

令和2年度経済産業省デジタルプラットフォーム構築事業
(法人共通認証基盤の運用・保守に関する実証・調査事業)

調査報告書

[令和3年8月]

NTT コミュニケーションズ株式会社

はじめに

第四次産業革命による技術革新（IoT、ビッグデータ、AI等の利活用）やFinTechなど新たなサービス業の台頭を受け、民間企業においては紙や押印を前提としない「デジタルファースト」での業務見直しが進みつつある。政府においても、平成29年5月に「世界最先端IT国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」が閣議決定され、同時に「デジタル・ガバメント推進方針」がIT総合戦略本部・官民データ活用推進戦略会議において決定されるなど、デジタルファーストの考えの下、デジタル・ガバメントへの変革が動き出しつつある。

さらに、平成30年1月には、当該方針等に表示された方向性を具体化し、実行していくために詳細化された計画である「デジタル・ガバメント実行計画」が策定され、当該計画においては、法人が電子的な行政手続を1つのアカウントで行うための認証システムとして「法人共通認証基盤」を構築していくこととされたところである。

また、中小企業・小規模事業者を対象とする社会保険手続等の簡易なオンライン申請の実現に向け、平成30年11月19日に開催された規制改革推進会議において「規制改革推進に関する第4次答申」が取りまとめられ、その中でも『中小企業・小規模事業者を対象とする補助金、社会保険の就職、退職時等の手続について、法人共通認証基盤を活用し、1つのID・パスワードで簡単にオンライン申請できるようにする。』とされたところである。

さらに、官邸において実施されている「中小企業・小規模事業者の長時間労働是正・生産性向上と人材確保に関するワーキンググループ」において、『社会保険手続のID/パスワード方式の導入に向けたスケジュール』が示され、検討が進められている。

我が国のこれまでの電子政府の取組は、紙や押印の機能を電子上で再現することを所与のものとし、また、制度・業務ごとに個別システムを構築してきたため、システム間の連携が取れておらずシステムごとにアカウント等を発行しており、必ずしも利用者にとって利便であるとは言えない状況である。

このような従来の電子政府の手法から、添付書類の削減や同一情報の提出は一度だけ（ワンスオンリー）とする、サービスデザイン発想での行政サービスを実現していくためには、複数のシステム間で同一ユーザを特定し、複数の行政手続を1つのアカウントにより申請することのできる認証基盤の整備が必要不可欠である。さらに、認証基盤を構築することにより、複数システムでの申請内容や履歴等を紐付けた行政ビッグデータの形成や、それを活用した質の高い行政サービスにも繋げていくことも期待できる。

そこで、本事業では、経済産業省における法人共通認証基盤を構築した法人共通認証基盤の保守・運用を行う。

なお、本事業においては、平成29年度電子経済産業省構築事業（政府機関における法人の認証基盤の在り方と官民システム連携に関する調査研究）の調査結果報告書を踏まえ事業を実施することとし、平成30年度経済産業省デジタルプラットフォーム構築事業（法人共通認証基盤の構築・運用に関する実証・調査事業）の調査結果報告書が公表された後は平成29年度報告書、平成30年度報告書及び平成31年度報告書を踏まえて実施するとともに、私どもNTTグループにて構成されたメンバーの事業経験を加味しつつ、今後手続き等にて法人共通認証基盤の利用が想定されるユーザへのヒアリング等も積極的に行い、利用者目線での意見など、有用な知見の収集にも努める。

目 次

はじめに.....	i
1 G ビズ I D オペレーションセンターの運用	1
1.1 運用センターにおける運用状況	1
1.1.1 アカウント管理とアカウント運用	1
1.1.2 問合わせ対応.....	3
1.1.3 運用センターにおける課題・対策	4
1.1.3.1 チェックシートの導入.....	4
1.1.3.2 チェックシートの導入後の状況	5
1.1.4 ヘルプデスクの問合せ状況	6
1.1.5 ヘルプデスクの問合せ状況	8
1.2 課題と対策	10
1.2.1 問合わせ・申請件数の急増	10
1.2.2 暫定プライムについて	10
1.2.3 OCR 審査システムの導入.....	11
1.2.3.1 導入の概要	11
1.2.3.2 導入の目的	11
1.2.3.3 仕様条件.....	11
1.2.3.4 対象とする申請.....	12
1.2.3.5 自動化の審査項目	12
1.2.3.6 業務フロー	13
1.2.3.7 システム構成.....	13
1.2.3.8 導入後の審査体制	14
1.2.3.9 開発スケジュール	15
1.2.4 その他補足事項	16
(1) 新型コロナウイルス感染症感染拡大に伴う緊急事態宣言（4 月）について	16
(2) 新型コロナウイルス感染症感染拡大に伴う緊急事態宣言（1 月）について	16
1.3 今後の課題	17
1.3.1 アカウント有効期間の規定	17
1.3.2 委任機能に関する再検討.....	17
1.3.3 有事対応を見据えた体制、環境の整備	17
1.3.4 アーカイブの導入.....	17
2 法人認証基盤の稼働環境に関する検討	18
2.1 稼働環境.....	18
2.1.1 本番環境	18
2.1.2 検証環境	19
2.1.3 デモ環境	20
2.2 稼働状況.....	21
3 法人認証基盤の利活用推進に係る普及啓発	23

3.1 申請サイトの接続状況	23
4 保守・運用	25
4.1 保守・運用の実施	25
4.1.1 認証基盤の稼働状況	25
4.1.2 システム保守	26
4.1.3 コンテンツ保守	26
4.2 今後の稼働環境に関して	26
4.2.1 認証基盤について	26
4.2.2 外部サービスについて	26

1 GビズIDオペレーションセンターの運用

1.1 運用センターにおける運用状況

2020年度における運用センターの運用状況について報告する。

1.1.1 アカウント管理とアカウント運用

アカウント管理、並びにアカウント運用について表 1-1 に示す。

表 1-1-1 アカウント管理とアカウント運用状況（2020 年 4 月～2021 年 3 月）

		前年度 迄の累計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
プライム 申請	—	33,142	22,047	32,759	39,930	27,085	26,325	28,574	26,842	20,853	19,495	14,847	27,936	56,266	376,101
	法人	30,084	16,204	26,956	34,615	23,008	22,316	24,407	22,964	18,057	17,044	12,801	23,649	47,082	319,187
	個人事業主	3,032	5,835	5,791	5,284	4,061	3,979	4,127	3,844	2,757	2,411	2,014	4,221	9,123	56,479
	国・地方公共団体	26	8	12	31	16	30	40	34	39	40	32	66	61	435
	審査前 ^{*1}	1,082	567	975	777	610	621	537	553	426	424	303	429	706	8,010
	不備件数 法人	846	228	15	27	17	348	558	638	445	458	373	619	1,096	5,668
	個人	494	805	18	11	13	16	12	9	10	13	10	27	69	1,507
	国・地方	4	0	0	2	0	1	1	0	6	1	1	3	1	20
	不備率	4.0%	7.3%	3.1%	2.0%	2.4%	3.7%	3.9%	4.5%	4.3%	4.6%	4.6%	3.9%	3.3%	4.0%
委任申請	申請件数	0	0	11	3	3	1	5	5	1	1	5	5	4	44
	不備件数	0	0	10	2	2	1	5	4	1	1	5	5	4	40
代表者 情報変更	法人	0	3	5	0	2	0	0	0	0	1	11	7	20	49
	個人事業主	0	0	5	2	6	9	6	10	5	10	9	12	26	100
代表者の変更	法人	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
アカウント停止	—	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
アカウント再開	—	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
アプリ登録解除	—	37	78	22	130	152	108	153	190	169	227	187	250	469	2,172
SMS番号変更	—	0	2	7	97	167	140	168	223	331	122	274	144	323	1,998

