

## 第5回徳島県規制改革会議 概要

日 時：平成29年7月12日（水）13：00～14：30

場 所：県庁11階 1105会議室

出席者：床桜座長、蔭西様（田村委員代理）、加渡委員、川端様（山田委員代理）  
渡辺委員、河野委員、青木委員、内藤委員、中委員、事務局  
株式会社テレコメディア 橋本代表取締役社長  
ソフトバンク株式会社 尾曲プロフェッショナルプロダクトマネージャー

内 容：

### 1 開会

#### 2 規制改革に向けた取組みの進捗について

##### （1）行政手続コストに関する規制緩和について

○座長から、これまでの規制改革会議の取組み概要と今回の議題を説明

○事務局から、資料1・2に基づき、国の規制改革の取組みを説明

##### （2）徳島県における民泊の現状について

○事務局から、資料3-1に基づき、シームレス民泊の経緯・現状を説明

○座長から、シームレス民泊の営業許可取得時の手続実態を説明

○橋本社長から、資料3-2に基づき、行政手続の効率化におけるAI活用策を説明

### ○意見交換

委 員：私から何点か質問を。私も座長とともに新野町のシームレス民泊に関わってきた。シームレス民泊の手続へのAI活用は興味深い。ただ、シームレス民泊だけでなく、いろいろな手続に応用可能ではないか。例えば、介護保険では法改正のたびに様式が変わり苦労している。

また、座長指摘のとおり、様式統一は徳島県として全国に先駆けて、実施できるはず。実績ができれば、情報発信にも使える。

座 長：地方創生推進課への民泊に関する問い合わせに時間を要しているのか。

事務局：電話対応にかなりの時間を要している。電話で回答しにくい案件も多く、結局、図面などを持参して来庁してもらうこともある。

座 長：県職員の負担も大きいし、残業に繋がることもあるので、AI活用で効率化できればプラス。

委 員：提出が必要な申請書・添付書類に意味があるのか整理が必要。事前に図面提出を求めるよりも、事後に写真を提出してもらう方が実質的な意味が大きい場合もあるはず。違法行為等のチェックは事後規制の方が理にかなっている。

デジタル・デバイドの問題もあるが、基本的には電子データによる申請のみを受け付けることにすべきではないか。今は過渡期であって、今後は電子申請しか受け付けられないような体制とすべき。そうしないと効率化は進まない。

委 員：（先ほどのデモは）簡易なものだと思うが、そういった情報ですら今の行政は準備ができていない。民間に比べて、行政のホームページは分かりにくいし、AI

導入以前にできることも多いように思う。AIを活用して、一問一答のやりとりができるというのはこれからの重要な技術であり、その最先端技術を徳島で取り入れてもらいたい。

「コンシェルジュ」の名称だと、宿泊者向けのサービスのように受け取られてしまうのではないか。

尾曲マネージャー：本来は事業者と宿泊者の両方に向けたサービス提供が可能。現在、4言語に対応している。言葉の入力やチェックボックスの選択で情報を逐次、絞り込んで、表示していく。

委員：早く導入するべきと感じる。時間が経てば、県民も慣れてくる。

座長：写真については、画像データの認識によって、外形的な判断も可能になるかもしれない。人が入るとしても、少なくとも現状の電話による対応よりも、分かりやすくできるはず。

委員：シームレス民泊に泊まりたい人はどこを見て予約しているのか。

座長：「百戦錬磨」という会社が運営している民泊専門の予約サイトがある。最近では、歩き遍路の外国人など宿泊者の口コミも増えていると聞く。非常に人気が高く、定員の関係で断らざるを得ないケースも出ていて、地元では第2号、第3号のオープンを急いでいるところ。

委員：今後の見通しは。

座長：全部で5軒がオープンする予定。施設の改修などを実施しており、今年度中にはオープンを目指すと考えている。今回の議論は、県内各地でも民泊を始めたいという声があることから、そういったニーズに対して分かりやすいサービスをしていくためにどうすべきかということ。

委員：行政手続コストは、人のコスト、時間のコスト、実際の費用面のコストに分けられる。

人のコストは、申請側・審査側の人動くコストと人を貼り付けるコスト。時間のコストは、時間をかけるコストと時間帯が制限されるコスト。費用のコストは、例えば書類の郵送費。

これらのコストを削減するという前提に立てば、キーワードは「いつでも、どこでも、誰でも」の3つ。「いつでも、どこでも」は電子化でかなりクリアできる。

「誰でも」はIT環境を持っているのか、操作ができるか、スキルがあるか。セキュリティ確保も必要。

つまり「誰でも」のハードルを確保できれば、「いつでも、どこでも」のクリアは可能。

座長：リテラシー面の対応は必要。人が対応しているのと同等の優しい対応は可能か。

橋本社長：極力、省力化を進めるのと同時に、リテラシーが乏しい方のための受け皿は必要。当社がコールセンターで担当している通信販売業務は、お客様から属性や注文内容を聞き取って、企業のデータベースへの入力代行を行っているとも分析できる。

今回の仕組みもこれと同様に、ハイブリッドで人が電話で受け付けるというやり方も取れる。IT技術は相当、進化しているので、音声でのやりとりも可能になるのではないか。その点はこれからの課題。

