

# 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



世界をつなぐ。未来をつくる。

**出入国在留管理庁**

Immigration Services Agency

令和6年3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
- ・ 外国人本人・法定代理人・親族等

### 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5年11月1日（水）～  
令和5年11月30日（木）（30日間）

### 回答数

2, 280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、事前に利用者登録（利用者情報登録又は利用申出）を完了した利用者の方が、申請人本人として、又は申請人に代わって在留申請オンラインシステムを利用してオンラインで申請を行うものです。

### オンラインで手続できる利用者

- ① 所属機関の職員（注1）
- ② 弁護士・行政書士（注2）
- 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（注2・3）
- ④ 登録支援機関の職員（注2・3）
- ⑤ 外国人本人（注4）
- ⑥ 法定代理人
- ⑦ 親族（配偶者、子、父又は母）（注5）

（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。

①の方は、申請等取次者としての承認を受けている又は、承認要件を満たしている必要があります。

（注2）②～④の方は、地方出入国在留管理官署において、申請等取次者として承認されている又は届出を行っている必要があります。

（注3）③、④の方は、所属機関から依頼を受けている必要があります。

（注4）中長期在留者ではない方（在留資格が「外交」「公用」「短期滞在」の方など）及び15歳未満の方は利用できません。

（注5）原則として、申請人が16歳未満の場合又は疾病その他の事由により自ら申請できない場合に限り、申請できます。

### 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（注6）
- ⑦ 資格外活動許可申請（注6）

（注6）②～④と同時に行う場合に限ります。

### 対象となる在留資格

「外交」と「短期滞在」を除く

全ての在留資格

（例）「技術・人文知識・国際業務」

「特定技能」「技能実習」

「留学」「経営・管理」

「日本人の配偶者等」

「永住者の配偶者等」

### 1 回答者の属性について、

- ① 監理団体（約34%）
- ② 教育機関・その他法人（約22%）
- ③ 個人（外国人本人、法定代理人、親族）（約20%）

の方から多くの回答をいただきました。〔項番1〕

### 2 所属（在籍）している外国人の主な在留資格（行政書士・弁護士の方はこれまで取次の依頼を受けた外国人の主な在留資格）について、

- ① 技能実習（約44%）
- ② 留学（約25%）
- ③ 技術・人文知識・国際業務（約13%）

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9〕

### 3 個人（外国人本人、法定代理人、親族）の方の現在の在留資格（法定代理人・親族の方は申請者の在留資格）については、

- ① 留学（約30%）
- ② 技術・人文知識・国際業務（約19%）
- ③ 日本人の配偶者等（約19%）

といった回答をいただきました。〔項番10〕

監理団体や教育機関の方からの回答が多く、所属（在籍）している方も「技能実習」や「留学」の割合が高くなっています。

監理団体や教育機関の方は、一度にまとめて複数人の申請を行う場合が多いため、複数人の申請においては、地方出入国在留管理局の窓口に出向く必要がないことや結果を郵送で受領可能であることなど、オンライン申請のメリットについて魅力を感じており、オンライン申請を活用している、または関心を寄せている機関が多いものと考えています。

また、外国人本人等の個人の方については、在留資格「留学」の割合が最も高いことから、留学生において、オンライン申請の関心が高いと思われます。



- 1 オンライン申請を知っていて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。以下同じ。）は、**約5割**を占めています。〔項番1〕〔項番4〕
- 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**利用方法がよくわからない（約17%）**
  - ②**窓口で申請した方が職員に相談できる（約10%）**
  - ③**システムが操作しにくい（約7%）**
  - ④**在留申請手続を行う頻度が低く、オンライン申請にメリットを感じない（約7%）**といった回答を多くいただきました。〔項番7〕
- 3 以上の問題点が解決すれば、オンライン申請を知っていて利用していないと回答した方の**9割以上**がオンライン申請を利用したいと回答しています。〔項番8〕
- 4 また、オンライン申請を知らなかった方（知っているが利用したことはない方を含む）について、**9割以上**の方が積極的に又は内容によっては利用したいと回答しており、**潜在的な利用希望者は多いものと考えられます。**〔項番3〕

## 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申請項目の削減（約12%）
- ②添付書類について複数ファイルの添付を可能とする（約12%）
- ③利用案内やQ&Aの充実・簡潔明瞭化（約10%）
- ④所属機関等の方の認証IDの有効期間の延長（現状1年）（約10%）
- ⑤所属機関等の利用申出や定期報告のオンライン化（約10%）

といった回答が多く、システム面や適切な案内に係る要望をいただきました。

〔項番10〕



## 今後の対応

### 対応策①

オンライン申請における申請項目の入力については、入力項目や入力内容を見直すなどして、より簡易な入力が可能となるよう、システム面からの改善を検討します。

### 対応策②

令和4年3月の改修で添付書類の追加提出が可能になりましたが、書類の添付が容易になるよう、引き続き利便性向上に関する検討を行います。

### 対応策③

当庁HPに掲載している利用案内やQ&Aは、令和6年1月から郵送による資格外活動許可を開始した際に内容等の見直しを行いました。利用者の方に分かりやすい案内となるよう引き続き見直しに努めます。なお、当庁HPにおいて「お知らせ」の掲載も充実して参ります。

### 対応策④

認証IDの有効期間の延長について、現在、所属機関等の方は認証有効期間を更新するためには、定期報告を毎年行う必要があるところ、手続の簡素化を含めて、改善を検討します。

### 対応策⑤

利用申出・定期報告について、地方出入国在留管理局の窓口だけでなく、郵送でも対応しているところ、更なる利便性の向上を目指して検討を進めます。

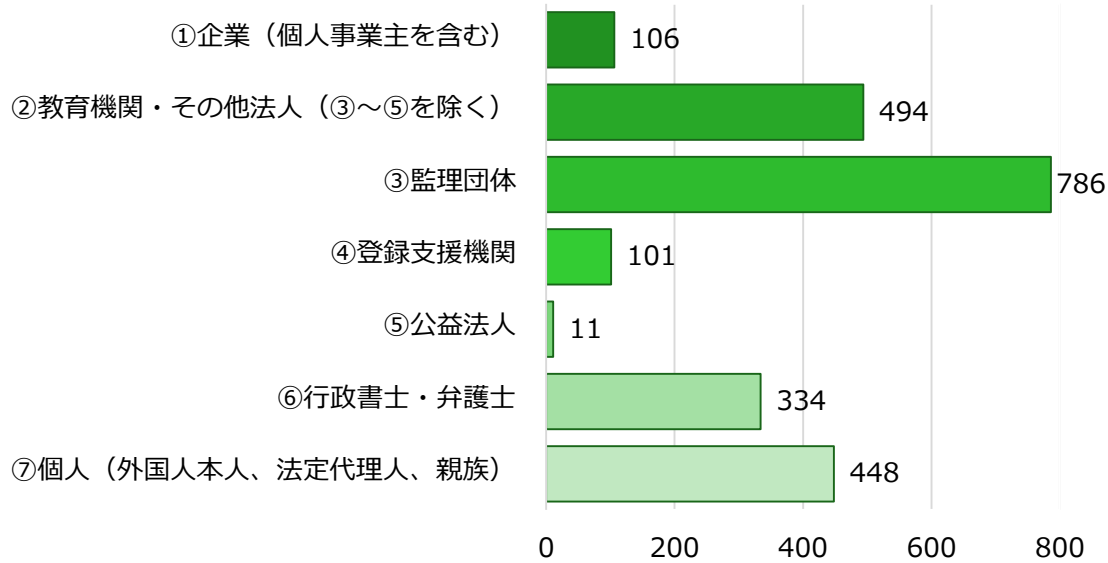
- ・ アンケート結果を十分に踏まえ、今後、制度面やシステム面の改善を順次進めます。
- ・ アンケートに御協力いただきました皆様におかれましては、厚く御礼申し上げます。

