムで推進しており、政府が策定した目標値のみが一人歩きしている。

つまり、縦割り行政が最大の弊害となっており、国民（事業者）の目線に立った、利便性の向上策となっていないのが現状である。

#### (3) 行政現場の取り組みの温度差

政府は、各省庁や地方公共団体に対し、目標値と達成年度を明示しているが、クリアすべき種々の条件整備面の課題が多く、行政側の現場によって取り組みに温度差があるように思われる。

### II 改善と推進策

#### (1) 各省庁、各自治体による共同開発の必要性

行政間で互換性の無いシステム開発は、利用者にとって不便な業務を強いる可能性が高いので、国・地方とも行政相互の情報交換や、条件整備の進捗状況に応じた目標設定と統一的な開発や推進策が求められる。

#### (2) 電子化にそぐわない業務の分別が必要

電子化する業務等と現状で適正である業務とを分別し、技術的な問題を平行しての検討が求められる。

#### (3) 重要な電子行政には支援体制の構築、強化が必要

電子申告・納税や社会、労働保険事務・登記・入札等の各行政手続きは、国民（事業者）にとって汎用性のある重要な案件にもかかわらず、利用者に対しての推進体制の整備が不十分であることから、積極的に予算を投入し、広告・広報活動や階層別のきめ細かな支援

(サポート) 体制を強化することが求められる。

また、電子行政の取り組みから外れて取り残される小規模事業者等に対しても支援を行うことが求められる。

#### (4) 利用環境の整備

地域によりインターネット環境や利用者の IT 技術の格差が存在しており、それらを解消する高速ネットワーク等のインフラ整備や情報リテラシーの改善が求められ、更に、電子申告をコアに各種の公的申請、公共施設の予約や使用料、手数料の納入など住民の利便性を含めた幅広いシステムの開発が求められる。

## 2. e-Tax (国税電子申告・納税システム)について

### I 現状と課題

#### (1) 導入時のハードルの高さや手続きの煩雑さが課題

現在の国税電子申告システム(以下「e-Tax」という)の課題の一つは、導入時のハードルが高いという点である。

電子申告導入にあたり、パソコンやネット環境だけでなく、ICカードリーダーライタ等を購入し、利用開始届の提出、住基カード等の電子署名の取得が求められ、さらに運用の中で数種類のパスワードを管理しなければならない。

行政手続き上のセキュリティ面を重視しなければいけない点は理解できるが、他のネット取引の利便性などを参照しつつ、利用者側の視点に立ちながら、省略可能な部分ではできる限り省略し、行政側の情報保護との調和を図ってほしい。

なお、平成19年度税制改正で導入される予定の電子申告控除は、コスト面で導入時の負担を軽減させるものではある。また、コスト以外の側面でも、医療費控除等の領収書の提出が不要となる(保存義務はあるが)など、利便性という点にも配慮されている。これらの点は大いに評価されるものであり、今後の運用でさらに改善されることが望まれる。

(平成19年度税制改正部分は、本提言作成時点において未確定である。)

#### (2) 電子行政全般、特にeLTAXとの連携不足

コンピューター、インターネット等の環境は現時点ではまだ発展途上段階であり、テレビや電話のような固定化された情報伝達手段とは言えない部分がある。

紙ベースの行政事務は、取扱機関により様式等が異なるが、紙ベースであるという点では完全に共通している。ネットについても、OS(オペレーションシステム)間の格差がないなど、紙と同じ状態での共通化が図られるべきである。

税金の申告という点の特徴は、電子申告は国税だけで完結するものではない。地方税の申告もあり、また納税の問題もある。さらに他の行政手続きへの発展性も配慮されなければならない。しかし、当検討会の検討の中でも、現時点では、各公的機関の間での連携が取れているとは言い難い部分があるとの指摘が数多くあった。

電子申告をはじめとする電子行政の推進には、納税者である国民の参加が不可欠であり、行政機関においても、開発・現場両サイドでの連携が行われる必要があるのではないかと思われる。

### (3) 税理士に期待されている役割が大きい

事業者は「税」について疑問があればすぐに税理士に相談するというのが現実である。

そのような税の世界を考えた時、税の仕組みを理解していると言うだけでなく、納税者との間に信頼関係があり、経営状況にも理解があるという点で、電子申告普及において税理士が納税者との間で果たすべき役割は非常に大きい。

