

様式 1

オンライン利用率引き上げの基本計画（令和 3 年 4 月 28 日更新）

省庁名	警察庁
対象事業名	運転免許証の再交付

1. 対象手続一覧（一連の流れで必要になる手続、関連性のある手続等も含めて記載）

手続 ID （行政手 続の棚卸 結果）	所管部署名	手続名	手続の種類 （主体⇒受け手）	総手続件数 （令和元年 度）	オンライン 利用率(令 和元年度)	オンラ イン利 用率目 標※	取組期間 （達成期 限）※
2919	運転免許課	運転免許証の再交付の申請	国民⇒地方	547,564 件 (令和元年中)	未実施	20%	(注)
	運転免許課	警察職員による本人確認	地方⇒国民				
	運転免許課	手数料の納付	国民⇒地方				
	運転免許課	写真撮影	地方⇒国民				
	運転免許課	警察職員による本人確認	地方⇒国民				
	運転免許課	運転免許証の再交付	地方⇒国民				

※オンライン利用率目標の設定は主要手続のみとする

(注)本格的なオンライン申請システム運用開始から 5 年後の年度末まで

2. 対象事業の概要（事業者目線で End-to-End で記載。別途ポンチ絵を作成）

運転免許を受けた者は、運転免許証を亡失、滅失した場合等に、その者の住所地を管轄する都道府県公安委員会に運転免許証の再交付を申請することができることとされている（道路交通法（昭和 35 年法律第 105 号）第 94 条第 2 項）。申請を受けた運転免許センター等では、警察職員が対面で本人確認を行った上で、手数料の納付を受け、運転免許証用の顔写真の撮影を行う。作成した新運転免許証は、改めて警察職員が対面で本人確認を行った上で、申請者に交付する。

3. 対象事業のオンライン化の状況(オンラインで完結しない場合は、その内容を具体的に記載)

※オンライン化未実施の場合は、オンライン化までのスケジュールを記載

運転免許制度においては、道路交通の安全を確保するため、運転免許試験に合格したような一定の資格を有する者に限り、自動車等の運転を認め、運転免許証を交付することとしている。したがって、このような資格を有しない者が運転免許証を不正に取得することのないよう、運転免許証の再交付手続においては、申請時及び交付時に、警察職員が対面で本人確認を行っている。また、運転免許証は、日常生活において広く本人確認書類としても利用されており、こうした実態も踏まえると、運転免許証の再交付手続において、一度も警察職員が対面で本人確認を行わないのは適当でないと考えられる。

そこで、運転免許証の再交付手続のうち、「運転免許証の再交付の申請」部分をオンライン化する方向で検討している（少なくとも交付時には警察職員による対面の本人確認が必要であることから、今後も申請者に来庁いただくこととする。）。警察庁では、各種行政手続に係る本格的なオンライン申請システムの運用を可能な限り早期に開始する方向で検討を進めており、運転免許証の再交付の申請についても、同システム上での申請を可能とする予定である。

4. 手続の概要、目標値、課題、アクションプラン

<4-1>

手続名	運転免許証の再交付の申請
各手続の概要	【概要】 各都道府県の運転免許センター等において、「運転免許証再交付申請書」（道路交通法施行規則別記様式第 17）に必要事項を記載の上提出する。その際、当該申請に係る運転免許証（運転免許証を亡失し、又は滅失した場合は、その事実を証するに足りる書類※）と申請用写真を添付する。 ※ 「その事実を証するに足りる書類」は都道府県警察によって異なる様式を用いているが、「てん末書」「理由書」等の名称で、亡失又は滅失の状況を説明するとともに、当該運転免許証が後に発見された場合は速やかに返納すること等を誓約する内容のことが多い。
	【年間手続件数（令和元年度）、 オンライン利用率（令和元年度を含む過去 5 年間）】 年間手続件数（令和元年度）：547,564 件（令和元年中） オンライン利用率（令和元年度を含む過去 5 年間）：未実施

オンライン 利用率目標・ 取組期間と 設定の考 え方 (主要な手 続について 目標設定)※ 調査中の場 合でも想定 目標値を記 載	【目標】(目標にするオンライン利用率の定義も明記) オンライン利用率 20% (免許証の再交付の申請) <u>オンライン利用率＝システム申請件数/全申請件数</u>	
	【取組期間(達成期限)】 本格的なオンライン申請システム運用開始から5年後の年度末まで	
	【目標・期間設定の考え方】 警察庁では、各種行政手続に係る本格的なオンライン申請システムの運用を可能な限り早期に開始する方向で検討を進めている。他の手続のオンライン化の例をみるに、オンライン化未実施の手続が利用率 20%に達するまで、通常のペースであればおよそ10年程度の期間を要することとされているが、昨今のオンライン手続への社会的なニーズの高まり等を踏まえ、上記の本格的なオンライン申請システム運用開始(令和6年度)から5年後の年度末までに20%の達成を目指すもの。	
オンライン 利用率を引 き上げる上 での課題と 課題解決の ためのアク ションプラ ン① ※オンライ ン化未実施 の場合は、オ	課題	オンライン手続申請システムの整備
	中間 KPI	【目標・達成期限】 各都道府県警察におけるオンライン申請システムの導入を推進し、本格的なオンライン申請システム運用開始年度の翌年度末までに導入地域を100%とする。
		【KPIの定義】 オンライン申請システム導入済地域＝導入済みの都道府県／全都道府県の数(独自のオンライン申請システムを導入済みの都道府県を除く。)
	アクション プラン a	【取組内容】 システム整備に向けた各種課題の把握と解決方策の検討・実施(運転免許証の再交付申請に関するアンケート