*1 公的書類送付無し、アカウント重複等により審査前に不備がわかった申請件数

表 1-1-2 アカウント管理とアカウント運用状況（2021 年 4 月～2021 年 7 月）

		前年度 迄の累計	4月	5月	6月	7月	累計
プライム 申請	—	376,101	60,770	41,763	44,244	38,952	561,830
	法人	319,187	49,469	27,475	34,754	30,365	461,250
	個人事業主	56,479	11,276	14,267	9,455	8,529	100,006
	国・地方公共団体	435	25	21	35	58	574
	審査前 ⁺¹	8,010	1,132	1,458	1,833	1,210	13,643
	不備件数 法人	5,668	1,007	1,177	996	941	9,789
	個人	1,507	142	205	329	98	2,281
	国・地方	20	4	1	3	6	34
	不備率	4.0%	3.8%	6.8%	7.1%	5.8%	4.6%
委任申請	申請件数	44	0	0	0	28	72
	不備件数	40	0	0	0	16	56
代表者 情報変更	法人	49	21	12	19	42	143
	個人事業主	100	26	18	31	109	284
代表者の変更	法人	0	0	0	0	0	0
アカウント停止	—	2	0	0	0	0	2
アカウント再開	—	1	0	0	0	0	1
アプリ登録解除	—	2,172	789	595	664	619	4,839
SMS番号変更	—	1,998	230	198	296	322	3,044

1.1.2 問合わせ対応

メール、および電話による問合わせ状況を表 1-2 に示す。

表 1-2-1 問合わせ状況（2020 年 4 月～2021 年 3 月）

			前年度 迄の累計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
問合せ (堂島)	メール		655	624	1,852	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	3,131
	電話	入電数	5921	3,820	3,303	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	13,044
		応答	4613	2,106	758	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	7,477
		放棄呼 ^{*2}	1308	1,714	2,545	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	5,567
		応答率	78%	55%	23%	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	57%
	エスカレ対応（発信）		928	913	1,245	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	3,086
問合せ (豊崎)	電話	入電数	9157	7,425	14,960	19,729	18,349	10,266	10,111	13,189	8,779	11,963	8,593	25,415	36,726	194,662
		応答	8137	6,482	5,337	13,905	15,384	9,052	9,642	11,902	8,441	10,254	6,677	9,226	14,817	129,256
		放棄呼 ^{*2}	1020	943	9,623	5,824	2,965	1,214	469	1,287	338	1,709	1,916	16,189	21,909	65,406
		応答率	89%	87.3%	35.7%	70.5%	83.8%	88.2%	95.4%	90.2%	96.1%	85.7%	77.7%	36.3%	40.3%	66%

*2 コミュニケーターに繋がる前に顧客が切断したあるいはシステム側が切断したコール

表 1-2-2 問合わせ状況（2021 年 4 月～2021 年 7 月）

			前年度 迄の累計	4月	5月	6月	7月	累計
問合せ (豊崎)	電話	入電数	194,662	95,741	61,609	78,586	62,173	492,771
		応答	129,256	13,879	11,227	14,435	13,324	182,121
		放棄呼 ^{*2}	65,406	81,862	50,382	64,151	48,849	310,650
		応答率	66%	14.5%	18.2%	18.4%	21.4%	37%

1.1.3 運用センターにおける課題・対策

審査において一定の書類不備があることから、申請書にチェックシートを追加し、注意を促す対策を実施した。

1.1.3.1 チェックシートの導入

申請書をダウンロードすると、下記のチェックシートも一緒にダウンロードされ、申請書に記入する際や運用センターへ郵送する際に、利用者がチェックできる様式とした。

また、申請書、指定審査書類とともにチェックシートを同封していただくことで確認漏れがないように工夫した。

gBizID プライム登録申請書チェックシート兼宛名ラベル

本チェックシートを申請書類と併せてご郵送ください。なお、宛名ラベルは必要に応じてご利用ください。

申請書類に不備がある場合、審査を行いませんのでご注意ください。

また申請書類をご返送させていただくこととなり、申請の承認までにお時間を要しますので、あらかじめご了承ください。

◆申請書の記入について

記入例 ☒

下記の内容をご確認ください	チェック欄
申請書の手書き訂正、手書き修正はしていませんか？ (手書き修正された申請書は無効となります。再申請をお願いします。)	☐
「実印欄」は正しい印を押印していますか？ ・法人の方は、「印鑑証明書」に登録されている代表者印を押印していますか？ ・個人事業主の方は、「印鑑登録証明書」に登録されている実印を押印していますか？ ・国と地方公共団体の職員は、認印の押印もしくは自筆自書が記載されていますか？	☐
1名で複数会社の申請を行う場合 異なるアカウントID（メールアドレス）で申請していますか？（同じメールアドレスの申請はできません。）	☐

◆ご郵送いただく書類について

必ずご提出いただく書類	チェック欄
gBizID プライム登録申請書は同封されていますか？	☐
公的書類は同封されていますか？ ・法人の方は、「印鑑証明書」を同封していますか？ ・個人事業主の方は、「印鑑登録証明書」を同封していますか？ ・国と地方公共団体の職員は、「府省/地方公共団体 在籍証明書」を同封していますか？	☐
公的書類は有効期限内ですか？ ・法人の方は、「印鑑証明書」が発行日から3ヶ月以内の原本ですか？ ・個人事業主の方は、「印鑑登録証明書」が発行日から3ヶ月以内の原本ですか？	☐
本チェックシートは同封されていますか？	☐

(キ リ ト リ)

〒530-8532
GbizID運用センター 宛

➡ 送付先に関するご注意とお願い

郵便番号（個別番号）と宛名のみの記載で届きます。
郵便料金は通常郵便物と同じです。
郵便番号（個別番号）は日本郵便のみの取り扱いとなります。
宅配業者などのサービスはご利用できません。

図 1-1 チェックシート

4

1.1.3.2 チェックシートの導入後の状況

チェックシート導入後の不備内容の状況を以下に示す。

チェックシート導入後においても不備件数の割合の変化はないが、印鑑証明書の添付漏れ、コピー添付については、少なくなった。

表 1-3-1 不備内容の状況（2020 年 4 月～2021 年 3 月）

		チェックリスト導入後												チェックリスト導入前	
		3月		2月		1月	12月	11月	10月	9月	8月	7月	6月	5月	
不備内容		件数	割合	件数	割合	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	割合
印鑑（登録） 証明書	期限切れ	0	0.00%	0	0.00%	0	0	2	1	2	0	0	0	3	0.01%
	添付漏れ	307	0.55%	138	0.49%	94	105	135	197	174	202	187	276	518	0.92%
	コピー添付	30	0.05%	22	0.08%	20	34	35	39	59	49	50	74	35	0.06%
申請書	公的書類との相違	275	0.49%	286	1.02%	206	273	252	341	298	180	152	228	211	0.38%
	修正、画面コ ピー	1,244	2.21%	909	3.25%	366	480	458	654	587	545	268	242	288	0.51%
	否認済申請書等														
アカウントID重複（エントリー）		30	0.05%	5	0.02%	6	13	11	1	4	20	－	－	－	－
合計		1,886	3.35%	1,360	4.87%	692	905	893	1,233	1,124	996	657	820	1,055	1.88%
申請数		56,266		27,936		14,847	19,495	20,853	26,842	28,574	26,325	27,085	39,930	32,759	

※ 1 つの申請に不備が重複しているため、申請不備数と不備内容件数は一致しない。

※ 添付漏れには異なる書類を添付してきた申請も含まれる。

表 1-3-2 不備内容の状況（2021 年 4 月～2021 年 7 月）

不備内容		前年度まで の累計	7月		4月	5月	6月	累計 件数
			件数	割合	件数	件数	件数	
印鑑（登録） 証明書	期限切れ	8	0	0.00%	0	0	0	8
	添付漏れ	2,333	237	0.61%	367	53	494	3,484
	コピー添付	447	42	0.11%	31	4	72	596
申請書	公的書類との相違	2,702	172	0.44%	385	176	355	3,790
	修正、画面コ ピー	6,041	1,802	4.63%	1,316	2,344	1,960	13,463
	否認済申請書等							
アカウントID重複（エントリー）		90	284	0.73%	225	28	473	1,100
合計		11,621	2,537	6.51%	2,324	2,605	3,354	22,441
審査数		322,149	38,952		60,770	41,525	44,244	507,640

1.1.4 ヘルプデスクの問合せ状況

問い合わせ内容をカテゴリ毎に分類し、集計した。その結果、問い合わせは、「アカウント新規作成」、「アカウント申請方法」、「アカウント登録審査状況」「行政サービス関連」が問い合わせの上位を占める。

「アカウント新規作成」、「アカウント申請方法」については、FAQ およびマニュアルの案内等で対応可能な簡易な申請内容に関する問い合わせに対応できるヘルプデスクの一次受付窓口を設けている。