電子申告に限らず、広く事業者のIT化という面でも税理士は重要なポジションにある。税の専門家が関わることで納税者が電子申告に取り組む精神的ハードルは緩和され、電子申告の水準を一定レベルで維持することも可能になる。

平成19年1月4日から適用された税理士による代理送信は、電子申告の普及に大きく貢献するものと推察される。

すべての税理士が電子申告の業務を習得し、普及を一層推進していくためには、いくつかの課題も存在する。

しかし、税理士会が課税庁と連携し、サポート体制を整え、税理士制度の理念も踏まえながら、自らも納税者の利益を念頭に置き、電子申告の中でその存在価値をさらに高めるように努力研鑽すべきである。税理士制度の公益性という観点から行われる税務支援事業についても、電子申告を念頭に置いた検討が行なわれることが求められる。

### (4) 小規模事業者の利用への配慮が不足

情報化に対するコストは以前に比べると低下しているが、大手資本の地方進出や流通業界の再編、後継者不足等に代表されるように、現在、小規模事業者の経営環境はかつてなく厳しい。

そのような中で、少額とはいえどもe-Taxにかかるコスト負担は決して軽いとは言えない。電子申告控除のような税制上の支援以外にも、例えば地方の通信環境に対する整備支援のような形で、総合的に小規模事業者の情報化を促進するような配慮が必要である。

## II 改善と推進策

### (1) 使いやすいシステムへの改善

医療費控除や年金等の確定申告を行う個人にとって、税金の申告に触れる時期は年1回である。つまり、e-Taxを利用する機会は年に1回ということになる。紙ベースの申告においても、自書申告を浸透させるために、申告書用紙を書きやすくしたり、マニュアル(手引き)をわかりやすいものとする工夫が行われた。電子申告においても同様に、何よりも使いやすいシステムであること、使いやすいと納税者が感じられる丁寧なフォローが求められる。

## **(2) 他のシステムとの連携の推進が必要**

### **(行政のシステム、民間の会計等ソフトウェア)**

納税者はすでに様々な業務でコンピューターを利用し、その中でソフトウェアを活用している。例えば、会計業務はパソコンで行うのがすでに一般的である。

ソフトウェアの利用という点では行政機関や金融機関でも同様である。e-Taxにおいても、それらの既存システムとの連携が求められる。

ただし、技術的に完全な統一化を図るには困難な課題も多いと想定され、実際のソフトウェアの内容以前に、今後の開発段階において行政・ソフトウェア開発業者・利用者の各団体が従来以上に連携し、定期的な情報交換を行うことなどによって、納税者サイドの利便性に配慮したソフトウェアの開発が行われることが求められる。

## **(3) サポート体制を十分にとるべき**

### **(各種関係団体などと連携したサポート体制の充実強化)**

税の申告に当たっては、税理士会、法人会など税務協力団体のように、納税者をサポートする機関はすでに存在しており、当検討会のように、電子申告に当たっても各団体はその推進方法について議論を重ねている。これらの団体との連携も今後の推進に当たっては無視できない部分である。

さらに商工会・商工会議所などの経済団体や(財)えひめ産業振興財団、(独)中小企業基盤整備機構などの中小企業支援機関との連携を図り、それぞれの団体の機能を生かしながら、幅広いサポート体制を構築することが求められる。またそのサポート体制を有効に機能させるためには、それぞれの団体機関を所管する行政当局の理解や協力が何よりも必要である。

## **(4) 統一的でわかりやすいマニュアルの充実**

誰でもいつでもどこでも簡単に行政手続きができるという意味で、わかりやすいマニュアルやヘルプデスク、画面上のヘルプ機能等を充実させることで、例えば小規模事業者があまりコストをかけずに自主的にe-Taxに関わろうとする人たちに対する支援も必要である。特に電子化を促進することが困難な小規模事業者が存在することを意識した政策が求められる。

