

分野1：領事サービスの充実

政策課、領事サービス室/領事サービスセンター
ハーグ条約室、領事デジタル化推進室、旅券課

中期目標

領事サービス・邦人支援策を向上・強化するとともに、領事業務実施体制を整備する。また、日本国旅券に対する国際的信頼性を維持し、国民の円滑な海外渡航を確保するために、旅券行政サービスや旅券のセキュリティの向上を図りつつ、国際標準に準拠した日本国旅券の円滑な発給を行う。さらに、ハーグ条約の適切な実施に取り組む。

過去3年度（令和4～6年度）の主な成果	課題及び今後の方向性
1 【利用者の評価等サービスの向上】 ● 電話や窓口対応に対する利用者の満足度の向上に努めるべく、在外領事担当職員の意識改革、業務改善を図ってきている。令和6年度の「領事サービス向上・改善のためのアンケート調査」では、当初目標（85%）を達成できなかったが、約80%の回答者から肯定的な評価を得られた。また、利用者の心理的な負担を計るCES（利用者努力指数）では回答者の約70%からポジティブな評価を受けたこと等から、満足度の高い領事サービスが提供できていると考えられる。なお、「満足度が高く模範的な公館」及び「満足度の改善が顕著な公館」に対し各公館で行った具体的な取組を聴取し、結果報告書に掲載の上、アンケート対象公館に共有した。 2 【領事研修の実施】 ● 各種の領事研修を通じ、在外邦人を取り巻く環境を理解した上で、領事業務を適切に遂行できる領事担当官を育成した。また、受講者以外にも研修資料及び動画を閲覧可能にしている。 3 【日本人学校・補習授業校への援助】 ● 義務教育相当年齢の児童生徒が海外でも日本と同程度の教育を受けられるよう、文部科学省などと連携して日本人学校への支援（校舎借料、現地採用教師・講師謝金、安全対策費などへの支援）を行っており、また、主に日本人学校が存在しない地域に設置されている補習授業校（国語などの学力維持のために設置されている教育施設）に対しても、日本人学校と同様の支援を行っている。	1 【利用者の評価等サービスの向上】 ● アンケート調査において、言葉遣いや態度が事務的に感じられるなど、職員の接客態度について改善を求める意見も一部寄せられている。このような利用者の声を真摯に受け止め、利用者の視点に立ったより良い領事サービスを提供できるよう、サービスの向上・改善に引き続き努めていく。 2 【領事研修の実施】 ● 領事研修の成果は、在外公館が提供する領事サービスに対する在外邦人による評価に表れるところ、引き続き本省で適切な研修計画を立案し、研修を通じた領事サービスの向上を目指す。 3 【日本人学校・補習授業校への援助】 ● 令和6年に中国で発生した蘇州・深圳日本人学校児童等殺傷事件を踏まえ、改めて在外教育施設が実施する安全対策に対する支援を強化する。また、現地採用教師・講師謝金及び校舎借料に対する支援も加えた3本柱で、「在外教育施設における教育の振興に関する法律」にも記載されている日本国内と同等の教育環境の整備を目指していく。

過去3年度（令和4～6年度）の主な成果（続）

- 新型コロナウイルス感染症の世界的流行に伴い、令和2年以降減少傾向にあった在外教育施設の児童生徒数は、増加傾向にある。

4【IC旅券の発給及び不正取得等の防止】

- 令和5年3月に旅券のオンライン申請を導入し、令和7年3月に2025年旅券導入に伴う集中作成への移行及び法務省との戸籍情報連携開始を実現したことにより、オンライン申請の更なる利便性の向上を実施した。

5【在外選挙人登録手続及び制度の周知並びに登録申請の適正な処理】

- 国民の在外選挙制度に対する認知度、登録手続の利便性を高める観点から、関係省庁とも連携しつつ、在外公館での申請が不要となる出国時申請を含む在外選挙制度の周知・啓発のほか、令和4年4月より、在外公館における在外選挙人名簿登録申請において、遠隔地の在外邦人に対し出頭を免除する特例措置を開始したことにより、在留邦人の選挙人登録手続の利便性向上に貢献した。また、令和6年7月より、在外選挙人名簿登録申請書の受付及び在外選挙人証の交付について、在外公館と選挙管理委員会との間で直接データでやり取りすることにより、在外選挙人証の申請から交付までの迅速化を図った結果、登録までに2～3か月を要していた手続が、おおむね1か月程度に短縮された。

6【国際的な子の奪取の民事上の側面に関する条約（ハーグ条約）の中央当局の任務の適切な実施】

- 過去3年度には、157件のハーグ条約の援助申請を受け付け、子の所在特定、友好的な解決に向けた協議のあっせん、裁判所に提出する資料の翻訳等の支援を行った。この結果、援助決定を行った案件のうち、79件について、ハーグ条約に基づく子の返還が実現し、又は子を返還しないとの結論に至った。また、海外の在留邦人や、国内の弁護士・地方自治体職員等を対象にセミナーを実施し、ハーグ条約への理解促進を図った。さらに、令和6年度は

