

業務・システム刷新の現状について

～小規模企業共済・中小企業倒産防止共済におけるオンライン化に向けた中小機構の取り組み～

2021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

中小機構が運営する2つの共済制度が変わります

【2つの共済制度】

小規模企業者の退職金制度として認知され、150万人のお客様が加入している「小規模企業共済制度」。年間10万人以上の方が新規に加入され、加入・保全・貸付・給付という業務処理は年間約170万件あり、併せて約10兆円の資産運用を実施しています。

取り引き先の倒産など、もしもの時の資金調達手段となる「中小企業倒産防止共済制度」。

コロナ禍等経営環境が不透明なことや税制上の恩典から、新規加入は年々増加し足下で6万社を超え、54万社のお客様が加入されています。加入・保全・貸付・債権管理・解約という業務処理は年間約92万件あり、約2兆円の債券運用を実施しています。

(※ 両共済制度の詳細はHPにてご確認ください)

【課題】

国として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。

【今後の方向性】

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早期化や大量一括処理から1件処理への変更等BPRを基礎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。

オンライン化に向けたロードマップ

「いつでも」「どこでも」「スピーディ」なサービスを提供すべく、中小機構では両共済制度の業務・システムの見直しを進め、①2023年にオンライン手続きの一部開始、②2025年にすべての手続きをオンライン化、③20××年にオンライン利用率100%を目指します。



オンライン化によるメリット ～お客様に利便性向上を直接感じていただく～

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するとともに、お客様から最もお問い合わせの多い掛金収納サイクルを短縮化することで、わかりやすい共済制度に変わります。

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）

- お客様ポータルに登録することで、「いつでも」「どこでも」手続きが可能になります
- お客様ポータルを利用することで、お客様自身の現況確認が可能になります
- 契約者貸付（小規模企業共済）が、即日実行になります（*）
- お客様ポータルとマイナポータルを連携し、掛金控除証明のe-Tax申請が可能になります
- 民間事業者のサービスと連携し、新規加入時の口座振替設定がオンラインで可能になります
- PCの他、スマートフォンでのお手続きも可能になります

（*）お申し込みの時間により、翌営業日になる場合があります

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）

- 新規契約手続きが、最短2日で完了します（現在平均1か月）
- お客様の給付申請後、最短5日で口座にお振込みします（現在平均3週間）
- お客様とのチャネルであるコンタクトセンターがつながりやすくなります

オンライン化によるメリット ～お客様の利便性向上を下支えする施策（インフラ整備）～

オンライン化実現のために、効率性や事業継続性並びにセキュリティの強化など、お客様の利便性を下支えする施策を実施します。

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

- ・ 掛金収納を口座振替に一本化することで、収納サイクルを短縮化(最短 6 営業日後(22日短縮))
- ・ 機構内事務処理の迅速化(大量一括処理から1件処理への変更)
- ・ キャッシュレス化の推進
- ・ ペーパレス化、イメージワークフローの導入
- ・ ポータル上で、実施手続きのわかりやすいサポートを実施
- ・ 外部専門事業者の活用（セキュリティ・システム保守、帳票BPO、事務BPO、コンタクトセンター）

施策

2 事業継続性の強化

- ・ 災害対策としてシステムを二重化（オンプレミス（通常時）＋クラウド（災対時））
- ・ リモートワークを可能として事業継続性を強化

施策

3 セキュリティの強化

- ・ NISC基準とFISC基準に基づくセキュリティ対策実施
- ・ インターネット系と基幹系との分離強化

オンライン利用率引上げの基本計画について (中小企業倒産防止共済制度および小規模企業共済制度)

・対象事業選定の経緯

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した。

・中小企業倒産防止共済及び小規模企業共済制度のオンライン化の状況

（「オンライン利用率引上げの基本計画」3. より抜粋）

「現行の基幹コンピュータシステムは、オンライン化に対応していない。そのため、（独）中小企業基盤整備機構の第4期中期目標（平成31年3月）に「大規模なシステム改修に着手」することを明記し、令和元年度に政府調達により2社と委託契約を締結し、令和2年4月より新システムの構築のための計画を策定中。新システムにおいて、共済制度への契約の申込みから給付等に至る手続きのオンライン化を実現していく予定（令和7年度半ばに新システム稼働予定）。ただし、一部の手続きについては先行してオンライン化を実現していく予定。」

・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。

スコアカードについて

基本計画に記載した取組対象手続のうち、オンライン利用率目標を設定した主要な手続きとアクションプランについて掲載

概要

対象手続き、達成期限、利用率、アクションプランを記載している。

- ・加入保全手続き・・・令和５年度中にオンライン利用率２０％達成
- ・その他手続き・・・令和７年度中にオンライン利用率２０％達成

アクションプラン

- ・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３年度全体計画・要件定義実施済み。調達手続き実施中。
- ・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。
→令和３年度から実施予定。
- ・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する。
→令和３年度から実施予定。
- ・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。
→継続実施中。