

府省名	農林水産省	部署名	畜産局牛乳乳製品課
取組者	需給班 酒井絢子、大谷絵里子		

取組のポイント

関税割当の申請者が持ち込む申請書類の受付・確認・指導等への対応業務に要する作業時間が多大であり、依然として紙ベースの申請が中心であることへの問題意識から、申請手続の電子化、申請内容の簡素化、申請方法の周知に取り組んだもの。結果として、関税割当申請手続に係る業務に要する作業時間を約50%削減し、紙の利用枚数も大幅に減少（従来：約12,000枚/年 → 見直し後：1,440枚/年）した。

取組概要

【取組の背景】

業務見直し以前は、関税割当の申請期間が近づくと、申請書類の記入方法等に関する電話又は対面での相談が増加し、申請書類は受付担当課に直接持ち込まれるため、課内の担当外職員も動員して受付業務を実施していた。申請書類は紙で持ち込まれていたため、申請書類に記入漏れや誤記入があった場合には、修正および書類の再提出を関税割当の申請者に対して求めることとなる上、遠方の申請者の中には、申請書類の持込のため、新幹線を利用せざるを得ない者もおり、申請者に対して多大な負担を強いていた。また、出勤率の削減が求められる中、担当者は、紙の書類を確認しなければならないため、テレワークでの業務実施が困難であった。

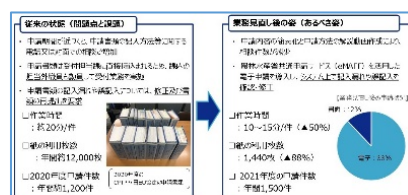
【取組の内容】

農林水産省共通申請サービス（eMAFF）を活用した電子申請を導入し、CPTPP、日EU・EPA、日米貿易協定の関税割当品目のうち、牛乳乳製品課が所管する16品目（脱脂粉乳、ホエイ、チーズ等）を対象に申請の電子化を行った。電子化にあたり、①電子申請の入力方法や注意点を解説した動画を作成し、関税割当を使用する事業者へ送付、②関税割当申請においてよくある質問をQ&Aとして整理した。また、チェック機能（必須項目を入力しないとエラー表示される機能）や、誤記入があった場合でもシステム上で差戻し、修正ができるような機能を活用することで、従来発生していた書類の再提出の手間を省いた。

さらに、電子化に当たって、申請内容を抜本的に見直し、申請内容をeMAFF上で直接入力してもらうことで一部事業者を除き申請書類そのものの作成を不要とした。その他、関税割当の申請期間直前における申請書類の記入方法等に関する相談に対しては、電子申請を行った者に限定して、申請期間内に申請内容の確認・修正指導を受けることのできる期間を設定し、電子申請の利用を促した。

【取組の成果】

作業時間を約50%削減（従来：約20分/件 → 見直し後：10～15分/件）することに成功し、紙の利用枚数も大幅に減少（従来：約12,000枚/年 → 見直し後：1,440枚/年）した。また、電子申請の導入により、申請の9割が電子申請に移行した結果、書類審査のほとんどを在宅で実施することができた。このことにより、育児のため時短勤務を行っている職員であっても、業務を円滑に行うことが可能となった。



【調査の見直し】

講評

申請を電子化するに当たり、申請内容を抜本的に見直しだけでなく、電子申請の入力方法や注意点を解説した動画を作成し、事業者へ送付している点が、審査や作業の効率性向上に向けた取組として評価できる。