「アカウント登録審査状況」については、法人共通認証基盤の TOP ページに申請状況確認機能を配置したことから今後、「アカウント登録審査状況」に関する問い合わせが減るものと期待している。

「行政サービス関連」に関する問い合わせについては、「マイナポータル社会保険手続きの電子申請」が大半を占めていることから、「マイナポータル社会保険手続きの電子申請」のご担当者、当該ヘルプデスクと FAQ など連携することなどで、円滑に問い合わせ対応できるよう検討していきたい。

表 1-6-1 運用センターにおける問い合わせ内容（2020 年 4 月～2021 年 3 月）

NO	内容	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月
1	アカウント新規作成(※1)	1946	1416	3668	4447	2168	2081	2417	1474	1232	1065	2028	2594
2	アカウント申請方法(※2)	1958	654	1564	2474	1851	892	1239	1078	971	801	1583	2361
3	アカウント登録審査状況確認	300	215	2427	1330	826	1919	2429	1467	1971	752	1273	2358
4	承認メール再送	212	96	1109	914	778	868	954	855	838	595	802	1457
5	アカウント変更	22	0	113	82	75	63	125	105	105	51	99	137
6	アカウント停止	0	0	2	1	1	0	0	4	0	0	0	1
7	アカウント再開	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
8	アカウント削除（退会）	5	11	224	145	531	534	218	498	187	324	109	252
9	代表者承継	13	1	97	155	90	96	133	114	135	99	127	173
10	委任申請方法	3	0	17	18	19	12	13	9	2	2	2	11
11	委任審査状況確認	2	0	7	2	1	0	0	0	3	0	3	5
12	委任解除方法	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	ログインについて	187	225	454	296	200	206	325	216	349	150	260	277
14	パスワード関係	153	98	227	269	225	250	302	210	281	135	168	265
15	アプリ登録解除	78	39	130	152	108	153	190	169	227	187	250	469
16	アプリ操作その他	2	1	19	17	26	42	35	26	54	15	33	74
17	メール・SMS	89	66	878	854	835	752	523	447	402	293	333	591
18	ご意見・クレーム	39	29	90	119	21	66	57	32	41	29	35	80
19	チラシに関する問合せその他	2789	1950	3767	4388	1069	964	1110	818	1169	727	1067	1742
20	行政サービス関連	0	0	0	0	916	1185	1141	1189	1971	1001	772	1413
21	アカウント ID 変更	0	0	0	0	0	122	226	303	194	177	260	234
22	SMS 受信用番号変更	0	0	0	0	0	168	195	331	122	274	144	323
23	堂島ヘエスカレ	968	1298	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

※1（申請書作成手順・入力事項確認等）

※2（郵送要否確認・公約書類確認等）

表 1-6-2 運用センターにおける問い合わせ内容（2021 年 4 月～2021 年 7 月）

NO	内容	4 月	5 月	6 月	7 月
1	アカウント新規作成(※1)	1670	1278	1604	999
2	アカウント申請方法(※2)	2210	1468	1728	1476
3	アカウント登録審査状況確認	2444	2408	3176	3248
4	承認メール再送	1698	1585	1847	1454
5	アカウント変更	90	54	94	73
6	アカウント停止	0	0	2	4
7	アカウント再開	6	7	6	8
8	アカウント削除（退会）	137	86	105	94
9	代表者承継	203	186	435	600
10	委任申請方法	5	10	15	6
11	委任審査状況確認	4	2	2	6
12	委任解除方法	0	0	0	0
13	ログインについて	430	244	328	315
14	パスワード関係	206	164	172	200
15	アプリ登録解除	789	595	664	619
16	アプリ操作その他	75	52	72	46
17	メール・SMS	471	301	492	536
18	ご意見・クレーム	68	43	56	38
19	チラシに関する問合せその他	1898	1536	1813	1730
20	行政サービス関連	1014	778	1330	1291
21	アカウント ID 変更	231	232	198	259
22	SMS 受信用番号変更	230	198	296	322
23	堂島へエスカレ	-	-	-	-

1.1.5 ヘルプデスクの問合せ状況

2020 年 12 月から行政サービスに関する問い合わせの件数を集計した。

表 1-7-1 行政サービスに関する問い合わせ件数（2020 年 12 月～2021 年 3 月）

RP 名称	12月	1月	2月	3月
マイナポータル社保・健保(社会保険手続きの電子署名)	1490	798	528	988
IT 導入補助金	145	22	8	24
ものづくり補助金	99	14	56	36
e-Gov	91	65	55	88
jGrants	76	22	33	78
認定経営革新等支援機関電子申請システム	23	13	13	25
保安ネット	10	2	7	8
経営力向上計画申請プラットフォーム	5	5	2	13
TeCOT(海外渡航者新型コロナウイルス検査センター)	5	7	2	0
農林水産省共通申請サービス	3	3	0	2
ミラサポ plus	1	3	0	9
情報処理支援機関(スマート SME サポーター)認定制度	1	1	0	0
DX 推進ポータル	1	2	0	0
省エネ法定定期報告書情報提供システム	0	0	0	0
鉱業原簿登録更新サイト	0	0	0	0
令和元年度補正事業承継補助金	0	0	0	0
事業承継補助金	0	0	0	0
食品衛生申請等システム	0	1	0	1
栃木県地域企業感染症対策支援補助金総合サイト	0	2	6	0
事業継続力強化計画電子申請システム	-	-	-	2
G ビズフォーム	-	-	-	2
不明※1	19	22	38	102
開始前 RP※2	3	9	19	53
合計	1972	1001	772	1431

※1 G ビズ ID は取得したが、その後はどうしたらいいのか？という問い合わせ等「手続きを予定されている申請先に聞いてください」と案内して終了しているため何のサービスについてかは不明。

※2 eL-TAX との連携予定等についての問合せ。今後の見通しについて案内できないが、まったくないと断言できないため開始前 RP に分類。

表 1-7-2 行政サービスに関する問い合わせ件数（2021 年 4 月～2021 年 7 月）

RP 名称	4 月	5 月	6 月	7 月
マイナポータル社保・健保(社会保険手続きの電子署名)	570	386	720	827
IT 導入補助金	24	16	21	40
ものづくり補助金	28	29	15	17
e-Gov	26	72	201	107
jGrants	29	59	73	67
事業再構築補助金	99	63	106	40
認定経営革新等支援機関電子申請システム	8	11	4	3
保安ネット	5	8	3	6
経営力向上計画申請プラットフォーム	5	7	6	10
TeCOT(海外渡航者新型コロナウイルス検査センター)	2	1	6	0
農林水産省共通申請サービス	0	1	1	1
ミラサポ plus	87	16	27	13
情報処理支援機関(スマート SME サポーター)認定制度	0	0	0	0
DX 推進ポータル	0	0	0	0
省エネ法定定期報告書情報提供システム	0	0	0	0
鉱業原簿登録更新サイト	0	1	0	0
令和元年度補正事業承継補助金	0	2	1	4
事業承継補助金	-	-	-	-
食品衛生申請等システム	2	11	20	15
栃木県地域企業感染症対策支援補助金総合サイト	0	1	1	0
事業継続力強化計画電子申請システム	0	0	0	2
G ビズフォーム	1	0	0	0
不明※1	72	92	112	139
開始前 RP※2	56	2	13	0
合計	1014	778	1330	1291

1.2 課題と対策

運用センターの運用に関わる課題を抽出し、対策を検討した。

1.2.1 問い合わせ・申請件数の急増

(1) 社会保険・雇用保険の届書作成プログラムの対応について

4月1日より、GビズIDに対応した社会保険・雇用保険の届書作成プログラムが公開され、それに伴う問合せが増加した。問い合わせ内容としては、プログラムがエラー終了するという内容が多くあった。確認した結果、プログラム改修版がリリースされていたことからヘルプデスクからプログラムの再インストールを案内した。

今回のケースと踏まえ、年金機構の担当者とヘルプデスク間で迅速に情報連携するための体制構築に取り組んだ。

(2) 持続化給付金の対応について

4月上旬、持続化給付金の申請にGビズIDのアカウントの取得が必要との噂がSNSなどに流れ、問合せが増加した。後日、持続化給付金の申請におけるGビズIDのアカウントの取得は不要であると判明し、法人共通認証基盤のTOPページにその旨を掲載したが、拡散した情報によりGビズIDのアカウントの申請が急激に増加した。

