

貿易管理業務(輸出入及び港湾・空港手続関係業務)の業務・システム最適化計画

2005年(平成17年)3月31日

電子経済産業省推進本部決定

第1 業務・システムの概要

貿易管理業務は、外国為替及び外国貿易法に基づき、輸出貿易管理令、輸入貿易管理令、外国為替令等の規定に従い、規制対象となる品目等について、輸出許可・承認、輸入割当・承認、輸入事前確認、役務取引許可等の貿易外取引又は関税定率法に基づく関税割当についての申請書類を受付し、申請内容の審査を行い、許可証、承認証、割当証明書又は確認書を発給する審査業務、申請義務の不履行があった場合の処分を行う事後審査業務及び申請不履行の予防のための指導事務並びにそれらの支援業務である。

「貿易管理オープンネットワークシステム」(以下「現行」ETRASという。)は、貿易管理の審査業務について電子的に申請書類の受付から証明書の発給までの処理、及び申請者の電子証明書の発行と管理を行っている。

貿易管理業務の最適化に当たり、業務については、申請者本位の申請サービスの実現、業務の効率化・合理化、システムにおいては、利便性の維持・向上、安全性・信頼性の確保、汎用性の高いシステムの実現、システムの運用経費削減、を基本理念とする。

第2 最適化の実施内容

輸出入管理の規制緩和が進む一方で、条約加盟等の国際義務の遂行のため、全体として規制対象の種類・件数共に増加傾向にあり、貿易管理業務は複雑化してゆくと考えられる。これにより、申請者に対しては貿易管理をわかりやすく周知していくと共に、適正かつ確かな審査を効率よく行っていくことが求められる。なお、本最適化計画における申請者とは、申請手続を行う申請者本人(被委任者を含む)、代理者のほか、将来的に申請手続を行う可能性のある輸出入業務関係者をいう。

このような貿易管理を取り巻く環境の変化に対応するために、次に掲げる最適化を実施し、貿易管理業務の生産性向上と次期貿易管理システム(仮称。以下同じ。)の費用対効果の向上の実現を目指す。本最適化の実施によって、システム処理の操作性が格段に向上し、かつ、次期システム稼働後の電子化率が50%以上となったと仮定した場合、年間延べ約30,000時間(試算値)の業務処理時間の短縮が見込まれる。また、現行ETRAS運用経費(年間約4億円)については、システム開発及び改修規模の削減及びシステム運用・保守業務のオープンな調達により、次期貿易管理システムの稼働後、年間約1億円のシステム運用経費の削減が見込まれる。

なお、以下の最適化を実現するに当たっては、現状の貿易管理業務の遂行に支障の無いよう、外部専門家等の活用により効率的に進めると共に、新たな業務プロセスについては試験的に運用を開始しつつ、申請者からの要望、各々のプロセスにかかる業務量、必要な業務スキル等を勘案し、外部専門家の積極的な導入に基づく適切な業務体制作りを行い、本格運用に移行する。

また、本最適化計画の内容について、輸出入及び港湾・空港手続関係業務に係る業務・システムの最適化と重複する部分が発生した場合等においては、当該重複する部分については輸出入及び港湾・空港手続関係業務に係る業務・システムの最適化の内容に基づき、本最適化計画を見直した上で最適化を行うものとする。

1 申請者本位の申請サービスの実現

諸制度や申請手続き等に係る情報及び情報提供方法を見直し、次期貿易管理システム稼動と同時(平成19年内を予定)に以下の施策を実施することにより、申請者が求める情報に容易に到達できる仕組みを構築する。既存の法令、申請手続き関連等の情報を整理するだけでなく、継続的な情報提供の手続も体系的に整備する。

これらの仕組みにより、制度や手続等の比較的初歩的な問合せ対応に係る時間の抑制と、申請書類の不備のために発生する申請者と審査者の双方にとって煩雑なやりとりの低減が見込まれる。

