

# オンラインによる在留手続に関する アンケート調査結果について



令和3年7月

概要

•

アンケート結果のポイント

## アンケート調査の概要

- ・ 出入国在留管理庁では、一部の外国人の方を対象として、在留申請関連手続きをオンラインにより受け付けています。
- ・ 「規制改革実施計画（令和2年7月17日閣議決定）」のデジタルガバメント分野「（3）新たな取組」に記載の「個別分野におけるオンライン利用率の大胆な引き上げ」を踏まえた上で、各府省は基本計画を策定することとされているところ、出入国在留管理庁では、在留申請関連手続きについて基本計画を策定しており、今般、当該基本計画に基づきアンケート調査を実施しました。
- ・ 今後、在留申請オンラインシステムを皆様にとって利用しやすいシステムとするため、本アンケート結果を参考とさせていただきます。

### アンケートの対象者

- ・ 企業（個人事業主を含む）
- ・ 監理団体
- ・ 教育機関（日本語教育機関を含む）
- ・ 登録支援機関
- ・ 公益法人
- ・ 弁護士・行政書士

### アンケート調査方法

WEBアンケート方式

### アンケート調査期間

令和3年6月8日（火）～23日（木）  
（16日間）

### 回答数

2,412件

## オンラインによる在留手続の概要

オンラインによる在留手続は、在留申請オンラインシステムを利用して、あらかじめ利用申出の承認を受けた利用者の方が、申請人に代わってオンラインで申請するものです。

### オンラインで手続できる利用者

- ① 所属機関の職員の方（注1）
- ② 弁護士・行政書士の方
- ③ 外国人の円滑な受入れを図ることを目的とする公益法人の職員の方
- ④ 登録支援機関の職員の方

（注1）所属機関とは、外国人の方を受け入れている（受け入れようとする）本邦の公私の機関等（企業、学校等の教育機関、監理団体等）をいいます。

（注2）②～④の方は、所属機関からの依頼を受けている必要があります。

（注3）②～④の方は、地方出入国在留管理局において申請等取次者として承認を受けている必要があります。

### 対象となる在留手続

- ① 在留資格認定証明書交付申請
- ② 在留資格変更許可申請
- ③ 在留期間更新許可申請
- ④ 在留資格取得許可申請
- ⑤ 就労資格証明書交付申請
- ⑥ 再入国許可申請
- ⑦ 資格外活動許可申請

### 対象となる在留資格

#### 入管法別表第一の在留資格

（外交、短期滞在を除きます。）

（例）技能実習

特定技能

技術・人文知識・国際業務

留学

高度専門職

## アンケート結果のポイント（回答者の属性）

### 1 回答者の属性について、

- ① 教育機関（約39%）
- ② 監理団体（約33%）
- ③ 弁護士・行政書士（約24%）

から多くの回答をいただきました。〔項番1〕

### 2 在籍（所属）している外国人の主な在留資格について、

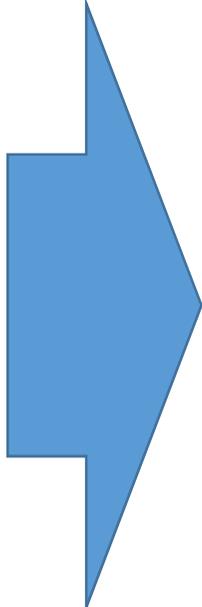
- ① 留学（約36%）
- ② 技能実習（約33%）
- ③ 技術・人文知識・国際業務（約14%）

といった回答が多く、回答者の属性とほぼ一致しています。〔項番10〕

### 3 1年間に取り扱う在留手続件数について、

11件以上の方が約8割を占め、101件以上の方が約3割を占めるなど、比較的多くの手続を行っている方から回答をいただきました。

〔項番9〕



留学や技能実習は、外国人本人に代わって教育機関や監理団体の職員等が在留手続を行う場合が多く、取扱件数も多いため、オンライン申請について、関心が高いと考えられます。

- 1 オンライン申請を利用していないと回答した方（過去に利用していたが、利用しなくなった方を含む。）は、**約8割**を占めています。〔項番3〕
  
- 2 オンライン申請を利用していない（利用したいと思わない）理由として、
  - ①**システムが使いづらい（約14%）**  
（注）一時保存機能がない、前回入力内容の自動反映、一括申請用テンプレートファイルの改善、エラーチェック機能の強化を含む。
  - ②**申請が複雑であり、窓口の方が相談できる（約12%）**
  - ③**利用方法がよくわからない（約9%）**
  - ④**利用申出手続がオンライン化されていない（約7%）**といった回答を多くいただきました。〔項番6-①〕
  
- 3 以上の問題点が解決すれば、オンライン申請を利用したいとした方は、**9割以上**を占めており、**潜在的な利用希望者は多いものと考えられます**。〔項番7-①〕

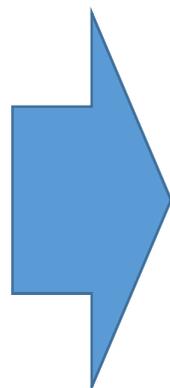
## 特に要望の多かった点

オンラインによる在留手続に関する要望として、

- ①利用申出や定期報告のオンライン化 (約10%)
- ②認証IDの有効期間の延長 (弁護士・行政書士への固有の認証IDの付与を含む) (約10%)
- ③外国人リストの提出の廃止 (約9%)
- ④利用案内やQ & Aの充実・簡潔明瞭化 (約9%)

といった回答が多く、制度面とシステム面の両方の要望をいただきました。

〔項番9 - ①〕



## 今後の対応

### 対応策①

オンラインシステムを利用するための「利用申出」や、認証IDの有効期間経過後も引き続き利用するために行う「定期報告」は、令和2年3月以降、郵送でも行えるようにしたところ、今後更なる利便性の向上のため、**オンライン化について検討を進めます。**

### 対応策②

オンラインシステムにログインするための認証IDについては、現状、受入機関ごとに付与しているところ、行政書士・弁護士の固有の認証IDを付与できるようシステム改修を行っており、令和3年度末を目処に運用を開始する予定です。認証IDの有効期間についても、改めて見直しを行い、期間の延長も含め検討します。

### 対応策③

所属機関の適正性を確認するとともに、適切な在留管理や支援を図る観点から、**受入機関に所属している外国人リスト等を求めています**が、令和2年12月に、その必要性を見直しを行い、「所属予定の外国人リスト」の廃止を行いました。その他のリストについても運用状況を踏まえ、その在り方について、引き続き検討します。

### 対応策④

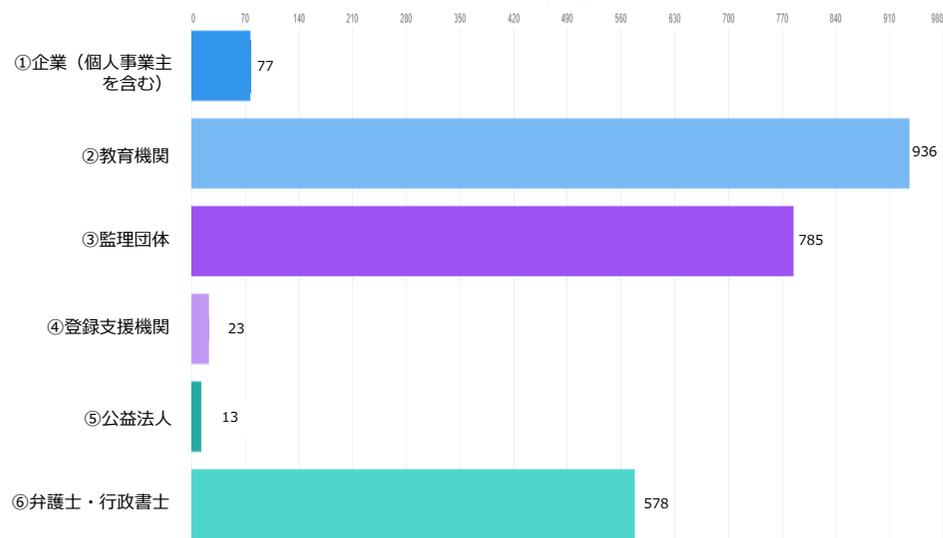
利用案内やQ & Aは、内容等の見直しを行い、多くの方に利用してもらえるよう、令和3年7月16日に改正を行いました。  
<http://www.moj.go.jp/isa/applications/guide/onlineshinsei.html>

- ・アンケート結果を十分に踏まえ、今後、制度面やシステム面の改善を順次進めます。
- ・アンケートに御協力いただきました皆様におかれましては、厚く御礼申し上げます。

