

旅券発給業務の円滑な推進についての提言

近畿ブロック知事会

令和7年12月

旅券発給業務の円滑な推進について

国は、令和7年3月24日に偽造・変造対策を強化した新たなパスポート「2025年旅券」を発行し、新規申請、切替申請に関わらず、全国でマイナポータルを活用したオンライン申請が可能となり、かつ、戸籍謄本の提出が不要となるなど手続きが簡素化されたことで、申請者の利便性が向上し、また、オンライン申請の手数料が紙申請よりも安価に設定されたことから、オンラインによる申請件数が大幅に増加し、旅券発給業務に大きな混乱が生じている状況である。

このような状況にも関わらず、国は、先般、各府県に配備しているオンライン申請の審査に必須である審査用管理端末の台数の見直しを行い、多くの府県では台数の削減が行われるなど、各府県の実情を十分に踏まえた配備となっておらず、さらなる混乱を招く大きな原因となっている。

このことから審査体制を窓口申請対応からオンライン申請対応に一部シフトし、審査用管理端末のレイアウトを変更するなどの対応を図るも土日や連休中に申請された電子データが滞留した休み明けなど日単位で申請件数が大幅増加する日もあり、業務全体が停滞するなど多大な影響が生じている。

また、オンライン申請の増加に伴い、電話による問い合わせも大幅に増加しており、特に、本来の旅券発給業務には含まれていないマイナポータルの画面操作に関する問い合わせが多くなってきている。マイナポータルは国が管轄するシステムであり、府県においては申請者と画面共有ができないことから、的確な対応が困難な状況となっている。

さらには、オンライン申請時において、申請書に添付する写真データの添付時などエラーがある場合にもチェック機能が十分に働かず、申請に不備があるものが府県に上がってくるケースが多くあり、補正等により、結果的に交付が遅くなることとなり、申請者を含め現場では混乱が生じている。また、マイナポータルとの連携面では、重複申請を容易に受け付けることや、法務省所管システムとの戸籍情報に係る連携に時間を要するなど、解消すべき課題が山積している。

今後もオンライン申請が多い状況が続くと見込まれるなか、各府県では、国が示す「旅券事務における標準処理期間（おおむね9日間）」をもとに定めた標準処理期間を遵守し、法定受託である旅券発給業務を円滑に推進するために、国において設備や支援を確保いただく必要がある。ついては、次のように2点提言する。

- 1 オンライン申請の増加に対応できるよう、各府県の実情に見合った、審査用管理端末の追加配備を行うこと。

2 すべてのオンライン申請者が、何時でも、迷わず、円滑に手続きができるよう、AIを活用した24時間対応可能な案内窓口の設置や専用コールセンターの設置など、国において、誰でもわかりやすい申請手続きを示すとともに、一元的に対応できるよう体制の強化を図ること。

また、円滑な旅券発給業務を推進するため、関係省庁とも連携し、申請者及び府県等の利用者目線に立ったシステム改修を早急に行うこと。

令和7年12月

近畿ブロック知事会

福井県知事	杉	本	達	治
三重県知事	一	見	勝	之
滋賀県知事	三	日	大	造
京都府知事	西	脇	隆	俊
大阪府知事	吉	村	洋	文
兵庫県知事	齋	藤	元	彦
奈良県知事	山	下		真
和歌山県知事	宮	崎		泉
鳥取県知事	平	井	伸	治
徳島県知事	後	藤	田	正 純