(1) 問合せ対応窓口の設置

貿易管理に関する一般的な問合せ対応の充実を図るため、電話、電子メール、郵送等に対応した問合せ対応窓口を設置する。問合せ対応窓口担当者は、既に提供されている情報についての問合せについては、ホームページに誘導する、又はホームページ上の情報を電子メール、FAX若しくは郵便により送付する等の対応を行い、個別の専門的な問合せについては、担当の審査者への取次ぎを行う。

問合せ対応窓口では、申請者への対応についての具体的なサービスレベル(例えば、質問を受けてから一定時間内に返答、回答までに時間を要する問合せについては一定時間内に進捗状況等を知らせる等)を申請者の要望と管理コストを踏まえて設定する。

(2) インターネットによる情報提供の充実

現状、各部署で個別に情報提供されている貿易管理に関するインターネットのホームページの情報を貿易管理ポータル(仮称。以下同じ。)として統合し、輸出入及び港湾・空港手続関係業務や苦情・相談対応業務と連携しつつ、申請者等の利用者の利便性を踏まえて整備する。あわせて、インターネットに提供する情報管理の運用ルールについても規定する。

インターネット上で提供する情報は、申請者の立場に立ったわかりやすい申請手続の説明、申請書類の具体的な記入方法、輸出入対象品目の規制の有無について確認できるガイダンスやチェックリストの提供等の、申請者が自ら、容易に不備のない申請書を準備するために必要な情報等を中心とする。また、利便性を向上するために、貿易管理ポータルには、検索エンジンを導入し、FAQ(よくある問合せと答え)等の求める情報に迅速に到達できるようにする。

(3) 審査処理状況の追跡情報の提供

許可・承認等の必要な規制品目については審査を精緻に行う必要があるため、一般的に審査には時間がかかるものであるが、それ以外の要因により遅延する場合もある。次期貿易管理システムでは、審査中又はそれ以外の要因による待機中(申請者に依頼した追加資料の待ち受け中、第三者発行の添付書類についての発行元への内容確認中等)の別を明確にし、申請者は貿易管理ポータル、電子メール又は自動音声応答等の手段により、審査状況について随時確認することを可能とし、申請者の利便性を向上する。

(4) 申請様式、添付資料の見直し

現在貿易管理に係るほとんどの申請書・添付資料の様式や標準様式等は、ホームページにて提供されているが、同じ申請書・添付資料の様式が異なるページに各々独立して掲載されている。そのため、様式変更等の際に、一部のページには古いバージョンの様式が残ってしまう恐れがある。今後、貿易管理ポータルにおいては一元的に申請書・添付資料の様式を管理し、常に最新版が掲載されるようにする。

申請頻度の多い申請者に対しては、申請情報の再利用ができる仕組みを提供したり、申請頻度の少ない不慣れな申請者等が多く利用するワシントン条約関連の輸出入承認申請については、ウィザード(対話型の入力の仕組み)や入力ガイド等を用意し、利用者のタイプに合わせた申請書・添付書類作成の支援を行う。

2 業務の効率化・合理化

貿易管理業務の効率化、合理化とは、主要業務である審査業務についての生産性を向上し、申請者支援業務及び審査者支援業務を充実させてゆくことである。国際協調や安全保障の観点から、申請者に対する輸出入規制についての周知及び理解を深めることを目的とした、より一層充実した申請者支援業務の比重を増やしてゆく。

審査業務の生産性向上は、問合せ対応、情報検索、申請書類の修正や追加資料に係る申請者とのやり取り、報告のための統計管理の集計等の審査に付随する煩雑な作業を削減又は審査支援業務に吸収させてゆくことで、全体の審査処理時間を短縮させつつ、現状において内容審査に費やしている時間を確保する。審査業務の生産性向上を実現するために、次期貿易管理システム稼動と同時(平成19年内を予定)に以下の施策を行う。