# 調查結果



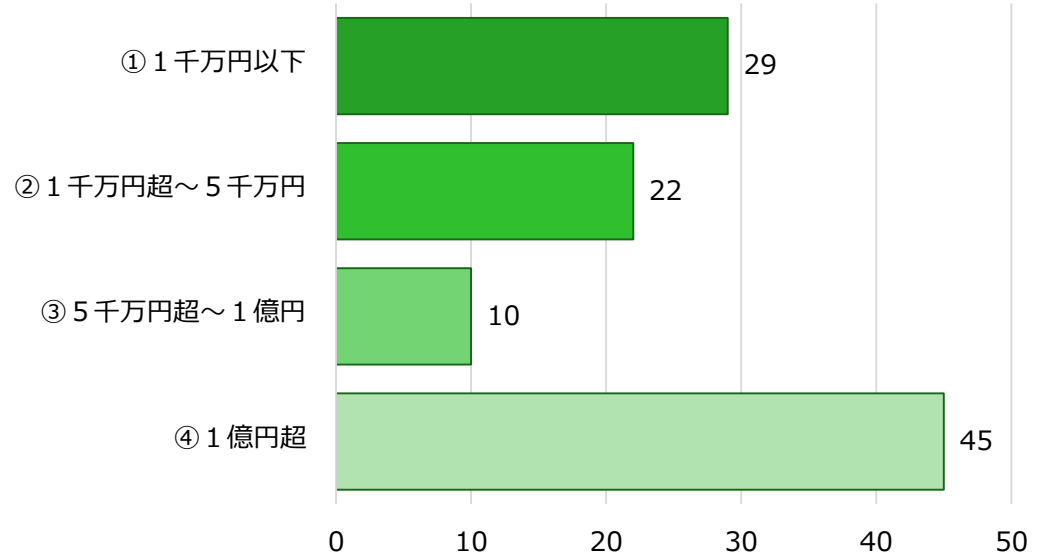
# 調査結果1（回答者の属性①）

## 1.対象



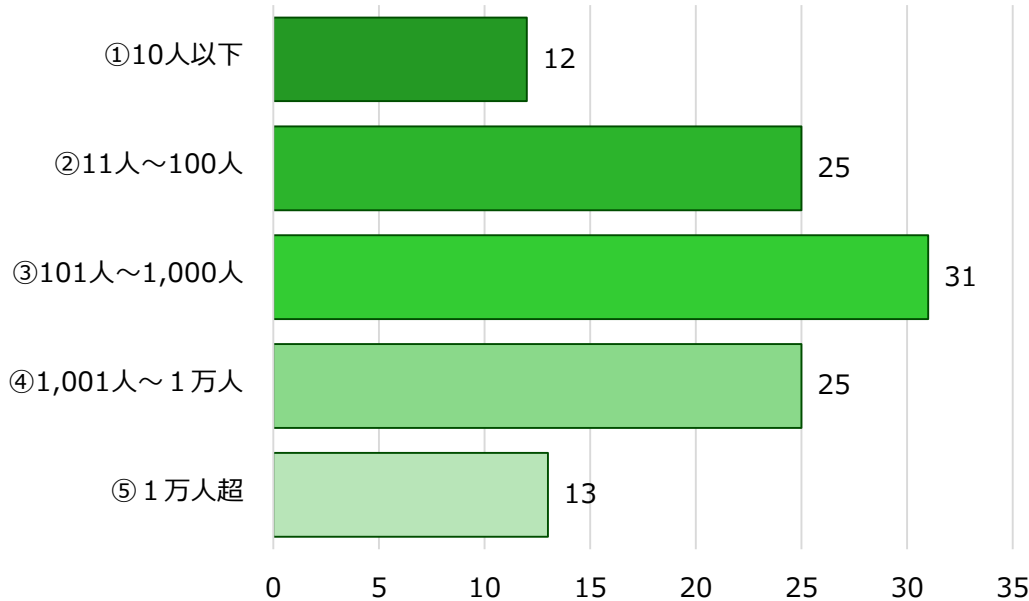
## 2.資本金の額

（※ 1が①の場合に回答が必要。）



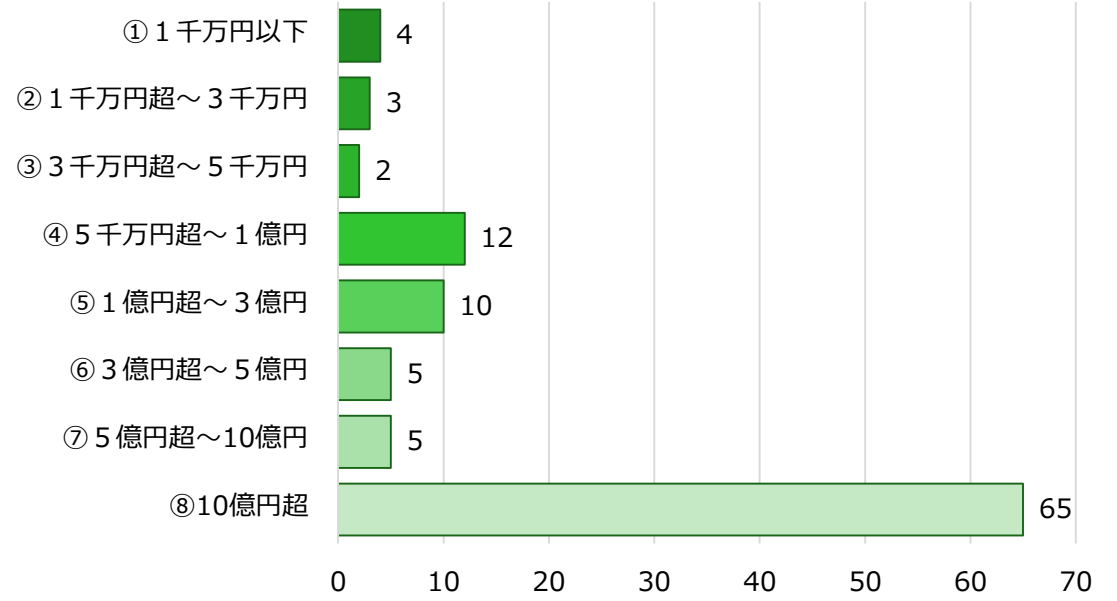
## 3.従業員数

（※ 1が①の場合に回答が必要。）



## 4.年間売上高

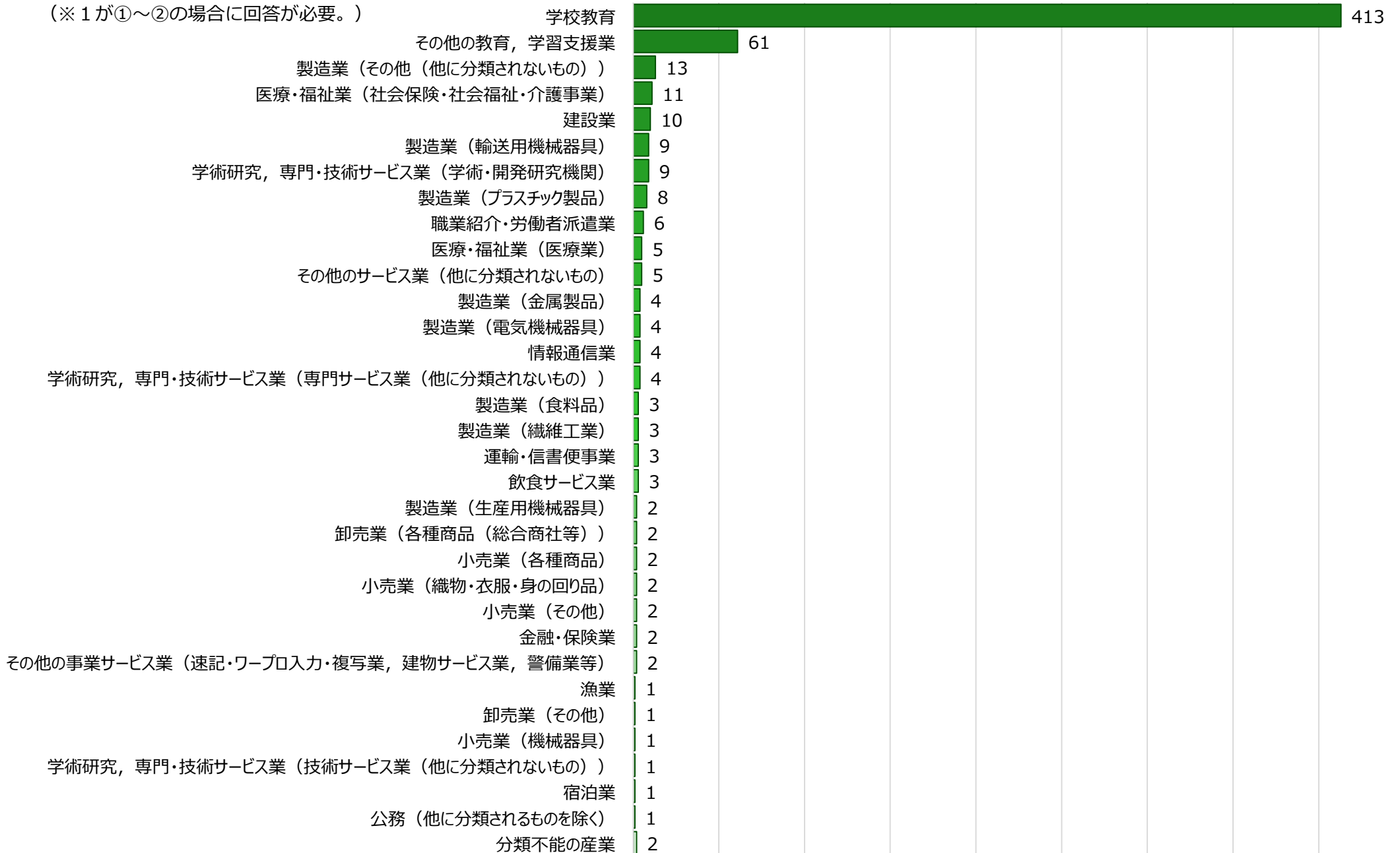
（※ 1が①の場合に回答が必要。）



# 調査結果1 (回答者の属性②)

## 5.業種

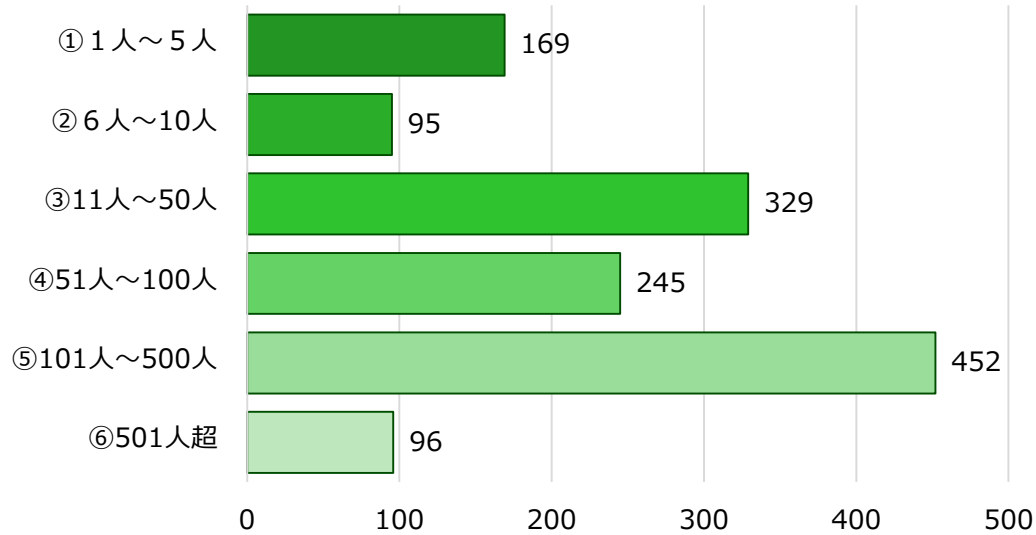
(※ 1 が①～②の場合に回答が必要。)



