

引越しワンストップサービス実証実験



内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室

引越ワンストップサービス実証実験(民間手続)

- 引越しに伴う行政や民間の様々な手続を効率化し、**引越しを行う方の手続負担の軽減、手続漏れの防止等を図る**ため、「引越しワンストップサービス」の実現に取り組んでいます。
- 引越しワンストップサービスを2019年度から確実に開始し、また、以降の全国展開に向けて、社会実装に当たっての課題や効果等を事前に検証し、課題やその対応策・留意点等を整理し、受け手事業者における**サービス導入の参考となるようガイドラインとして取りまとめることを目的として、サービス実証実験を実施**します。

実証実験の概要

- ✓ 2019年度からの社会実装を目指すサービスについて、ポータル事業者、受け手事業者等、関係機関の協力のもとで実証実験を行い、実装に当たっての課題や留意点を検証する。
- ✓ 実証成果について受け手事業者におけるサービス導入の参考となるよう、ガイドラインとしてとりまとめる。

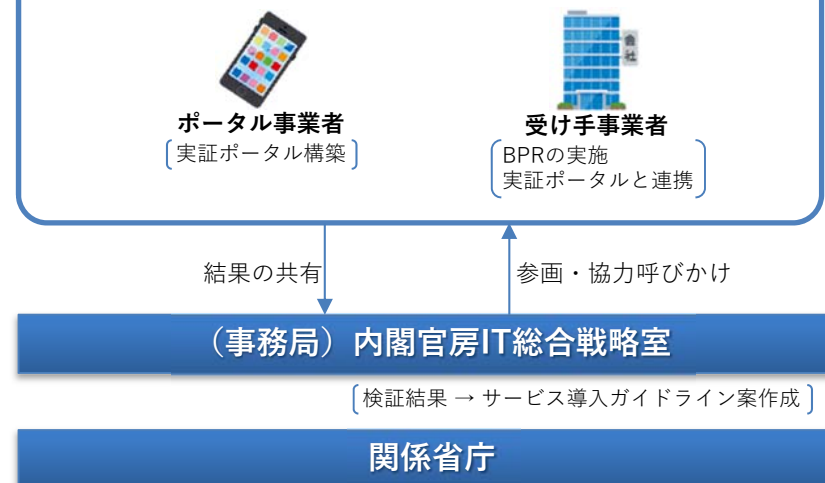
《実証実験の内容》

- ・引越しポータルサイトを通じた複数事業者の手続の一括実施
- (検証項目)
- 引越しワンストップサービスを導入した際の受け手事業者にとっての効果
 - 引越しワンストップサービスを導入した際の受け手事業者の負担
 - 引越しワンストップサービスを導入した際の手続に係る効率的な事務フローのあり方 等

検討会の設置

- ✓ 実証実験を踏まえたサービスの効果・課題、サービス導入に当たっての留意事項等の検証のため、受け手事業者、ポータル事業者、関係省庁を含む検討体制として検討会を設置する。(会議は非公開。議事は公開)

実証実験関係者



受け手事業者向けガイドラインの構成イメージ

- 受け手事業者における引越しワンストップサービスの導入を促進するため、受け手事業者やポータル事業者等の協力のもとで行う実証実験を通じて把握するサービスの導入効果や導入の手順、留意点等の知見・ノウハウを踏まえ、受け手事業者向けガイドラインを作成します。
- 同ガイドラインを広く受け手事業者に周知し、サービスの普及促進を目指します。

< 構成 >

1. はじめに

2. 引越しワンストップサービスについて

- ・ワンストップサービスの意義
- ・受け手事業者の役割 等

3. 企画立案

- ・サービスイメージの設定
- ・サービス開始目標時期の決定
- ・取組体制の構築 等

4. 準備

- ①引越しポータルサイトへの登録
- ②受付窓口・バックオフィスのBPR
 - ・現状の業務フローの確認
 - ・サービス提供のための業務フローの見直し
 - ・見直しによる効果の事前検証 等