(1) 審査業務に関連する多様な作業を効率的に処理できる体制の構築

最適化においては、貿易管理部全体としての増減員を行わずに適切な要員の配置換えをすることで、申請者サービス向上と審査処理時間の短縮を同時に実現することを目指す。

審査業務は、受付、形式審査、内容審査、起案、決裁後の発給の一連の業務プロセス、及びそれに伴う問合せ対応、文書管理、申請情報管理等は規制対象によらず基本的に同じである。しかし、現状では、基本的に法令・品目別に組織及びラインが分かれており、法令・品目特有の運用手続きや判定ロジックがあるために、一時的に業務量の差が発生しても、相互支援を容易に行うことができない。

標準化が難しいとされる品目別の判定ロジックを除き、可能な限り業務プロセスを統一的にマニュアル化し、判定ロジック部分のみ異なる形式で、業務毎に詳細なマニュアルを電子的に用意することにより、審査者が独自で習熟すべき事項の情報量の極小化を図ると同時に組織にノウハウを蓄積する。これにより、各担当審査者間での相互支援を容易化し、業務負荷の平準化及び担当審査者の不在時の柔軟な対応を可能とする。

また、問合せ対応については、前述の問合せ対応窓口で現審査担当者の審査業務に負荷を与えない形で担当者を配置し、回答例集を充実させてゆくことで、個々の担当審査者の問合せ対応の時間を可能な限り削減する。

(2) 審査業務を効率化する情報共有及び審査業務支援環境の整備

審査業務については、窓口や郵送による紙申請についても、受付から発給までの業務の処理状況について審査業務に負荷のかからない情報登録の仕組みを作る。具体的には、申請を受付した担当者は、現在、紙や表計算ソフト等に登録している台帳情報や、ワープロソフトで作成している決裁伺書については、次期貿易管理システムに直接入力・作成し、紙申請と電子申請の統一的な管理を行う。なお、決裁等の電子化については、経済産業省の電子決裁システムの活用を前提に、貿易管理業務において最適な仕組みを導入する。

全ての申請・審査情報が電子化されることにより、取下げ、変更、再発行等の手続に必要な情報の検索も短時間で行えるようになる。また、過去の判定を参照する等審査事例データベースとしての利用や、申請に係る統計情報の一元的な管理もできる。

問合せ対応窓口の担当者は、問合せに関する全てのやり取りについて問合せ管理データベースに登録する。定期的に問合せ管理データベースに登録した回答について整理を行い、ホームページ上のFAQについての更新を行う。また、問合せ管理データベースに蓄積されたデータを使って申請者の要望や疑問点等を集計・分析し、継続的に申請者のニーズに合ったわかりやすい情報の提供及びサービス改善を行える仕組みを構築する。なお、問合せ対応の業務及びシステムについては、府省共通で実施される苦情・相談対応業務の業務・システムの最適化との整合性を図りながら、柔軟かつ最適なサービスを提供することとする。

審査マニュアルを電子化し、個々の担当者が容易に情報更新でき、また、高い検索性により参照できる仕組みを構築する。

(3) 審査業務を限られた人員で確実に実施するための業務の品質管理の導入

審査業務の品質管理の指標の1つとして、審査時間が挙げられるが、審査処理に係る時間の内訳が、審査を行っているのか、審査者が他の業務を行っているか等については識別される必要がある。次期貿易管理システムで、担当する審査案件の管理機能を提供し、申請案件別に審査時間の内訳を定量的に分析し、問題点を顕在化することで、時間を要する内容審査業務の時間を十分確保し、それ以外の業務を効率化するための対策を行えるようにする。

その他品質を測定する観点としては、すべての審査案件において正しい審査手続きを経て審査が行われているかの確認がある。次期貿易管理システムでは、確認すべき事項をチェックリスト化し、次のプロセスに案件を送る前にチェック項目の確認を電子的な業務マニュアル上で可能とすることにより、確認漏れを防ぐと共に審査の適正性を保障できるようにする。

