

電子契約サービス実証実験にかかるアンケート結果の集計について

令和3年6月以降、実証実験概要のとおり電子契約システム実証実験を行い、いただいたアンケートの集計を行いました。

【実証実験概要】

1 実証実験の目的

現在、DX推進方針におけるサービスの向上や非対面・非来庁型行政サービスの推進、財政健全化緊急対策における内部管理事務や行政サービス提供体制の見直しの一つとして、市が締結する契約書の電子化（電子契約システムの導入）の検討を進めている。そこで、電子契約システム導入による効果測定を目的として、従来の紙と印鑑による契約を電子契約に置き換える実験＝実証実験を行う。

2 実証実験の対象

契約検査課執行の案件で落札した事業者のうち、協力を得られた事業者
（6月28日から12月20日までにご協力いただいた38者54件）

3 実証実験の内容

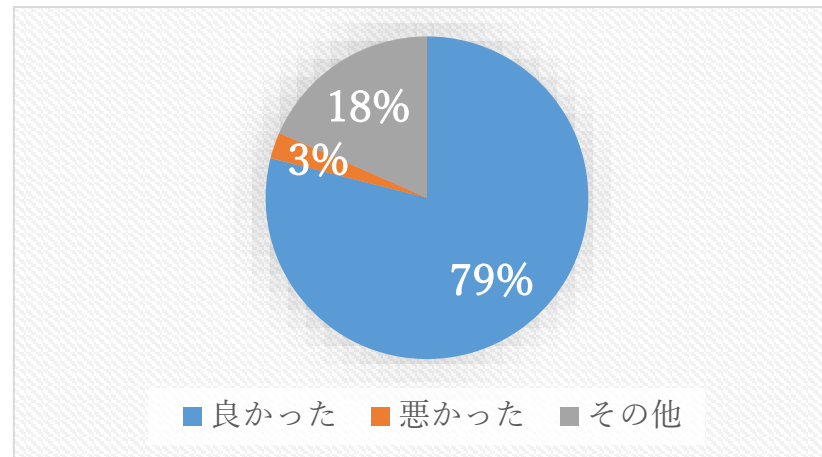
- ・電子契約システムを利用した契約締結業務
- ・効果測定、アンケートへの協力