## 調査結果1（回答者の属性③）

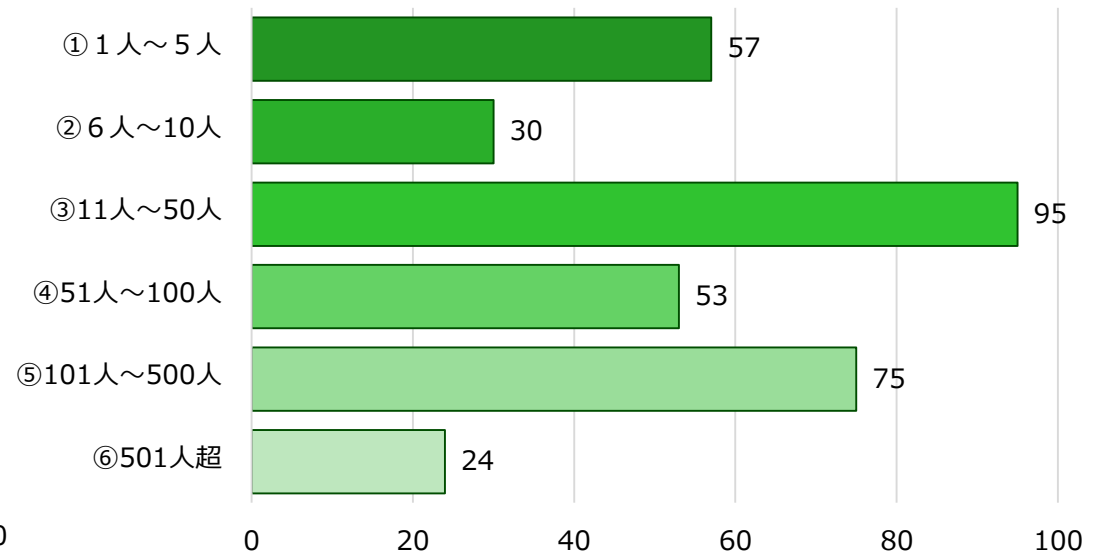
### 6. 所属（在籍）している外国人数

（※ 1が①～③の場合に回答が必要。監理団体の方は傘下実習実施者に所属している外国人の数も含めて回答が必要。）



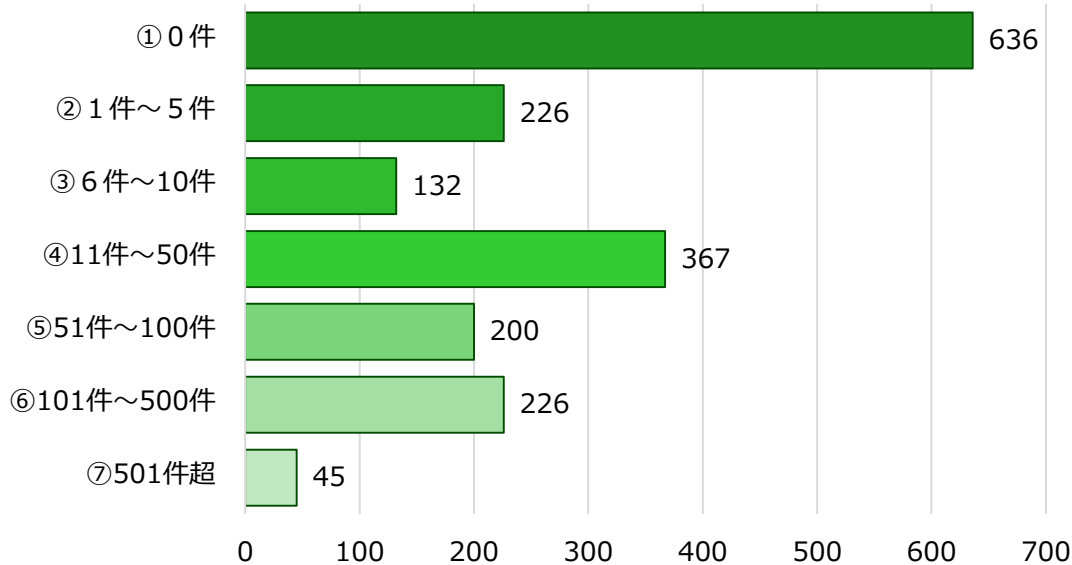
### 7. 過去1年間に申請等の取次ぎの依頼を受けた外国人の数

（※ 1が⑥の場合に回答が必要。）



### 8. 1年間に扱う在留申請のオンライン手続件数

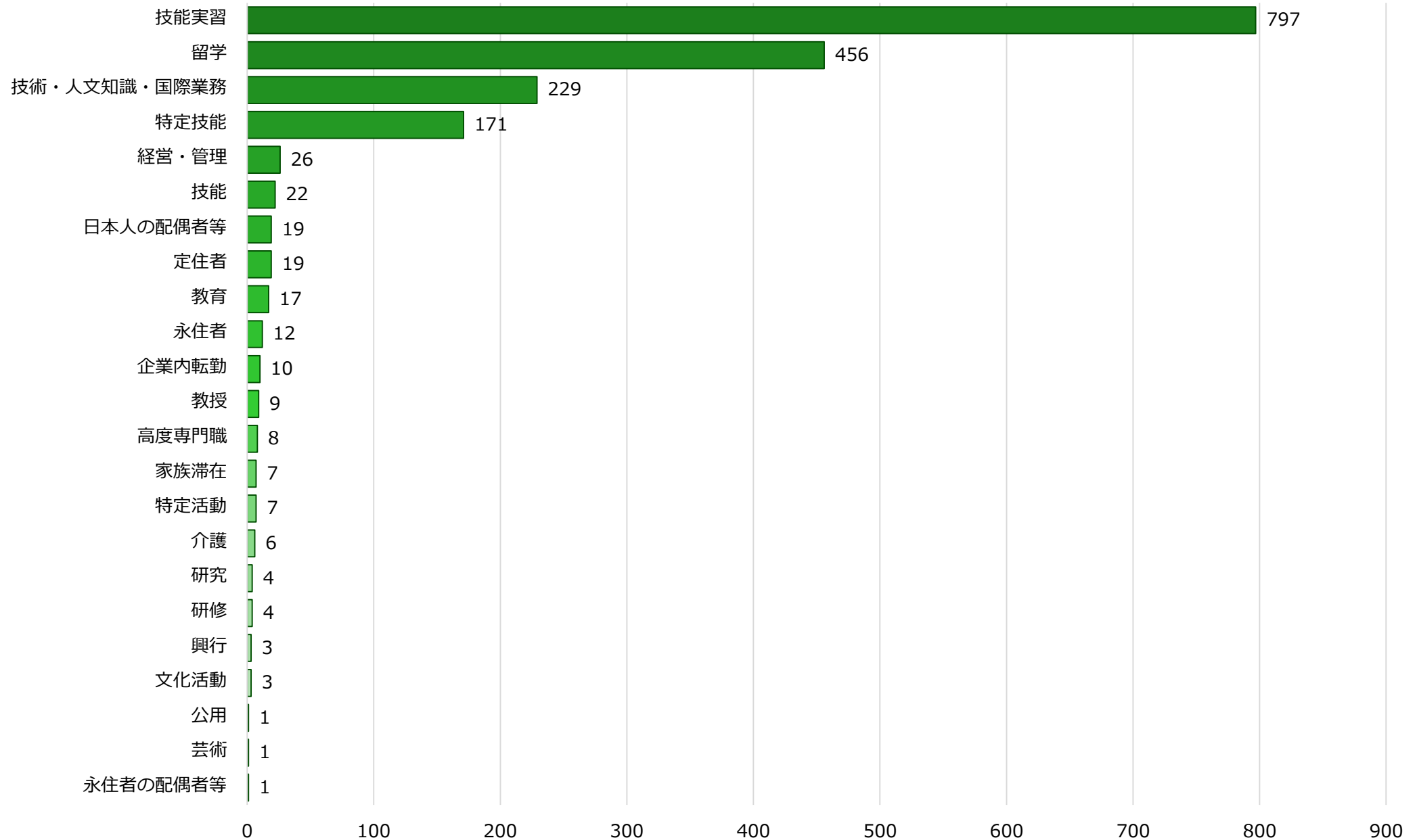
（※ 1が①～⑥の場合に回答が必要。）



## 調査結果1（回答者の属性④）

### 9.所属（在籍）している外国人の主な在留資格（※1が①～⑥の場合に回答が必要。）

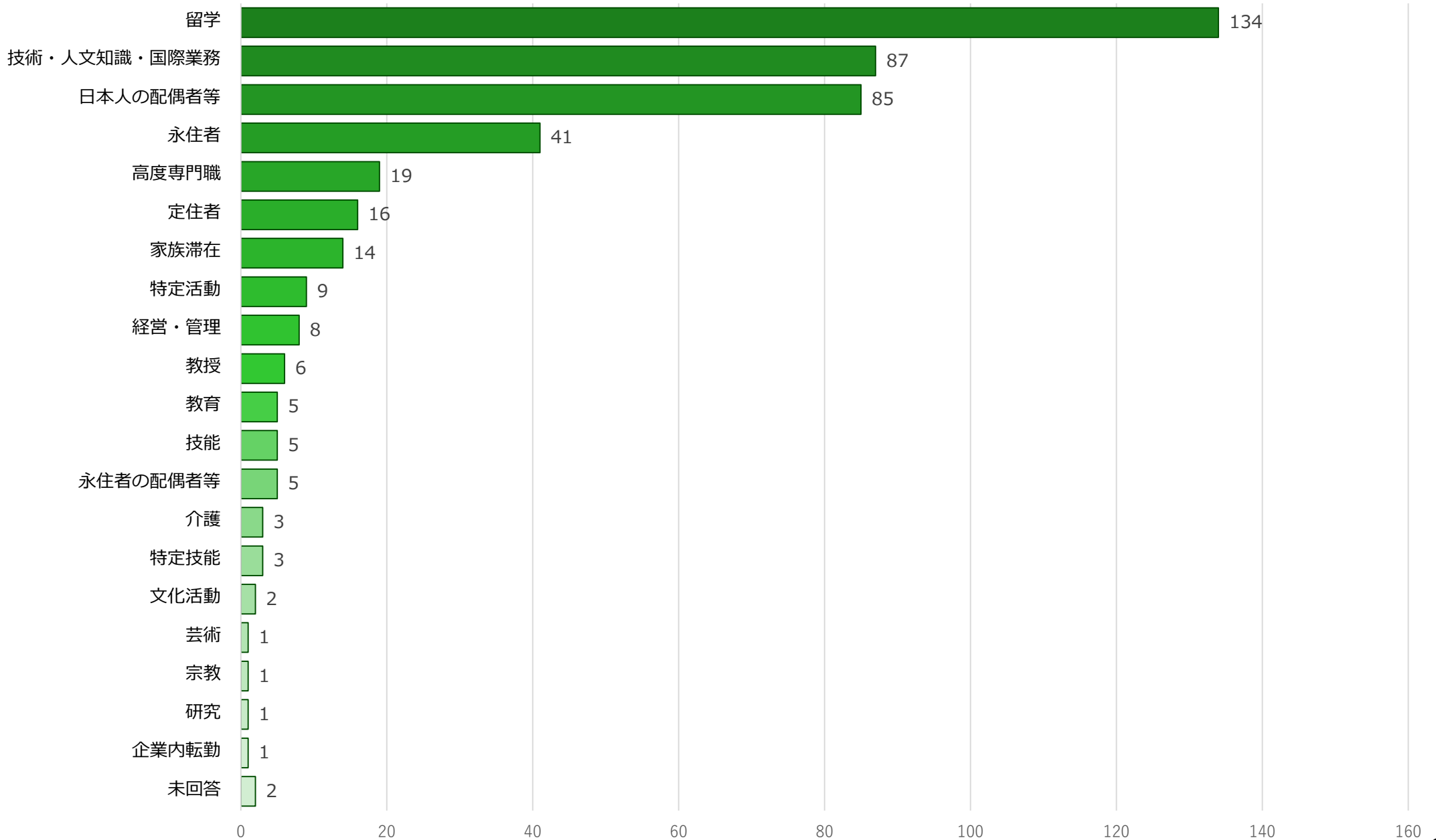
