

よくあるご質問への回答(FAQ)

e-Govオンライン申請(自動車運送事業関連手続)

令和7年7月
国土交通省 物流・自動車局

本資料においては、主な質問項目への回答を紹介しています。e-Gov電子申請サービスを所管、運用しているデジタル庁において、e-Gov電子申請サービス専用のサイトを開設していますので、特に、手続共通の電子申請利用に関するご質問については、同サイトをご参照ください(本資料に記載がない項目等)。

はじめに

- デジタル庁において、e-Gov電子申請サービス利用について手続共通の手引きやよくあるご質問(デジタル庁FAQ)を公表しています(下記URL)。特に手続共通の利用に関するご質問については、同サイトをご参照ください(本資料に記載がない項目等)。
 - デジタル庁e-Gov電子申請HPサイト「よくあるご質問(FAQ) | e-Gov電子申請」
<https://shinsei.e-gov.go.jp/contents/help/faq/>
- 本資料のFAQは、主な質問項目への回答を紹介しています。手続共通事項については、一部、デジタル庁FAQの内容を引用しています。また、自動車運送事業関連手続きの固有の内容についても、記載しています。
- 申請書類の記載方法や必要な添付書類などの申請の内容に関するご質問については、根拠法令や各地方運輸局が出している公示文書などを確認してください。

申請画面の入力方法や申請ルール等に関するFAQは以下の通りです。

【参考】申請に係るFAQ(1/4)

#	質問区分	質問	回答
1	申請書入力前 (全般)	申請を予定している手続について、e-Govアプリ上で該当する手続名をどのように確認するのか。	国土交通省物流・自動車局ホームページ「e-Govオンライン申請(自動車運送事業関連手続)」サイト(https://www.mlit.go.jp/jidosha/jidosha_tk3_000132.html)内の「オンライン申請対象手続一覧(自動車関連運送事業関連手続)」をご確認ください。 具体的には、 ① 同表中の「事業区分」の大分類(貨物運送事業、旅客運送事業の別)と中分類(大分類を細分化する形で一般貨物/特定貨物/貨物軽等の別)の列にて、該当する手続きを絞り込む(Excellファイルのフィルター機能のご利用等により)、 ②①の上で、更に同表中の「手続区分」(経営許可、事業計画の変更等の別)の列にて、該当する手続きを絞り込むことにより、申請を想定されている手続きをご確認・特定ください。 その上で、ご不明な点がございましたら、上記サイト内、「業務面運輸支局問合せ窓口一覧」の所在地を管轄する運輸支局窓口にお問い合わせください。
2	申請書入力方法 (全般)	入力欄に記載されている文字フォントを大きくしたい。	e-Govアプリには文字フォントを大きくする機能はないため、ピンチアウトやctrl、+を含むお使いの端末の画面拡大機能を利用して文字の拡大機能を利用してください。
3	申請書入力方法 (全般)	管理者のふりがなにおいて、「うゝ」の「ゝ」など、外字入力ができない。	外字入力はe-Govアプリにて現時点で機能が備わっておりません。暫定的にひらがな等で入力し、大項目「備考」に「備考」項目で説明、正しい記載について明記してください。
4	申請書入力方法 (申請者基礎情報)	郵便番号の入力する箇所は、半角で入力しないといけないのか。	郵便番号も電話・FAX番号や日付と同じく半角で入力する必要があります。各項目の入力ルールは下記の通りです。 ・郵便番号:半角数字・半角ハイフンで入力してください。(例:123-4567) ・電話・FAX番号:半角数字・半角ハイフンで入力してください。(例:03-1234-5678) ・日付:半角数字・半角スラッシュで入力してください。(例:2021/1/1)
5	申請書入力方法 (ファイル添付)	添付ファイルが規定容量(102.4MB)を超え、添付できない。	あまり発生することはない認識ですが、もし上限を超過した場合は、超過分はシステム外で管轄の運輸支局等に送付いただく想定です。申請者側で管轄の運輸支局等の連絡先を確認いただき、システム外で送付方法を確認ください(クラウドドライブ等で共有可能であればそちらの利用を推奨しますが、不可能な場合はメールで送付)。メール送付の場合は送付可能なファイルサイズの上限にご注意ください。
6	申請書入力方法 (申請者基礎情報)	企業や団体が使用している一般公表されていない事業所固有の郵便番号はどのように入力するのか。	企業や団体等で事業所固有の郵便番号を設定、利用している場合でも、e-Govアプリの標準仕様上、基礎情報画面の住所自動入力の対象となります。同番号を記載ください。 なお、固有郵便番号であり、かつインターネット掲載を希望していない場合は、「郵便番号に対応する住所が存在しません」とエラー表示されることがございます。その場合は、お手数をおかけしますが、固有郵便番号ではなく事業所住所に対応する一般的な郵便番号を記載ください。