4 実証実験対象システム

- ・「電子印鑑GMOサイン」（GMOグローバルサイン・ホールディングス株式会社）
- ・「CLOUDSIGN」（弁護士ドットコム株式会社）

【1 アンケート結果】

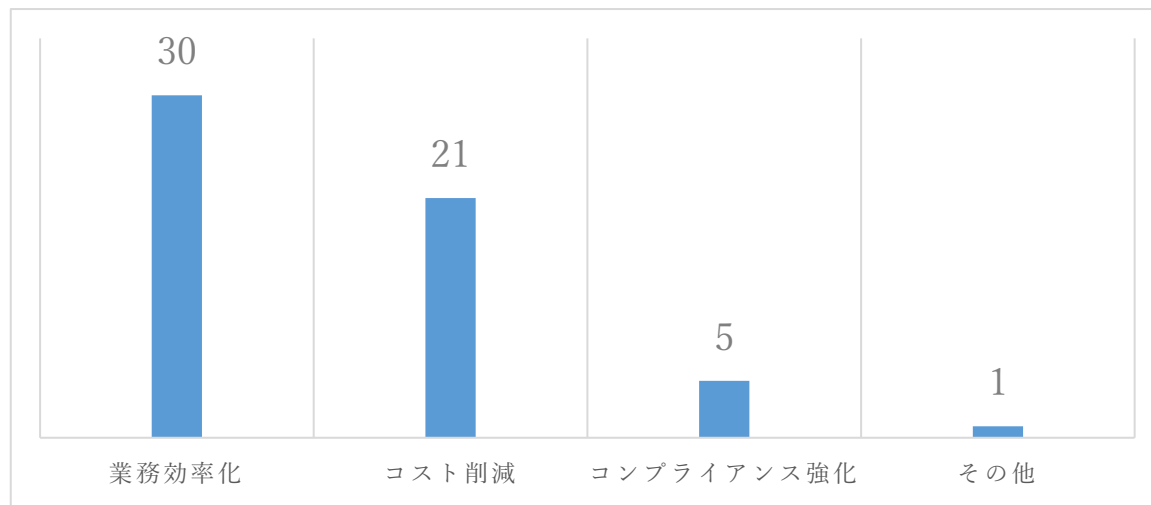
質問1 電子契約を使ってみた感想をお答えください（良かった・悪かった・その他）



<事業者自由意見（回答別）>

良かった	悪かった
<ul style="list-style-type: none"> ○簡単で分かりやすく良い。 ○作業時間が少なく、あっという間にできた ○初めての経験だったので、戸惑いもあったが、比較的スムーズだった。 ○コピーをする手間、受領する手間、提出する手間が省けた。 ○社内申請がスピーディで契約締結までの時間が大幅に減った。 ○コロナ禍の今、接しないで契約できる事が良かった。 ○事務の誤りがなくなりそうで良い。 ○電子入札同様、慣れてくれば便利さを感じると思う。 	<ul style="list-style-type: none"> ○契約書とは別の書類を紙媒体で提出する場合、結局市役所に出向かなければいけない。郵送してる業者なら、結局郵送料はかかってしまう。
その他	
<ul style="list-style-type: none"> ○契約という実感が持てない。 ○紙に判を押してこそ契約が成り立つという概念がある。 ○非常に簡単で直ぐに契約書が交わせた点は良い点だったと思うが、メールがいつ来るか分からない事と、メールを開かなかった場合の有効期限が設定されている点は、メール配信日時や有効期限が事前に分かるとありがたい。 	

質問2 紙の契約と比べて、電子契約の効果はどこに感じましたか？（電子契約のメリット）（複数回答可）



< 事業者自由意見（回答別） >

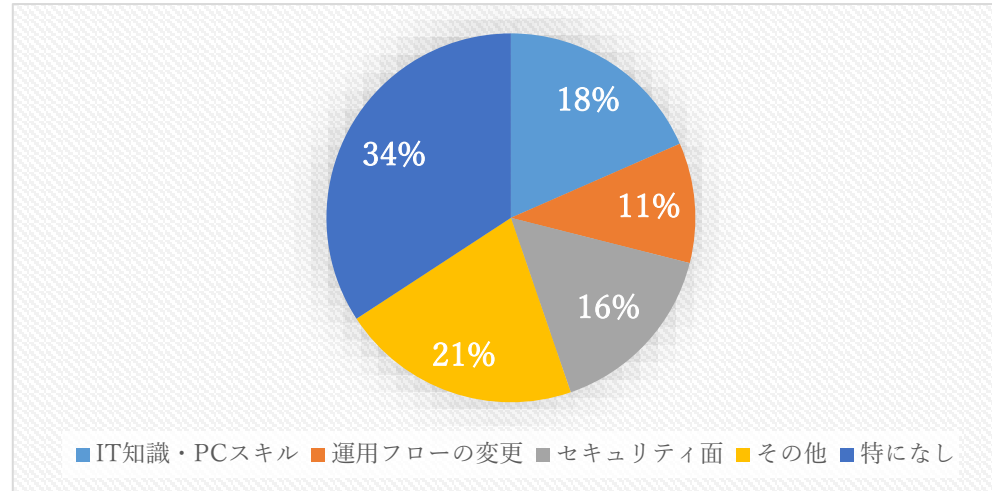
業務効率化

- | | |
|-------------------------------|-------------------------------|
| ○事務時間が短縮できるところがよかった。 | ○時間のかかる袋とじ作業及び市役所への提出が必要なくなる。 |
| ○契約書を保管するスペースができ、他の書類を保管できた。 | ○提出に向く時間を削減できた。 |
| ○書庫から探す手間や紙の保管場所を確保する必要がなくなる。 | ○インターネット上で完結するので、効率的。 |
| ○契約日の記載も間違いが無くありがたい。 | |

コスト削減

- | | |
|----------------------------------|--------------------------------------|
| ○印紙税がかからない。 | ○印刷用紙や印刷料金のコスト削減。特に印紙代が非課税となることに驚いた。 |
| ○常用するようになれば、効率化及びコスト削減に寄与すると感じた。 | ○契約書提出から原本返却までにかかった時間とコストが削減される。 |

