

## FRRO への RP/VISA 申請に関する建議

2013 年 12 月

JCCIC Township Committee

### 1. 本建議の趣旨

昨年 JCCIC から提出した建議の内容を精査いただいた結果、従来までの処理手続き簡素化を実現していただき感謝します。

特に、以下の点については大きく改善が図られているとの声が多くあがっております。FRRO 当局のご尽力に感謝いたします。

- ・昨年までは、少なくとも 2 度 FRRO を訪れなければ RP/VISA を受領できなかった。その 2 度とも、ワーキングタイムのほとんどを費やすこととなり、本件処理のみで 2 日間かかることとなっていた。

- ・この点について、HP による予約システムの改善等の工夫により、大幅に改善され、現在では概ね半日程度で取得できるようになっている。

しかしながら、本年 9 月～11 月にかけて JCCIC 会員に再度アンケート調査を行った結果、さらに手続き改善を要望したいという意見が多数ありました。

自国と全く違う環境で仕事や生活を始めなければならない我々にとって、FRRO における登録手続きが円滑に進展しないことは、物理的・心理的に大きな障害となるどころか、生活を立ち上げるのに必要な手続きが滞ることとなります。この点ご配慮の上、下記建議事項につきご一考ください。

### 2. 具体的問題点

#### (1) 事前通知なく申請書類が追加される

##### ① Form C (居住証明書)

- ・本年 9 月頃から Form C の Web による事前申請が必要となることが判明。FRRO の HP 等では全く確認できなかった情報。さらに、メールで送られてくる FRRO からの認証証明がなければ、申請が受理されないという問題が発生。当該事実を知らない日本人が RP/VISA 申請を却下される事案が続出。

- ・Form C の WEB 申請・受理・登録の一連の手続きに 2 週間程度かかる。したがって、それまで RP の申請自体が不可能となるため、新しく赴任した者は銀行開設手続き等がサスペンドされ、生活に実質的な支障が出る。

##### ② 所属会社の株主構成を証する書類

- ・HP等では確認できなかった書類の申請を求められた。

## (2) FRRO 内における手続・手順の不透明さ

- ・FRRO に入場してから、何をどのように進めてよいか全くわからない。インドに初めて来た人にとっては、システムを理解することがほぼ不可能。
- ・申請書提出後、自分の書類がどのように取り扱われているか全く不明。自分の申請書類が全く処理されてないまま、他の書類の取り扱いが進んでいることがあり。窓口担当者に確認すると、思い出したように処理を始める光景が頻繁にみられる。

## 3. 要望事項

### (1) FormC 申請の簡素化

WEB 申請を導入するのなら、書類提出不要にする等、これまでの手続きを簡素化するように制度設計してほしい。現状では、WEB 申請により負担増となっている。

### (2) 新規提出書類の事前通知

- ・HP による事前の情報提供を徹底してほしい。
- ・新たに提出する書類を増やす場合には、少なくとも 1 か月前までに、チェンナイ日本商工会に対して通知してほしい。事前通知により混乱なく書類を準備することができる。生活環境改善委員会がその窓口を引き受ける。
- ・FAQ の整備等により、新規提出書類の円滑な審査が行われるよう工夫する。

### (3) FRRO における手続動線の明確化

現状、FRRO に入場してから、何をよいか全くわからず、いたずらに時間を浪費してしまう。整理券の発行、動線の掲示等、カスタマーフレンドリーな案内方法を構築してほしい。どのような案内が有効かについては、FRRO 担当者と JCCIC 生活環境改善委員会で意見交換の場を持ち、具体的な改善策についてディスカッションしてみてもどうか。

### (4) 申請処理の可視化・標準化

申請後の書類の扱いが可視化されていないため、無限に待たされるような徒労感を顧客に与える。申請処理の状況が顧客に見えるようなシステムのアップグレードはできないか。または、一つの申請にかかる標準処理時間を設定し、受理してから 2 時間以内には各種書類を交付というルールを FRRO 内で徹底してほしい。