# 調查結果

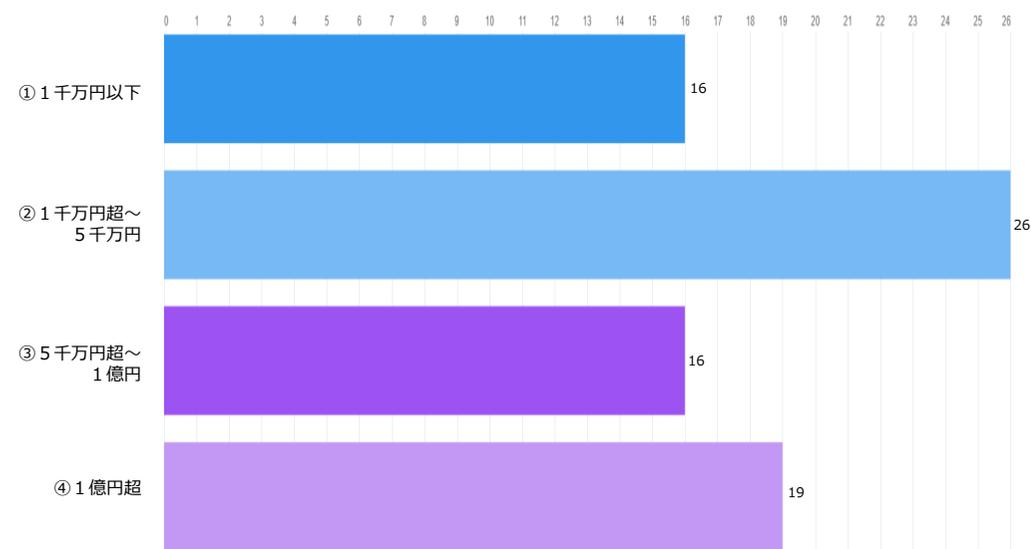
# 調査結果（回答者の属性①）

## 1. 対象



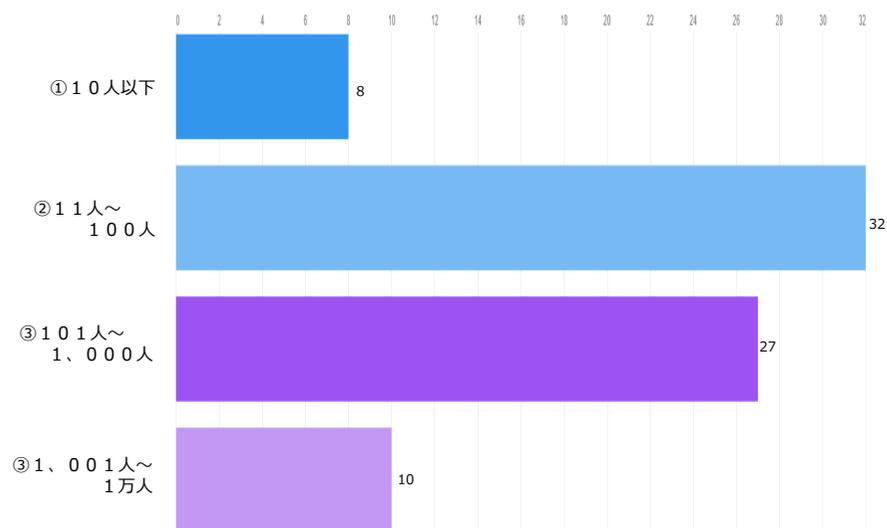
## 2. 資本金

※ 1で①企業（個人事業主を含む）と回答した場合



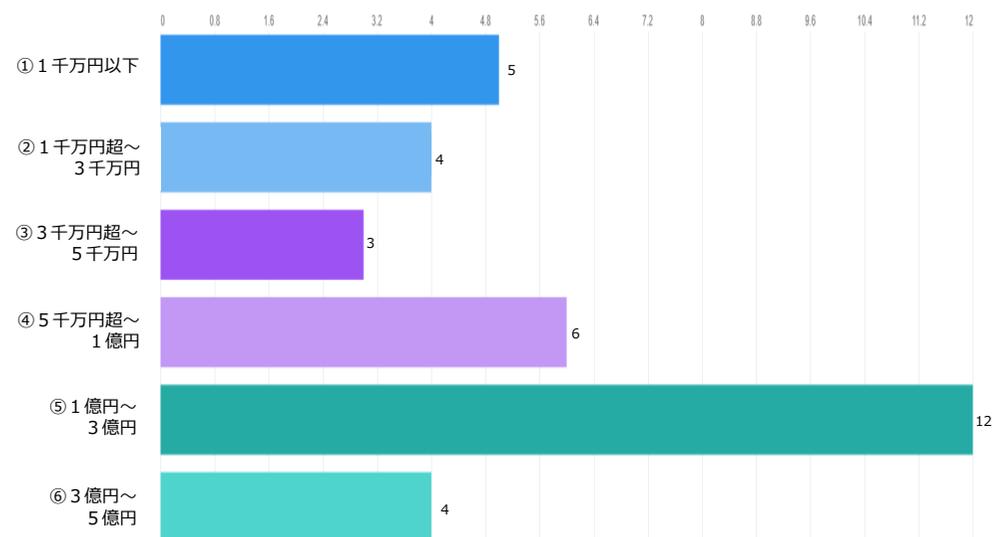
## 3. 従業員数

※ 1で①企業（個人事業主を含む）と回答した場合



## 4. 年間売上高

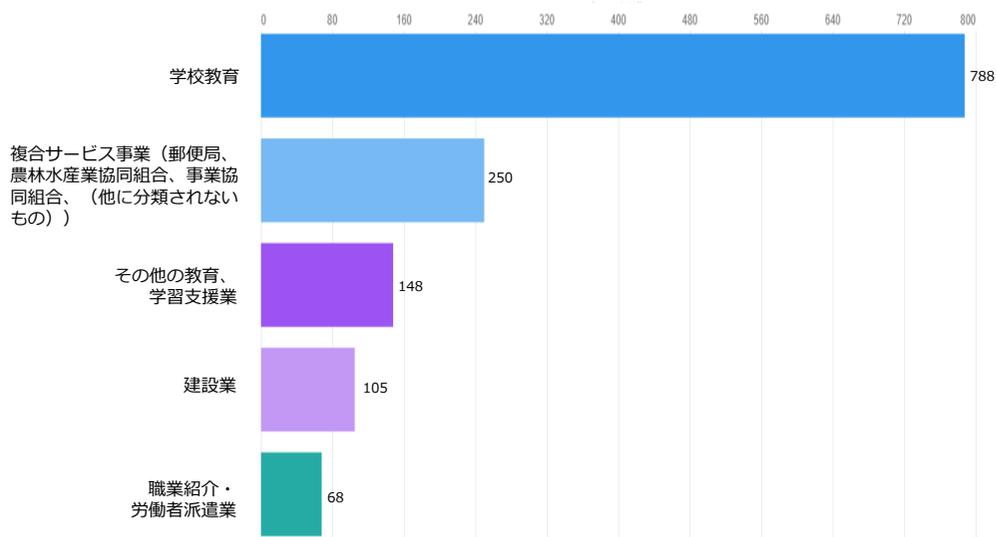
※ 1で①企業（個人事業主を含む）と回答した場合



## 調査結果（回答者の属性②）

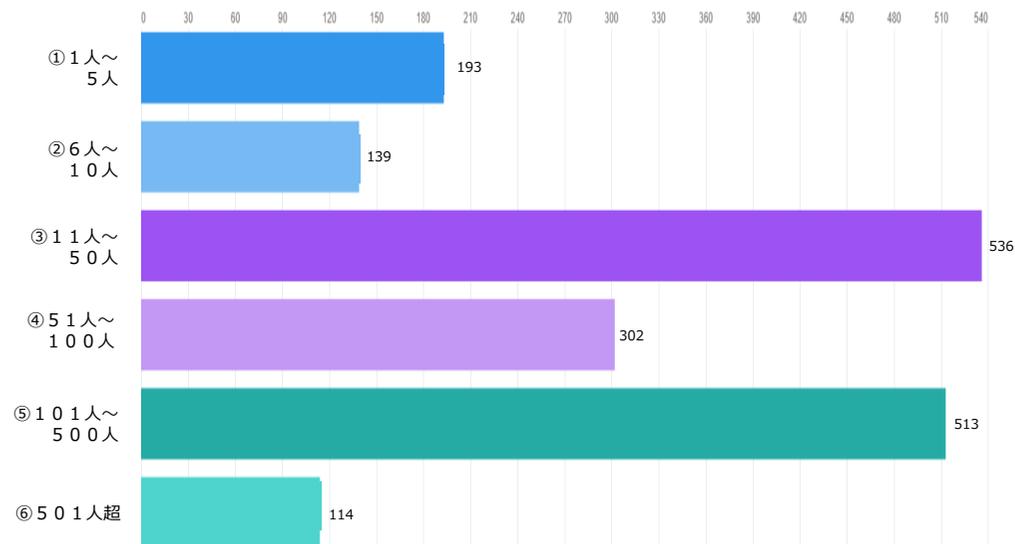
