

業務のペーパーレス化を推進する電子契約サービス“MELGIT-sign”の構築と展開

田中康夫*
Yasuo Tanaka
伊澤秀知*
Hidenori Izawa
森原一朗†
Ichiro Morihara

杣 信吾†
Shingo Soma

Construction and Deployment of Electronic Contract Service
"MELGIT-sign" for Promoting Paperless Operations

要 旨

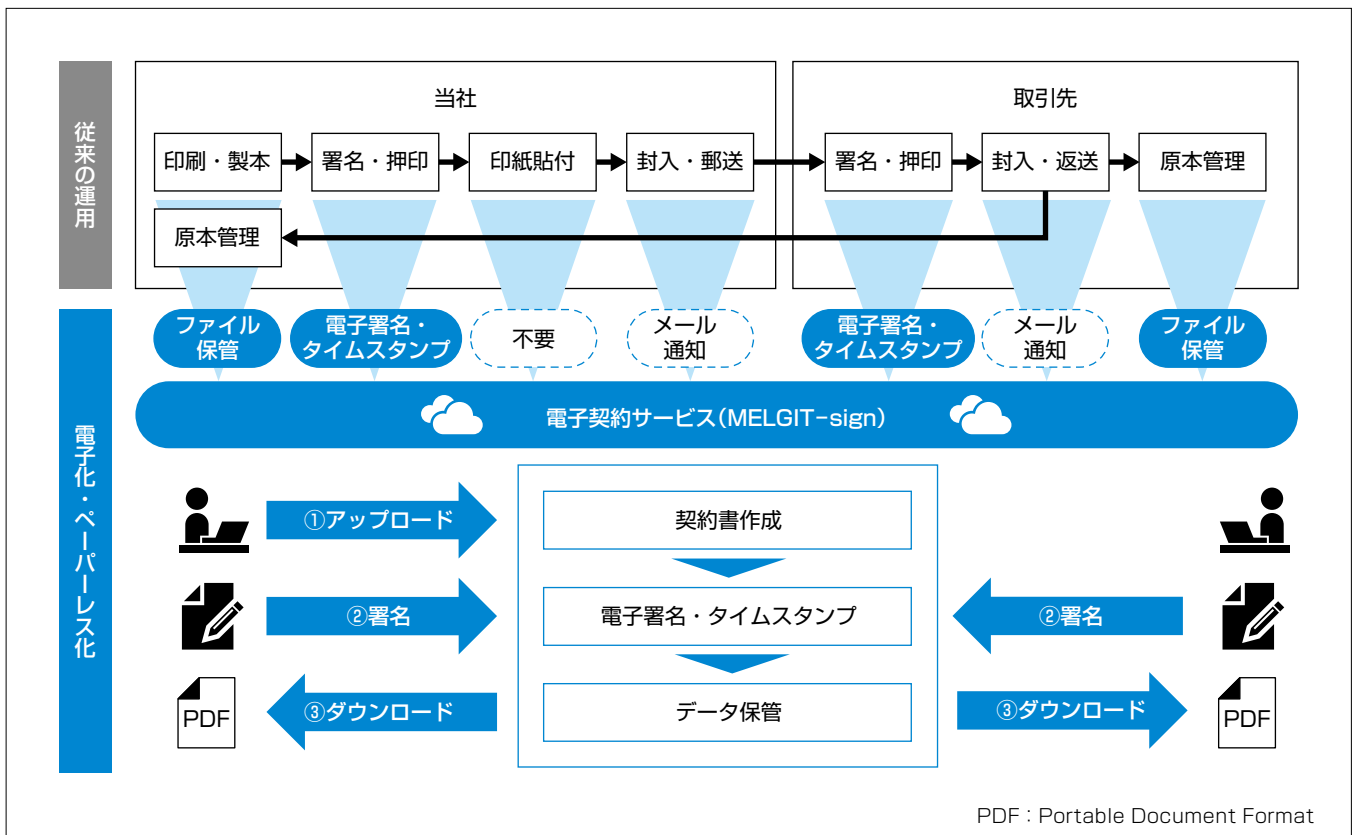
新型コロナウイルス感染症(COVID-19)の拡大に伴って日本政府からの出社抑制の要請を受けて、三菱電機では業務のペーパーレス化の加速が急務になった。特に、以前から紙面で行われてきた社外の顧客・取引先との契約業務で、署名・押印のために出社せざるを得ない状況が社内調査から明らかになり、テレワークを阻害する要因の一つとして喫緊の課題になっていた。

