

資料 4

共済業務・システム刷新に向けた中小機構の取組み

2024年1月

独立行政法人 中小企業基盤整備機構
共済事業推進部

(1) 2つの共済制度の概要とシステム刷新の背景

【2つの共済制度】

小規模企業共済は、個人事業主が事業を廃止した場合等に納付月額や納付期間に応じて共済金を受取ることができる制度です。昭和40年に制度ができて、累計で約440万人の方にご加入いただき、令和4年度末で約162万人の方が在籍しています。

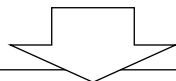
中小企業倒産防止共済は、取引先が倒産して売掛金が回収困難になった場合に、掛金の10倍又は被害額のいずれか少ない額の範囲内で借入ができる制度です。昭和53年に制度ができて、累計で約165万者の方にご加入いただき、令和4年度末で約62万者が在籍しています。

【当初の課題】

政府がデジタル社会の実現を目指す中、両共済制度に係る各種手続きは、直接取扱い窓口にお越しいただき紙で申請いただくことを前提としたものであり、また手続きによっては月単位での時間を要するなど、手続のオンライン化をはじめとするデジタル化に向けた改善余地が大きい状況です。

【現在の取組み】

これらの課題認識のもと、中小機構では掛金請求収納サイクルの短縮化や大量一括処理からリアルタイム処理への変更等、業務プロセスの再構築を前提とした両共済制度の業務・システムの刷新を進め、オンライン手続きを開始し、順次対象手続きの拡大を行っています。



中小機構は、2つの共済制度において「いつでも」「どこでも」「スピーディ」なサービスを提供します。

(2) オンライン化の目的と下支えするための施策

お客様に利便性向上を直接感じていただく（いつでも・どこでも・スピーディ）

効果

1

時間と場所を選ばないサービスの提供（いつでも・どこでも）

お客様の利便性向上を第一として、お客様ポータルの開設やスマートフォンでの手続き等、お客様に直接感じていただけるメリットを提供します。

効果

2

お客様手続きのリードタイムを短縮化（スピーディ）

お問い合わせの多い掛金収納サイクルを短縮化するなど、わかりやすい共済制度に変わります。

お客様の利便性向上を下支えする施策

施策

1

より効率的な業務への変革

オンライン化実現のために業務フローを変更。同時に事務処理の迅速化、効率化を図ります。

施策

2

事業継続性の強化

災害に強い強靱なシステムを構築し、緊急時のサービス停止リスクを低減します。

施策

3

セキュリティの強化

セキュリティ対策を強化し、安心して利用できるサービスを提供します。

(3) 共済システム再構築プロジェクトの全体計画と業務変更概要

オンライン利用率
100%の実現

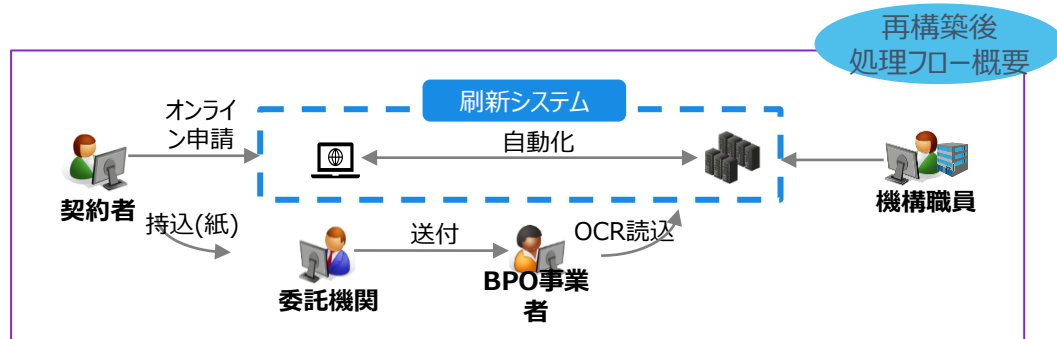
令和7（2025）年

システム刷新
（業務再構築）
の完了

【システム刷新の主な効果】

- すべての手続きについて、委託機関窓口を介さないサービス提供を実現する。
- 手続きの自動化により業務削減を実現する。
- オープン技術の採用により制度変更や特例対応時のシステム改修が容易となる。