3 電子申請システムの利便性の維持・向上

審査処理の効率化のためには、電子申請システムの利用者の拡大及び利便性の高い電子申請・審査システムの構築が必要になる。次期貿易管理システムにおいては、稼働後3年以内に全申請の50%が電子化されることを目標とし、次期貿易管理システム稼働と同時に(平成19年内を予定)以下の施策を実施する。

(1) 申請者向け機能の充実

申請者側のユーザーインターフェースとして貿易管理ポータルを提供し、その機能の1つとして申請者本人だけが利用できるマイページ機能を設ける。これにより、申請者は、マイページから、審査処理状況の追跡情報の確認、過去の申請履歴の一覧及び内容の参照、並びにデータの再利用が可能になる。

また、インターネットにアクセスできない場合でも、申請者が追跡情報を確認できるよう、携帯電話への電子メール配信や、電話の自動音声応答の機能を提供する。

電子申請の利用に当たって、申請者側に必要となるクライアント側のアプリケーションは、申請者のパソコンのOS等の環境によらないウェブベース・リッチクライアント等の採用により、クライアント側の環境による制約条件を緩和し、また、通信負荷を抑制する事でサーバーとのデータのやり取りを迅速かつ円滑にする。また、セキュリティ対応に関するバージョンアップ時のソフトウェア配布を迅速に行えるようにすることで安全性を向上する。

(2) 電子申請受付手続の拡大

現行JETRASでは対応していない関税割当、履行報告、キャッチオール規制に関する事前相談、輸出管理社内規程(コンプライアンスプログラム)の届出・自己管理チェックシートの提出を、可能な限り次期貿易管理システムで行えるようにする。

(3) 電子申請受付時間の延長

現行JETRASの電子申請サービスの受付時間帯は平日の9:00～17:00となっている。次期貿易管理システム稼働後は、24時間365日のサービスを基本とし、原則として、システムメンテナンス等によるサービス停止時間帯以外での申請者からの申請書類の送信を可能とする。

申請者がシステムを利用して送信した申請書類が経済産業省に到達後、自動的に申請者に対して到達通知を発信する。なお、申請書類の到達完了が平日の17:00を過ぎた場合は、審査者による申請書類の確認作業は翌営業日に行われる。

申請以外の次期貿易管理システムによる申請者向け機能の利用についても、原則として、サービス停止時間帯以外で提供する。

(4) 申請審査データベース及び問合せ管理データベース

次期貿易管理システムにおいては、審査業務の効率化を図るため、審査者側のユーザーインターフェースとして、審査者ポータルを提供し、審査業務で利用する一連の機能を統合して提供する。審査処理において、利用頻度の高い、申請受付台帳情報を登録・参照する機能、起案情報を登録する機能、審査業務の電子マニュアルを検索・参照する機能については、審査者ポータル上から常に利用できるようにする。

申請受付時に登録する台帳情報、起案時に登録する情報は、申請審査データベースとして管理し、あらかじめ設定した範囲内で、他の審査者が担当した案件についても参照できるようにする。これにより、担当審査者が対応できない事情がある場合においても、他の審査者が代わりに対応を行うことで、審査処理を円滑に進めることを可能とする。また、申請者からの問合せに対して、均質で適切な対応が行われるよう、問合せ対応窓口における記録は、問合せ管理データベースにより管理し、問合せ対応窓口の担当者及び審査者で情報を共有できるようにする。

なお、適正な個人情報保護を図る観点から、省内の個人情報へのアクセスに対する監視を行う。申請審査データベース、問合せ管理データベースの照会利用を含むアクセス記録(アクセス日時、アクセスした職員、対象データの範囲等を特定できる内容を想定)を採取し、定期的な監査を実施することにより、個人情報の目的外利用の抑止を図る。