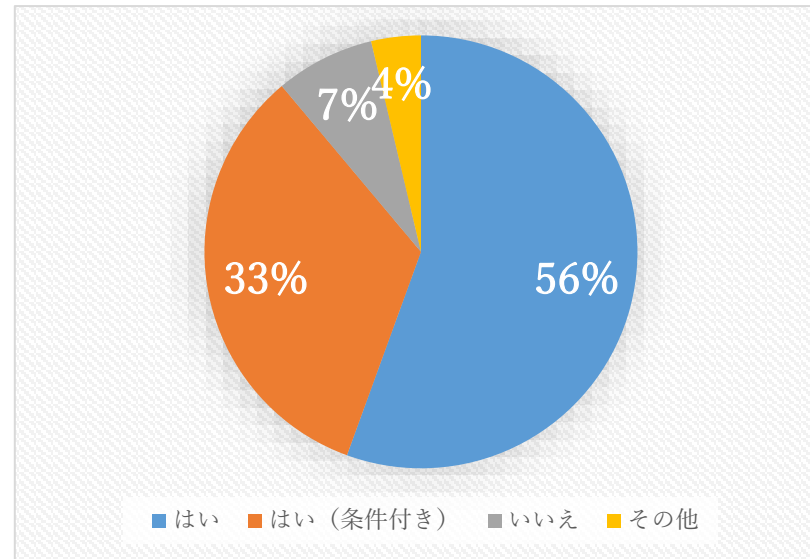
質問3 従来の紙の契約と比べて、大変になったことはありましたか？（電子契約のデメリット）



< 事業者自由意見（回答別） >

IT 知識・PC スキル	
○IT、パソコンの知識が乏しい為、電子契約になれるまで時間がかかりそう。	○電子契約サービス全般に関する知識や経験を深める必要性を感じた。
運用フローの変更	
○会社が電子印証を導入するか未定なので、社内フローの検討が必要。	○電子の代表印の扱いなどの社内管理のこと。
○現状、社内のルールが確立していないため、メールを開ければ、契約締結権限のない職員が締結できてしまう。	
セキュリティ面	
○セキュリティリスクとその対策等不安や課題がある。	○データ流失のおそれを感じる。
○特別な注意点があるのか等をまとめた動画配信等してほしい。	
その他	
○無料のままなら良いが、月々1万円程度かかるなら電子契約を希望しない。	○契約であるのに軽い感じが否めない。ボタン一つで本当に完結するのか。
○今の段階ではわからない・特に感じない。	○PCができれば特に問題なく出来ると思うので、特にない。
○導入するのであれば、注意事項等をまとめた動画配信等してほしい。	○押印後、完了しているのかが不安。押印後に完了した旨の連絡があると安心。

質問4 今後、電子契約サービスを利用したいですか？



< 事業者自由意見 (回答別) >

はい	いいえ
<ul style="list-style-type: none"> ○皆様に受け入れられると思う。 ○今回の流れであれば、多くの業者で、対応可能だと思う。 	<ul style="list-style-type: none"> ○できれば、従来通りの紙媒体でお願いしたい。 ○契約手続きだけ電子契約でも提出書類は従来どおり提出しなければならない場合は、出向く時間や費用は変わらない。
はい (条件付き)	
<ul style="list-style-type: none"> ○契約書とは別の書類についても電子で行えれば利用したい。 ○社内で導入検討が進んでいないため、社内事務フローが混乱しそうに感じる。 ○電子と紙を併用可能として、自由な時期に切替手続きができればうれしい。 ○社内的に電子契約システムについて前向きに検討したい。 ○セキュリティの課題等整備する事案もあるため、運用までには時間が必要。 ○セキュリティ部分がクリアされていれば利用したい。 	

II 総評】

1 アンケートの反応

今回行った実証実験において、「質問4 今後、電子契約サービスを利用したいですか？」に対する「はい」または「はい（条件付き）」と回答した事業者の割合が全体の89%を占める等、新しいサービスではありながらも、電子契約の導入に前向きな意見が大半を占めました。

理由としては、作業が簡潔であり、それによって契約書作成に係る事務が軽減されること等による「業務の効率化」と回答したのが全体の80%、印紙税・消耗品等にかかる費用削減による「コスト削減」と回答したのが全体の54%という数字となりました。

2 電子契約導入（導入後）の課題

電子契約の導入に前向きな意見があった一方で、契約書を電子にしても紙で提出しなければならない書類があるため手間がかかるという意見や、紙の契約書がなくなることに抵抗を感じるという意見もあった。今後は、現在紙で受け付けている書類の提出方法等の電子化対応や、セキュリティ対策をはじめとする電子契約サービスの不明点について、説明会や動画配信を通じて、事業者の理解を得る必要があります。