5. 運用

- ①引越しポータルサイトの登録事項等のメンテナンス
- ②受付窓口・バックオフィスにおける事務執行上のFAQ 等

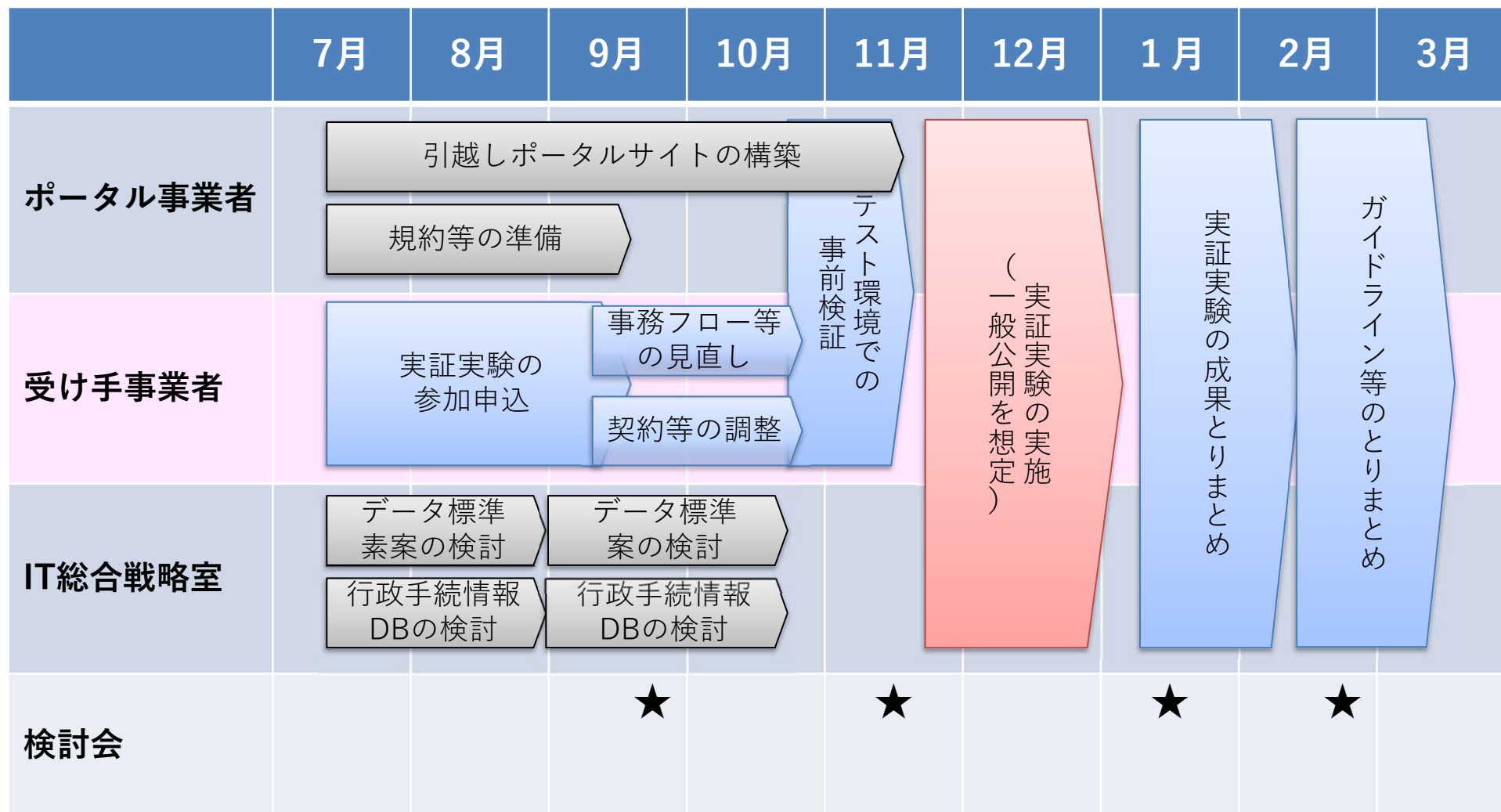
6. 終わりに

サービス導入の各段階における
手順や留意点等を解説

サービス実証実験における各種ヒアリングやアンケート調査の検証結果を踏まえて、得られた知見・ノウハウを、他の受け手事業者においても参考となるよう、業種区分に留意しつつ一般化して記載