### 5. 業種

※ 上位5業種

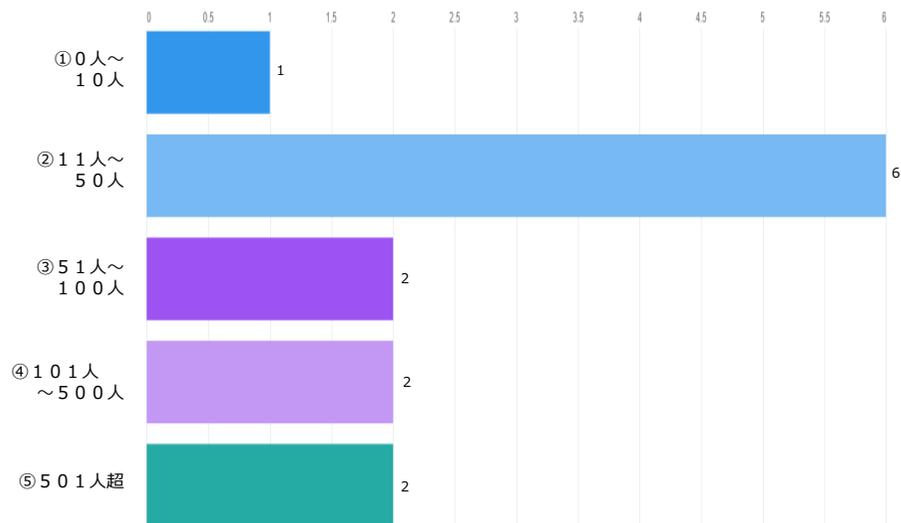


### 6. 所属（在籍）している外国人数

※ 1で①企業（個人事業主を含む）、②教育機関又は③監理団体と回答した場合

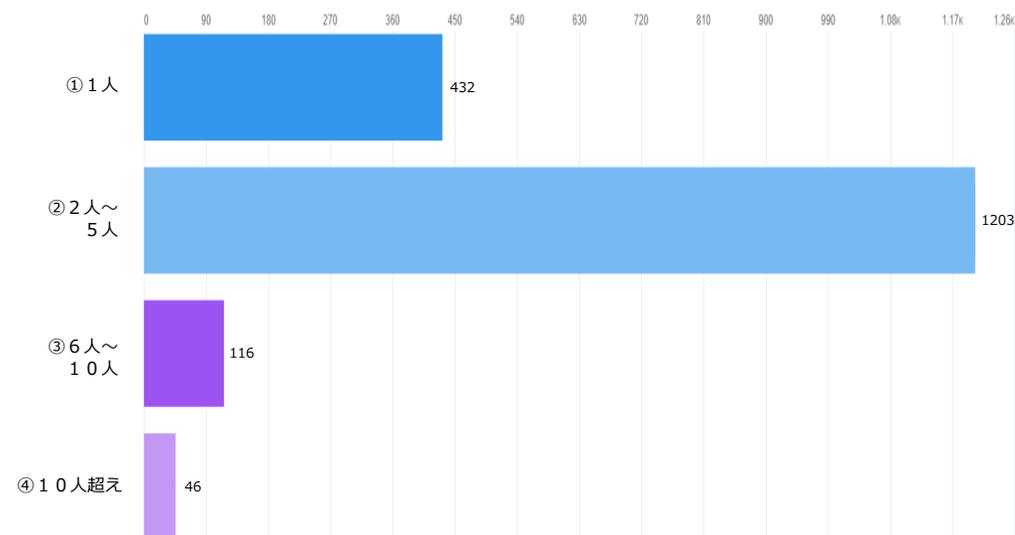


### 7. 過去1年間の取次の依頼を受けた外国人の数



### 8. 在留手続きの担当者数（兼務含む）

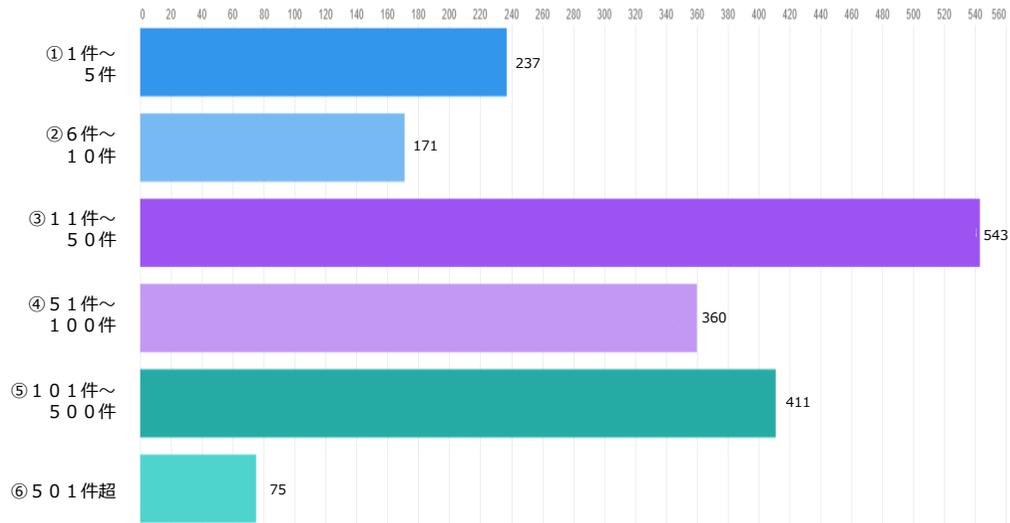
※ 1で①企業（個人事業主を含む）、②教育機関又は③監理団体と回答した場合



## 調査結果（回答者の属性③）

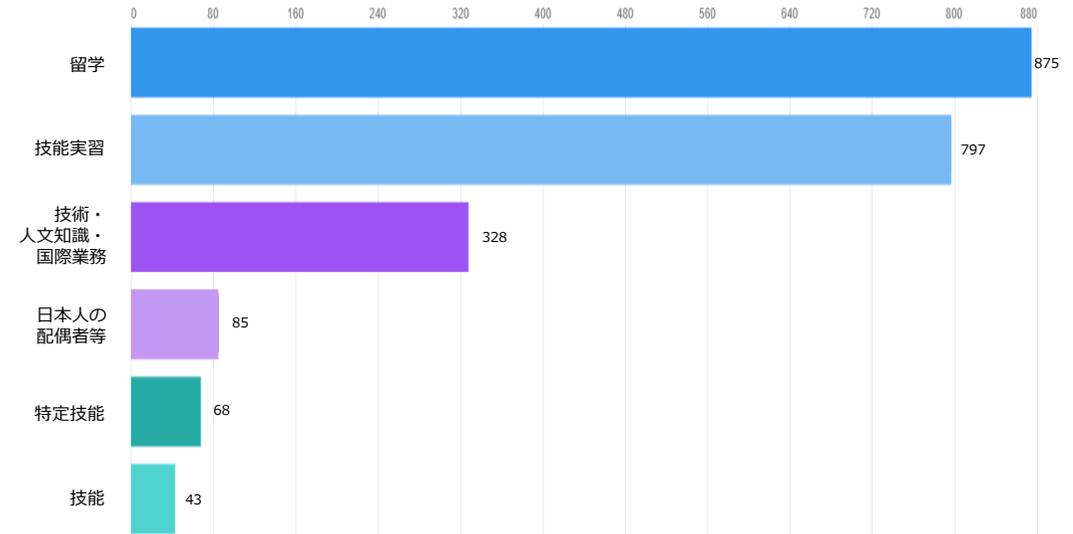