急増した申請は、未開封、審査待ちとなり、その後の積滞の原因となった。

(3) ものづくり補助金、IT導入補助金の対応について

5月上旬、ものづくり補助金、IT導入補助金の締め切り間際に問い合わせやメールが急増した。新型コロナウイルス感染症感染拡大に伴う緊急事態宣言下で、ヘルプデスクのオペレータの出勤を交代勤務としていたこともあり、入電応答率低下、発信折り返しの遅れ、メール回答遅れなどが発生した。

緊急事態宣言解除後に交代勤務を解除し、積滞解消を図った。

今後の課題として、居室の分散、リモートアクセス対応など有事に備えた設備面、体制面の見直し、強化が必要である。

1.2.2 暫定プライムについて

5月、ものづくり補助金、IT導入補助金の申請が急増し、審査業務の積滞が発生し始めた。対策として、IT導入補助金において、5月中旬から暫定プライム（※）によるアカウント発行の措置を行った。

（※）暫定プライムとは、GビズIDプライムアカウントの登録申請時の申請書及び印鑑証明書・印鑑登録証明書の郵送を省略し、有人による審査をせずに発行する暫定的なアカウント。

対応期間中に発行された、暫定プライムの申請数は5,806件であった。

今回実施した暫定プライムの運用における課題について以下に示す。

(1) 申請時の課題

暫定プライムを示すキーワードにおいて、アルファベット部分を全角ではなく、半角やローマ数字で入力したため、暫定プライムと認識されない申請があった。

また、暫定プライムが暫定的なアカウントだということを理解されないままキーワードを入力してしまったケースや、既にアカウント（gBizID エントリーを含む）を持っている方から申請されたケース、申請中であるが更に暫定プライムを申請する方など、これらの申請をリカバリーするにも、かなりの稼働を割いた。

(2) 運用時の課題

暫定プライム発行にあたっては事前にルールを設け周知案内したが、それを破り、アカウント ID を変更する、gBizID メンバーを作成する、gBizID メンバーにおいて IT 導入補助金以外の行政サービスへログインするなどのケースが発生した。これらについては、システム担当者が操作履歴などから追跡し、運用センターから該当者に注意勧告などを行った。

1.2.3 OCR 審査システムの導入

1.2.3.1 導入の概要

有人による審査を一部自動化するために、7 月から OCR 審査システムを導入した。概要は以下のとおりである。

- ・OCR 審査の対象は法人の gBizID プライムのみとする。
- ・スキャナおよび OCR を利用した一致確認をシステム的に行い、審査担当は書類の原本性確認のみを実施する。
- ・OCR 審査システムは運用センターにオンプレミスで設置し、法人共通認証基盤システムと連携する。
- ・OCR 審査システムでの審査実施後、申請書 ID および審査 OK/NG に関するデータを CSV で出力し、当該 CSV ファイルを用いて法人共通認証基盤システムに入力する。OK のものを承認対象データ、NG のものを否認対象データとして整理し、登録を行う。

1.2.3.2 導入の目的

今後、G ビズ I D のアカウント登録申請の増加が見込まれることから、審査の処理件数を上げるため OCR 審査システムを導入した。

OCR 審査システムは、OCR 機能により、申請書ならびに印鑑証明書の法人番号、氏名、生年月日を読み取り、各々の項目を照合し、自動で審査できるようにする。（印影の照合機能については、今後の開発を想定している）

1.2.3.3 仕様条件

OCR 審査システムは以下の条件のもと、開発を行った。

- ・1 日 5,000 件（1 か月を 20 日と計算した場合、月間 10 万件）の審査を処理できること。
- ・原則 9 : 00 から 17 : 30 を稼働時間とする。
- ・OCR 審査システムは申請書および印鑑証明書をスキャナで読み取り、OCR を利用した自動審査で行うこと。
- ・自動審査の対象は法人アカウントとする。

1.2.3.4 対象とする申請

運用センターで受付ける申請の中で最も多い申請はアカウントの新規登録である。

アカウント新規登録には、法人、個人事業主、国・地方公共団体、その他商業登記をしていない団体などあるが、各々、審査で使用する書類も異なり、審査方法も異なる。

今回は、申請数が最も多く（申請全体の95%）、印鑑証明書のフォーマットが統一されている法人のアカウント新規登録を対象業務として開発を行なった。

申請の種類		法人	個人事業主	国と地方公共団体 2020年1月から審査開始	その他商業登記をしていない団体 2020年度から審査開始予定
審査に利用する公的書類		印鑑証明書	印鑑登録証明書	在籍証明書 (手書可)	未定
アカウント登録	新規登録申請	○ 全体の95%	× 全体の5%	×	×
	情報変更申請	×	×	×	×
委任登録	委任登録申請	×	×	×	×
	委任解除申請	×	×	×	×

○：OCR審査の対象 ×：OCR審査の対象外

※アカウント登録の削除については、利用者自身で実施するため、申請はない。

図 1-2 対象となる申請

1.2.3.5 自動化の審査項目

従来、有人で行っていた印鑑証明書と申請書の一致確認における法人番号、利用者氏名、利用者生年月日の照合をOCR審査システムにて実施する。

OCR審査システム導入後の審査項目を以下に示す。

審査内容		現行 ~2020/6	審査システムSTEP1 2020/7~	
審査方法	審査項目	有人審査	有人審査	新審査システム
印鑑証明書と申請書の一致確認	①法人番号	●		●
	②利用者氏名	●		●
	③利用者生年月日	●		●
	④印影	●	●	
印鑑証明書の確認	⑤原本確認	●	●	
	⑥有効期間確認	●	●	
申請書の確認	⑦原本確認（印影は本物か、修正、訂正はないか）	●	●	
その他審査	⑧すでに、同じアカウントIDが登録されていないか。	●		※
	⑨同一法人、同一人物のアカウントが他にないか。 (法人番号と、生年月日で検索し、同じ名前がないか確認)	●		※