申請画面の入力方法や申請ルール等に関するFAQは以下の通りです。

【参考】申請に係るFAQ(2/4)

#	質問区分	質問	回答
7	申請書入力方法 (個別手続き)	事業計画変更等に関する手続(例:「一般貨物自動車運送事業の事業計画の変更等認可・届出」において、申請項目の「新旧対照表(変更がある項目を記入)」と「事業計画」)については、それぞれどのように対応させて入力するのか。	「新旧対照表(変更がある項目を記入)」の申請単位は「変更事項数」となっております。こちらは変更がある項目について、営業所以外の事項を含めた新旧概略を入力していただく項目となっております。(例:役員変更、利用運送の業務の範囲(一般事業/宅配便事業の別)など) 一方で、様式「事業計画」における各項目は、詳細の変更内容について、名称や位置の変更後の内容を入力していただく項目となっております。(例:営業所の変更後の名称、所在地、電話番号) 上記より、双方は1対1対応はしていません。
8	申請書入力方法 (申請内容の訂正)	申請内容に誤りを見つけた場合、どのように訂正するのか。	申請内容を訂正するには補正を行う必要がありますが、補正は申請者の任意のタイミングで行うことはできません。申請内容の補正を希望される場合は、手続の提出先にご相談ください(手続きの提出先である各地方運輸支局の問合窓口は、国土交通省 物流・自動車局 自動車運送事業手続電子申請サイト(https://www.mlit.go.jp/jidosha/jidosha_tk3_000132.html))をご参照ください。 提出先が申請の補正を認めた場合、申請状況確認画面の「メッセージ一覧」に通知され、[補正]ボタンが表示されて補正が可能になります。 補正の具体的な操作方法については、補正をご参照ください。
9	申請書入力方法 (ファイル添付)	添付資料のアップロードは、必要な添付書類をまとめて1つのフォルダで添付はできないか。	お手数をおかけしますが、各添付資料の項目に紐づけてそれぞれアップロードをお願いします。各添付書類がどの申請項目に対応する書類なのか審査者が判断する際に、申請者が意図した対応関係と齟齬が生じるのを防ぐためです。
10	申請入力方法 (所定の申請様式)	旅客自動車運送事業の輸送実績報告書の提出等の一部について、現状(令和7年9月以前)において、既に電子申請を行っているものも存在するが、令和7年9月以降は何が変わるのか？	従前より(令和7年9月以前より)、e-Govアプリの利用対象となっている旅客課所管の事業実績報告関係の手続き(以下の①～⑥の6手続)につきましては、令和7年9月以降も申請項目は変更なく、e-Govアプリをご利用いただけます。なお、①～⑤は令和7年12月から、⑥は令和8年度から、e-Govアプリ上の手続名に微修正を行う予定のため、変更後の手続名を、国土交通省 物流・自動車局 自動車運送事業手続電子申請サイト(https://www.mlit.go.jp/jidosha/jidosha_tk3_000132.html)、「オンライン申請対象手続一覧(自動車運送事業関連手続)」にて、ご確認の上、同名称の申請画面をご利用ください。 ①旅客自動車運送事業事業報告書の提出 ②一般乗合旅客自動車運送事業輸送実績報告書の提出 ③一般貸切旅客自動車運送事業輸送実績報告書の提出 ④一般乗用旅客自動車運送事業輸送実績報告書の提出 ⑤一般乗用旅客自動車運送事業個人タクシー輸送実績報告書の提出 ⑥特定旅客自動車運送事業輸送実績報告書の提出

申請画面の入力方法や申請ルール等に関するFAQは以下の通りです。

【参考】申請に係るFAQ(3/4)