### 9. 1年間に扱う在留手続件数

※ 1で①企業（個人事業主を含む）、②教育機関及び③監理団体と回答した場合



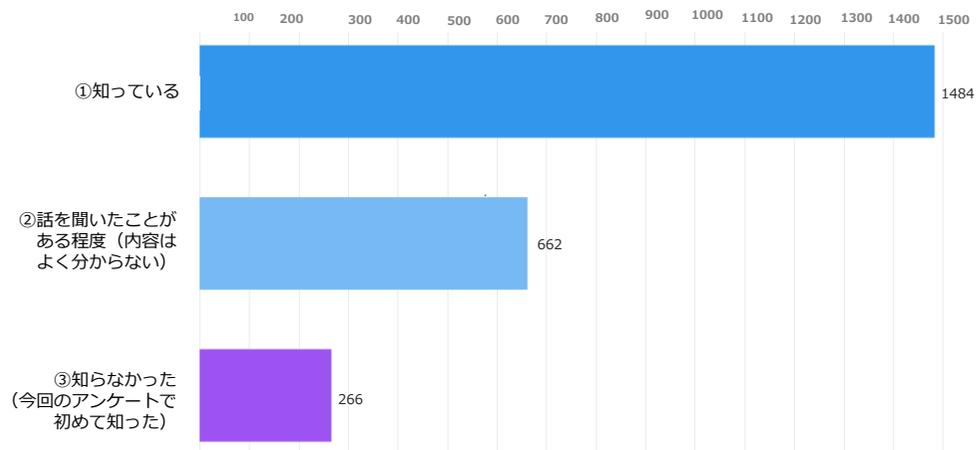
### 10. 所属（在籍）している外国人の主な在留資格

※ 上位6資格



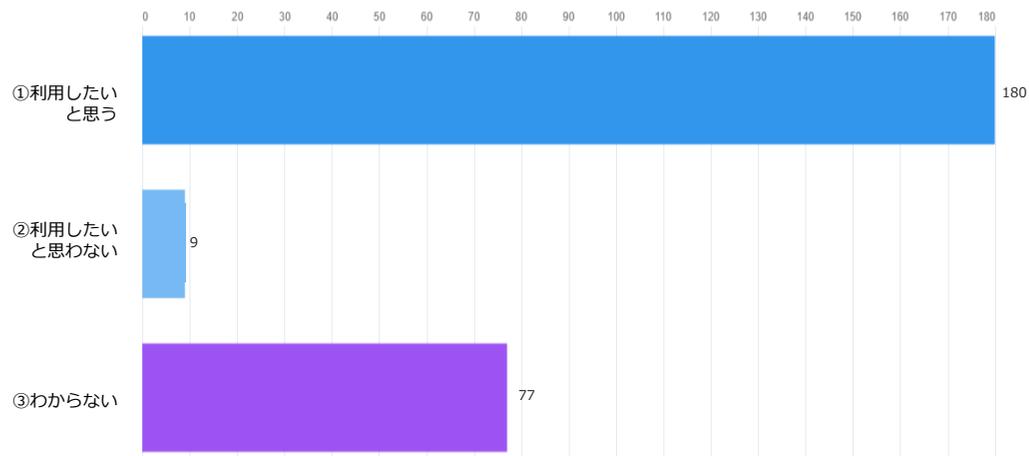
## 調査結果（オンライン手続について①）

1. 在留手続をオンライン（インターネット経由）で申請できることをご存じですか。



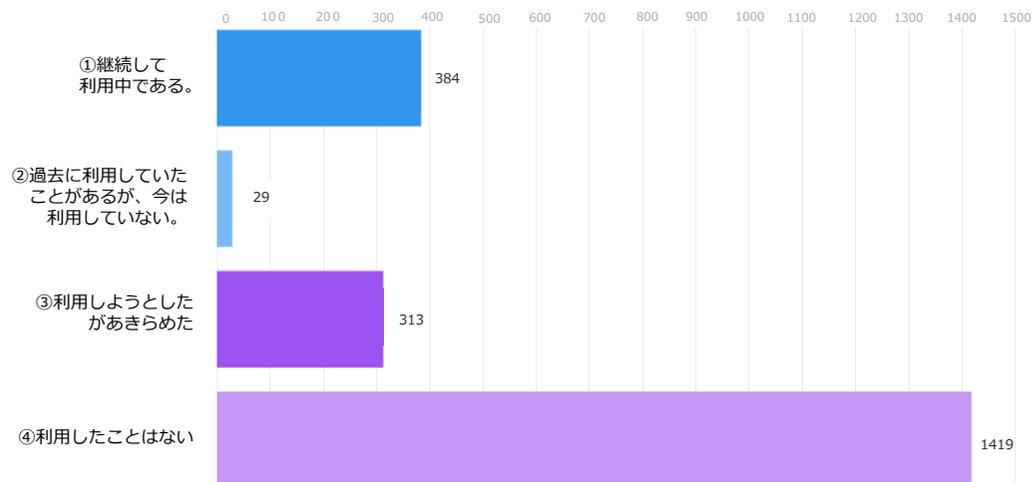
2. オンラインによる在留手続を今後利用したいと思いますか。

※ 1で③知らなかった（今回のアンケートで初めて知った）と回答した場合



3. これまで在留手続をオンラインで申請したことはありますか。