社外の顧客・取引先との契約業務は、単に紙面を電子化して効率化するだけでなく、紙面による従来運用と同等の法的な信頼性を維持するため、本人性・非改ざん性を証明する仕組みが必要になる。これを充足しつつ、早期に課題を解決する手段として、電子署名・タイムスタンプの機能を提供する社外のクラウドサービスを有効活用し、既存

のワークフロー基盤“MELGIT-WF(Mitsubishi Electric Global IT platform service-WorkFlow)”と連携させることで、社内向けの電子契約サービス“MELGIT-sign”を構築した。

また、スムーズなサービス利用と早期定着化を図るためのガイドライン、各種支援環境(ポータルサイト、ヘルプデスク等)、ツール(簡易マニュアル、確認リスト等)を整備した。

MELGIT-signの構築で、ハンコを使わずに契約業務を進められるようになった。また業務時間の短縮や早期契約の実現等、多くのメリットも見えたことで、より良い新しい働き方への展望が開けてきた。



“MELGIT-sign”による契約業務の改革

以前から紙面で行われてきた契約業務を、電子署名・タイムスタンプの機能を提供する社外のクラウドサービスにアップロードした契約書(文書ファイル)に対して電子署名とタイムスタンプを付与する手順にすることで、電子化・ペーパーレス化を実現し、テレワーク時も契約業務が可能になった。併せて、電子帳簿保存法の要件を満たす国税関係書類のデータ保管にも対応した。

1. ま え が き

当社では在宅勤務を始めとした新しい働き方の実現を目指すため、業務を見直して電子化・ペーパーレス化の環境を構築する全社規模のプロジェクトを2020年11月に立ち上げた。その中で、社外の顧客・取引先との契約業務の電子化では、契約の事実を証明する仕組みの整備と、電子化された契約書類の電子帳簿保存法(以下“電帳法”という)への対応が必要になっている。そこで、電子署名・タイムスタンプの機能と電帳法の要件を満たす国税関係書類の保管機能を持った社内向けの電子契約サービス“MELGIT-sign”を構築した。

本稿では、MELGIT-sign構築の背景・目的、課題とその施策、定着化取組みについて述べる。

2. 背景・目的

一般的に契約書類を紙面で管理する業務では図1のような問題を抱えている。当社でも社外の顧客・取引先との間で取り交わす契約のほとんどは紙面で行っている。そのため、新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言の発出に伴って出社抑制が求められる中、署名・押印のための出社が在宅勤務を阻害する主たる要因の一つになっている。

契約業務の電子化・ペーパーレス化では、単に紙面を電子化して効率化するだけではなく、紙面による従来運用と同等の法的有効性を維持しなければならない。そのためには、自社・取引先の双方での署名者の本人性・契約内容の非改ざん性を証明できる仕組みが必要である。

当社では、契約の電子化・ペーパーレス化を実現するこれらの仕組みを速やかに構築して契約関連業務を効率化することに加えて、新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言下でも契約業務のための出社が強いられる状況を早期に解消することを最重要とした。

3. 社内向け電子契約サービス構築・展開の課題

3.1 多様な契約案件への対応

当社には複数の事業部があり、様々な顧客・取引先との契約を行っている。電子契約には立会人型と当事者型の二つの契約タイプがある。表1のメリットに記載のとおり、その導入の容易さから一般的には立会人型の普及が進んでいるが、より高い本人性・非改ざん性の担保を要する契約案件に備えて、当事者型への対応も必要であった。

また、当社はグローバルに事業を展開していることから、

国内外の契約で利用できるように、日本語以外の言語対応のほか、ISO27001(情報セキュリティ)やGDPR(General Data Protection Regulation)対応など、グローバル基準のセキュリティ要件やプライバシー基準を満たすことが求められた。

