

重点手続に関する業務プロセス改革計画の達成状況（平成 23～25 年度）

府省名：金融庁

手続分野名	その他【生命保険】		計画策定年月日	平成 23 年 8 月 31 日	
主な手続名と手続数	生命保険募集人登録事務、生命保険募集人届出事務（2 手続）				
1 成果指標・目標					
区分	業務プロセス改革計画で定められた事項			目標達成状況（年度）	
	成果指標	基準値（現状）	目標（達成時期等）		
①国民の利便性向上に関する指標	オンライン申請時間（ログインから申請終了までの時間）	①通常期：15分以内 ②繁忙期：30分以内（生保会社の合併時等）	現状の処理時間以内を維持する。	本手続の申請者である生命保険協会にヒアリングしたところ、本年度のオンライン申請時間は、①通常期：平均約 10～15 分、②繁忙期：平均約 20～30 分との結果が得られたことから、処理時間の目標は達成できたものと考えられる。	
	利用者満足度	満足度：高（初心者でも短期に習熟可能であり不満はないとのこと。）	現状の満足度を維持する。	本手続の申請者である生命保険協会にヒアリングしたところ、「本手続はシステム上の操作がシンプルであることから初心者でも短期で習熟可能であり、郵送等による手続と比べて（管轄財務局の振り分けをシステム内部で処理可能なこと等）業務削減効果が極めて大きい」との回答が得られたため、満足度は「高い」ものと思料される。	
②行政運営の効率化に関する指標	行政コスト（1年間の（システム整備経費＋運用経費）／オンライン申請件数）	493円／件（当該手続のみ）（参考：234円／件（全手続））	現状のコスト水準を維持する。	516円／件（当該手続のみ） （1 件あたりの）コスト水準上昇の主要因は、申請件数減少によるもの。（前年度比：9.4%減） また、運用経費についても、本システムが連携する文書管理機能（総合的文書管理システム）が総務省の一元的な文書管理システムに移行したことに伴い一時的に増加した。（前年度比：1.5%増）	
	事務処理時間の短縮①（調査の為の募集人の検索に要する時間）	①難読氏名募集人の検索：60分 ②1万人超の募集人を有する代申会社からの募集人の検索：180分（現状手作業）	○難読氏名募集人の検索：5分 ○1万人超の募集人を有する代申会社からの募集人の検索：10分（システムで検索可能とする。） 金融庁業務支援統合システムにおいて、性能向上を盛り込んだシステム改修を実施することで、いずれも平成24年度中に達成。	○難読氏名募集人の検索：1分以内 ○1万人超の募集人を有する代申会社からの募集人の検索：1分以内（システムで検索可能） 金融庁業務支援統合システムの開発の中で、当該要件を盛り込むことによって、当初計画で定めた目標を平成 24 年度中に達成することができた。（募集人氏名のカタカナ検索を可能としたことによる検索時間の短縮化）	
	事務処理時間の短縮②（確定処理でエラーが生じた場合の対象エラーデータの特定に要する時間）	180分（現状手作業＋生保協会への照会）	5分（システムで検索可能とする。） 金融庁業務支援統合システムにおいて、性能向上を盛り込んだシステム改修を実施することで、平成 24 年度中に達成。	0分 金融庁業務支援統合システムにて処理方式を見直し、確定処理を不要とし、データを定期的に洗い替えることとしたため、エラー処理が発生することはなくなった。	
③国民の利便性向上と行政運営の効率化共通指標	オンライン利用率	100%	現状のオンライン利用率を維持する。	現状のオンライン利用率を維持することができた。	
	システム稼働率	99.36%（SLA での規定値）（平成 22 年度の実績は 100%）	現状の SLA 規定値以上のシステム稼働率を維持する。	100%（SLA での規定値：99.36%） SLA 規定値以上のシステム稼働率を維持することができた。	
④その他					
2 取組事項等					
事項	業務プロセス改革計画で定められた事項	平成 23～25 年度における取組事項の実施状況（実施時期）	成果のあった事項	今後の課題として残った事項	今後の取組
①手続の必要性の見直し	—				
②申請に必要な書類の削減・簡素化	—				
③申請システムの使い勝手の向上等	—				
④オンライン申請時における本人確認方法に係る見直し等	— ※平成 25 年 4 月に予定されている（社）生命保険協会の公益法人格変更に伴う電子証明書の切替時に、新法人格での証明書が発行されるまでの数日間、システムが利用できないという課題がある。 本件については、法務局が発行する電子証明書の運用に係る根本的な課題であるが、あくまでも一時的な課題であり、運用による対処も可能であると思料されることから、（社）生命保険協会との間で直接申請データを手交する等により、回避することを検討中である。	（社）生命保険協会の公益法人格の変更時期は、平成 25 年 4 月から、平成 26 年 4 月に変更となった。電子証明書の切替時には、一時的に「電子署名不要」と設定することで、切替期間中であっても従来のおり電子申請を可能とする対応を行うこととした。	—	—	—

<p>⑤バックオフィス業務の見直し</p>	<p>申請・届出の審査業務等を担当する財務局からは、募集人データの検索の際に、生年月日による検索を可能として欲しい等、より使い易いシステムになるよう改善要望が寄せられているところであり、「金融検査及び監査並びに証券取引等監視等業務に関する業務・システムの最適化計画」に基づき、金融庁業務支援統合システムにて、これらの課題の改善を図ることとしている。平成 24 年度中に改善予定。</p>	<p>金融庁業務支援統合システムの開発の中で、当該要件（要望）を盛り込むことによって、平成 24 年度中に改善（実現）することができた。</p>	<p>募集人データの検索の際に、「生年月日」による検索を可能としたことで、業務効率を高めた。</p>	<p>—</p>	<p>—</p>
<p>⑥経済的インセンティブの向上等</p>	<p>—</p>				
<p>⑦広報・普及啓発</p>	<p>—</p>				
<p>⑧その他</p>	<p>—</p>				
<p>3 今後の方向性</p>					
<p>引き続き自律的な改善に努める。</p>					