※ 1で①知っている又は②話を聞いたことがある程度（内容はよく分からない）と回答した場合

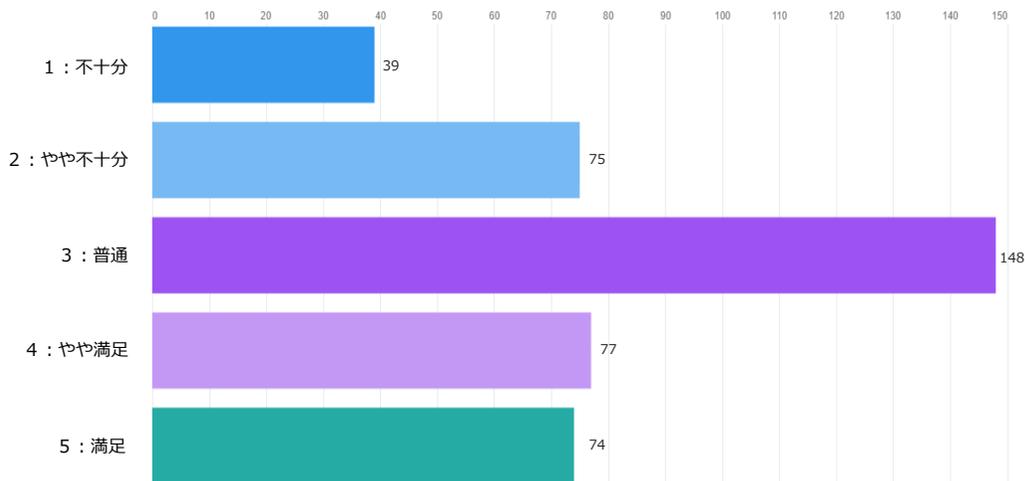


## 調査結果（オンライン手続について②）

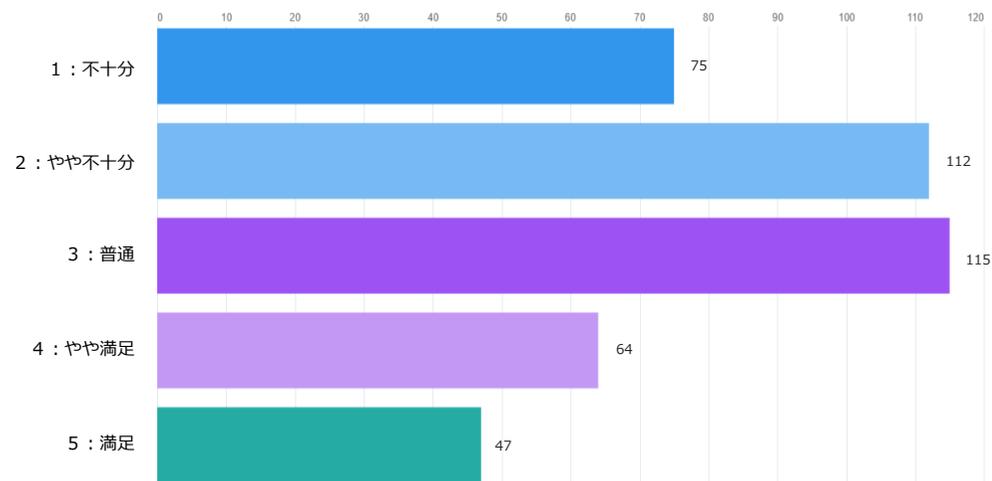
### 4. オンラインによる在留申請手続に対する満足度

※ 3で①継続して利用中である又は②過去に利用していたことがあるが、今は利用していないと回答した場合

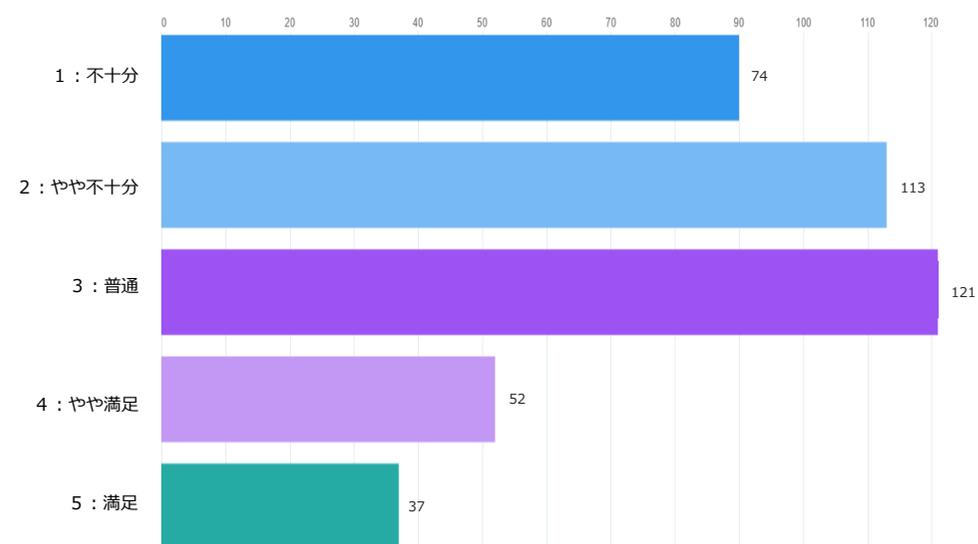
#### 4-①サイトの見つけやすさ (1:不十分 → 5:満足)



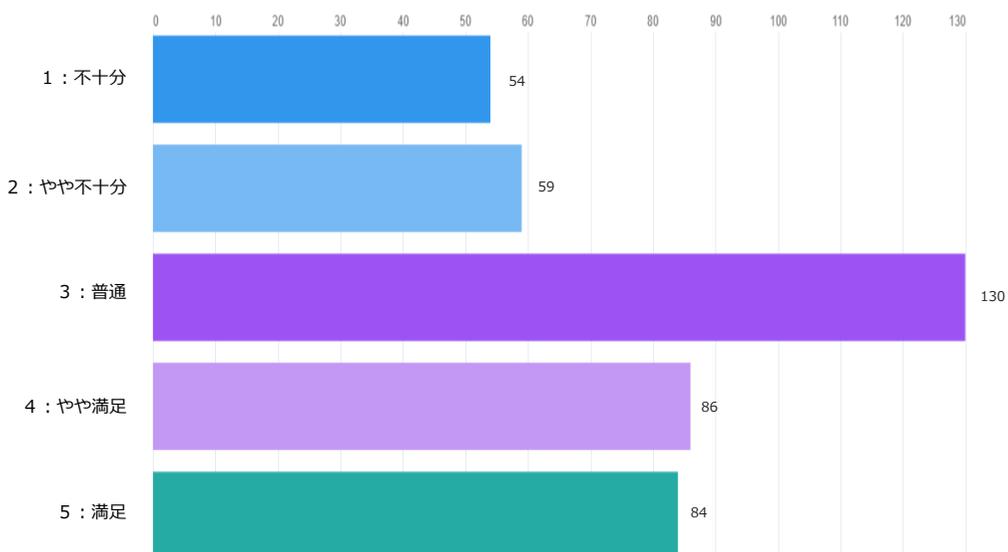
#### 4-②利用案内やQ & Aなどのわかりやすさ (1:不十分 → 5:満足)