※行政書士・弁護士の方はこれまで取次ぎの依頼を受けた外国人の主な在留資格を選択する。



## 調査結果1（回答者の属性⑤）

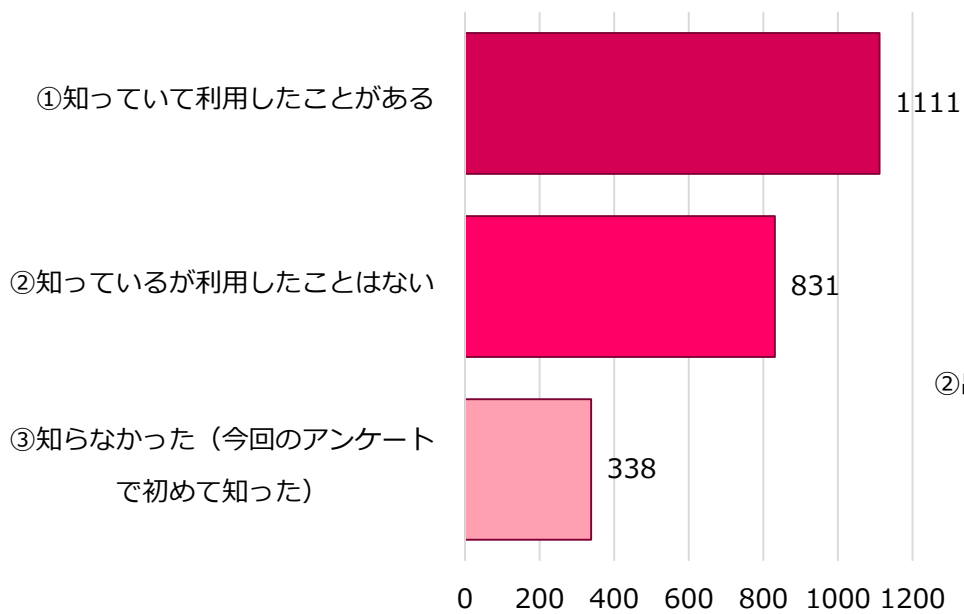
### 10.現在の在留資格（※1が⑦の場合に回答が必要。）

※法定代理人・親族の場合は、申請者の在留資格を選択する。



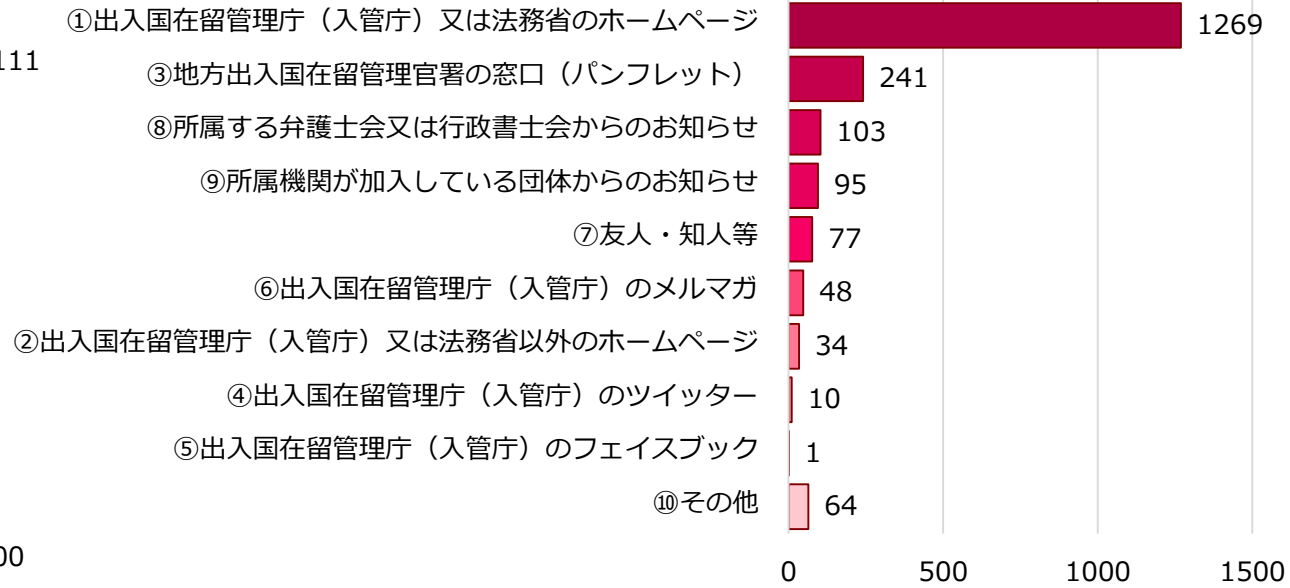
## 調査結果2（利用状況・要望①）

### 1.在留申請のオンライン手続きをご存じですか。



### 2.在留手続きがオンラインで申請できることをどの媒体でお知りになりましたか。（※1が①・②の場合に回答が必要。）

（※選択肢④の「ツイッター」とは、現在の「X」を指す。）



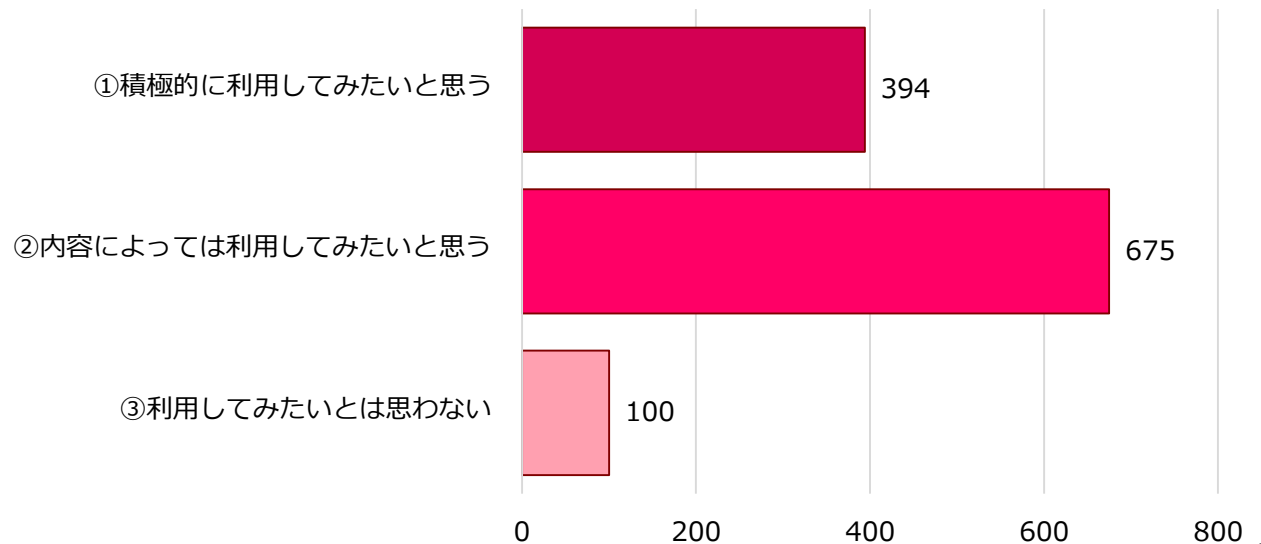
### 2-⑩.その他(自由記載) (主な回答)