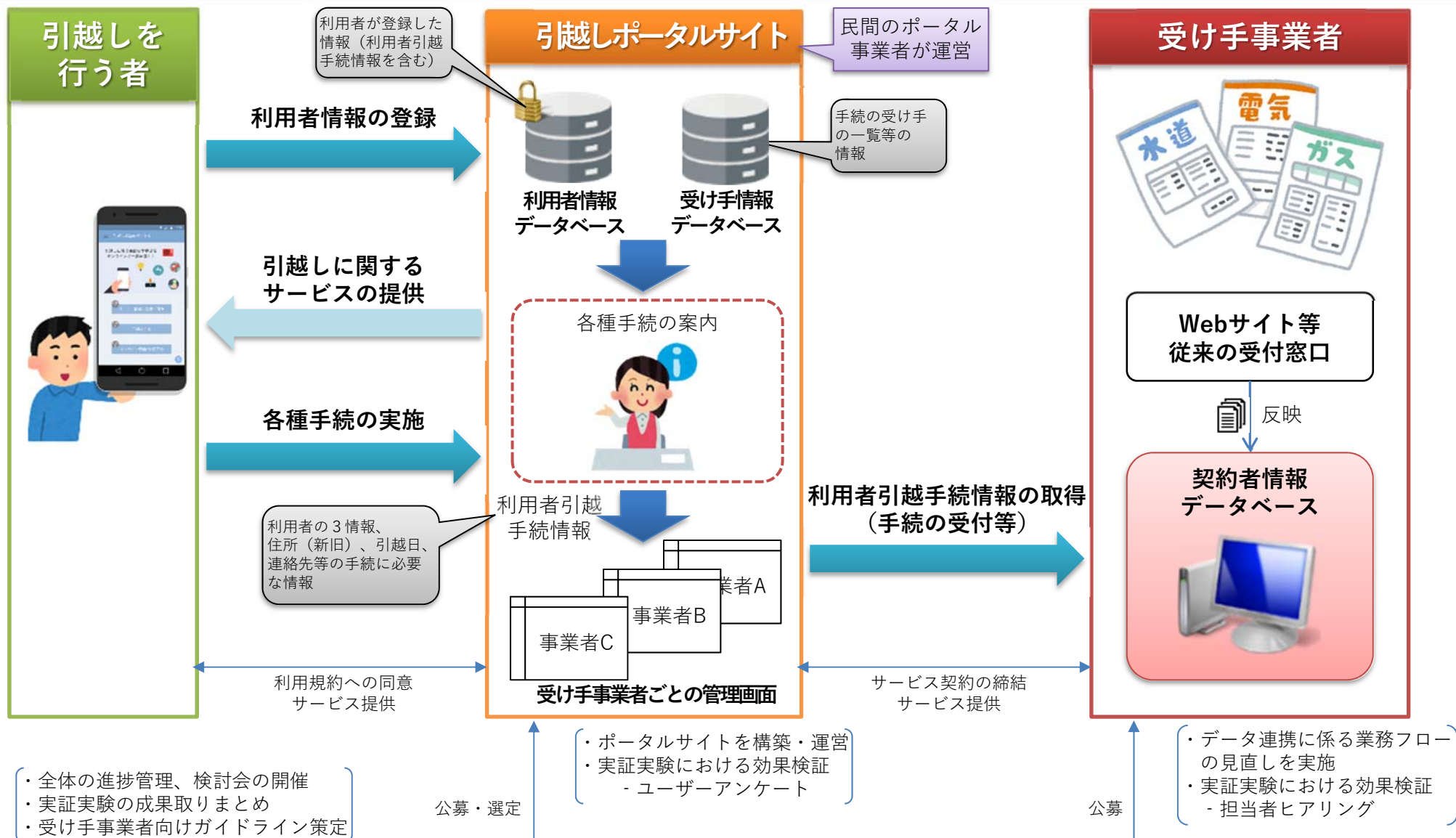
- ・従前の受付方法による届出との調整
- ・誤った情報を受け付けた場合の対応
- ・契約者の本人特定方法の見直し 等

実証実験(民間手続)の想定スケジュール



※ スケジュールは現時点での想定であり、準備の進捗等に応じて適宜見直します。

実証実験の関係者・役割



（事務局）内閣官房IT総合戦略室

関係省庁

実証実験協力主体(ポータル事業者)