#### 4-③システム操作の説明のわかりやすさ (1:不十分 → 5:満足)

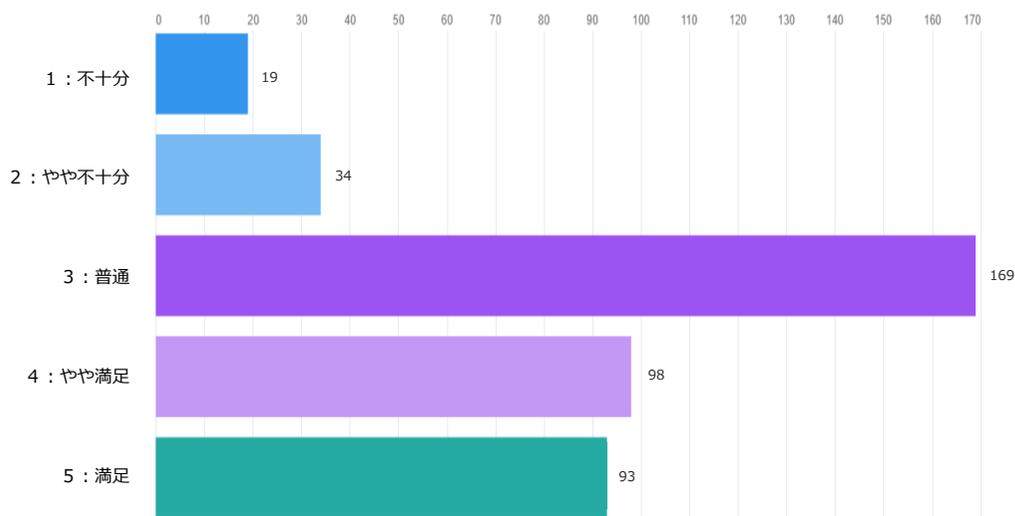


#### 4-④利用申出後、在留カード等の交付までの期間 (1:不十分 → 5:満足)



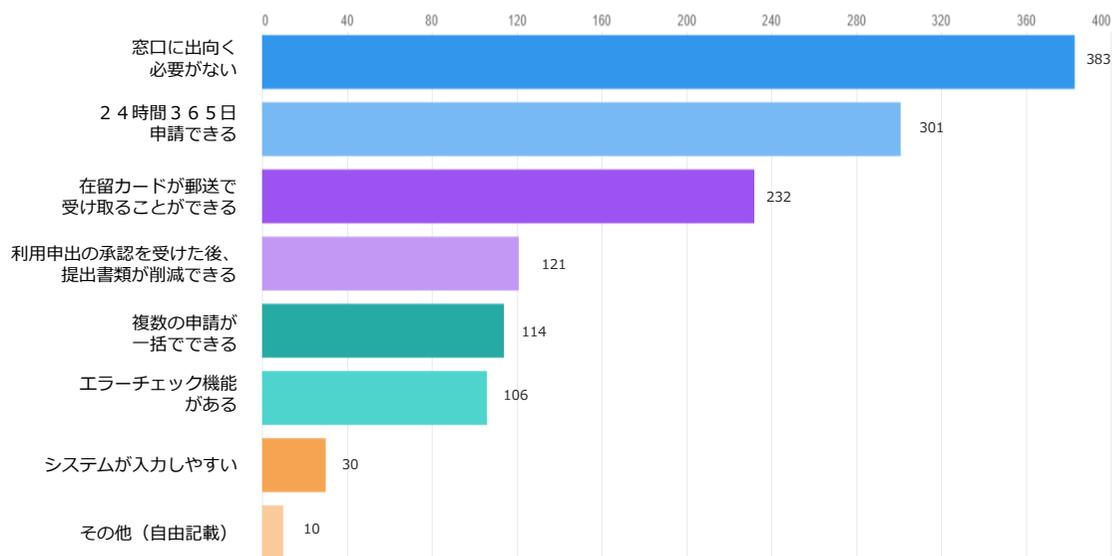
## 調査結果（オンライン手続について③）

### 4－⑤セキュリティやプライバシー保護の安全性 （1：不十分 → 5：満足）

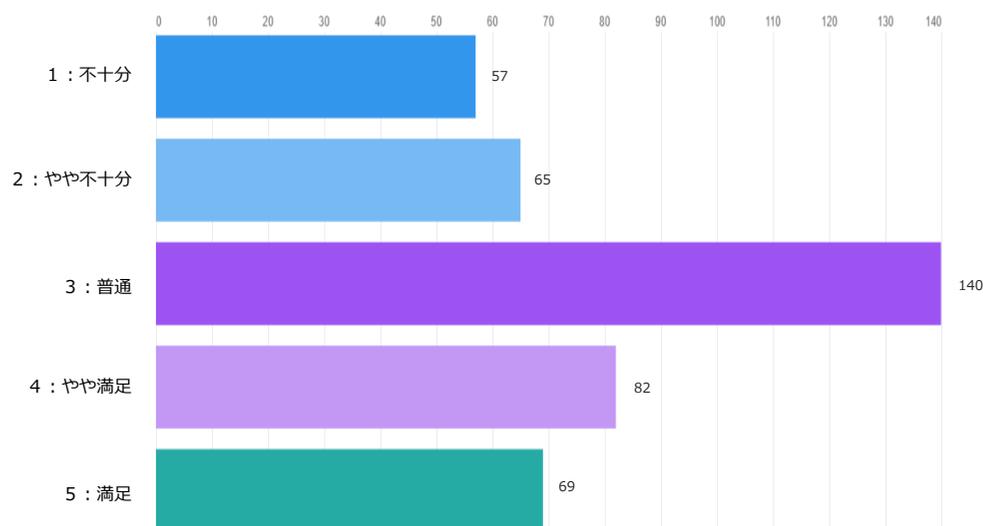


### 5－①. オンラインによる在留申請手続にメリットを感じた点 はありますか

※ 3で①継続して利用中である又は②過去に利用していたことがあるが、今は利用していないと回答した場合



### 4－⑥利用者からの質問やサポートに対する体制 （1：不十分 → 5：満足）



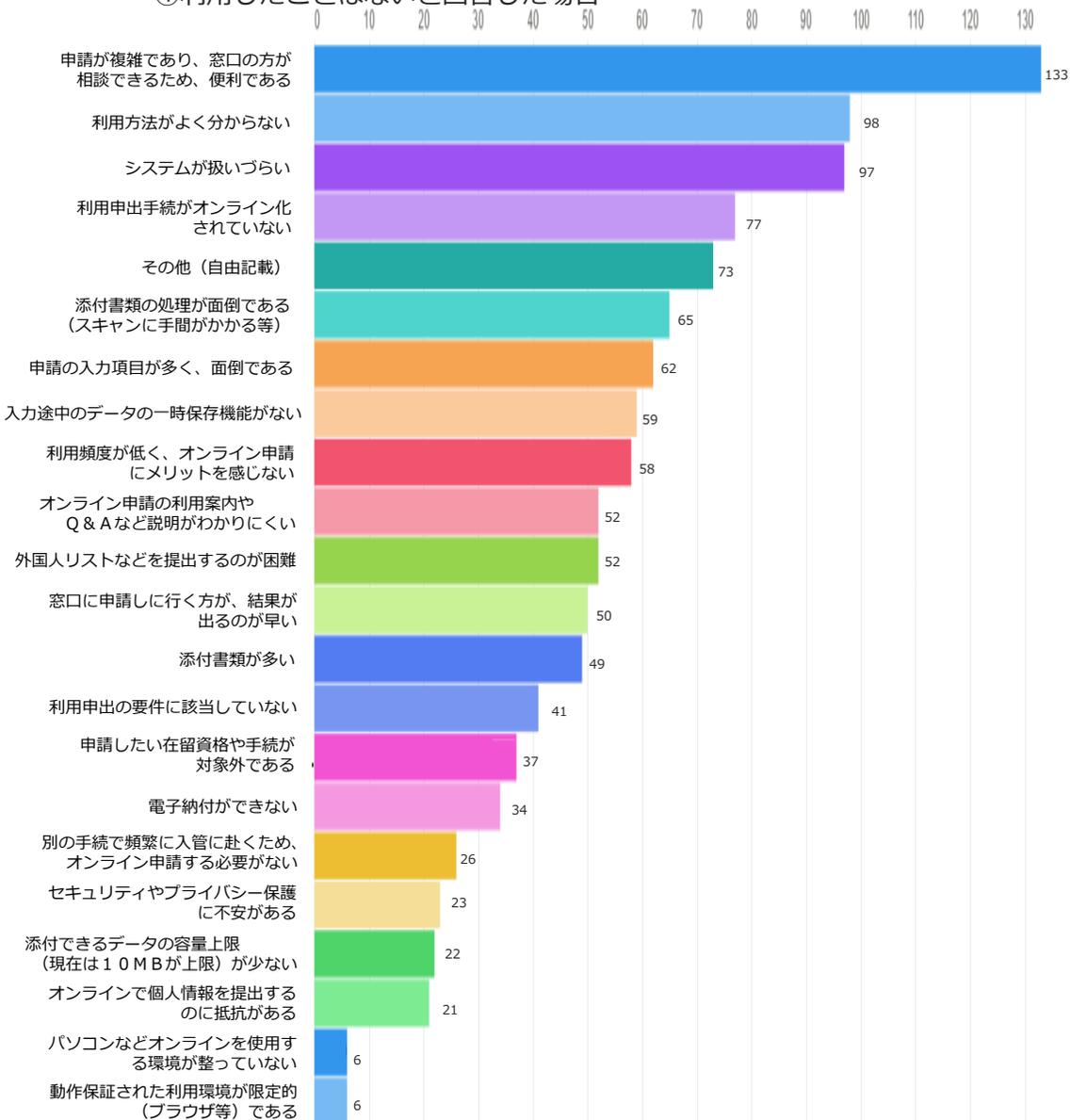
### 5－②. その他（自由記載）を選んだ場合の具体的な理由

- ・ いつでも、都合のよい申請日と時刻を予約できるのが、最大のメリット。
- ・ クライアントからパスポートを受領する必要がない（クライアントはパスポートを手放すことに抵抗感がある）。
- ・ このコロナ禍の中、大勢の人が集まる窓口へ出向く必要がなくなったことは助かった。
- ・ コロナ感染防止対策として有効である。
- ・ データでの提出なので印刷用紙の削減になる。
- ・ メリットは現時点で感じていない。
- ・ 学内プロセスも含めて、学生の負担を減らすことができた。
- ・ 交通費・郵送料の経費削減。
- ・ 窓口提出に比べ、審査期間が短く感じます。
- ・ 郵送する必要がない。