### 3. e L T A X（地方税電子申告システム）について

#### I 現状と課題

##### （1）e-Taxとのシステム共通化の連携不足

税の申告に当たっては、国税も地方税も共通的なものとして考えるのが一般的であり、例えば、法人税であれば、国税と地方税の申告は同時に行うのが原則である。そのような中で、電子申告の際に両者の取扱を個別に行わなければならないとすれば、納税者に対して大きな負担となり、現状からの効率化とは到底言えないものとなる。またそのような状況での推進についても疑問がある。行政機能としての問題、税体系としての個別性はあるとしても、少なくとも申告書を作成・提出・納付というレベルでの国税との統一性は紙ベースと同じ形で維持されるべきである。

##### （2）e L T A Xとして市町村レベルでは未完成

（県税も未完のものが多い）

現時点では、市町村の電子申告システムは未完成の状態である。中には導入すること事態が未定の地方公共団体も見受けられる。逼迫する地方財政の問題があることは十分理解できるが、このような状況は行政の効率化や電子申告の普及という点では大きなハンディキャップである。

##### （3）利用者対象が限られること

（法人住民税、法人事業税、償却資産税）

申告納税が主流の国税に比べると、賦課課税が多い地方税においては、電子申告を利用する対象が限られるという税体系上の特徴がある。これは、開発するシステムも限定されるわけであり、集中的に開発すればコスト負担も軽減されるという良い面と考えることもできる。そうであれば、極力簡便な形でのシステム開発の可能性が高い。

#### II 改善と推進策

##### （1）地方公共団体の統一システム構築の必要性

都道府県同様、市町村でも全市町村でできる限り共通的なシステムの開発が行われることが納税者の利便性に資すると考えられる。そのためには、例えば、市民税等については松山市のような規模の大きい市町村が中心となり共同でシステムを開発するような施策も求められる。

財政の問題にあえて触れるならば、電子政府を国家レベルで推進する以上、すでに開発

を進めている自治体の財政負担にも配慮しつつ、国からの何らかの支援も検討されるべきである。

## **(2) 税理士会、法人会など税務関係団体の意見を吸い上げることの必要性**

e L T A Xの開発はまだ途上であると言え、今後進められていく部分が多いと思われる。その場合、各地方公共団体の事情、統一的なシステム等々の課題はあるとしても、今の時点で、電子申告の推進・運営に関わり、一定の理解をしている納税者や税理士会、法人会といった各税務協力団体の意見を吸い上げながら、利用者側の実践的な開発体制が構築されることが求められる。

## **(3) システムの骨格部分の開発内容に各県の意見を十分吸い上げることの必要性**

e L T A Xの開発は、(社) 地方税電子化協議会が主体となって開発し、各地方公共団体がそれをベースに詳細の部分を開発するという手法で進められている。これはシステムの統一性、コスト負担等の面を配慮すれば望ましい部分もあるが、各県個別の状況に対応しづらく、調整に時間と手間がかかるという部分があるとも言える。評価の難しい問題ではあるが、システムの統一性を維持しつつ、各県のカスタマイズ等に対して柔軟に対応できる体制の構築が求められる。

## **(4) 地方税もインターネットバンキングで納税できるようにすることの必要性**

現在の地方税では、インターネットバンキングによる納税ができない。これは納税者にとって非常に利便性に欠けるものであり、申告、納税制度の基本理念に基づきできるだけ早い時期に納税が可能な開発・実施が求められる。

## 4. 電子証明書（電子認証）について

### I 現状と課題

#### （1）電子認証の概念の難しさと必要性の低さ

電子証明書における問題点はまず、電子認証自体の認識が低く理解しづらいという問題がある。

多くの国民にとって利用する機会や必要性が薄いこともあり、わざわざ導入費用を負担してでも電子証明書を取得しようとならない状況にある。

一般的な用途としては、電子行政が主なものであるが、電子証明関係手続きや電子入札などの各種の電子申請等は大多数の国民の密着した部分にとって関係がなく、その必要性の低さが大きな課題である。

#### （2）電子認証の仕様により1台のパソコンで複数の電子行政システムが使えないこと

税務申告でも、e-TaxとeLTAxは、それぞれの仕組みで電子認証を共用できないことがある。また、電子認証システムによりe-Taxと電子入札などのシステムが同じパソコンに同居できない場合もあり、同居できる場合においても切替えに複雑な設定が要求され、実務的に明らかな障害が発生している。