課題及び今後の方向性（続）

4【旅券申請手続の利便性及び不正取得防止対策の更なる向上】

- 令和7年3月の2025年旅券への移行とオンライン申請の拡充の実現に続き、旅券発給業務を着実かつ円滑に行うとともに、関連事項の周知・広報も充実させていく。また、日本国旅券への信頼を確保しつつ、更なる利便性と安全性の向上策を検討していく。

5【在外選挙人登録手続及び制度の周知並びに登録申請の適正な処理】

- 海外に居住する日本国民が、憲法第15条の規定により保障されている選挙権を行使する機会を確保するため、在外選挙人登録に関する広報や利便性の向上に努める。

6【国際的な子の奪取の民事上の側面に関する条約（ハーグ条約）の中央当局の任務の適切な実施】

- 引き続きハーグ条約上の中央当局としての業務を適切に実施するとともに、これまでの実績を踏まえつつ、必要に応じて支援業務の充実を目指す。国内外におけるハーグ条約に関する理解や、日本のハーグ条約の実施状況についての更なる理解促進は引き続き課題であるところ、各種広報資料の作成や改定、各種セミナーの開催や内容の充実、海外に向けた発信等、積極的な広報に取り組む。さらに、他の締約国の中央当局との意見交換の実施や、関係

過去３年度（令和４～６年度）の主な成果（続）

ハーグ国際私法会議（HCCH）と共催でウェビナーを開催した。

課題及び今後の方向性（続）

国向けセミナーの実施等を通じ、条約の円滑な実施や普及促進を図る。

【令和７年度】測定項目４の課題及び今後の方向性の変更

●過去３年度の主な成果のうち「IC 旅券の発給及び不正取得等の防止」を、「課題及び今後の方向性」の欄で「旅券申請手続の利便性及び不正取得防止対策の更なる向上」に変更した。これは、2025年旅券の導入をもって不正取得防止対策については一定の区切りを見たため今後の課題としては削除し、今後の旅券の高度化に関する検討を含む不正取得防止対策の更なる向上をもって今後の課題・方向性とするもの。

(主な取組)

● 外交青書

第4章第2節「海外における日本人への支援」

[2023年版](#) (2) 領事サービスと日本人の生活・活動支援

(4) 国際的な子の奪取の民事上の側面に関する条約（ハーグ条約）の実施状況

[2024年版](#) (2) 領事サービスと日本人の生活・活動支援

(4) 国際的な子の奪取の民事上の側面に関する条約（ハーグ条約）の実施状況

[2025年版](#) (2) 領事サービスと日本人の生活・活動支援（PDF版 p.326）

(4) 国際的な子の奪取の民事上の側面に関する条約（ハーグ条約）の実施状況（PDF版 p.330）

● 外務省HP

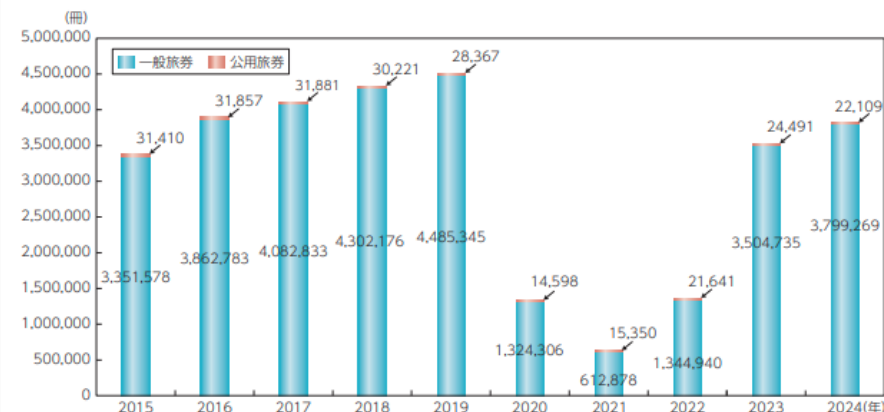
[パスポート・旅券](#)

[旅券統計（令和6年）](#)

国外における一般旅券の不正使用件数

(暦年)	令和4年（2022年）	令和5年（2023年）	令和6年（2024年）
一般旅券の不正使用件数 (カッコ内は関連した旅券冊数)	4(31)	18(40)	6(67)

■ 旅券発行数の推移



(注) 公用旅券には、外交旅券も含む。

出典：旅券統計（外務省旅券課）を基に作成

(注) 評価書を作成するに当たっては、外交青書、外務省ホームページ等を使用した。