◆ システム刷新により全ての申請手続きについてオンライン対応化し、委託機関を介さないサービスを提供。各種事務の自動化を実現する。

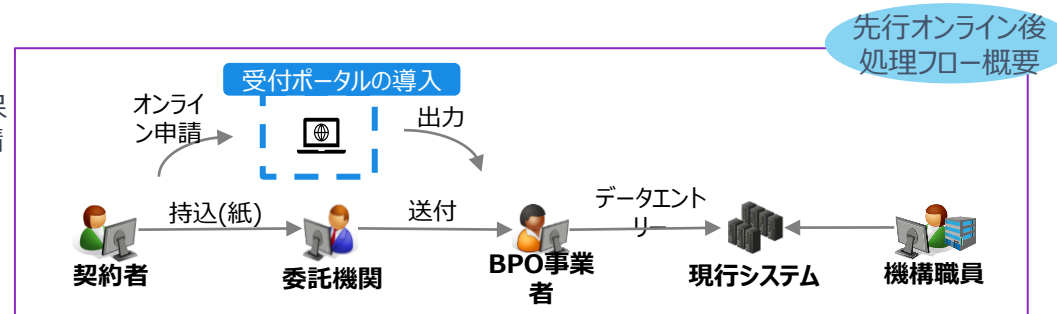


令和5（2023）年

先行オンライン
導入（現在）

【先行オンラインの主な効果】

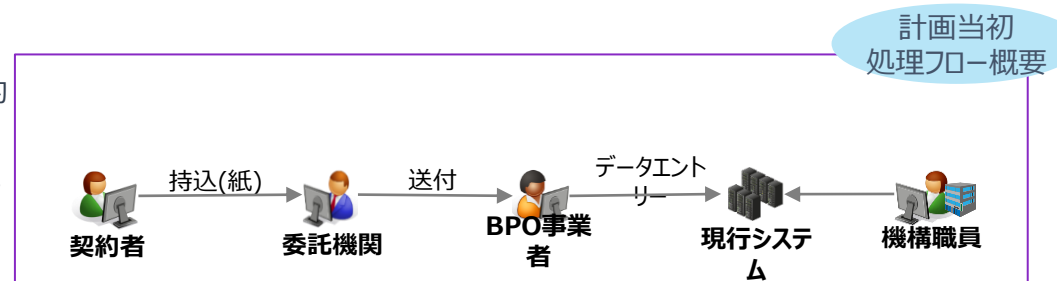
- 加入申込、口座振替、契約保全関連手続きのオンライン申請を実現。
- オンラインでの確定申告（e-Tax連携）に対応。



計画当初

【課題】

- レガシーシステムであり、継続的な保守が不可能。
- メンテナンス性が低く高コスト
- 契約者ニーズや政策要請に対応できない。
- オンライン化に対応できない。



(4) オンライン利用率引き上げの基本計画について①

・計画策定の経緯

令和2年10月12日に開催された、第1回デジタルガバメント ワーキング・グループ（現デジタルワーキング・グループ）において、「個別分野におけるオンライン利用率の大胆な引き上げ」の対象事業の一つに、中小企業倒産防止共済及び小規模企業共済制度が選定された。

経済産業省では、両共済制度に係る「オンライン利用率引き上げの基本計画」を作成し、令和2年12月4日にホームページで公表。（最終更新 令和3年10月25日）

・利用者目線での第三者チェックについて

（「基本計画策定のための作業方針」Ⅱ基本計画の記載事項⑧より抜粋）

「各府省は、少なくとも年に1回、スコアカードとその他の取組の進捗状況を示す資料を第三者委員会や有識者・事業者団体に提示し、取組の妥当性・進捗度合等について、チェックを受ける。当該第三者等に提示した資料を含め第三者チェックの概要等については公表する。」

（「オンライン利用率引き上げの基本計画」5. 6. より抜粋）

スコアカードについては、「中小企業政策審議会中小企業経営支援分科会共済小委員会の報告の中で公表する」としている。

利用者目線での第三者チェックの方法と時期については、「中小企業政策審議会中小企業経営支援分科会共済小委員会における計画の進捗に係る確認と公表。（毎年12月頃を想定）」としている。

(5) オンライン利用率引き上げの基本計画について②

- ・令和5年9月1日に加入、保全関係手続きのオンラインでの申請受付を開始
- ・10月末までのオンライン利用率は、小規模企業共済の加入関係手続きで20%超の実績となったが、月毎、手続き毎に変動が見込まれるため、引き続き利用促進に努める