(5) 国際標準対応

次期貿易管理システムにおいては、現行JETRASで行っている国コード、通貨コード、貿易条件(インコタームズ)コード等の国際標準への準拠を引き続き行うと共に、申請者側のシステムにおけるデータ管理上の利便性向上を図るため、輸出入許可申請情報のコード体系等も、UN/CEFACT(貿易簡素化と電子ビジネスのための国連センター)、ISO(国際標準化機構)等の国際標準に対応する。

4 システムの安全性・信頼性の向上

セキュリティに関する申請者の利便性の向上、システムの安定運用を保证するために、以下を実施する。

(1) 政府認証基盤(GPKI)と相互認証する認証サービスの利用

電子政府全体における政府認証基盤(GPKI)の利用拡大に対応して、次期貿易管理システムにおいては、電子申請のための認証基盤として、GPKIと相互認証する認証サービスを申請者が利用できるようにする。

次期貿易管理システムにおいてGPKIと相互認証できるレベルの認証サービスを独自に構築することは、投資対効果の観点から現実的ではないため、当面は現行JETRASにおける認証の仕組みを維持しつつ、並行して民間認証サービス等の利用を可能とする。

GPKIと相互認証する民間認証サービスにおいては、現在すでに申請者が所属する企業等組織の情報(法人名、代表者名、部門名、役職等)を含む電子証明書を発行することができるものもあり、機能面では現行JETRASにおける認証と同様の機能が利用可能であるが、利用者の費用負担が小さくなく、特に中小企業等における電子申請の利用が進みにくい可能性がある。

現行JETRASの認証の仕組みの継続利用については、今後の政府全体における電子申請の利用動向を見ながら、より安全性・信頼性の高い民間認証サービス等の利用への完全移行について、継続的な検討を行い、維持期間を決定するものとする。

(2) サービスレベル協定に基づくシステム運用管理の実施

次期貿易管理システムの安全性・信頼性に関する具体的なサービスレベルについては、平成17年度のシステム要件定義段階において定義し、次期貿易管理システムのシステム機能及び運用環境の設計に盛り込むものとする。

実現されたサービスレベルについて、利用者の満足度を定期的に測定し、サービスの成果に対する評価を行う。その評価基準は、「情報システムに係る政府調達へのSLA導入ガイドライン(平成16年3月 独立行政法人情報処理推進機構)」の内容を反映したものとし、合意されたサービスレベルに達しない場合の業務上のリスク及びサービス提供者の責任を明確にする。

5 汎用性の高いシステムの実現による運用経費の削減

現行JETRASのシステム運用・保守費用を基準として、年間約1億円のシステム運用経費の削減目標を達成するために、以下の2つの施策において汎用的な技術基盤を利用し、開発費、改修費、保守・運用費を削減する。

(1) システム開発及び改修規模の削減

現行JETRASは、電子申請審査を対象としたカスタムメイドのシステムであるが、申請の種類ごとに8種の審査支援サブシステムがあり、それぞれに「申請受付」から「許可証等の発給」までの機能を有している。次期貿易管理システムにおいては、現在重複している機能の共通化によりシステム規模の削減を図る。システム開発においては、サービス指向アーキテクチャ(SOA)の考え方を採用した汎用的な技術基盤を利用し、「申請受付」、「許可証等の発給」等をそれぞれ独立したサービスとしたシステム構築を行うことで、業務プロセスに対応したシステム処理機能の追加・変更・削除に係る改修工数及びコストの削減を図る。

(2) システム運用・保守業務のオープンな調達

システム運用・保守業務の外部委託に際しては、システム運用マニュアル等を整備し、実質的に委託先の責任とリスクを限定できる詳細な仕様書に基づく競争入札による調達を行い、システム運用・保守業務委託費用の低減を図る。汎用的な技術基盤を採用することにより、委託先の競争機会を拡大する。

第3 最適化工程表



第4 現行体系及び将来体系

別添のとおり。