（※2で⑩を選択した場合に回答。）

- ・国際人材協力機構（JITCO）の紹介
- ・JITCOの賛助会員になっているため、JITCOからの知らせで知った。
- ・申請等取次研修受講時に講義内で話があった。
- ・留学生から情報を聞いた。
- ・地方出入国在留管理官署からの郵送物
- ・Facebook
- ・担当者の交代で、業務引継ぎをしたから。
- ・メディア（日経新聞朝刊）
- ・弊社の上司より案内された。
- ・自分で検索しました。

### 3.在留申請のオンライン手続きを今後利用してみたいと思いますか。

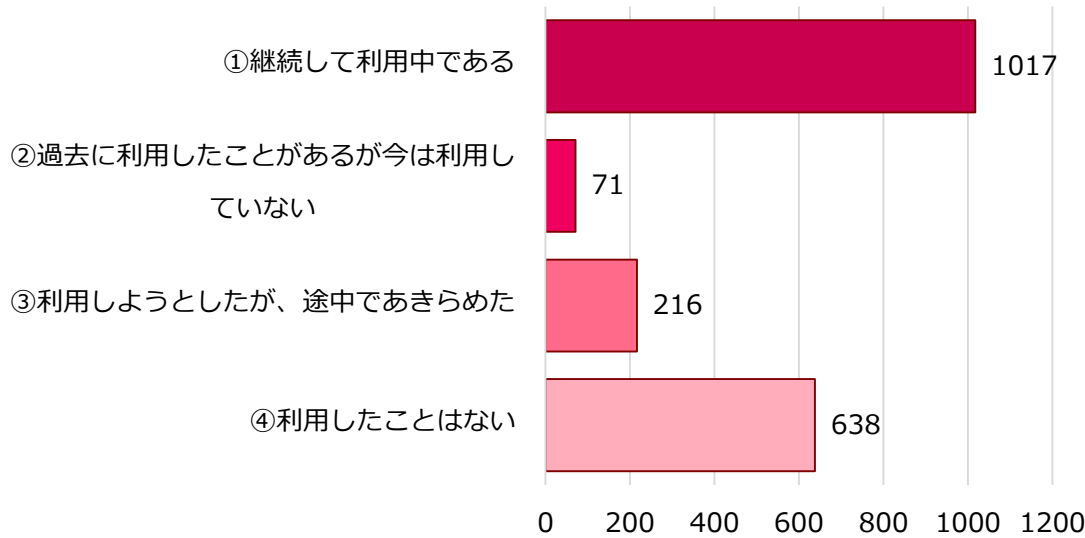
（※1が②・③の場合に回答が必要。）



## 調査結果2（利用状況・要望②）

### 4. これまでに在留申請をオンラインで申請したことはありますか。

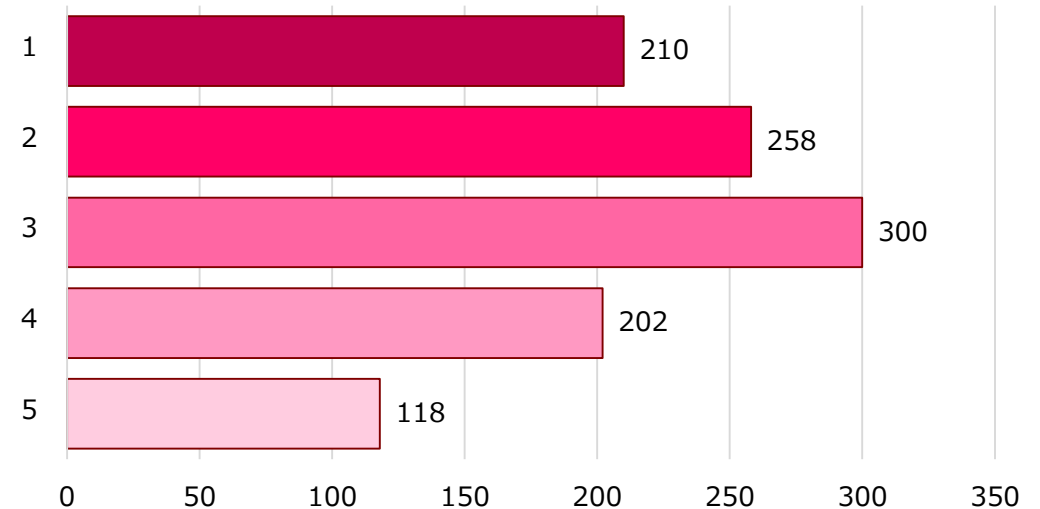
（※ 1 が①・②の場合に回答が必要。）



### 5-A. 在留申請オンラインシステムは使いやすいものでしたか。

（1（使いにくい） → 5（使いやすい））

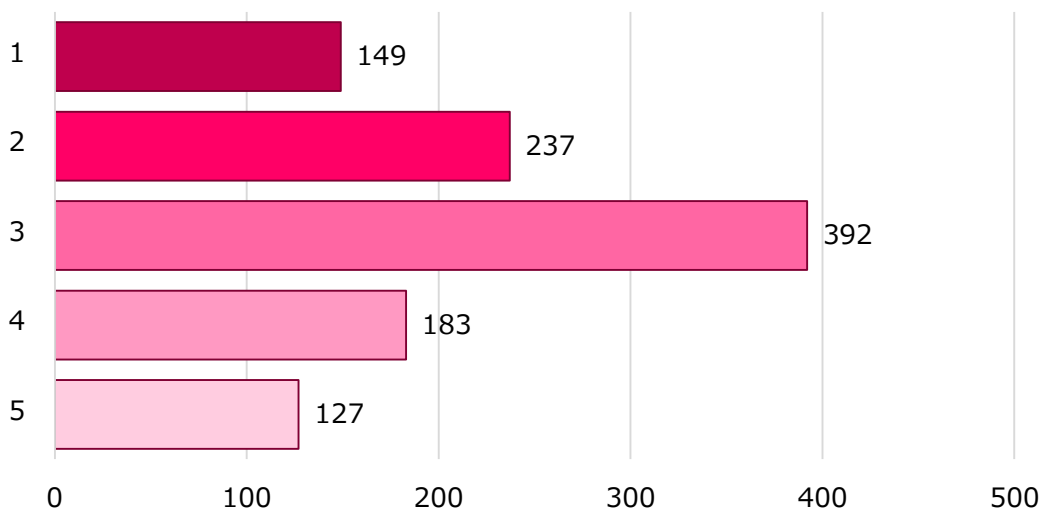
（※ 4 が①・②の場合に回答が必要。）



### 5-B. 在留申請のオンライン手続きに関する出入国在留管理庁（入管庁）のホームページの案内はわかりやすいですか。知りたい情報はすぐ見つかりましたか。

（1（わかりにくい） → 5（わかりやすい））

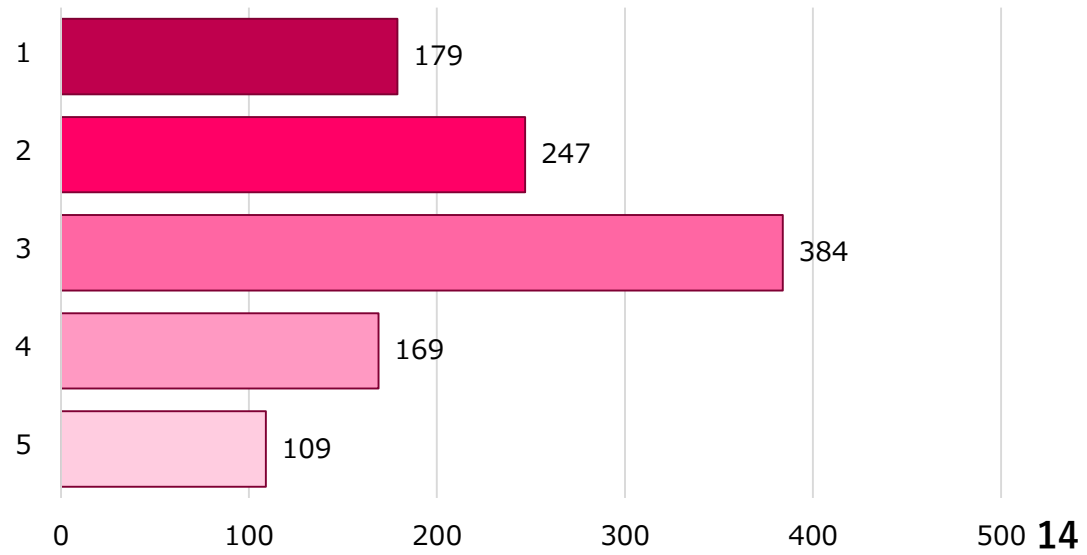
（※ 4 が①・②の場合に回答が必要。）



### 5-C. 利用案内やシステム操作マニュアル、Q & Aの記載はわかりやすいですか。

（1（わかりにくい） → 5（わかりやすい））

（※ 4 が①・②の場合に回答が必要。）

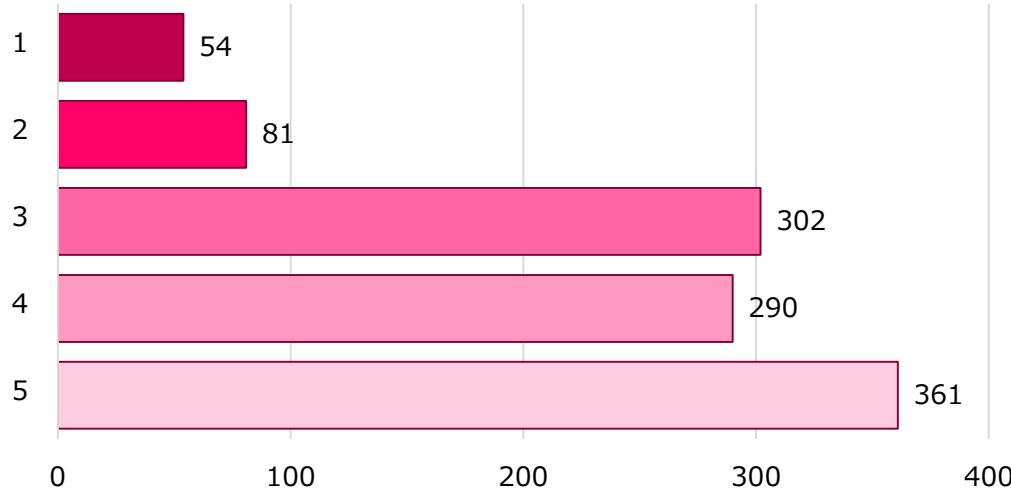