●オンライン利用率の目標と達成状況

対象事業	手続名		オンライン利用率実績				オンライン利用率目標	達成期限
			単月 (令和5年9月)	単月 (令和5年10月)	累積 (令和5年9-10月末)			
小規模共済	加入関係手続き（契約の申込み掛金の口座振替手続き）		17.1%	25.5%	21.7%		20%	令和5年度中
	保全関係手続き （掛金月額変更）	増額	18.0%	17.1%	17.5%	合算 12.7%	20%	令和5年度中
		減額	11.8%	7.6%	9.0%			
倒産防止共済	加入関係手続き（契約の申込み）		6.1%	11.0%	8.4%		20%	令和5年度中
	保全関係手続き （掛金月額変更）	増額	17.8%	17.0%	17.4%	合算 11.3%	20%	令和5年度中
		減額	6.3%	8.3%	7.4%			

※ 上記以外の手続きは7年度からオンライン化を予定しており、現時点ではオンライン利用実績がないため記載を省略。

(6) オンライン利用率引き上げの基本計画について③

● オンライン利用率の向上に向けた取組み①

※前回報告（令和4年12月）以降の取組みを整理

アクションプランa オンライン化を実現するシステム開発並びに業務フローの見直し

- ・令和5年9月に加入及び保全手続きのオンライン申請受付を行うシステムを先行して稼働（先行オンライン）
- ・令和7年度システム刷新に向けて、詳細設計を実施中

アクションプランb 契約者へ郵送する各種通知にオンライン手続きの案内を封入し、周知を図る

- ・契約者へ送付する郵便物にオンライン手続きの案内を同封（令和5年2月、3月）
- ・新規契約者に送付する契約締結証書にオンライン手続きの案内を同封（令和5年4月以降継続実施）
- ・契約者へオンライン手続きを促すための案内を送付予定（令和6年1月）

アクションプランc 委託機関へオンライン手続きの周知を図り、契約者等への周知を依頼

- ・委託機関向けに発行する「商工共済ニュース」でオンライン化手続きを案内
新春号（令和5年1月31日発行）、春号（3月31日）、初夏号（5月31日）
オンライン化だより特別号（8月10日）、秋号（10月23日）、新春号（6年1月発行予定）
- ・委託機関向けにオンラインで説明会を実施
第1弾 令和5年2月～4月（11回開催 1,323機関参加）、第2弾 7月～9月（16回開催 1,758機関参加）
- ・委託機関へ、加入検討者及び契約者向けのオンライン手続き案内チラシを配布（令和5年11月）

アクションプランd 令和3年5月から共済契約者に対してwebでのアンケート調査を実施

- ・加入者へのアンケートを継続して実施中。令和5年9月以降は、オンラインを利用した方、利用しなかった方別にアンケートを実施して、今後の利用促進のために活用

(7) オンライン利用率の引き上げに向けたその他の取組み

● オンライン利用率の向上に向けた取組み②

● インターネット広報の実施

- ・ 両制度の新規加入促進及びオンライン手続きの案内のためにインターネット広報を実施
- ・ 令和5年9月以降、紙手続きにより加入した者の多くがオンライン手続きの存在を知らなかったことから、今後も継続的に実施予定

● 共済相談室の機能強化

- ・ 令和5年9月からのオンライン化に合わせてオペレータの体制を増強し、併せて研修を実施。手続きの問い合わせ時にオンラインでも手続きができることを案内
- ・ 令和7年度に予定しているすべての手続きのオンライン化により、相談件数が増加することを見込み、共済相談室の拡充を検討中

● 共済Webサイト（共済サポートnavi）の充実

- ・ お客様や委託機関の皆様の疑問が解決できるサイトを目指し、従来サイトよりも手続き説明等を詳細化した共済特設サイト『共済サポートnavi』を令和6年2月に公開予定
- ・ 同サイトではオンライン手続きの手順画面を多く掲載し、ITが不慣れな方でも迷わずに手続きを完結できるよう支援

(参考) 委託機関配布用チラシのイメージ

小規模企業共済
(表面) 加入検討者向け

加入検討者様向け

小規模企業共済の加入をご検討の方へ

パソコン や スマホ から！
オンラインでの加入申込が可能になりました！！

※共同経営者の方は、オンライン加入申込の対象外となりますので、紙様式でお手続きください。

- ✓ 窓口への訪問なしで手続き完了！
- ✓ 掛金控除証明書※1の電子交付によるe-Tax連携
- ✓ 掛金引き落とし口座をオンラインで設定可能※2！

※1 掛金控除証明書の詳細については、小規模共済のウェブページの告知をご覧ください。
掛金控除証明書の電子交付には、マイナンバー(e-私書箱)のアカウントの作成が必要です。