※基盤側にてチェック

図 1-3 自動化の審査項目

1.2.3.6 業務フロー

OCR 審査システム導入後の業務フローを以下に示す。

OCR 審査システムにて審査 OK となったものは、承認処理にてアカウント登録を行う。審査 NG となったものについては、否認し、利用者へ書類の返送を行う。

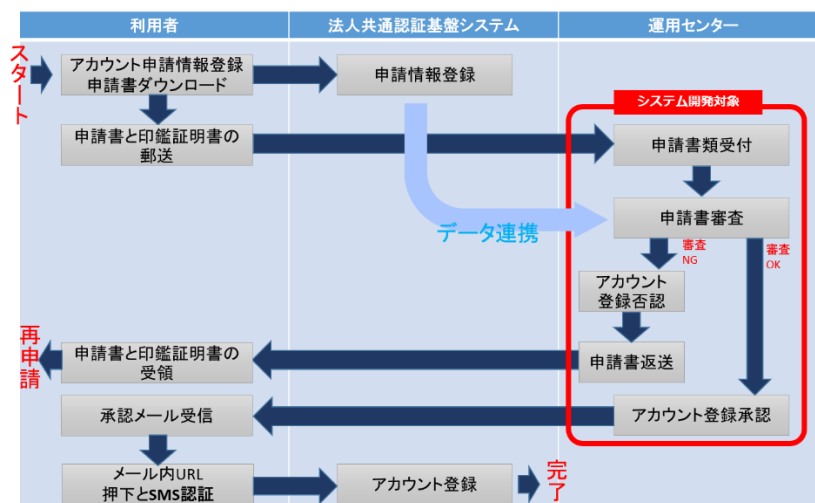


図 1-4 業務フロー

1.2.3.7 システム構成

OCR 審査システムは本番系とテスト系の 2 系統で構成される。構成を以下に示す。

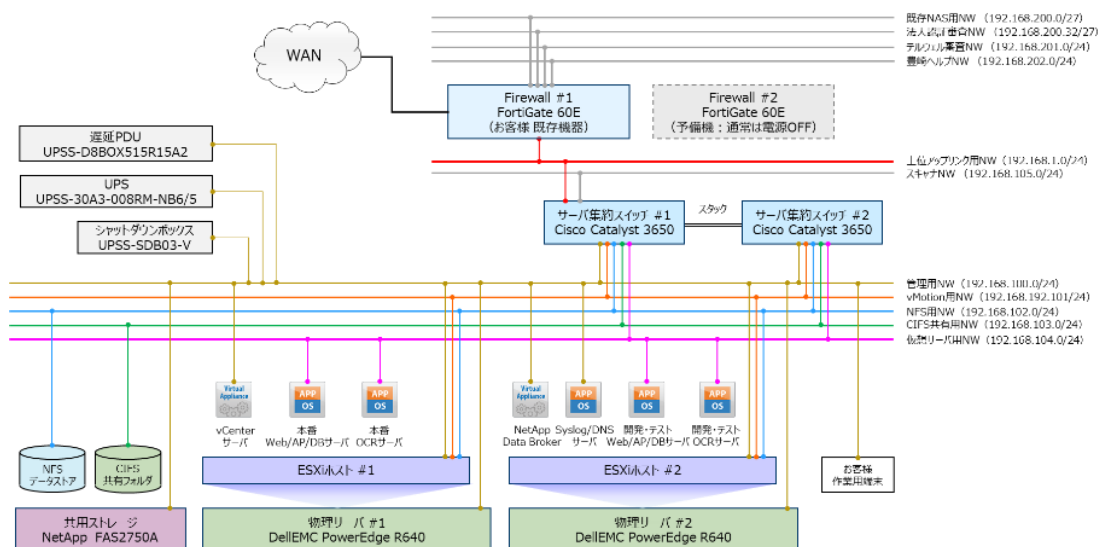


図 1-5 システム構成

1.2.3.8 導入後の審査体制

OCR 審査システム導入後、月間 10 万件の審査を行う場合と、月間 2 万件の審査を行う場合の審査体制について検討した。検討に当たっての前提条件は以下の通りである。

- ・法人のプライム審査について、OCR を利用した自動処理を実施する。(但し、スキャン担当は有人)
- ・自動化対象でない申請（個人事業主、国・地方公共団体、その他商業登記をしていない団体等）の審査について、従来どおり有人による審査を実施する。(審査の簡略化は行わない。相互牽制も含め、従来通りの工程を実施する)

【10万件/月の場合】

種別	担当	システムの 処理件数予測 (1日/1人)	運用センター処理件数予測		
			人数	1日	1か月
スタッフ	スキャン担当	350件	15名	約5,000件	約100,000件
	審査担当※1	20件	30名	約600件	約15,000件※2

【2万件/月の場合】

種別	担当	システムの 処理件数予測 (1日/1人)	運用センター処理件数予測		
			人数	1日の処理量	1か月の処理量
スタッフ	スキャン担当	350件	3名	約1,000件	約20,000件
	審査担当※1	20件	6名	約120件	約3,000件※2

- ※1 審査担当は個人事業主および府省等からの申請および、審査システムで不備となった申請の再審査を行います。
- ※2 ※1の対象件数は、不備率は7%、スキャナの読み間違いによる再審査は1%、個人事業主および府省等からの申請件数割合は4%とし、計算している。

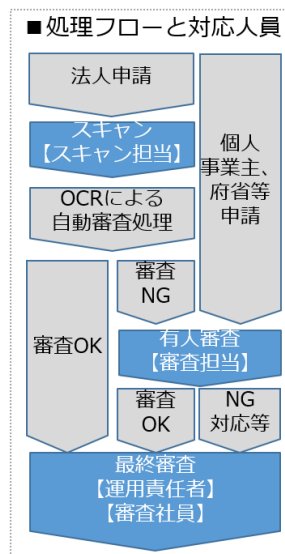


図 1-6 OCR 審査システム導入後の審査体制

1.2.3.9 開発スケジュール

OCR 審査システムの開発スケジュールを以下に示す。

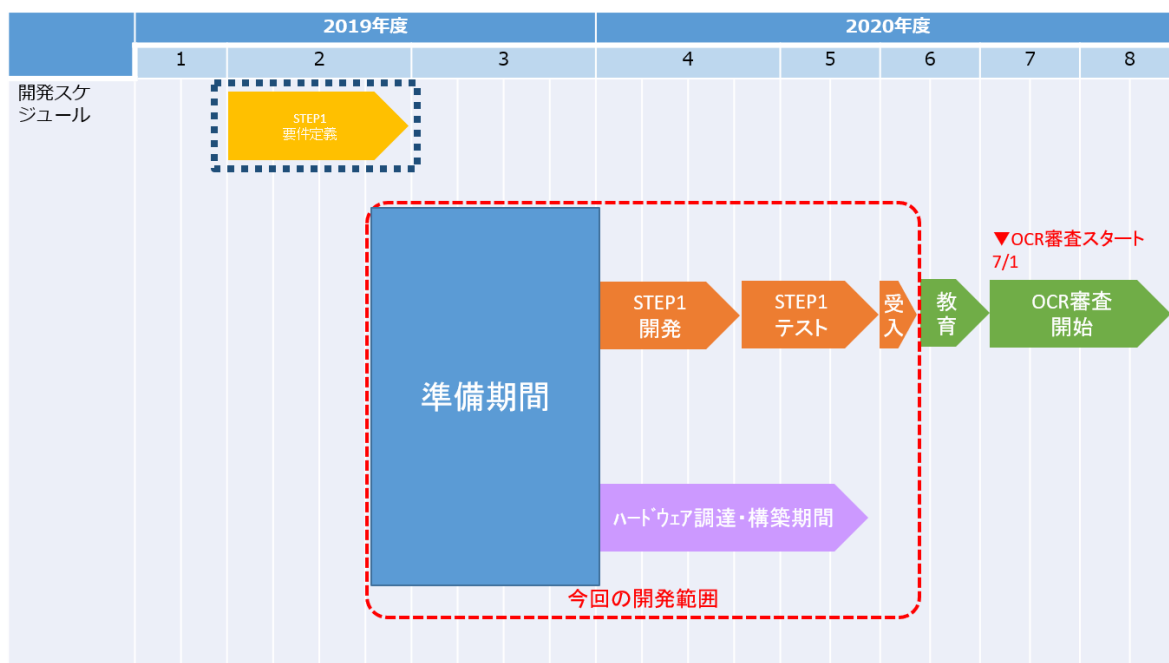


図 1-7 開発スケジュール

1.2.4 その他補足事項

(1) 新型コロナウイルス感染症感染拡大に伴う緊急事態宣言（4月）について

4月7日に運用センターを含む地域について緊急事態宣言が発出された。これを受け、運用センターでは、4月27日から、審査、ヘルプデスクともに要員の交代勤務を実施した。

交代勤務制で審査やヘルプデスクに影響が出ている状況に加え、持続化給付金にGビズIDのアカウントの取得が必要との誤った情報がSNSで広がり、申請件数、問い合わせ共に急増し、運用センターの業務に追い打ちをかけた。

運用センターを含む地域については、5月21日に緊急事態宣言が解除された。

(2) 新型コロナウイルス感染症感染拡大に伴う緊急事態宣言（1月）について

首都圏については1月7日に、運用センターを含む地域について1月13日に緊急事態が宣言されたため、運用センターでは1月15日より、審査、ヘルプデスクともに要員の交代勤務を実施した。

ただし、当月の申請数が増加していたことを踏まえ、審査については緊急対応として別の居室を準備しNW環境等の環境整備を進め、1月29日に審査要員の交代勤務を解除し、積滞解消を図った。

ヘルプデスクについても同様に問合せ数が増加していたが、環境面の整備が整わなかったことから、交代勤務を継続せざるを得なかった。それにより電話が繋がらない利用者からの再入電が更なる入電数の増加につながり、全体応答率が40%台まで低下した。そのため、緊急事態宣言下ではあるものの、ヘルプデスク要員の交代勤務を2月22日に解除し、応答率回復を図った。

運用センターを含む地域については、2月26日に緊急事態宣言が解除された。

1.3 今後の課題

検討が必要な課題として、大きく以下の4点が挙げられる。

- ・アカウント有効期間の規定
- ・委任機能に関する再検討
- ・有事対応を見据えた体制、環境の整備
- ・アーカイブの導入

1.3.1 アカウント有効期間の規定

利用者アカウントの有効期間については、現在取り決めがない。一方で、運用センターでの本人確認以後、法人代表者の変更や法人情報変更を担保する方法はなく、アカウントの有効期間を設けることでこの点を補完する必要がある。