3.2 電子契約特有の留意点と法令上の制限

電子契約は、秘密保持契約やライセンス契約など、ビジネス上のほとんどの契約類型で利用できるが、各国の法令等で利用できない類型も一部あるため、適切な利用判断が欠かせない。

国内では、以前から所得税法や法人税法等で、取引で相手から受け取った情報又は相手に交付した注文書や領収書などの保管が義務付けられている。また、同様の情報を電子取引によって授受した場合には、その取引書類は電子データとして保管することが電帳法で定められている。これらの法的要件に準拠した仕組みにしなければならなかった。

3.3 利用者の支援環境

これまでに電子契約を導入した社内実績がなくて初めての試みであったため、契約業務の電子化に対する利用者の不安を払拭し、円滑なサービス利用開始を支援するための環境づくりが不可欠であった。

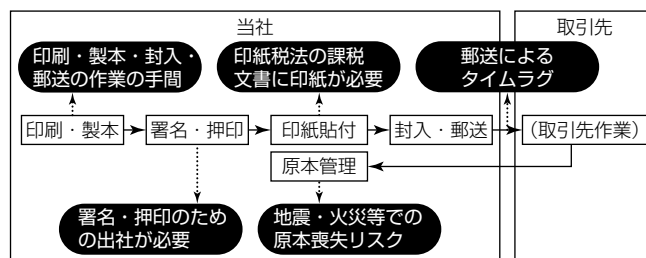


図1. 紙面による契約業務の問題点

表1. 電子契約の立会人型と当事者型の比較

	立会人型	当事者型
概要	<ul style="list-style-type: none"> 第三者(電子契約サービス提供ベンダー)の電子署名を用いて本人性と非改ざん性を一定程度確保する方式。 	<ul style="list-style-type: none"> 契約締結時に電子認証局の認証を受けた当事者の電子署名を用いて本人性と非改ざん性を担保する方式。
メリット	<ul style="list-style-type: none"> 当事者間の合意で簡易に電子化可能。 導入企業が多く、取引先提案のハードルが低い(説明の負担が少なく済む)。 	<ul style="list-style-type: none"> 電子署名法に基づく当事者の電子署名による合意のため証拠力が担保されている。
デメリット	<ul style="list-style-type: none"> 本人が該当文書を作成した本人性確認は事業者提供サービスの信頼性に依存し、証拠力担保と言い切れない。 	<ul style="list-style-type: none"> 電子署名発行にコストや時間を要する。 導入企業が限られて取引先提案のハードルが高い(説明の負担が大きくなる)。

4. 課題に対する施策

4.1 MELGIT-signの構築

実態調査や関係各部門へのヒアリングを通じて、当社の事業特性に応じた業務要件を洗い出した結果、長期保管を要する文書の存在や、社内の既存システムとの連携など、社内向け電子契約サービスを構築する上で考慮すべき観点は広範囲になることが分かった(図2)。

これだけの考慮すべき観点をカバーし、かつ課題を早期に解決するために、既に国内外の様々なベンダーから提供されている電子署名・タイムスタンプのクラウドサービス(立会人型・当事者型)の特長をそれぞれ有効活用し、これらと社内既存のワークフロー基盤をシステム連携させるハイブリッドな仕組みにすることで、当社の広範囲の業務要件を満たす社内向け電子契約サービスであるMELGIT-signを短期間で構築した。

4.2 電子契約特有の留意点と法令上の制限への対応

4.2.1 ガイドラインの整備

電子契約は様々な契約類型で利用できる一方、法令上の制限によって紙での契約が必須とされ、電子契約が認められないケースがあるため、電子契約ができる契約、できない契約の例を整理した。また、電子契約は契約締結権限を持った者によって署名されていることが重要になる。そのため、電子契約の締結前に相手先署名者の本人性を確認しておくこと、そして締結時には当社も会社規則に従った署名者を選択すること等の運用での注意点も提示した。また、法令上の注意点として、締結後には電帳法の要件を満たす保管をすることなども求められ、従来の紙での運用と異なる点やその対応方法をガイドラインとして示すことで利用者の疑問点を解消し、電子契約の利用を促進するための準備を行った。そして整備したガイドラインを全社に展開した。