## 調査結果2 (利用状況・要望③)

Q5-D.セキュリティやプライバシー保護の安全性に不安はありますか。

(1 (不安がある) → 5 (不安はない))

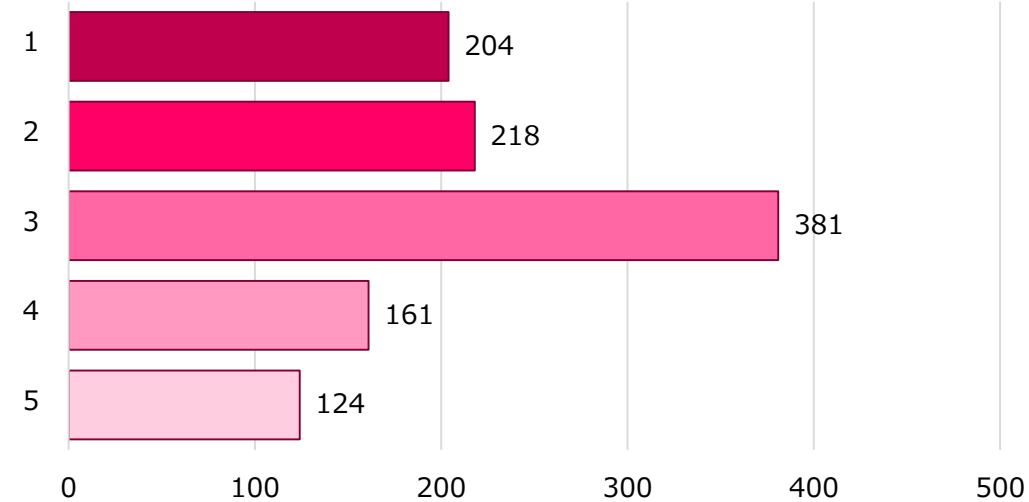
(※ 4が①・②の場合に回答が必要。)



Q5-E.利用者からの質問やサポートに対する体制は十分だと思いますか。

(1 (不十分) → 5 (満足))

(※ 4が①・②の場合に回答が必要。)



Q5-F.在留申請のオンライン手続きに関する出入国在留管理庁（入管庁）のホームページについてのご意見があればご記入ください。

(主な回答) (※ 4が①・②の場合に回答。)

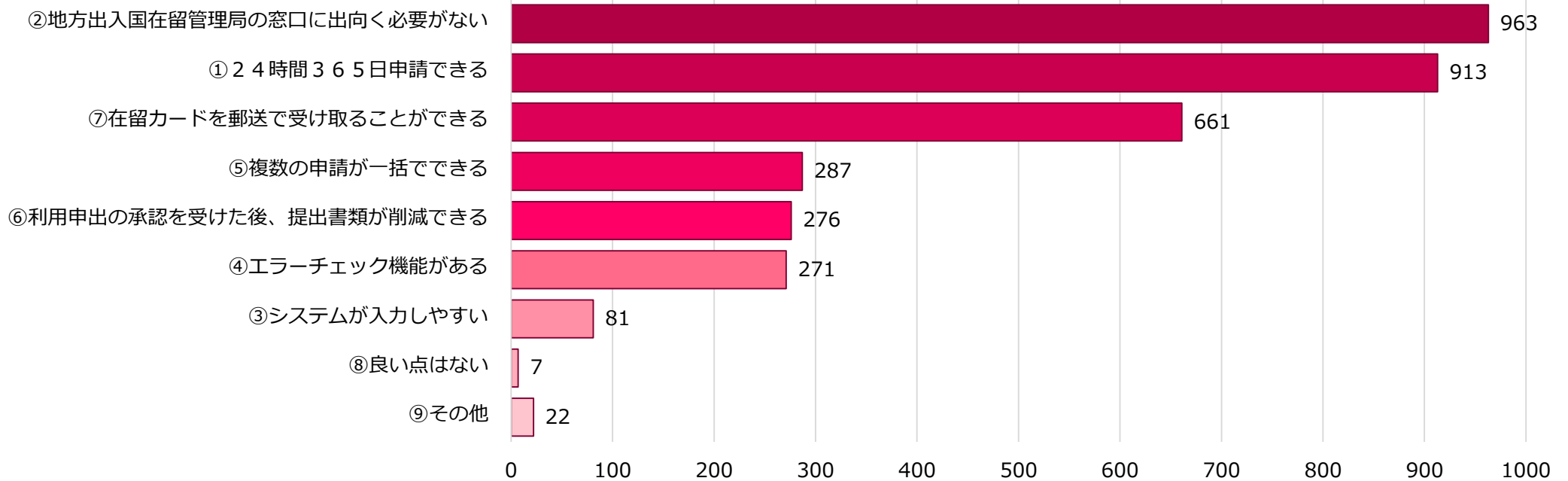
- ・ Q&Aはチャット形式で検索できるといい。
- ・ 重要なお知らせをキャッチしづらい。
- ・ 役所のホームページとして考えればわかりやすい案内だと思います。民間なども含めると決してわかりやすいとは言い難いです。全体的に何がどこにあるかわかりづらいため、検索機能も他の入管庁ホームページの内容と混ざってしまうため、独立してホームページを設定するか、AIチャット等の導入を考えてもいいのではないのでしょうか。
- ・ 直感的に欲しい情報が見つげにくいです。階層が深く、指示で飛んだ先でも結局見つけられないことが多いので困っています。様式など修正をしたら、何日時点でどの箇所を修正した、といったインフォメーションが側にあれば助かります。
- ・ 全体的にどこに何の情報があるのか探しにくい印象があります。  
細かいところまで載せてくれていると思うので、もったいないと思いました。
- ・ ITに詳しくない職員が使えるように動画などでの活用方法を示していただけると助かります。
- ・ Q&Aでは、知りたいことへの回答を掲載していただきたい。  
質問内容を詳しく分析して、掲載内容を一步踏み込んだ回答にしていきたい。
- ・ ソフトウェアや拡張機能のインストール手順の説明が明確でなく不十分です。