有効期間の目安としては、5年前後が望ましいと思われる。取締役会設置会社において、法人代表者の任期は2年とされているが、その他の企業においては10年間と比較的長期であり、頻繁に代表者が変更されるケースは少ないと考えられる。また、あまりに有効期間が短いと、利用者の利便性低下にもつながりかねないことから、5年に1度の更新を義務付ける程度が良いのではないかと考える。

1.3.2 委任機能に関する再検討

委任機能は主に士業資格者の利用が想定される。また、法令の要請から、申請を受任する者は士業資格者でなければならない場合もあり、受任者の属性については一定の厳格性が要求される。一方で、現状は受任者の属性について確認する方法がなく、検討の必要があると思われる。

この点につき、士業資格者の資格の得喪等、運用センターが知りえない情報をタイムリーに取得し、システムに反映する必要があることから、各士業団体と連携しつつ、検討を進めていくことが重要である。

1.3.3 有事対応を見据えた体制、環境の整備

コロナ禍において発出された緊急事態宣言など、有事の際に運用センター業務を続けるためには、居室を分散する、リモートでできることを増やすなどの対策が考えられる。どの対策を実現するにもコストが発生するが、事業継続計画として、第二センターの構築も検討すべきと考える。

1.3.4 アーカイブの導入

月間10万件の審査を処理するにあたって、書類の保管コストは軽視できない。

すなわち、月間10万件の審査処理を行うには、1日5000件の審査を処理する必要がある。各申請につき審査チェックシート、申請書および指定審査書類を含めた3枚の書類を保管するため、合計15000枚の書類を日々保管することとなる。一方で、書類の保管期限は当初10年程度を想定していたが、書庫のサイズや設置スペース等を考慮すると、紙原本での保管は非現実的である。そのため、タイムスタンプを付与する等の措置を取ったうえで、電子原本による保管を実施すべきと考える。