オンライン化に向けた課題とアクションプランを記載		ト調査の結果、手続利用者からの要望が最も多かった「スマートフォンでの申請」を可能とするオンライン手続申請システムの整備を行い、オンライン利用率の上げを図る。）
		【取組期限（期間）】 令和4年度中
	アクションプランb	【取組内容】 システム整備等に必要な工数等の調査
		【取組期限（期間）】 令和4年度中
	アクションプランc	【取組内容】 申請者側、行政機関双方の業務フローの可視化
		【取組期限（期間）】 令和4年度中
オンライン利用率を上げる上での課題と課題解決のためのアクションプラン②	課題	国民への周知・広報活動
	中間 KPI	【目標】 本格的なオンライン申請システム運用開始から3年後の年度末までにオンライン利用率を7%以上とする。
		【KPI の定義】 オンライン利用率＝システム申請件数/全申請件数
	アクションプランa	【取組内容】 警察庁ウェブサイト等を活用した広報活動（運転免許証の再交付申請に関するアンケート調査の結果、「インターネット上で再交付の申請方法を調べた」と回答した手続利用者が最も多かったことから、インターネッ

		ト上のウェブサイトを活用した広報活動を優先的にを行い、オンライン利用率の引上げを図る。)
		【取組期限（期間）】 本格的なオンライン申請システム運用開始年度
	アクション プラン b	【取組内容】 各都道府県警察・免許センター等でのオンライン申請推奨活動等
		【取組期限（期間）】 本格的なオンライン申請システム運用開始年度
	アクション プラン c	【取組内容】 本格的なオンライン申請システムの使い方に係る Q&A 集の作成・公開（運転免許証の再交付申請に関するアンケート調査の結果、オンライン申請をしない又はしづらい理由として、「オンライン申請のやり方が難しそう」と回答した手続利用者が最も多かったことから、本格的なオンライン申請システムの使い方に係る Q&A 集を作成・公開することで、オンライン利用率の引上げを図る。）
		【取組期限（期間）】 本格的なオンライン申請システム運用開始年度
オンライン 利用率を引 き上げる上 での課題と	課題	普及促進に向けたオンライン利用状況及びシステム運用状況の精査
	中間 KPI	【目標】 本格的なオンライン申請システム運用開始から 4 年後の年度末までにオンライン利用率を 10%以上とする。

課題解決のためのアクションプラン③		【KPI の定義】 オンライン利用率＝システム申請件数/全申請件数
	アクションプラン a	【取組内容】 オンライン利用状況を踏まえた各種課題への対応
		【取組期限（期間）】 本格的なオンライン申請システム運用開始から 3 年後の年度末まで
	アクションプラン b	【取組内容】 運用状況を踏まえたシステムアップデートの必要性について検討
		【取組期限（期間）】 本格的なオンライン申請システム運用開始から 3 年後の年度末まで
	アクションプラン c	【取組内容】
		【取組期限（期間）】
オンライン利用率を引き上げる上での課題と課題解決のためのアクション	課題	
	中間 KPI	
	アクションプラン a	
	アクションプラン b	

シ ョ ン プ ラ ン④	ア ク シ ョ ン プ ラ ン c	
-----------------	----------------------	--

<4-2>・・・ <4-1>とは異なる計画（取組期間、課題および取組）の手続がある場合は以下に別枠を追加作成して記載すること

5. スコアカードの作成と公表方法

（オンライン利用率目標を設定した主要手続について作成し、計画の進捗状況を視覚化。原則四半期ごとに更新・公表）

スコアカードを作成して、四半期ごとに警察庁ウェブサイト上に公開する。

6. 利用者目線での第三者チェックの方法と時期（少なくとも年に1回 チェックの概要等については公表する）

有識者・事業者団体等の第三者を選定の上、おおむね年に1回の頻度でスコアカード等の進捗状況を示す資料を提示し、取組の妥当性・進捗度合いについてチェックを受ける。

7. 基本計画の見直し

- ・取組の進捗をチェックし、必要に応じて取組内容を修正するなど、基本計画を改定する。
- ・第三者チェックの結果を踏まえ、基本計画を見直し、必要な改定を行う。