4.2.2 電帳法対応保存申請ワークフローの整備

電子契約サービスで締結した国税関係書類は、電帳法の要件を満たす保管が必要になる。それは相手先から受領し

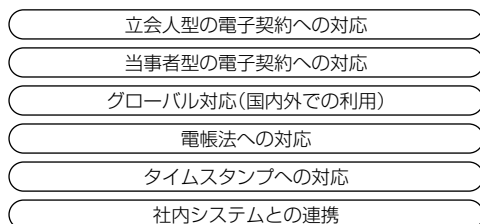


図2. 社内向け電子契約サービスとして考慮すべき観点

た契約書や取引文書であっても同様であるため、受領した文書等にも適用可能な電帳法対応保存申請ワークフローを構築した(図3)。このワークフローは、当社のワークフロー基盤であるMELGIT-WF⁽¹⁾と連携させて構築した。MELGIT-signが持つAPI(Application Programming Interface)をMELGIT-WFの承認完了と連携させて呼び出すことで、会社規則で定められた締結権限を持つ役職者の決裁を確実に実施した上で、電帳法対応データ保存機能へ登録する連携機能を実現した。このワークフローで登録する文書は、電子契約サービスで締結した文書に加えて、取引で利用された関連文書の登録など多岐にわたる。そこで、このワークフローでは、電帳法の検索要件になる項目以外は柔軟に利用者で選択可能なインタフェースにして、様々な文書登録に対応可能にした。

4.3 利用者の支援環境への対応

4.3.1 情報発信ポータルサイトの整備

利用者への周知及びMELGIT-signサービス浸透のため、情報発信用のポータルサイトを整備した(図4)。ポータルサイトでは、運用ルール(ガイドライン)、システム操作手順書、問合せ窓口、利用申込みワークフロー等のコンテンツを掲載し、利用者に対してタイムリーに情報を発信している。

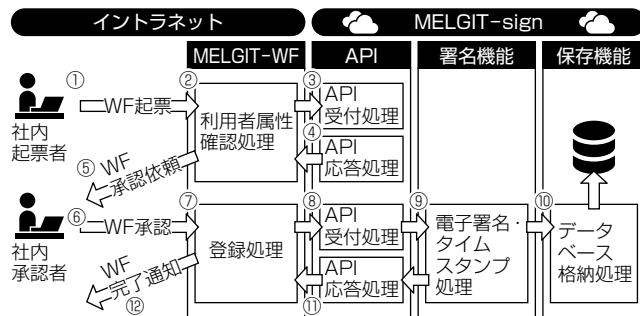
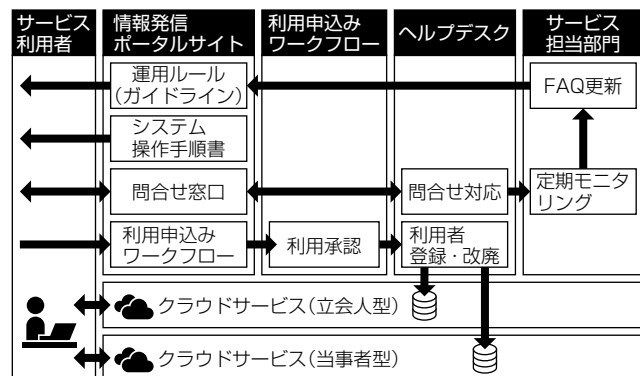


図3. 電帳法対応保存申請ワークフロー



FAQ: Frequently Asked Questions

図4. 利用者支援環境

4.3.2 利用申込みワークフローの整備

利用者がMELGIT-signを迅速に利用開始できるように、利用申込みの手続をワークフロー化した(図4)。このワークフローは、電子契約の適切な承認者の選定に対する統制としても機能する。なお、このワークフローは、全社統一のワークフロー共通基盤であるMELGIT-WFで構築することで、早期利用及び業務効率化・ペーパーレス化を実現した。

