

資料 3

オンライン利用率引上げの基本計画に係る進捗状況

令和6年12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. オンライン利用率引上げの基本計画について ①

(1) これまでの経緯

- ・令和2年10月12日、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上げ」の対象事業に、両共済制度が選定。
- ・経済産業省は「オンライン利用率引上げの基本計画」を作成。令和2年12月4日にホームページで公表。

(2) 利用者目線での第三者チェックの方法と時期について

- ・「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。」 ※「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
- ・スコアカードは「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、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）」 ※「オンライン利用率引上げの基本計画」5.6より抜粋

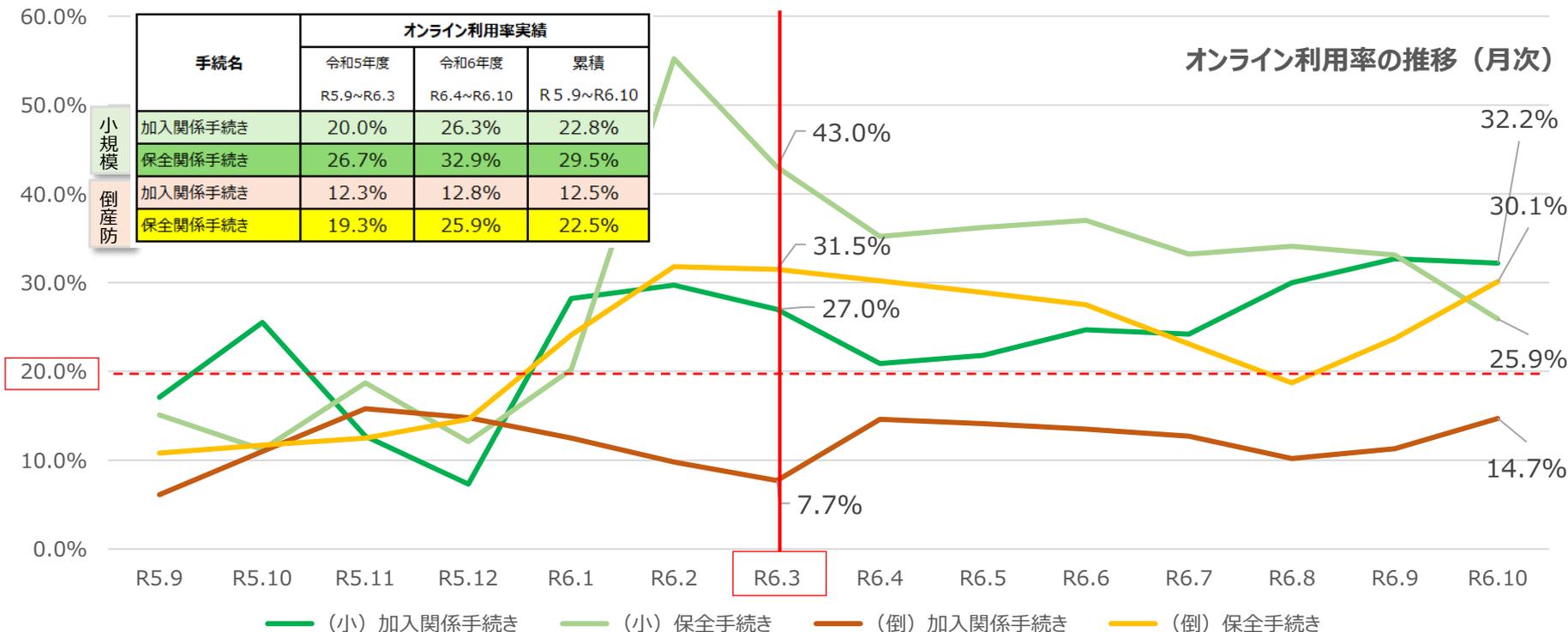
	対象手続	取組期間	利用目標	対応状況
小規模	加入関係手続	令和5年度内	20%	令和5年9月より開始
	保全関係手続（掛金月額変更）	令和5年度内	20%	令和5年9月より開始
	掛金納付月数の通算申出	令和7年度内	20%	現在開発中
	給付関係手続	令和7年度内	20%	現在開発中
倒産防止	加入関係手続	令和5年度内	20%	令和5年9月より開始
	保全関係手続（掛金月額変更）	令和5年度内	20%	令和5年9月より開始
	解約関係手続	令和7年度内	20%	現在開発中

2. オンライン利用率引き上げの基本計画について ②

(3) 現在の状況

- ・令和5年9月、加入及び保全関係手続きのオンラインによる申請受付を開始。
- ・小規模企業共済では、令和5年度末時点で20%を超える利用率を達成。
→中小企業倒産防止共済の加入関係手続きについては、現行では、オンライン申請後に委託機関窓口での手続きが必要になるため、利用率が目標を下回っているが、広報活動によるオンライン申請の周知普及やウェブサイト上でのオンラインへの誘導により利用率向上を目指す。なお、システム刷新後はスキームを変更することから、抜本的に改善予定。
- ・通算申出・給付・解約関係の手続きは、当初予定どおり、令和7年度にオンライン化を開始予定。