## 調査結果2（利用状況・要望④）

### 6.在留申請のオンライン手続の良い点がありますか。

（※4が①・②の場合に回答が必要。上位5つまで選択可能。）



### 6-⑨.その他(自由記載) (主な回答)

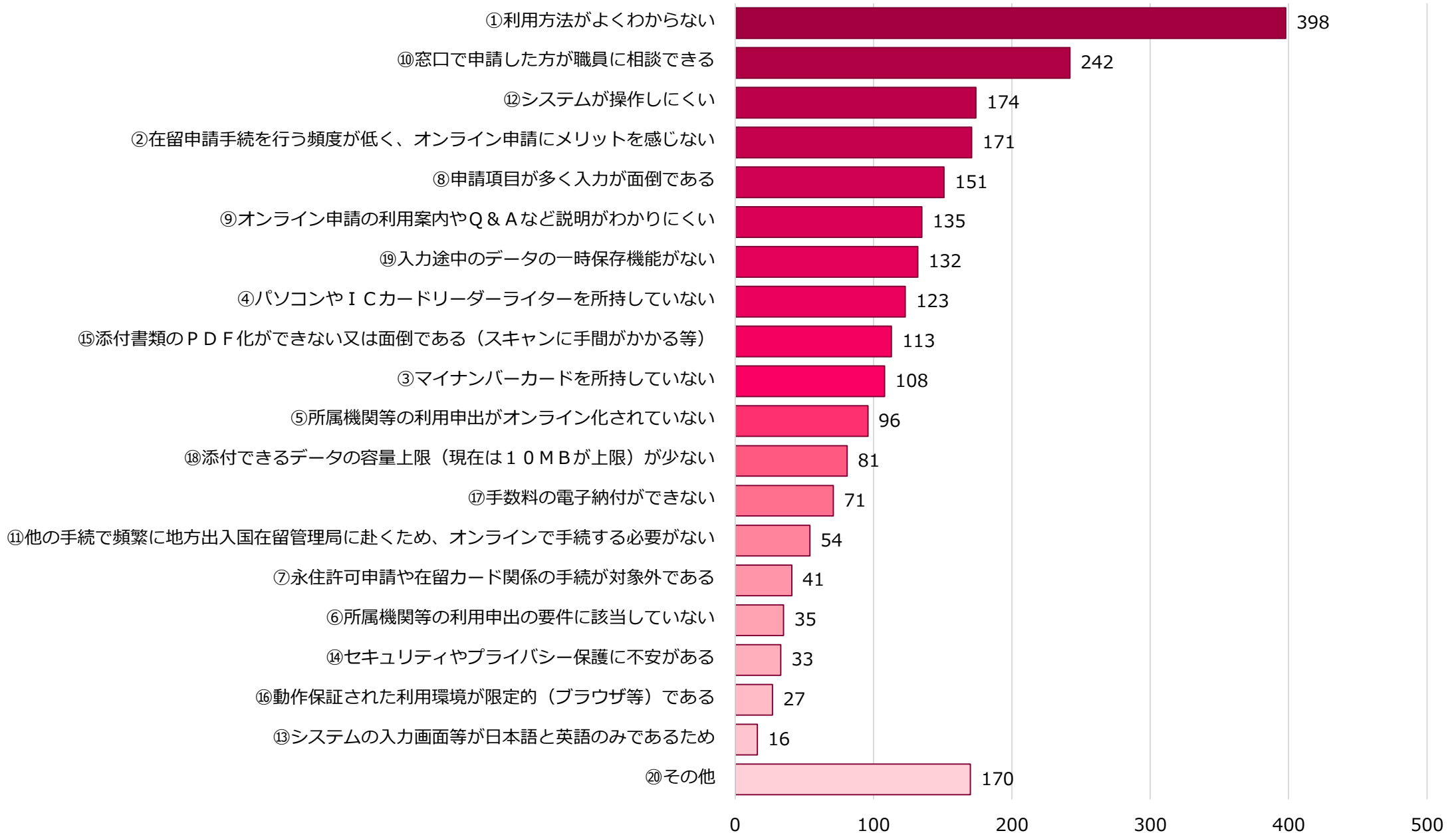
（※6で⑨を選択した場合に回答。）

- ・ 窓口で申請すると、平日の圧倒的に短い営業時間内に入管にいかなくてもいいし、窓口はいつも混雑しているから、待ち時間がないというのが一番いい点だと思います。
- ・ 入管へ出向く交通費や人件費の削減にはなっている。
- ・ 申請履歴や審査状況を検索できる。
- ・ 申請案件の処理状況や審査の進捗状況の管理・把握が非常にしやすい。
- ・ 認定の場合に証明書をメール受信できることが最高に有用。行政書士もだが、申請人本人に多大なメリットがある。
- ・ 在留申請のオンライン手続により、COEオンライン交付の運用が実現できる。COEオンライン交付のメリットが大きい。
- ・ 外国人本人への在留資格認定証明書の郵送が不要となったのが最大のメリットと感じている。
- ・ メールで在留資格認定証明書を受け取れる。
- ・ 外国人から在留カード、パスポートを預かる手間が1回減る。

## 調査結果2（利用状況・要望⑤）

### 7.在留申請のオンライン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。

（※ 3が③の場合又は4が②～④の場合に回答。上位5つまで選択可能。）



## 調査結果2 (利用状況・要望⑥)

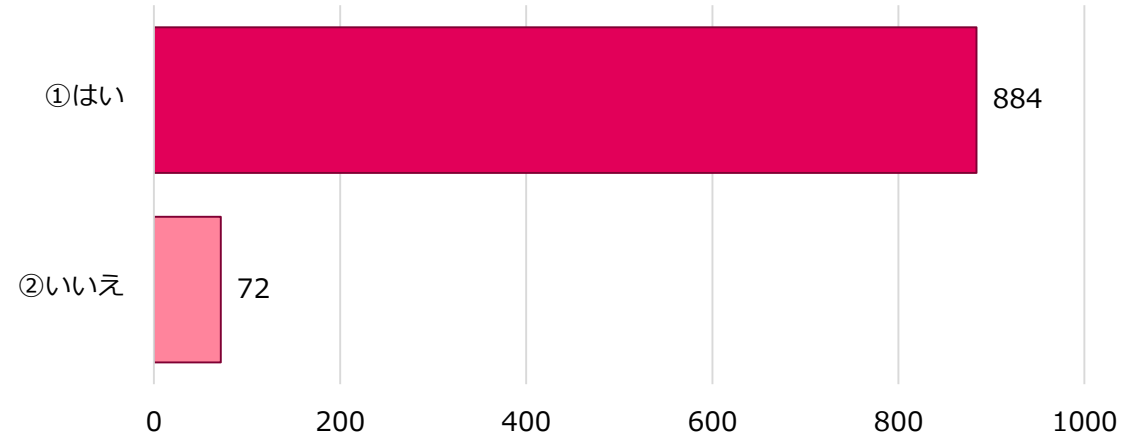
### 7-⑳.その他(自由記載) (主な回答)

(※7で⑳を選択した場合に回答。)

- ・正しく入力しても、エラーがでることがある。また、半角、全角のルールにより入力しにくい。
- ・入力画面が紙の申請書と全く異なるため、非常に入力しづらい。
- ・取扱件数がまだ少なく、まだこれからであるため。
- ・利用したことのある監理団体から、たくさんの人を一度に申請するのは面倒と聞いたから。
- ・学校で導入している学生管理システムから、提出書類フォームに自動で入力情報を反映し、それを印刷して準備したほうが早いのが現状であるため。
- ・申請件数が多いので申請書類のコピペやCSV等で一括入力等ができないため、手間や時間がかかる。
- ・存在を知らなかった。
- ・窓口が遠方ではなく行くことができるため。
- ・窓口での申請に慣れているため。
- ・MacOSに対応してないため。
- ・取次申請資格を有する者がいないため。
- ・文字が小さくて読めない。目が疲れる。
- ・年間500名以上の在留期間更新を必要とするが、オンラインシステムがより煩雑で操作しにくく、効率的ではないため。
- ・留学生の人数が少ないことや、出入国在留管理局が職場から近いことが理由となります。
- ・これから使用したいです。

### 8.「7」で回答いただいた在留申請のオンライン手続きの懸念点が解消されれば在留申請のオンライン手続きを利用したいと思いますか。

(※3が③の場合、4が②～④の場合に回答。)



### 8-②.具体的な理由(自由記載) (主な回答)

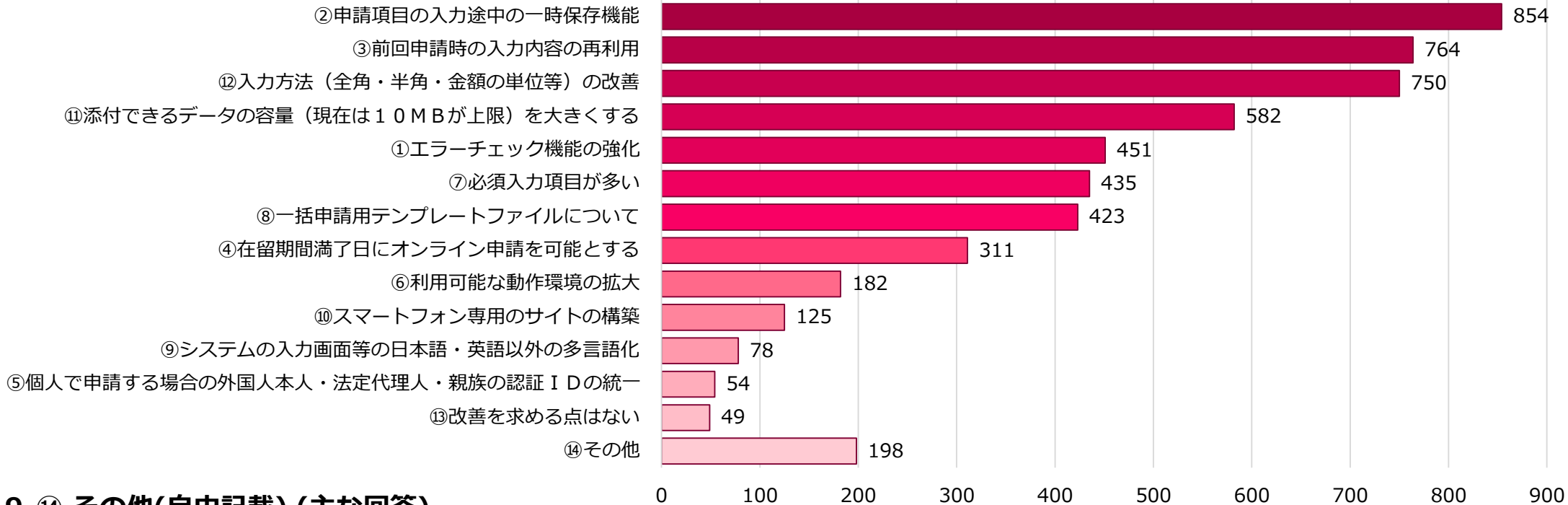
(※8で②を選択した場合に回答。)