尾曲マネージャー：音声対音声の自動処理も可能。入力は例えばグーグルの音声認識を使

い、出力は文字の回答を音声で読み上げることもできる。パソコンやスマートフォンを操作できなくても、固定電話が使えれば、対話を形成することができる。

委員：徳島から新しい規制緩和が始まることを期待。書類作成の手間が簡略化されれば、非常にうれしい。

県ホームページはどこに欲しい情報があるか分かりにくく、結局、電話で聞いてしまうこともある。AI等の活用により、よく使われるもの・聞かれるものは、すぐに情報が手に入るようにすべき。

座長：AIの活用分野は民泊に限らない。書類作成は精神的にも負担があり、申請を諦めてしまうこともあるのではないか。

委員：根拠法令が県の規則などである申請書類の要否は、一度、県で見直しを検討すべき。AIは、民泊をフックにして、県全体で広く活用を進めるべき。AIの活用は事例の蓄積が重要なので、他に先んじて取り入れ、他の県・地域に売り込むことが必要。

座長：聞くところによると、世界的に最も行政コストがかかるのが日本。経済的な競争力の阻害要因となっていて、ビジネスチャンス逃している。国も重点項目として挙げているのはそういった事情によるもの。徳島は人口減少に対応するためにも、徳島ではビジネスが気軽に展開できることを地域戦略にしていくべき。

委員：重複するが、パソコンやスマホを使わない年配の方もいる。徳島県が他県に先んじて、AI活用を進めて欲しい一方で、批判的な声も出てくるかもしれないが、その批判からさらによいものを作ることができる。完全なものからスタートするというより、不完全であってもスタートしていただきたい。

委員：当団体でも会員に書類作成を求めることがあるが、会員にとっても、分からないことがあってもQ&Aを読むより、直接、問い合わせることが最も手軽な手段となっており、チャット形式等のやりとりは有効と感じる。インターネットが使えない人への対応は大きな課題。

委員：民泊に関する相談は、県庁舎に来なければできないのか。南部・西部の県民局では相談に乗ってもらえないのか。

事務局：個別の手続は各地の保健所などが窓口であり、相談にも乗れる。総合的な事柄は各保健所と連携しながら、県庁舎で対応することも考えられる。

座長：そもそも民泊というのは新しい議論。行政としても、それに対応する行政サイドのシステムはまだ十分でない。去年、マニュアルを作成したが、それまではトータルで何が必要かを整理したものはなかった。

民泊を増やすことによって観光客増が図れるなど、政策的に進めていくためにはハードルを下げていかなければいけないということで議論しているところ。

一番アップトゥデートな話題である民泊を突破口に、それ以外のいろいろな分野でも活用していきたい。何かアクションを起こそうとすると複数の法律が絡むので、それぞれの申請先に行かなければならないとか、同じ趣旨ではあるもののフォーマットが異なり苦勞しているケースもある。こういったものに広げていきたい。

委員：資料によると、シームレス民泊の開業には4箇所申請する必要がある。県としては、今年度中や来年度中に、これらの手続を削減していこうということか。そこまで県は考えているのか。事業者にとっては、ハードルがどこまで下がるかと

というのが大きな関心事である。いずれは県として、どこまでを目指すのかを目標として提示する必要が出てくると思う。

座長：重要なご指摘。昨年は、民泊制度そのものの議論をし、条例改正も行われたし、新しいシステムも作られた。今回の議論では、行政手続の簡素化におけるA Iの活用について、御賛同と早く進めるべきとの御意見をいただいている。

これは第2次提言の中にも盛り込んでいきたい。当会議では、提言をまとめて知事に提出するが、タイミングは9月頃に、と考えている。その後、システムの開発に予算も時間も必要。ただ、早期の具体化に向けて、ぜひとも実現を、という方向で提言をまとめていきたい。

委員：実現されれば、トータルのコストは下がるはず。

座長：その意味で、A Iの活用は先行投資。

委員：民泊に参入する事業者は多数ではないだろうが、だからこそA I導入がやりやすいはず。絞ったターゲットでシステムの利便性を実証し、それが横に広がる。その意味で、明日からでもやってもらいたい話。今、民泊で動いているのが5事業者とのことだったが、事業化を検討しているのがその10倍程度、知っているのもせいぜいその100倍程度ではないか。そのぐらいのターゲット数であれば、システム自体も多少手直しをしながらであってもできる。民泊をしようという層であれば、パソコンが使えることを前提にしてもよいのではないか。まずはそこから着手するというのとは考えられること。

### (3) その他の事項について

○事務局から、資料4・5と参考資料1に基づき、イベント時の飲食提供や分散型民泊、自主防災組織が行う避難訓練に際しての道路使用料免除等について説明

#### ○質疑応答

委員：道路使用料が免除されておらず、支払った事例は確認できないか。

事務局：調査して、回答する。過去にはそういった事例もあるものと思われる。

委員：必要な手続が「届出」なのか「許可」なのかで、県民にとってのハードルがかなり異なる。可能なものについては「許可」よりも「届出」とすべき。

委員：手続が面倒だから避難訓練自体を止めよう、ということにもなりかねない。

座長：県民を挙げて避難訓練を実施しようという政策があるのに、矛盾している。そこは正すべき。

以上