



デンマーク王国 DATA
 人口562万人(≒北海道)、面積4.3万平方キロ(≒九州)、欧州最古の王室を有する立憲君主国。「世界幸福度の高い国」「環境・デザイン・福祉先進国」として知られ、アンデルセン童話、食器・家具・知育玩具などのブランドは日本でも有名。

◀ワンタイム・パスワード・カード。約130種類の番号があり、使用は一回限り。すべての番号が使い終わるころに新しいカードが送られてくる。

2007年1月より、当会事務局職員が在デンマーク日本大使館に出向し、デンマークからの現地報告を不定期にお届けしています。木下によるレポート(PARTIV)は今号で最終回となります。ご愛読ありがとうございました。次回PARTVもお楽しみに。

LETTER FROM COPENHAGEN

コペンハーゲン通信 PARTIV 最終回

デジタルポストへの完全移行



木下 潤一
 在デンマーク日本大使館一等書記官
 (経済同友会事務局より出向中)

前回に引き続き、国民番号(CPR番号)に関連した話をご紹介します。

2014年11月に、デンマーク国民にとって重要な変化がありました。それはデジタルポストへの完全移行です。デジタルポストとは、いわば「ネット上の電子版郵便受け」で、政府や自治体等の公的部門から送られてくる情報は、すべてこのデジタルポストを通じて送られるようになりました。そしてそれに伴い、書類等の郵送が原則廃止となりました。

デジタルポストのシステムは、非常にシンプルです。インターネット上で専用のウェブサイトに行き、NemIDというCPR番号と関連付けられた認証システムを通じ、ID、パスワードおよびワンタイム・パスワードを入力してログインするだけです。実は、このNemIDは、デンマーク金融機関のネットバンキングでも採用されており、利用者にとって一種類のワンタイム・パスワードのカードさえ持ち歩いていれば事足りるという、大変便利なものになっています(官民それぞれにシステム設計は異なりますが、利用者には同一の入力画面に見えるようになっています)。

デジタル化庁によれば、デンマークに住む16~89歳のうち、91%がネットへのアクセス環境を有し、83%がネットをほぼ毎日利用しているようです。大半の国民には問題ないということになりますが、何らかの事情でネットが利用できない人々も、少数ですが存在します。そういった人々には直接市役所等に来てもらい、専門スタッフの助けを得ながらデジタルポストにアクセスすること等で対応し、あくまで電子化への完全移行にこだわりました。

同庁は、公共サービス一件の処理にかかるコスト試算を行っています。それによれば、窓口スタッフによるサービスが最も高い14ユーロ、次に紙媒体による郵送で11.7ユーロ、Eメールが11ユーロ、電話対応が7.8ユーロ、そして今回移行した電子サービスが4.2ユーロとなっています。興味深いのは、Eメールが意外に高コストで、電話対応よりも高くついていることです。これは、Eメールのやり取りが非定型コミュニケーションで、対応に少なからぬ労力と時間がかかってしまうからだそうです。そのため、デジタルポストでは、単なる電子化ではなく、より定型化されたコミュニケーションに重点が置かれています。

現在のデンマークの電子政府戦略は、2011年から2015年までのものであり、ここでご紹介したデジタルポストは、同戦略の12分野の一つです。このほか医療、教育、雇用等の幅広い分野で積極的に電子化を実施し、社会保障サービスの利便性向上とコスト削減をともに推進しています。次世代の2016年から2020年までの戦略は、2015年に決定される予定です。どのような進化が見られるか注目されるところです。

時がたつのは早いもので、在デンマーク日本大使館での任期は間もなく終了し、私のコラム(コペンハーゲン通信PARTIV)は今回で最後となります。この二年間、さまざまな方々との出会いに恵まれ、大変貴重な経験をさせていただきました。お世話になったすべての方々に対して、誌面をお借りしてお礼申し上げます。また、読者の皆さま方には、拙い文章にもかかわらず、これまでお付き合いいただいたことに感謝申し上げます。ありがとうございました。