4.3.3 ヘルプデスクの整備

利用者の円滑なサービス利用支援を目的にして、ヘルプデスクを整備した(図4)。ヘルプデスクでは、利用者からのサービス申込みを受けて利用者登録処理を行って、システム操作方法等の各種問合せに対してメール・電話等による回答を行う。

4.3.4 定期的な改善活動

ヘルプデスクの対応実績について定期的にモニタリング(報告会)を実施し、改善点を抽出することによって、サービスレベルの維持・向上を図っている(図4)。

5. MELGIT-signのシステム構成

MELGIT-signのシステム構成を図5に示す。MELGIT-signはクラウドサービスとして提供しており、社内及び取引先の利用者はインターネットを介してサービスを利用する。電子契約文書は、当事者型電子契約サービスが具備する電帳法対応データ保存機能に集約させる方針にして、この機能とのデータ連携を可能にするAPIを用いて電帳法対応保存申請ワークフローを構築している。

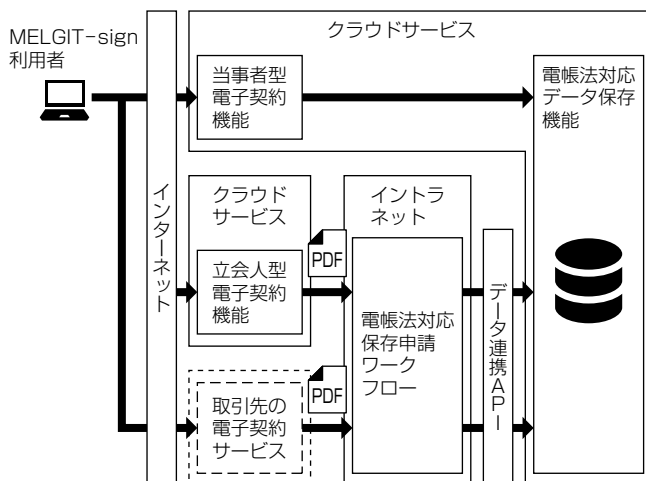


図5. MELGIT-signのシステム構成

6. 社内展開

MELGIT-signは特定部門に限らず契約業務を持つ社内全部門で利用可能なサービスとして展開している。特定部門での利用にとどまらず、全部門への普及を促進するため、各部門への利用支援活動や支援ツール整備といった活動をしている。

6.1 脱ハンコ支援活動

利用部門での実業務への適用検討に入り込んで、法的観点も含めて電子契約化の総合的な問合せ対応や導入支援を手厚く実施している。そして紙やハンコが必要になっている契約業務の見直しを行うとともに、全社員に電子契約を浸透させることで、当社全体の契約業務での“脱ハンコ”の実現を目指している。

6.2 支援ツールの整備

電子契約サービスは様々な契約及び取引のケースに対応するため、その保有機能も多種にわたっている。しかし実際の利用者が最初から全ての機能を理解する必要はないため、まずは基本的な二社間の契約締結を前提とした簡易マニュアルを作成・展開することで利用の促進を図った。合わせて取引先向けの簡易マニュアルや、電子契約をする際に取引先に対して確認する内容をまとめた確認リストも整備することで、電子契約が行いやすい環境にした。

7. むすび

MELGIT-signの構築と展開によって、全社の契約業務を電子化・ペーパーレス化し、そしてハンコ不要な形に変える環境を整えることができた。MELGIT-signは新しい働き方である在宅勤務の促進を目指して整備されたペーパーレス化サービスの一つであるが、このサービスの活用によって、印紙税の削減、契約業務の簡略化と早期契約の実現、契約データ管理負荷の軽減等、多くのメリットがあることが見えてきた。新しい働き方への転換が求められる現在、業務のペーパーレス化は喫緊の課題であり、社内各部門と連携して推進している。電子化による多くのメリットを享受できるMELGIT-signの契約業務での活用を全社で極力早期に広げて、それが当社の標準業務として定着するよう、業務改革支援活動と合わせて普及に努めていく。

参考文献

- (1) 岡 稔久, ほか: 業務のペーパーレス化を推進するワークフロー基盤の構築と展開, 三菱電機技報, 95, No.5, 332~335 (2021)