## 調査結果（オンライン手続について④）

### 6-①. オンラインによる在留申請手続を利用していない（利用したいとは思わない）理由は何ですか

※ 2で③利用したいと思わない、3で③利用しようとしたがあきらめた又は④利用したことはないと回答した場合



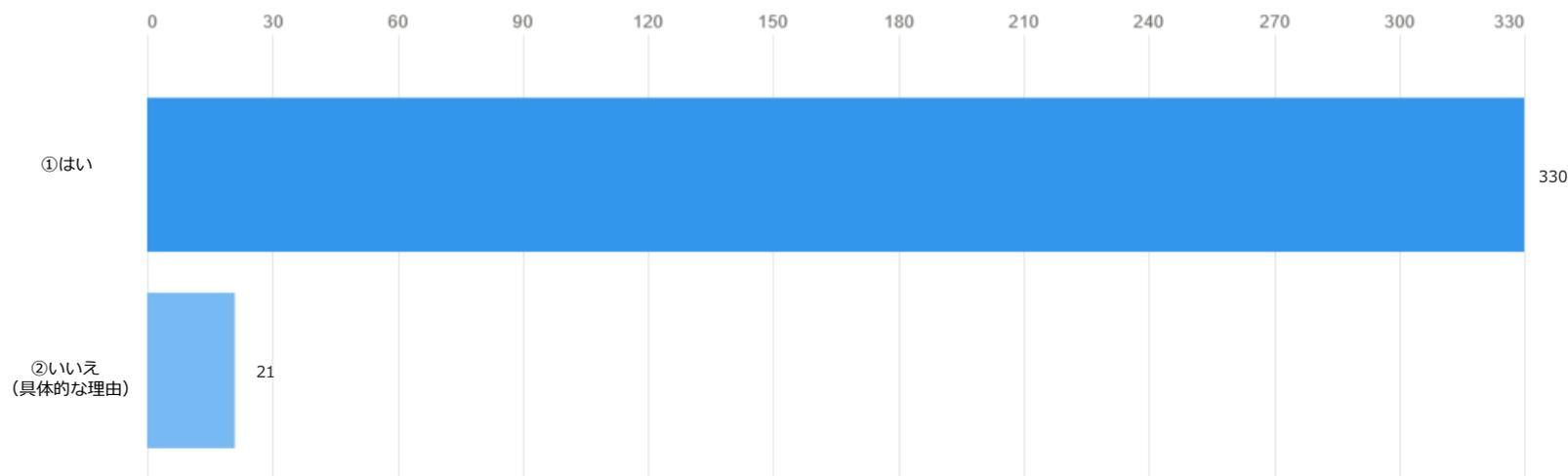
### 6-②. その他（自由記載）を選んだ場合の具体的な理由

- ・ 依頼される機関毎に利用手続をしなければならないため利便性を感じられない。
- ・ オンラインの方が余計な手間がかかり過ぎる。各契約機関で少人数の外国人しか雇っていないため、その手間を許容できるくらいのメリットが感じられない。
- ・ オンライン利用実績の報告が必要など、手間が増える。
- ・ システム上で、学生一人一人の情報を登録した上でなければ使用できないということだった為、大変手間がかかるということで諦めた。
- ・ 個人単位の利用申請が必要であるため各担当者がそれぞれ申請する手間がメリットよりも大きい。
- ・ オンライン申請時に成績や在学証明書の添付ができず、出入国在留管理庁からの連絡後に郵送するため時間と手間がかかるため。
- ・ 運用している書類作成ソフトがオンライン申請に対応していないので、改めて入力等々が必要なため。
- ・ 外国人のリストの作成と更新が面倒で、依頼元の企業がオンライン申請を望まない。（それがなければ利用する）
- ・ 具体的な使い方が見れない。
- ・ 在留申請オンラインシステムの利用できる期間は1年間のみで、その都度1年間のみ更新されます。有効期間は短すぎると感じています。
- ・ 紙ベースより、事務処理が煩雑になるような感じがする。
- ・ 入力の際の半角、全角表示及びスペース、ローマ数字等の制限が多く、非常に使いづらい。これらが改善されれば、ぜひ利用したいと思う。
- ・ 万が一の入力ミスも手元ですぐに修正できない。
- ・ 福岡出入国在留管理局が立地的に近くのため、窓口での申請に不便さを感じない。
- ・ 一括申請エラーではエクスクラメーション・マークが出ない。登録支援機関に委託する場合記入しなくてもよい箇所も入力しないと進まない。

## 調査結果（オンライン手続について⑤）

7-①. 6のオンラインによる在留申請手続の懸念が解消されればオンライン申請を利用したいと思いますか。

※ 2で③利用したいと思わない、3で③利用しようとしたがあきらめた又は④利用したことはないと回答した場合



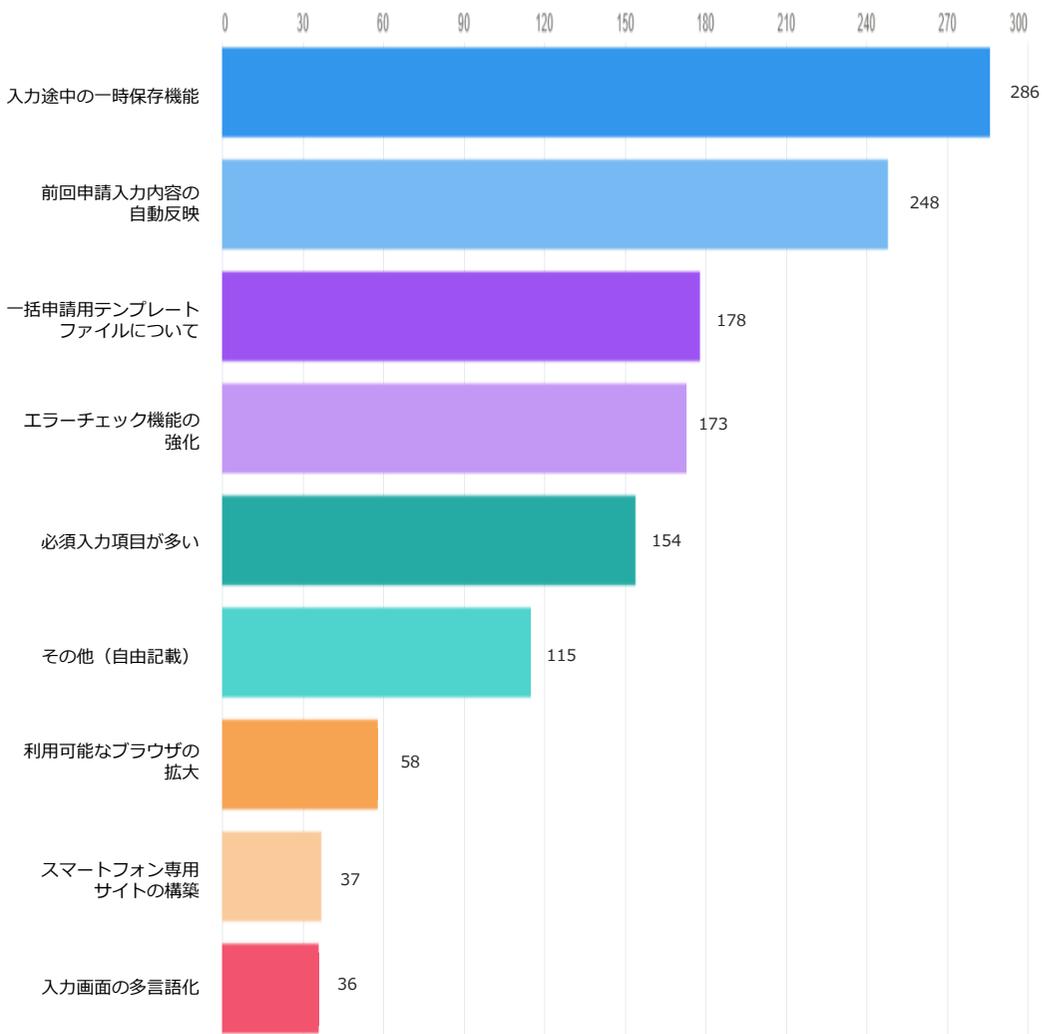
7-②. ②いいえを選んだ場合の具体的な理由（主な理由）

- ・ 資格外活動許可のみの申請の場合はオンラインでの受付対象とならないため。在留期間更新と同時に資格外活動許可申請を行った場合、また在留カードに漢字氏名併記の申し出を行う場合、郵送による受領ができないため。上述の場合、入管に赴く必要があるため、オンライン申請する必要がない。
- ・ オンラインでの手続より、入管に出向いた方が手っ取り早い。
- ・ 学生本人の個人申請を原則としているため。
- ・ 現在申請者単位の取扱いになっていますが、申請取次者単位での取扱いになれば利用したいし、もっと普及すると思います。
- ・ 申請者と審査担当官の真意がうまく伝わらないような気がする。
- ・ 特に困っていないので、使わないかなと思う。
- ・ 利用申出は多くの顧客様ごとに申請しなければならず、手間がかかり、申出結果がでるのに3カ月かかったこともありオンラインは当面利用しない。
- ・ 利用申出手続がオンライン化されていない点、1申請につき添付書類も含めすべての項目がオンラインで完結なら利用したいと考えますが、添付書類等別に送付必要な書類や申請書類がある場合、メリットが薄いと思います。