2 法人認証基盤の稼働環境に関する検討

2.1 稼働環境

法人共通認証基盤のインフラを強化するため、2020 年 5 月にクラウドへの移行を行った。

2.1.1 本番環境

以下に本番環境におけるシステム構成図を示す。

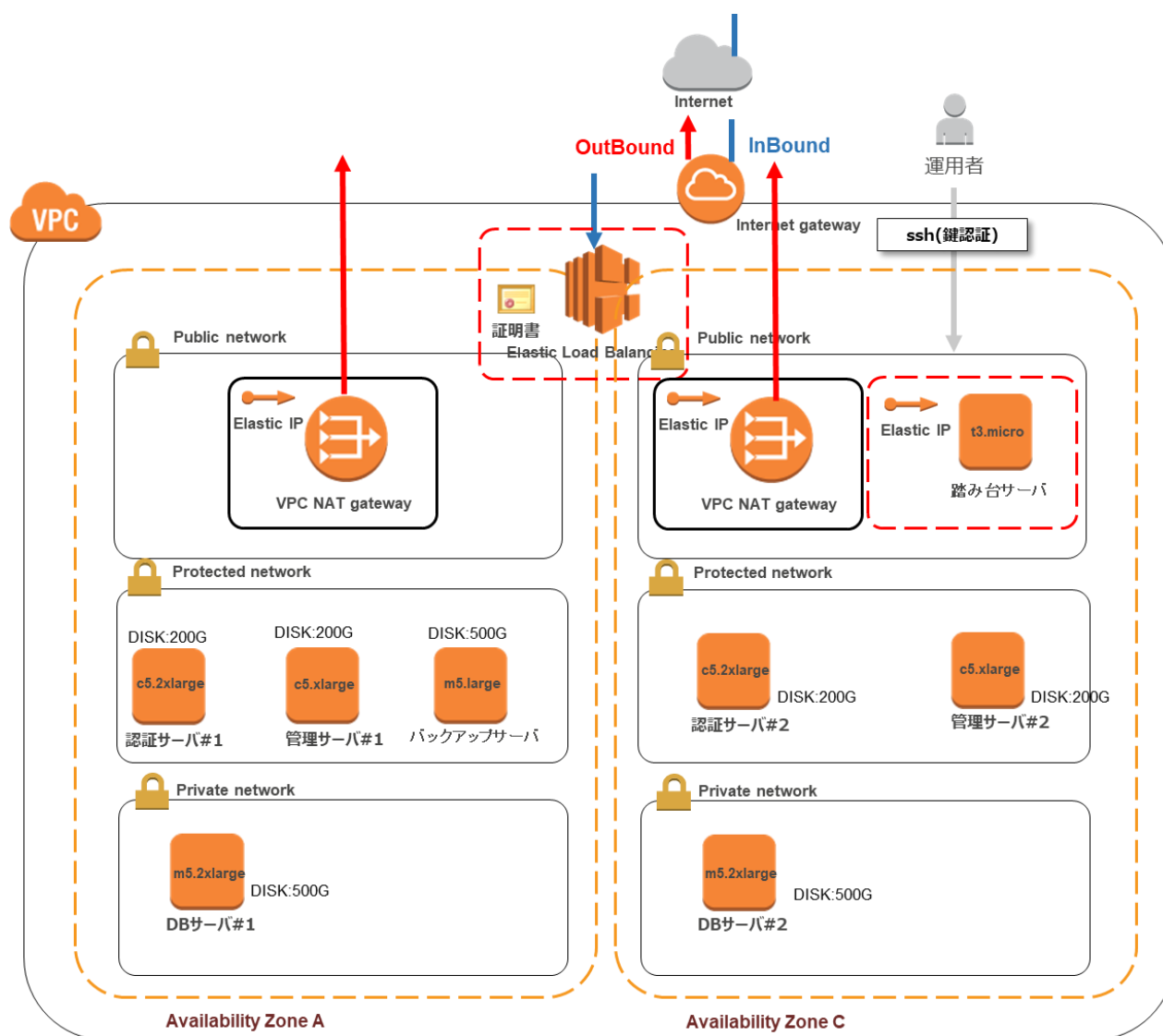


図 2-1 システム構成図（本番環境）

2.1.2 検証環境

以下に検証環境におけるシステム構成図を示す。

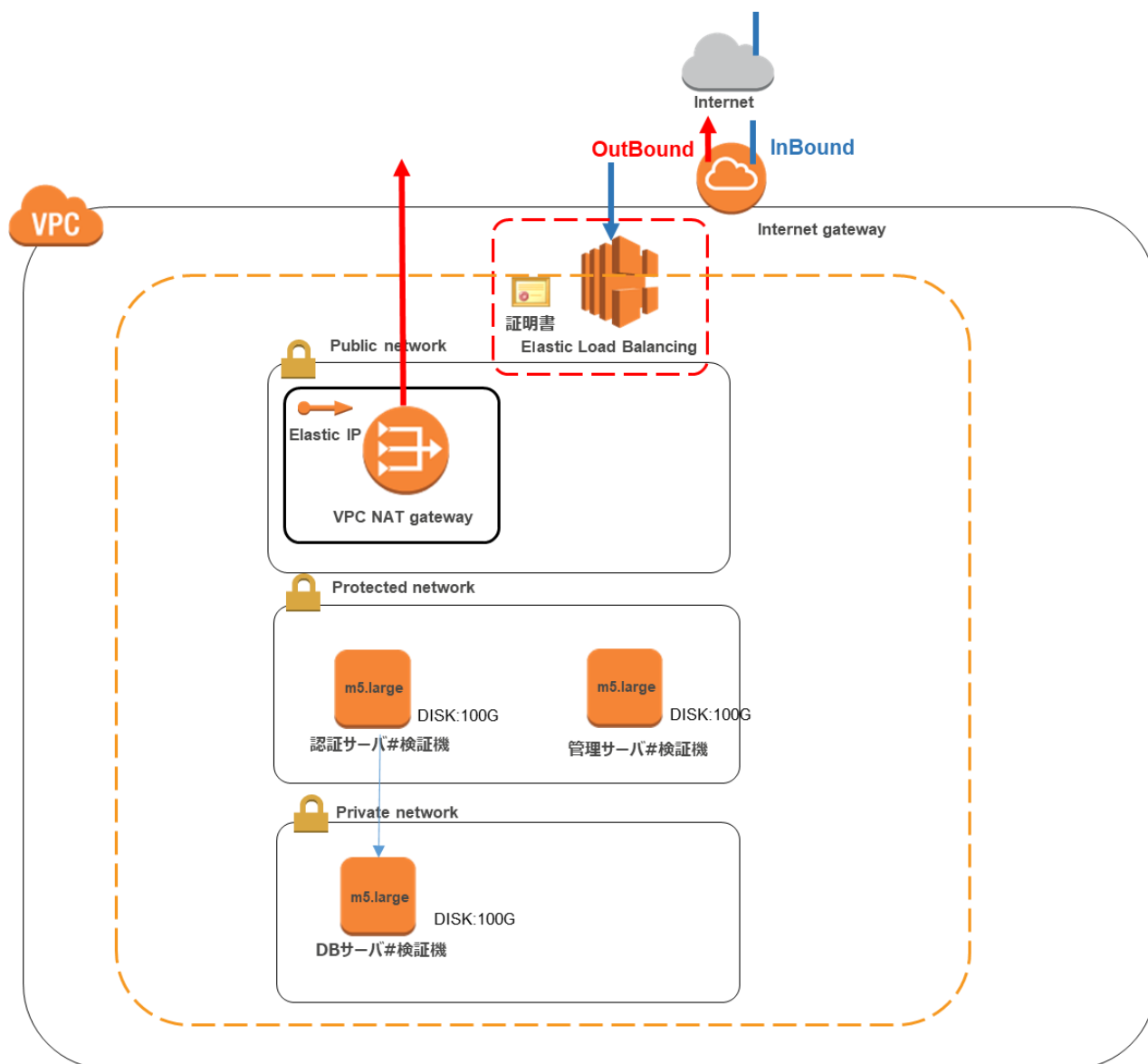


図 2-2 システム構成図（検証環境）

2.1.3 デモ環境

以下にデモ環境におけるシステム構成図を示す。

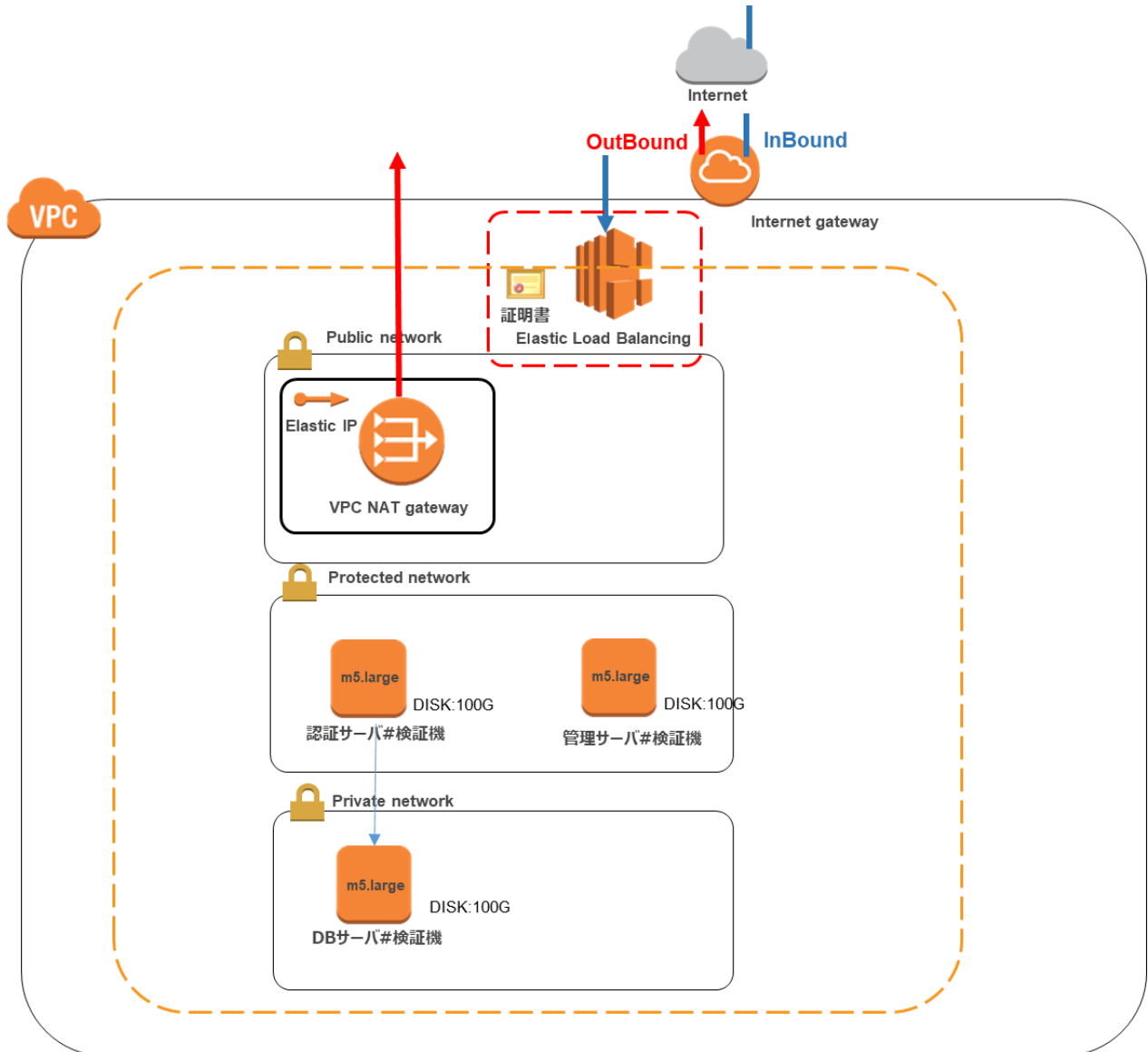


図 2-3 システム構成図 (デモ環境)

2.2 稼働状況

2020 年度において、RP 数は 28 件と拡大し、アカウントについても 34 万 ID を超え、アクセス数も 480 万件と順調に増加した。システムリソースへの大きな負荷もなく、2020 年度におけるシステム稼働率は、100%であった。

表 2-1 稼働状況（2020 年 4 月～2020 年 9 月）

	項目	前年度までの件数	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月
RP	連携 RP 数 (検証)	76	6	0	1	7	4	10
	連携 RP 数 (本番)	12	4	1	1	0	0	4
アカウント 件数	gBiz エントリー	5918	5983	5342	5436	4017	2476	2221
	gBiz プライム	24267	16150	26825	34848	22661	20496	22651
	gBiz プライム未完了 (審査承認済み)	-	8650	16742	20784	22310	25977	29456
	gBiz メンバー	1553	925	1091	1613	1183	1053	1413
アクセス 件数	ログイン数	95366	133378	279091	318377	555926	380417	360804
	Userinfo 数	48593	92482	189522	239461	468853	320886	302380
	TOP ページ アクセス数	-	268206	262655	339671	290000	209309	208233
SMS	SMS サービス利用数	-	85993	123940	172412	218971	149677	164341
認証アプリ DL 数	Android	466	663	370	404	276	651	622
	iOS	1253 (※)	1879	1001	1172	857	1507	1674
システム 稼働状況	システム停止時間	1 時間 (99.9%)	0 時間	0 時間	0 時間	0 時間	0 時間	0 時間

表 2-2 稼働状況（2020 年 10 月～2021 年 3 月）

	項目	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	計
RP	連携 RP 数 （検証）	8	10	9	9	16	14	163
	連携 RP 数 （本番）	1	1	2	2	0	7	28
アカウント 件数	gBiz エントリー	2989	3152	3234	2757	4548	5039	53,112
	gBiz プライム	25049	16762	17261	11165	20147	42300	300,582
	gBiz プライム未完了 （審査承認済み）	31294	33297	34656	36160	39202	49225	-
	gBiz メンバー	1947	1732	2314	1611	2344	3075	21,854
アクセス件 数	ログイン数	497621	367281	746759	407573	487566	606290	5,236,179
	Userinfo 数	428177	323814	713622	414795	480738	594295	4,617,618
	TOP ページ アクセス数	245632	198596	201863	176531	311972	428353	3,141,021
SMS	SMS サービス利用数	193975	162695	254508	200430	238285	368158	2,492,099
認証アプリ DL 数	Android	777	626	651	604	1015	1722	8,836
	iOS	1881	1440	1607	1508	3192	5384	24,355
システム 稼働状況	システム停止時間	0 時間	0 時間	0 時間	0 時間	0 時間	0 時間	0 時間