オンライン利用率（累積値）



3. オンライン利用率引き上げの基本計画について ③

(4) オンライン利用率向上に向けた取組み

① 広報活動による周知普及

- ・ 令和6年2月、共済制度の特設ウェブサイト『共済サポートnavi』を公開。(オンライン手続きのエントリーサイト)
→ パンフレットや各種通知物に、当該HPの二次元コードを掲載し、当該サイトへ積極誘導。
- ・ 全契約者に対しオンライン手続き案内チラシを配布(令和6年1月)。以降も各種郵便物にチラシを同封。
- ・ オンライン手続きの勧奨チラシを作成し、契約者に送付する各種郵便物に当該チラシを同封。
- ・ オンライン手続きを勧奨するインターネット広告を断続的に実施。(Google、Yahooなど)
- ・ 「商工共済ニュース」等の委託機関向けの各種発行物にオンライン化手続きを案内記事を掲載。



▲ 共済制度の特設ウェブサイト『共済サポートnavi』

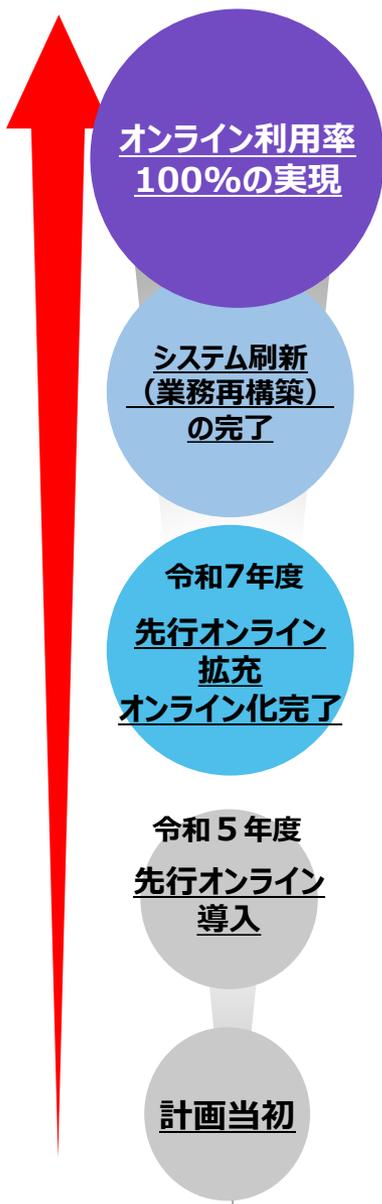


▲ オンライン手続きの勧奨チラシ

② コールセンター（共済相談室）の機能強化

- ・ コールセンターのオペレーターに対し、オンライン手続きの研修を実施し、オンライン化にかかるサポート機能を強化した他、紙手続きにかかるお問い合わせに対してオンライン手続きに誘導するトークスクリプトを整備。
- ・ お問い合わせ内容を週次でとりまとめて、フィードバックが行われる体制を構築。都度、より良いオンライン手続きのサポートや誘導のノウハウ共有と蓄積に貢献。

4. 共済システム再構築プロジェクトの進捗状況について

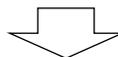


(1) 現在の状況

- ・基幹システムの刷新プロジェクトに遅延が発生。
これまで令和7年と説明してきたリリース時期を少なくとも1年程度延伸する必要が生じた。

(2) 延伸の理由

- ・現行システムが古いシステムであることから、両共済あわせて約230万件の契約者データを最新環境のシステムに移行するためには膨大な工数を費やす必要があること。
- ・両共済あわせて約500の手続きが存在し、各手続きが構成される個別のシステムを結合させる工程においても相応の工数が必要とされること。



システム刷新はお客様の利便性向上（いつでも・どこでも・スピーディー）が目的。
それを実現するためには、安全性・正確性が確保されたシステムであることが前提であり、
万全を期すためにリリース時期延伸を判断。

(3) リリース時期延伸に伴う影響

- ・開発ベンダーとの契約変更や現行の業務体制継続のため相応のコストが発生
- ・「オンライン利用率引上げの基本計画」において、令和7年度中にすべての手続きをオンライン化する点は、令和5年度から先行して開始したオンライン機能を拡充することで対応。

(参考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】

第22回 共済小委員会資料（令和6年1月）

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。

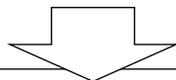
中小企業倒産防止共済は、取引先が倒産して売掛金が回収困難になった場合に、掛金の10倍又は被害額のいずれか少ない額の範囲内で借入ができる制度です。昭和53年に制度ができて、累計で約165万者の方にご加入いただき、令和4年度末で約62万者が在籍しています。

【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、手続き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。

【現在の取り組み】

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。

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。