#	質問区分	質問	回答
11	申請書入力方法 (システムタイムアウト)	手続き中に、時間経過後再度ログインを求められるが、時間が短いため操作を中断してしまった際に、手続きが完了できず初めから入力しなければならなくなってしまうが、対応方法について教えて欲しい。	e-Govアプリを操作しない場合のタイムアウトの時間については、約120分間となっておりますので、恐れ入りますが、こまめに一時保存いただけますようお願い申し上げます。 なお、現行のe-Govアプリの機能においては、手続き中のタイムアウト期間延長や都度の自動保存が具備されておりませんので、ご了承・ご容赦願います。
12	申請書入力方法 (入力効率化機能)	過去の申請データの引用し、申請項目の入力作業の効率化を行うような機能はあるのか？	e-Govアプリで「申請データを保存」機能による申請データファイルを読み込んで、再利用することは可能です。操作方法については、e-Govアプリサイト「e-Gov初心者ガイド(全編)」(e-Govを初めてお使いの方へ)40.41.44頁をご参照ください。同操作方法以外で、過去の申請データを自動で保存、引用する機能については、e-Govアプリにて現時点で機能が備わっておりません。お手数おかけしますが、ご了承の程よろしく申し上げます。
13	申請方法 (申請証明書)	公的機関や銀行等から申請が受領されたことを証明する書類の提出を求められた場合、どのように対応すればよいか。	公的機関や銀行等に申請が受領されたことを証明する書類を求められた場合、申請提出後に表示される申請書の控えをダウンロードし、必要な機関に提出して下さい。申請書控えには、e-Govアプリで申請提出した際に附番される申請管理番号が下部に記載されているため、紙での申請における受付印を押された申請書の控えと同等の書類という位置付けとなるので、大切に保管して下さい。詳しい内容は「e-Govオンライン申請業務マニュアル(自動車運送事業関連手続)」56ページ「4.5. 申請書控えの保存」を参照し、最新版申請書の控えをダウンロード・保管してください。
14	申請方法 (窓口申請の可否)	オンライン申請対象手続きについて、利用開始後においても紙による窓口申請や郵送による申請を行うことは可能なのか？また、窓口申請等が可能な場合において、申請書類の様式はこれまでから変更はあるのか？	今回オンライン申請化した手続きについては、可能な限りオンライン申請を推奨しますが、やむを得ない場合には、紙による窓口申請や郵送による申請も可能です。窓口申請における申請書類の様式は、オンライン申請利用開始前に使用していた従前の様式をご利用ください。なお、e-Govアプリの「行政手続情報」画面の「オンライン申請方法別利用案内」に掲載されている「参考様式」(Excel形式)を記入・印刷し、窓口で紙申請することも可能です。
15	申請方法 (利用料)	オンライン申請は無料で利用できるのか？	自動車運送事業関連手続きについては、電子署名(電子署名証明書)は省略の上、申請可能ですので、取得費用はかかりません(今後、変更の可能性がありますが、その際は改めてお知らせします)。一部例外の手続き(行政手数料の支払あり)については、#16をご参照ください。また、自動車運送事業関連以外の手続きに関する上記費用の要否についても、各手続の案内情報をご確認ください。

申請画面の入力方法や申請ルール等に関するFAQは以下の通りです。

【参考】申請に係るFAQ(4/4)