協力主体（ポータル事業者）の一覧

https://cio.go.jp/hikkoshi_portal_2019_result

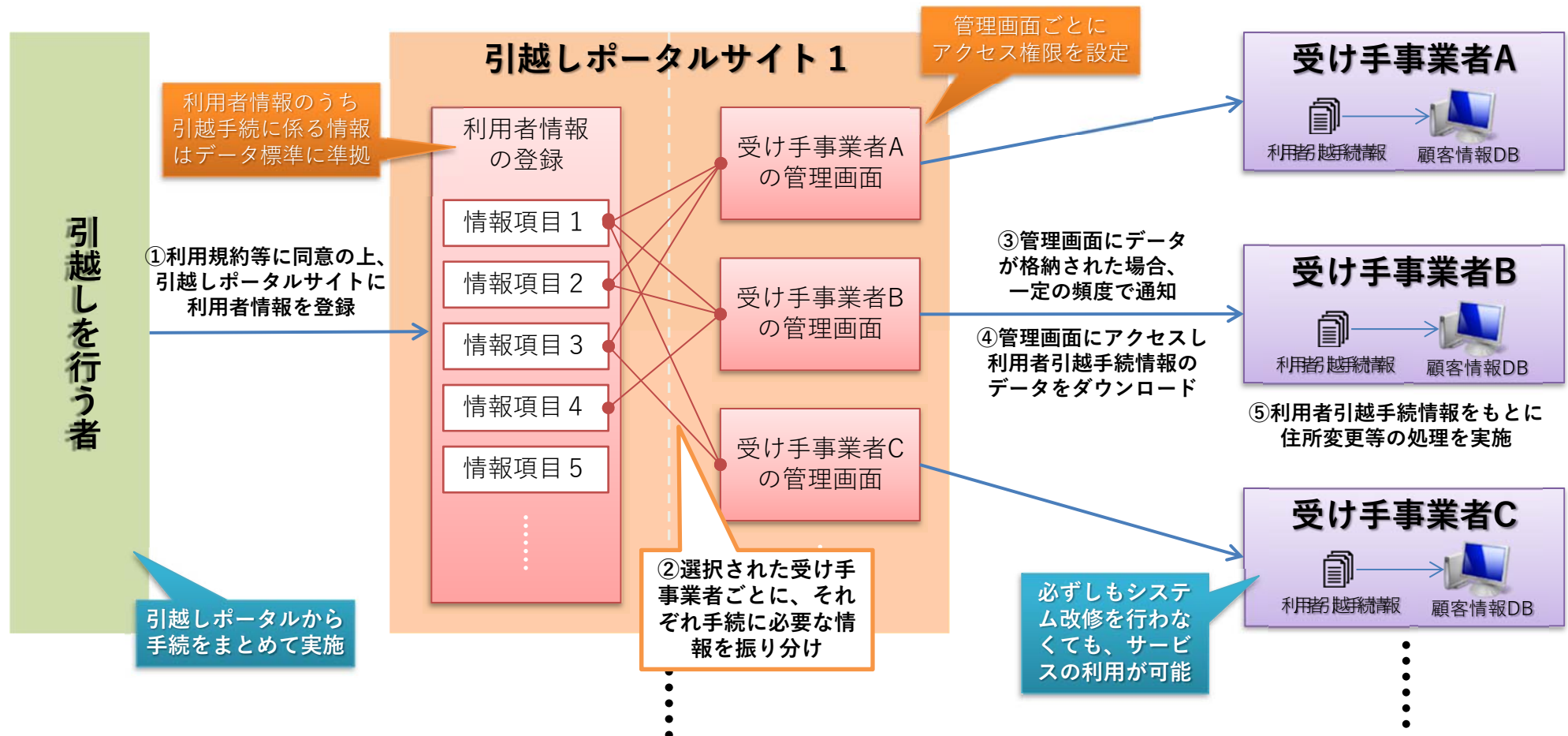
- 株式会社ウェブクルー
- 株式会社エイチーム引越し侍
- 東京電力エナジーパートナー株式会社
- 株式会社L I F U L L
- 株式会社リベロ
- 株式会社リロクラブ

協力主体（ポータル事業者）の実施内容

- ・引越しポータルサイトの構築
（機能）
 - 利用者情報の登録
 - 利用者情報や行政手続情報データベースに基づくサイト利用者への手続の適時の案内
 - 実証実験に参加する受け手事業者の一覧や連絡先等のサイト上への表示
 - データ標準案に準拠した利用者引越し手続情報について、各受け手事業者が必要な情報に振り分けた上で、管理画面（受け手事業者ごとにアクセスを制限）上で受け渡し
- ・実証実験期間中のサイトの運用及び運用結果のとりまとめ（手続の実施状況、利用者の閲覧状況等）
- ・検討会への参加・報告
- ・受け手事業者向けガイドライン検討に対する情報提供

引越しポータルサイトと受け手事業者との情報連携方法

- 引越しを行う際に引越しポータルサイトから受け手事業者に対して利用者引越し手続情報を送信する方法について、サイト内に設けた管理画面（受け手事業者ごとにアクセスを制限）から受け手事業者が電子データをダウンロードする方法を想定しています。
- 受け手事業者は**管理画面から利用者引越し手続情報のデータをダウンロードし、住所変更等の処理**を実施します。
- 当該方法により、引越しを行う者にとっては一括での手続が可能となる一方、受け手事業者にとっては導入に当たりシステム改修を行う必要がない等のメリットを期待するものです。