3 法人認証基盤の利活用推進に係る普及啓発

3.1 申請サイトの接続状況

G ビズ I Dを利用した RP 接続状況について、表 3-1 に示す。2019 年 12 月に jGrants が最初に接続を開始し、その後約 1 年 3 か月を経た現在接続中の RP 数は 28RP であり、また現時点で 2021 年 3-4 月に接続が予定されている RP 数は表 3-2 に示すとおり 7 RP である。

接続 RP の組織別利用状況は、経済産業省 9RP、中小企業庁 13RP、資源エネルギー庁 2RP、農林水産省、内閣官房、厚生労働省、総務省は各 1RP であり、最も多い中小企業庁が全体の約半数、経済産業省関連（経済産業省、中小企業庁、資源エネルギー庁）で 86%を占めており経済産業省関連での利用が進んでいる。

また、現時点で経済産業省関連以外の省庁では 4RP となっているが、2RP が直近で接続が予定されており他省庁での利用が広がってきているとともに、地方公共団体での利用も予定されている。

表 3-1 G ビズ I D利用状況（2021 年 3 月 4 日時点）

RP 数	RP 名称	利用開始
合計	28	
経済産業省	9	jGrants
		2019 年 12 月
		保安ネット
		2019 年 12 月
		後援名義申請デジタル化検証
		2020 年 1 月
		IT 導入補助金
		2020 年 4 月
		G ビズフォーム
中小企業庁		2020 年 9 月
		DX 推進ポータル
		2020 年 10 月
		海外渡航者新型コロナウイルス検査予約システム (医療機関向け)
		2020 年 9 月
		海外渡航者新型コロナウイルス検査予約システム (海外渡航者向け)
		2020 年 9 月
		jGrants2.0
		2020 年 12 月
	13	ミラサポ plus
		2020 年 2 月
		ミラサポ plus (e-Tax Connect)
		2020 年 2 月
		中小企業庁データ分析基盤
		2020 年 2 月
		ものづくり補助金電子申請システム
		2020 年 3 月
		事例ナビ・制度ナビ
		2020 年 3 月
		経営力向上計画申請プラットフォーム
		2020 年 4 月
		事業承継補助金 補助金申請システム
		2020 年 4 月
		情報処理支援機関【スマート SME サポーター】 認定制度
		2020 年 4 月
		認定支援機関申請システム
		2020 年 6 月
		ものづくり補助金事業化報告システム
		2020 年 11 月
		ものづくり補助金 ビジネスモデル構築型応募資料 登録システム
		2020 年 12 月
		事業継続力強化計画申請システム
		2021 年 1 月
		栃木県地域企業感染症対策支援補助金電子申請
		2021 年 1 月

		システム	
資源エネルギー庁	2	省エネ法定報告書情報提供システム	2020 年 3 月
		鉱業原簿登録更新サイト	2020 年 3 月
農林水産省	1	農林水産省共通申請サービス	2020 年 1 月
内閣官房	1	マイナポータル API（電子申請サービス）	2020 年 3 月
厚生労働省	1	食品衛生申請等システム	2020 年 5 月
総務省	1	e-Gov	2020 年 9 月

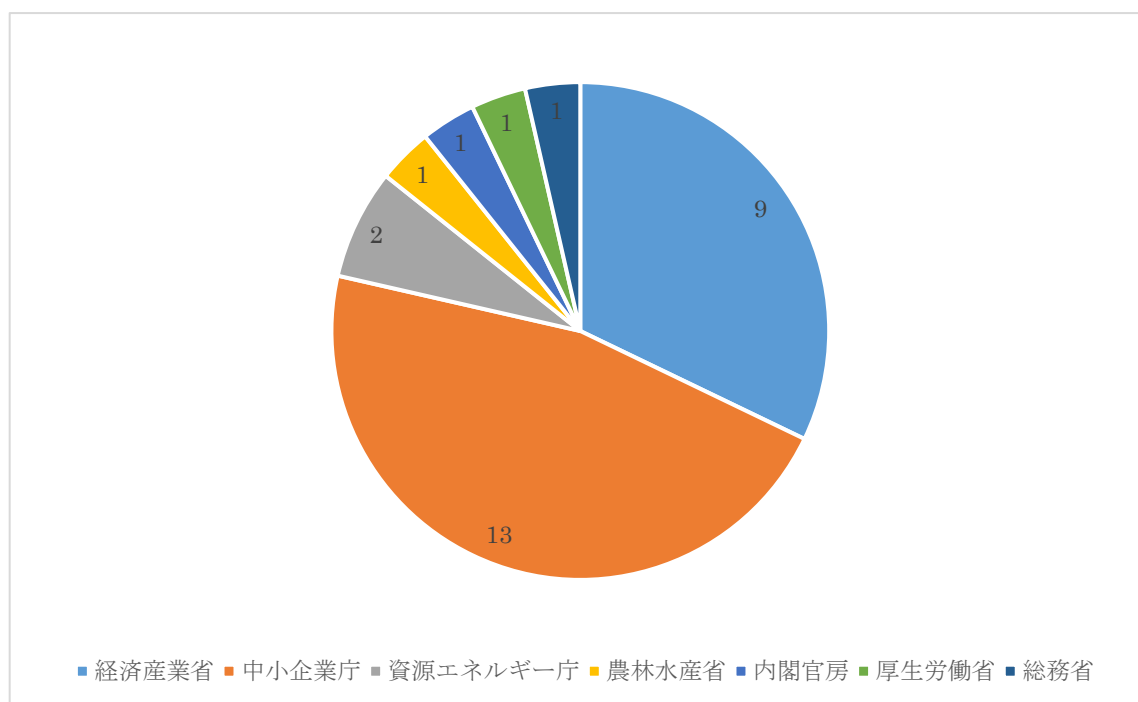


図 3-1 組織別G Biz ID利用状況 (2021 年 3 月 4 日時点)

利用開始日については表 3-2 に示すような状況となっており、2021 年 3-4 月に接続が予定されている 7RP を考慮すると年度末から年度開始時期に利用開始する RP が多くなっている。

表 3-3 G Biz ID利用開始日 (2021 年 3 月 4 日時点)

	2019.10-12	2020.1-3	2020.4-6	2020.7-9	2020.10-12	2021.1-3
利用開始数	1	9	7	3	6	2

4 保守・運用

4.1 保守・運用の実施

2020 年度における法人共通認証基盤の保守・運用状況について報告する。

4.1.1 認証基盤の稼働状況

- (1) ログ監視：正常稼働（4 月～3 月）
- (2) リソース監視：正常稼働（4 月～3 月）
- (3) ディスク監視：正常稼働（4 月～3 月）
- (4) Ping 監視：正常稼働（4 月～3 月）
- (5) URL 監視：正常稼働（4 月～3 月）
- (6) プロセス監視：正常稼働（4 月～3 月）

4.1.2 システム保守

システム保守での実績件数を表 4-1 に示す。

表 4-1 システム保守の実績件数（2020 年 4 月～2021 年 3 月）

システム保守	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月
件数	43	50	74	106	73	83	89	73	63	67	65	68

4.1.3 コンテンツ保守

コンテンツ保守での実績件数を表 4-2 に示す。

表 4-2 コンテンツ保守の実績件数（2020 年 4 月～2021 年 3 月）

コンテンツ保守	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月
件数	5	4	2	4	1	4	6	7	1	7	5	6

4.2 今後の稼働環境に関して

4.2.1 認証基盤について

2021 年度については、gBizID プライム、gBizID エントリー共に毎月 10 万 ID 程度の増加が見込まれ、100 万 ID を超えることが予想される。これに伴い、認証の同時アクセス数や運用センターによるアカウント管理業務なども増加することが想定され、法人共通認証基盤の性能改善が必要である。

また、万が一の基盤故障などに備え、複数のリージョンを用いた冗長構成を用意することが望ましいと考える。

4.2.2 外部サービスについて

稼働環境としては、2020 年度よりメールリレー、SMS 送信等の外部サービスを活用しながら、法人認証基盤の運用を実施してきた。

外部サービスについては、設備の用意が不要であり、導入も容易であることから、今後も継続し活用していくと考えるが、その一方で外部サービスのメンテナンスや故障などにより、法人共通認証基盤のサービスにも影響が発生するケースがある。

外部サービスのメンテナンスや故障による法人共通認証基盤への影響するため、外部サービス側でのメンテナンスや構成の見直しなど、停止時間の最小化を期待したい。