#	質問区分	質問	回答
16	申請方法 (電子署名の要否)	オンライン申請にあたり、電子署名は必要か？	今回オンライン申請化した手続きについては、電子署名を準備する事業者様のお手間・金銭のご負担等を考慮し、当面の間は試行期間として、一部(運行管理者資格者証の交付訂正/再交付)を除き基本電子署名なしでオンライン申請を行うことが可能です(今後、運用の変更の可能性があります、その際は改めてお知らせします)。 なお、e-Govアプリ一般として、電子署名の要否の確認は、e-Gov電子申請サービスにログイン後、「手続検索」機能にて、確認したい手続きの検索を行い、「手続検索結果一覧」画面の各手続名の下に「電子署名必要」のラベルの有無でご確認ください(ラベルが有る場合は、申請のために、有効な電子証明書をご準備いただく必要があります)。
17	申請方法 (行政手数料の要否)	手数料を支払う必要がある手続きはどのように確認すればよいのか？	e-Govアプリにログイン後、「手続検索」機能にて、確認したい手続きを検索いただいた上で、「手続検索結果一覧」画面の各手続名の下に「行政手数料有」のラベルの有無でご確認ください。 なお、今回オンライン申請化した手続きのうち、行政手数料が発生する手続は、令和8年度にオンライン申請利用開始予定の「運行管理者資格者証の交付/訂正/再交付」の1手続きです。
18	申請方法 (公文書の公印の有無)	オンライン申請の利用時において、行政機関からの許認可書等の公文書の公印は、引き続き、押印される運用となるのか？	デジタル庁による電子署名の利用に関する指針「処分通知等のデジタル化に係る基本的な考え方(令和5年3月31日デジタル庁)」等を踏まえて、今回オンライン申請化した手続きのうち、許認可書の発出を要する手続きについては、当面の間は試行期間として、公印・電子署名は省略します。
19	申請方法 (公文書の取得方法)	行政機関から受領した公文書ファイルのダウンロードがうまくできないが、対応方法を教えて欲しい。	公文書を取得(ダウンロード)すると、複数のファイルが格納されたフォルダが作成されます。公文書本体は、このうち、拡張子が「xml」のファイルとなります。該当するファイルをご利用のブラウザで開いて、内容を確認してください。 また、ダウンロードした公文書が文字化けが生じてしまった際は、Windows OSをご利用の場合は、解凍ツールではなくOS標準の圧縮フォルダーツールを使用して解凍すると文字化けを防止することができます(具体的な操作方法は、右欄のデジタル庁FAQサイトを参照ください)。
20	申請方法 (スマートフォンの利用の可否)	スマートフォンからオンライン申請を行うことは可能か？	スマートフォンでオンライン申請の入力・提出を行うことはできませんが、既に申請された案件の状況確認やお知らせ等の確認については行うことができます。オンライン申請・届出機能は、パソコンからのみのご利用となりますので、ご注意ください。
21	申請方法 (利用時間)	オンライン申請による申請・届出は、システム上、365日24時間実施できるのか？	デジタル庁FAQ(https://shinsei.e-gov.go.jp/contents/help/faq/scope.html)において記載されているとおり、原則として、24時間365日利用可能です。 ただし、システム保守等により、一時的に利用を制限する場合があります。 システム保守等の実施については、e-Govアプリ上のお知らせ掲載によりご案内します。

お問合せ先(1/2)

システム面(e-Gov電子申請サービスの仕様、操作方法、システムトラブルなど)に関する問合せ先は、次のとおりです。

■ システム面(e-Gov電子申請サービスの仕様、操作方法、システムトラブルなど)の問合せ先

システム面のお問合せ先は、「e-Gov利用者サポートデスク」となります。

お問合せを行う前に、e-Gov利用者サポートデスクの「お問合せ」ページに記載のガイドラインなどをご参照ください。

URL : [お問合せ | e-Govオンライン申請](#)

● お問合せフォームでのお問合せ

URL : [お問合せフォーム | e-Govポータル](#)

対応時間 : 毎日(土日祝祭日含む)24時間

回答方法などの留意事項は、上記「お問合せ」ページをご参照ください。

● お電話でのお問合せ

電話番号 : 050-3786-2225

対応時間 : 4月・6月・7月 平日 午前9時から午後7時まで 土日祝日 午前9時から午後5時まで

5月、8月から3月 平日 午前9時から午後5時まで

※土日祝祭日および、年末年始(12月30日～1月3日)は受付を休止いたします。

通話料などの留意事項は、上記「お問合せ」ページをご参照ください。

● 二次元コードはこちら

①お問合せ | e-Govオンライン申請

②お問合せフォーム | e-Govポータル



お問合せ先(2/2)

業務面(申請項目、申請要件など)に関する問合せ先は、次のとおりです。

■ 業務面(申請項目、申請要件など)のお問合せ先

業務面のお問合せ先は、従来の窓口申請(紙による申請)と同様に手続きを所掌する組織・部署となります。

どの組織に提出すべきか判断がつかない場合は最寄りの運輸支局に問合せをしてください。

各地域における運輸支局問合せ窓口については別紙を参照してください(別紙内容は、以下のサイトにも掲載しています)。

●問合せ窓口に関する二次元コードはこちら

・お問合せ | 国土交通省 物流・自動車局 e-Govオンライン申請(自動車運送事業関連手続)サイト
「業務面運輸支局問合せ窓口一覧表」



なお、システム面に関する問合せは、前頁の問合せ先に問合せをしてください。