※2 オンライン口座振替設定では、一部オンラインで設定できない金融機関がございます。
対応していない金融機関口座に設定を行う場合は、紙様式による手続きが必要です。
パソコンやスマートフォンからのオンライン手続きには、
マイナンバーカードの読み取りによる本人認証が必要となります。

小規模共済 オンライン 検索

ウェブが苦手な方も安心
・ご不明点は、共済相談室にお問い合わせください
・紙様式による手続きも継続して受け付けています

独立行政法人 中小企業基盤整備機構
共済相談室 (コールセンター)
【電話番号】050-5541-7171 【受付時間】平日 午前9時～午後5時 (2023年11月現在)

小規模企業共済
(裏面) 既加入者向け

既加入者様向け

小規模企業共済のご契約者様へ

パソコン や スマホ から！
ここが便利になりました！！

- ✓ 掛金月額を増額※1や減額
- ✓ 掛金控除証明書※2の電子交付によるe-Tax連携
- ✓ 住所・電話番号等の各種変更

※1 申込時に掛金納付を希望される場合はこれまでと同様、窓口での取扱いとなります。
※2 掛金控除証明書の詳細については、小規模共済のウェブページの告知をご覧ください。
掛金控除証明書の電子交付には、マイナンバー(e-私書箱)のアカウントの作成が必要です。

パソコンやスマートフォンからのオンライン手続きには、
マイナンバーカードの読み取りによる本人認証が必要となります。

是非ご検索ください！

小規模共済 オンライン 検索

ウェブが苦手な方も安心
・ご不明点は、共済相談室にお問い合わせください
・紙様式による手続きも継続して受け付けています

独立行政法人 中小企業基盤整備機構
共済相談室 (コールセンター)
【電話番号】050-5541-7171 【受付時間】平日 午前9時～午後5時 (2023年11月現在)

中小企業倒産防止共済
(表面) 加入検討者向け

加入検討者様向け

経営セーフティ共済の加入をご検討の方へ

(中小企業倒産防止共済)
パソコン や スマホ から！
契約申込書のオンライン作成が可能になりました！！

オンラインで契約申込書類を作成後、
出力した書類を委託機関に提出していただく必要がございます。
パソコンやスマートフォンからのオンライン手続きには、
gBizIDフレームのアカウントを用いたログインが必要となります。

オンラインでの契約書作成から加入申請までのフローイメージ

経営セーフティ共済 オンライン 検索

ウェブが苦手な方も安心
・ご不明点は、共済相談室にお問い合わせください
・紙様式による手続きも継続して受け付けています

独立行政法人 中小企業基盤整備機構
共済相談室 (コールセンター)
【電話番号】050-5541-7171 【受付時間】平日 午前9時～午後5時 (2023年11月現在)

中小企業倒産防止共済
(裏面) 既加入者向け

既加入者様向け

経営セーフティ共済のご契約者様へ

(中小企業倒産防止共済)
パソコン や スマホ から！
ここが便利になりました！！

- ✓ 掛金月額を増額や減額※1
- ✓ 掛金前納の申込
- ✓ 事業所所在地・電話番号等の各種変更

※1 掛金月額を減額する場合は、事業規模の縮小や、経営の厳しき悪化、疾病又は高齢などについて、書面による証明が必要であり、オンライン申請の際に、書類を添付していただくことになります。

パソコンやスマートフォンからのオンライン手続きには、
gBizIDフレームのアカウントを用いたログインが必要となります。

gBizID (GbizID) とは、デジタル庁が運営する法人・個人事業主向け共通認証システムです。
gBizIDフレームのアカウントは、1つのID・パスワードで様々な行政サービスにログインできます。
詳細は、おの二次元コードからデジタル庁のgBizIDのホームページをご覧ください。

是非ご検索ください！

経営セーフティ共済 オンライン 検索

ウェブが苦手な方も安心
・ご不明点は、共済相談室にお問い合わせください
・紙様式による手続きも継続して受け付けています

独立行政法人 中小企業基盤整備機構
共済相談室 (コールセンター)
【電話番号】050-5541-7171 【受付時間】平日 午前9時～午後5時 (2023年11月現在)