## 調査結果（オンライン手続について⑥）

### 8-①. オンラインによる在留申請手続のシステム面に改善を求めること

※ 3で①継続して利用中である又は②過去に利用していたことがあるが、今は利用していないと回答した場合



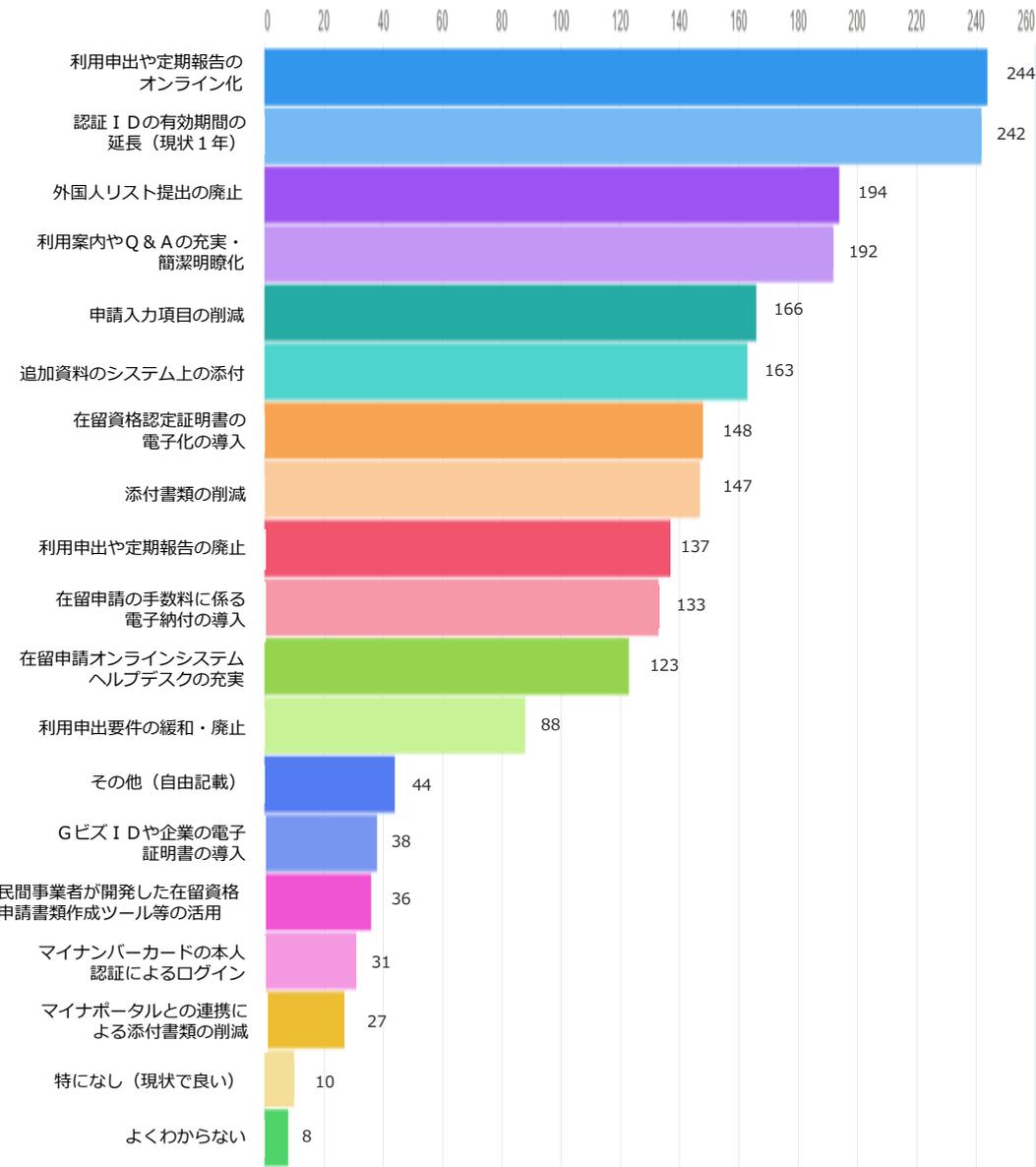
### 8-②. その他（自由記載）選んだ場合の具体的な理由（主な回答）

- ・ 入力できない文字・記号をなくしてほしい。住所で在留カードに記載されている文字・記号を入力するとエラーがでてしまったことがある。
- ・ 入力する際の文字の形式が、全角英数の場合、半角英数に限られる場合があり、そのような指示が明確にされていないので不便です。また、在留期間満了日などの年月日の選択肢に1900年など、非現実的な選択肢があるのは、選びたい年を見つけるのに時間がかかり非効率です。
- ・ 入力した画面を確認できるようにしてほしい。アップロードしたファイルを保存ファイル名で確認できるようにしてほしい。
- ・ 添付ファイルの追加登録ができるようにしてほしい。
- ・ 申請情報一覧の画面が見づらいと感じます。資料アップや写真アップ時に申請人氏名が表示されると誤った方の資料をアップすることの一助となるので改善いただくと助かります。
- ・ 申請書と同じ入力画面に変更して欲しい。
- ・ 申請ボタンを押した後、確認なく申請出来てしまう為、操作ミスにより書類を添付する前に申請してしまう場合がある。
- ・ 一括申請用テンプレートファイル（Excel）の入力しやすくしてほしい。生年月日や住所を年と月と日、市区と町で区切るのはやめてほしい。
- ・ 一括申請の際、エラーであることしか表示されず、何がエラーなのかが分からない。一括申請用テンプレートが非常に記入しにくい。在留資格認定申請なのに、一括申請用テンプレートには、期間更新を想定した質問が必須項目になっている点を早急に改善してほしい。
- ・ UIを改良して欲しい。Macにも対応してほしい。
- ・ CSVに申請書記載事項を記入して、アップロードしているだけなので、とてもオンラインとはいえない。記入のしにくさ（エラーが出る理由が分からないなど）など改善の余地は多い。また添付書類がアップロードできる容量が少なすぎるため、ほとんどの書類を郵送しているのでオンラインの意味がない。

## 調査結果（オンライン手続について⑦）

### 9-①. オンラインによる在留申請手続全般について 今後改善を期待すること

※ 3で①継続して利用中である又は②過去に利用していたことがあるが、今は利用していないと回答した場合



### 9-②. その他（自由記載）選んだ場合の具体的な理由（主な回答）

- ・ e-Govでできるようにしてほしい。
- ・ オンライン申請は通常の申請書に記載のない項目があるため、申請者が記入すべき項目は統一してほしい。
- ・ サードパーティアプリケーションとの連携強化
- ・ システム化とは紙をデータにすることだけではないです。効率化も併せてご検討ください。
- ・ 外国人リストの提出を電子化。必須入力項目を精査し、申請種別に必要なものだけにしてほしい。
- ・ 行政書士に個別IDを付与すること。また、なりすまし防止のため、行政書士の電子署名を採用すること。
- ・ 在留カード漢字氏名併記申出書の提出をオンライン上で受付できるようにしていただきたい。
- ・ オンライン申請について、ヘルプデスクと入管で電話をたらいまわしにするのはやめてほしい。入管職員のシステム理解が不十分で誤った指示をするのを改善してほしい。
- ・ 追加書類をオンラインで送れるようにしてほしい。
- ・ 添付書類を一括PDFではなく個別にしてほしい。容量も、求められる書類が多いのに10MBは少なすぎる。
- ・ 生年月日や在留期限等の日付の記載項目のスクロールが、古い年からではなく、新しい年からの始まりでスクロールできるようにするといいです。
- ・ ①申請可能な在留資格の拡大、②オンラインを利用しない者についても、このシステムや類似のシステムを利用して申請書を作成することが出来る様にすれば、将来の電子申請の利用拡大に資するのではないかと。
- ・ 申請等取次行政書士は企業ごとの利用申出なしに単発でも申請できるようにして頂けると便利です。
- ・ 入力時や入力後、入管庁の申請様式と同じ形式で表示され、PDF形式での出力が可能にしていきたい。例えば国税庁のe-taxのようなイメージです。

## 調査結果（オンライン申請について⑧）

### 10. オンラインによる在留申請手續に関するご意見があればご記入ください。（主なご意見）

- ・ 制約が多く、利用できる場面が限定的過ぎると感じる。事前準備に手間がかかる。データ管理の安全性に不安があるとしてオンライン申請を希望しない対象申請人がいる。他方、なぜ申請人本人が自身の申請をオンラインでできないのかと憤る外国人もいる。誰のためなのか、何のためなのかといった基本コンセプトが伝わってこない。オンラインによる在留手續は歓迎するが設計はシンプルなものがよい。
- ・ オンライン申請を利用しておりますが、職場から入管出張所までかなり距離があるため、オンラインで手續ができるのは非常にありがたいです。
- ・ オンライン申請の積極的に推進していることの広報が不十分であると思います。また、技能実習の監理団体が特定技能の登録支援機関となるので、オンライン利用申請を一本化してほしい。
- ・ あまり周知されていないように思えるので、手續の流れや必要書類等、外国人にも分かりやすいようにしてほしい。
- ・ 許可後の流れ等フローチャート等で詳しく教えてほしい。
- ・ エラーチェックの際に理由の明記が欲しいです。なぜエラーになるのかヒントが出るとわかりやすい。
- ・ オンラインでできることは素晴らしいことと感じます。もう少し広く一般的な在留資格にも広がることを期待します。
- ・ オンラインでの手續は確かに便利ですが、それだけでは不安もありますので、対面での手續の可能性を残していただきたいです。
- ・ オンラインによる在留申請手續について、有効期間は1年で郵送又は窓口での更新手續きが毎年必要となっております。この登録手續をオンラインで登録できるなど、もう少し手續を簡略化できるようになると助かります。
- ・ オンライン手續は「オンライン」で完結して欲しい。
- ・ オンライン申請の年間報告書はオンラインでできないことは理解できない。昨年度オンラインしたデータを持っているのに、提出を求めるのは、お互いの2度手間ではないか。
- ・ オンライン申請の説明会（ZOOM利用等）をして欲しい。