このような状況に対処するためには、新たに専用のパソコンを用意する必要があり、利用者にとって負担が大きい。

#### （3）税務申告、電子行政以外に使い道が限られる

公的個人認証は用途として、電子行政、主に税務申告以外に使い道が限られていることも大きな課題である。したがって、用途を拡大する必要があるが、国民生活に直結している、「印鑑」「身分証明」等のニーズを多角的に調査し、多様な用途について開発することが求められる。

### II 改善と推進策

#### （1）電子認証の取得コストの大幅な見直し

事業者が利用する電子認証における費用は、新たに投資する機器、ソフトウェアなどの導入や維持費用が発生する。

さらに、電子認証に関しては選択肢が多すぎて、各々のメーカーの開発コスト高につながっている側面もある。

利用者にとって、2、3年以内には投資費用を回収できるような電子認証システムであることが求められる。

#### （2）公的個人認証（住基カード）の応用拡大策と電子入札等における利便性の向上

住基カードの応用拡大策が実現できれば実質的に前述の「電子認証コストの見直し」にも繋がり、比較的安いコストで電子認証が実現できることから、現在のところ住基カードの応用拡大策を強化していくのが合理的な解決策といえる。電子行政における電子申告や電子入札等の利便性の向上を図ると同時に、電子認証を利用する業務や機会の拡大を図ることが求められる。

## 5. インターネットバンキングについて

### I 現状と課題

#### (1) 金融機関により不十分な対応がみられる

利用者が利便性・サービス向上を実感できる電子国家・行政を実現していく上でインターネットバンキングの果たす役割は今後ますます重要になると想定される。

しかしながら、金融機関によっては、その重要性が十分に理解されていない場合があり、法人・個人事業者向けインターネットバンキングは、全国的に未整備の金融機関が非常に多く、e-Taxをはじめ納付の伴う電子行政システム推進の一つの障壁となっている。

なお、愛媛県内に本店を置く全金融機関は整備されている。

#### (2) 利便性を含め、PR不足

法人・個人事業者向けインターネットバンキングサービスはまだ新しいため、サービスの内容・利便性・メリットが広く一般に十分に認識されておらず、また、整備済み金融機関においても、現場によっては知識が不十分なこともあり、積極的なPRが展開されていないと思われる。

#### (3) 利用する上で利便性の不備

全国的にみて利用手数料が高いことや、Pay-easy（ペイジー）収納サービスにおいても払込期日の予約や指定ができない。さらに、利用画面や用語が各金融機関によって異なり解りづらい等、利便性の不備が残る。

### II 改善と推進策

#### (1) 普及のための一層の推進

インターネットバンキングは利用者・金融機関相互の業務効率化とコストダウンが見込め、利便性を実感できる電子行政を実現していくうえで必要不可欠であるため、全国的に未整備の金融機関については法人・個人事業者向けサービスの早急な導入を強く求める。

また、既に導入済の金融機関においても、一層の普及推進とサポート体制（窓口・ヘルプデスク等）の充実・操作性の向上と統一性が求められる。

#### (2) 利用手数料を低く抑えること

当検討会の意見具申により愛媛県内に本店を置く全金融機関については「インターネットバンキング特別割引制度」を創設し事業者に対しメリットを図っているが、全国的な普及のためにも、利用手数料を低額に設定し、振込手数料を他サービスより優遇する等、利用者への直接的インセンティブが求められる。

#### (3) インターネットバンキングと電子行政システムの相互の普及推進

e-Taxをはじめ納付の伴う電子行政システムは金融機関等収納サービスで完結するためインターネットバンキングは必要不可欠である。また利用者にとって利便性の高いインターネットバンキングから導入し、その後電子行政システムに結びつけていくことにより相互の普及推進を図れるので、国及び地方公共団体の積極的な対応が必要であると同時に、金融機関の一層の理解と協力が強く求められる。

## 6. 支援策について

### I 現状と課題

#### (1) 利用者側の対応能力が不足している場合がある

利用者側の I T リテラシ（情報や情報機器に対する利用能力）の不足解消は、電子行政を普及する上で重要な課題の一つであり、最低限の I T リテラシがなければ、電子行政が末端まで普及することは困難である。

インターネット高速網インフラ整備状況に関しては、地域により格差があり整備が遅れているところもみられる。また、企業側の情報システム担当者についても能力に格差があり不十分な場合が多い。