- ・ちゃんと申請出来ているか不安なのと、窓口で色々聞けるのでオンラインより窓口の方が安心できるから。
- ・オンライン手続きが間違いなく行うことができているか不安がある。窓口申請の方がその場で訂正とかの確認がとれる。
- ・最初の登録が面倒であるのに対して、申請件数が少ない。
- ・生徒個人で手続きをおこなっているため。
- ・相談業務を兼ねて行いたいので、直接窓口がよい。
- ・使い方が分からない。紙の資料として残しておきたいため。
- ・一番の理由はセキュリティやプライバシー保護に不安があるため。
- ・当事業所の近くに出入国在留管理局の出張所があるため。
- ・窓口で申請した方が職員に相談できる。
- ・直接申請に行くほうがオンライン申請よりも手間が少ない。
- ・窓口での申請と交付が便利だと思っているため。

## 調査結果2（利用状況・要望⑦）

### 9.在留申請のオンライン手続のシステム面で改善を求める点がありますか。

（※4が①～③の場合に回答が必要。複数選択が可能。）



### 9-⑭.その他(自由記載) (主な回答)

（※9で⑭を選択した場合に回答。）

- ・申請後にも申請内容の確認ができるようにしてほしい。
- ・資格外活動許可を同時申請する際に、元申請の入力データを引っ張ってくれると嬉しいです。
- ・一括申請用のエクセルファイルの改良。横長いのが仕方ないですが、オンラインでの入力ができるようにし、前回又は別の申請からの入力データの再利用を可能にすればいいかとおもいます。
- ・csvをアップロードした際に、エラーが発生した場合、エラー原因が明記されない、又は不明瞭であり、何でエラーが出たか分かりにくい。
- ・控えをA4サイズ等で印刷出力できるようにしてほしい。
- ・特定技能のオンライン申請で必ず「有」か「無」のいずれかを選択するのであればラジオボタンが良いが、いずれも選択しない場合のある項目にラジオボタンを使うと誤っていずれかをクリックした場合に取り消しができなくなる。
- ・とにかく、何よりもまず途中で保存できるようにしていただきたいです。
- ・MacのSafariブラウザでも使いたいです。
- ・現在のシステムを廃止して、一から再構築したほうがよい。

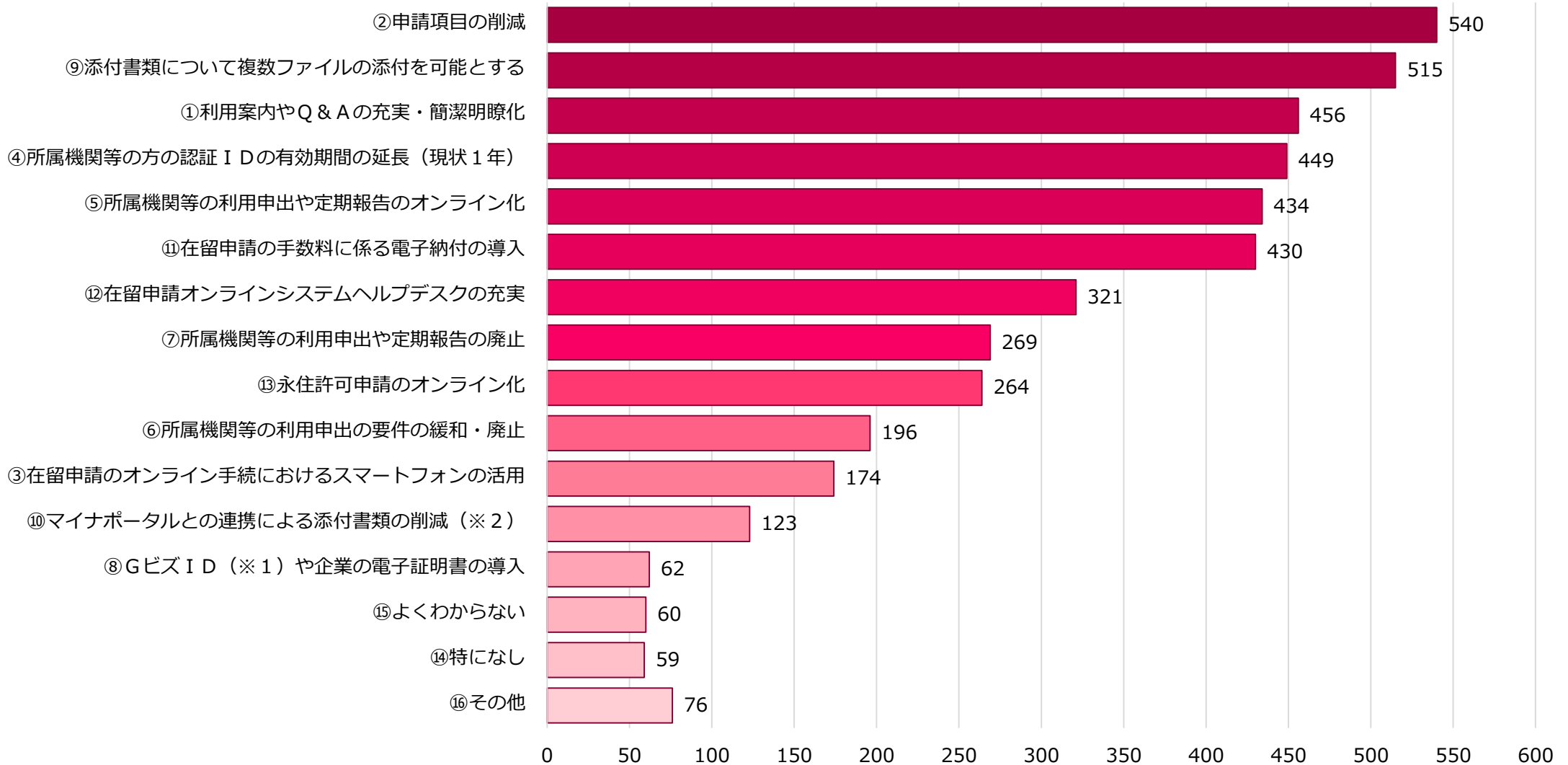
## 調査結果2（利用状況・要望⑧）

10.在留申請のオンライン手続全般について今後改善を期待する点がありますか。

※1 GビズIDは、1つのID・パスワードで様々な行政サービスにログインできるサービスです。詳細は以下のURLをご参照ください。（URL：<https://gbiz-id.go.jp/top/>）

※2 マイナポータルは、政府が運営するオンラインサービスです。マイナポータルにて行政機関が保有する自己情報（世帯情報や税情報等）をデータで入手し、在留申請に活用することで、添付書類を削減するものです。

（※4が①～③の場合に回答が必要。複数選択が可能。）



### 10-⑩.その他(自由記載)(主な回答)

(※10で⑩を選択した場合に回答。)

- ・登録支援機関は企業ごとにIDが発行されるが、取次者ごとに1つのIDに変えてほしい。
- ・申請した書類をオンライン上で確認できるようにしてほしい。
- ・ヘルプデスクにつながりやすくしてほしい。
- ・審査中か審査前か等のステータスを電話で問い合わせなくて済むようにオンラインで分かるようにしていただきたい。
- ・資格外活動許可がある場合に、窓口でしか許可を受けられないのが不便です。パスポート証印も郵送で対応できるようにしていただければ大変助かります。窓口混雑緩和にもつながると思います。
- ・エラーチェックの項目の詳細がわかりにくい。
- ・入力を簡単にできるようにしてもらいたい(項目によって全角、半角を分けず、日本語は全角、英字や数字は半角でOKにしてもらいたい)。紙の申請書で聞かれないことは聞かないでほしい。
- ・一括申請の簡素化を期待いたします。
- ・業界団体を通じて、頻繁に説明会を実施してほしい。
- ・何かしらの変更、特に入力項目を変更した場合はトップ画面でお知らせするだけで無く、登録されているメール宛にお知らせメールを送ってほしい。  
(情報発信を積極的にしてほしい)
- ・PDFの容量を倍にしてほしいです。
- ・審査を早く行い、進捗状況が見える化する。
- ・時間がかかりすぎる。
- ・身分系在留資格の一括入力テンプレートが欲しい。
- ・資格外活動、再入国許可の単体申請ができるようにしてほしい。

### 11.在留申請のオンライン手続きに関するご意見があればご記入ください。(主な回答)

- ・ユーザーフレンドリー(何かとはじかれることの無い仕組み)であることが大事かと思う。
- ・非常に便利に活用させていただいております。一括申請エラーになった場合、具体的にどこがエラーなのかが分かりにくいので改善を求めます。また、審査部門がどこなのかをオンライン上で確認できると電話も減ると思います。
- ・審査の処理期間削減に努めていただいているとは思いますが、更なる処理期間削減をお願いしたいです。
- ・金額の単位について、千円(月額報酬、納税額など)、万円(所属機関の売上)と違う箇所がある。慣れればわかるが、オンライン申請初心者については、そこまで注意を払えないかもしれない。そのため、単位を千円に統一するか、注意書きを添えるか太字にして、利用者の注意喚起をしてはどうか。
- ・窓口に出向く必要がなく出入国在留管理局へ行くために出張へ行っていましたが無くなったので体的にもすごく楽になりました。
- ・入力項目が多く、毎回入力する事に手間が掛かっています。一度入れた情報は保存し、次回同じ内容であればそれを呼び出して活用できるようにして頂きたいです。(手間の簡素化)
- ・システムダウンなどの情報は、入管ホームページの目立つところで案内してほしい。
- ・システム上の細かい改善点はまだまだありますが、オンライン化前に比べると格段に便利になりました。
- ・携帯でも申請できるようにしていただければ助かります。
- ・オンライン手続きを行った場合のインセンティブ(優先的に手続きなど)があると、利用が増えていくのではないのでしょうか。
- ・誰でも簡単にできるシステムにしてほしいです。