#### (2) 支援策が有効に機能していないこと

行政、各種団体などで情報化支援策が数多く設けられているが、それぞれの団体で独自の事業活動を実施しているため、重複する施策や体制にバラツキがある。

関係各機関や団体間で連携が十分されておらず、支援事業の広報も不十分であり、利用者側に支援体制があることさえ認知されていない状況もある。

### II 改善と推進策

#### (1) 行政、専門家・民間団体等によるサポート体制の整備・充実

行政などの各種機関や専門家団体、協力団体間の情報交換や相互協力体制により、統一した方針を掲げ、利用しやすい支援体制を構築することが必要不可欠であることから、電子行政、特に電子申告において、国及び地方公共団体ともサポート体制の創設及び充実を図ることが求められる。

#### (2) 支援策の効果把握をする

各種各様ある情報化支援策を、行政や各種団体の機関紙などを活用し、計画的に継続的な広報や研修活動を実施することにより、電子行政の具体的な推進に役立てるとともに、その効果把握を行い支援体制の改善に活かすことが求められる。

## 7. 共通事項について

### I 現状と課題

#### (1) 各種提言に対する素早い取り組みの不足

各IT推進策に共通する問題として、提言とは、実務的には「クレーム」であり、素早い対応策が求められるが、その取り組み不足があげられる。

提言の内容も高度なものではなく、現状に即したものであるが取り組みがされていない場合が多い。

### II 改善と推進策

#### (1) e-Tax、eLTAxとの運用連携を含めた総合的支援窓口の設置

e-Tax、eLTAxについては、一般的に利用者側からは「税金」としての概念は同類項あるので、それぞれの利用環境が違うのは理解しがたいことである。

統一的な運用環境が整備されるのが一番望ましいことであるが、行政が異なるなどことから、実施が難しい場合には、最低限「e-Tax、eLTAxとの運用連携を含めた総合的支援窓口」を設置することが強く望まれる。

税金といった共通のキーワードにより、国税と地方の税務行政の多角的重層的な協力関係の整備を図ることが、納税者の利便性の改善に資することができ、一層の推進策となる。

#### (2) インセンティブの付与

IT推進策は、利用者が利便性等のメリットを感じなければ普及するのは難しいが、利用頻度が高い行政サービスであり処理の簡便性が高ければ、普及は早い。

利用者側の利用頻度が低くてメリットが感じにくければ普及は困難であるが、この場合でも、行政側のコスト削減を伴った省力化につながる面があれば、国民負担の軽減効果が生じ社会的意義がある。

e-Taxについては、自民党から円滑・適正な納税環境整備として、所得税額の特別控除制度の創設、税務手続の電子化促進処置が答申されているが、法人税に対しても同様な措置が求められる。

さらに、eLTAxにおいても、国税と同様な形で税制上の優遇処置を導入することが求められる。また、電子行政に対応するため利用者側のインフラ整備費用が発生することから、地方税においても所得税の税額控除のような施策が求められる。

### **(3) 利用者側に立った仕組みであること**

目標を利便性の向上策とすれば、利用者のニーズを的確に把握し利便性の向上を図ることはおぼつかない。行政サービスを提供者の論理でとらえるのではなく、利用者の論理で制度化する取り組みが必要である。対象のサービスにおける利用者の数、利用目的、利用頻度、利用者のメリットを把握しながらそれらを改善できる仕組みをつくるという視点での取り組みが求められる。

### **(4) セキュリティにおける不安を払拭するための施策が必要**

近年は、個人情報の漏洩事件がマスコミ等で大きく取り上げられる事例も何件か続き、情報セキュリティは国民の強い関心事である。電子申告ではセキュリティ対策が十分なされているが、複雑な操作が要求されるため、かえって使いづらくなっている。

しかしながら、情報セキュリティ対策は重要なことであり、安全性に対する国民の理解が不可欠であり、そのための積極的な広報活動を実施する必要がある。



## 愛媛中小企業指導センター

〒790-0067

愛媛県松山市大手町2-5-7

(電話番号) 089-941-7711

(FAX番号) 089-947-4251

(HPアドレス) <http://csc-ehime.jp/center/>