利用者引越手続情報のデータ標準案

検討中

- 引越しポータルサイトと手続の受け手事業者との情報連携を促進するため、利用者引越手続情報の情報項目やフォーマットを定めたデータ標準を作成します。
- 実証実験に参加する受け手事業者への確認を経て、実証実験で使用する案を作成する予定です。
- なお、属性については、原則「行政基本情報データ連携モデル」※（内閣官房IT総合戦略室）に準拠します。
※ <https://cio.go.jp/guides#renkeimodel>

カテゴリ	項目	属性	記入例
共通	受付番号		
申込者の情報	申込日	半角文字	20190705
	申込者の氏名	全角文字	引越
		全角文字	太郎
	申込者のカナ氏名	半角文字	ヒッコシ
		半角文字	タロウ
	申込者の性別	コード	01_男性
	契約者との関係	コード	02_配偶者
	申込者の電話番号	半角数字	090
		半角数字	1234
		半角数字	5678
	申込者のメールアドレス	半角英数字	taro-hikkoshi
		半角英数字	gmail.com
支払情報	支払方法	コード	01 口座振替
その他	立会希望日	半角数字	20190715

カテゴリ	項目	属性	記入例
契約（変更）内容	契約者の氏名	全角文字	引越
		全角文字	花子
	契約者のカナ氏名	半角文字	ヒッコシ
		半角文字	ハナコ
	契約者の性別	コード	02_女性
	契約者の生年月日	半角数字	19801010
		半角数字	090
	契約者の電話番号	半角数字	1234
		半角数字	5678
		半角数字	1008958
	契約者の旧住所	全角文字	東京都
		全角文字	千代田区
		全角文字	霞が関
		全角文字	3丁目3番1号
		全角文字	尚友会館2階
		半角数字	1008958
	契約者の新住所	全角文字	東京都
		全角文字	千代田区
		全角文字	霞が関
		全角文字	3丁目1番1号
		全角文字	合同庁舎4号館8階
		半角数字	1008958
	旧住所でのサービス休止日	半角数字	20190712
	新住所でのサービス開始日	半角数字	20190716

※ データ標準案は現時点版であり、受け手事業者における手続での必要性等を勘案し、今後修正する場合があります。

実証実験の参加の主な流れ・実施内容

- ① 実証実験の対象とする手続の特定
- ② 実証実験に向けた事務フローの見直し
- ③ 利用者引越手続情報のデータ標準案の検証
- ④ 引越しポータル事業者と実証実験に係る契約等の締結
- ⑤ 引越しポータルサイトのテスト環境による実証実験前の事前検証
- ⑥ 引越しポータルサイトと連携した手続の実施(実証実験の実施)
- ⑦ 実証実験に際してのヒアリング調査への回答
- ⑧ 検討会への参加
- ⑨ 受け手事業者向けガイドラインの記載内容の検証

実証実験における検証事項(受け手事業者)

➤ 引越しワンストップサービスを導入した際の受け手事業者にとっての効果

- 引越しを行う者の利便性向上に伴う受け手事業者に対する評価向上
- 契約者からの住所変更等の手続漏れの減少

等

➤ 引越しワンストップサービスを導入した際の受け手事業者の負担

- 利用者引越手続情報のデータ標準を用いた場合の契約者を特定する作業の負担
- 自社の契約者情報データベースのフォーマットへの変換作業に伴う負担

等

➤ 引越しワンストップサービスを導入した際の手続に係る効率的な事務フローのあり方

受け手事業者に求められる役割

- 受け手事業者においては、積極的に引越しポータルサイトと情報連携する等、ワンストップ化を行うことが求められます。
- そのためには、手続に求める情報・添付書類を精査した上でデータ標準に準拠することや、BPR*を行い新たな業務フローに対応する体制づくりが求められます。

* Business Process Reengineering

既存の業務プロセスを詳細に分析して課題を把握し、全体的な解決策を導き出すことにより、業務処理の迅速化・正確性の向上を通じた利便性の向上を図る取組

情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律

（民間事業者と行政機関等との連携等）

第十四条 手続等密接関連業務（手続等に密接に関連し、これと同一の機会に民間手続（契約の申込み又は承諾その他の通知をいい、裁判手続等において行うもの及び申請等又は処分通知等として行うものを除く。以下同じ。）が必要となる業務をいう。）を取り扱う民間事業者は、当該民間手続が情報通信技術を利用する方法により当該手続等と一括して行われるようにするため、当該民間手続を電子情報処理組織（民間事業者の使用に係る電子計算機とその民間手続の相手方の使用に係る電子計算機とを電気通信回線で接続した電子情報処理組織をいう。次条第二項において同じ。）を使用する方法その他の情報通信技術を利用する方法により行うとともに、当該手続等に係る行政機関等との連携を確保するよう努めなければならない。

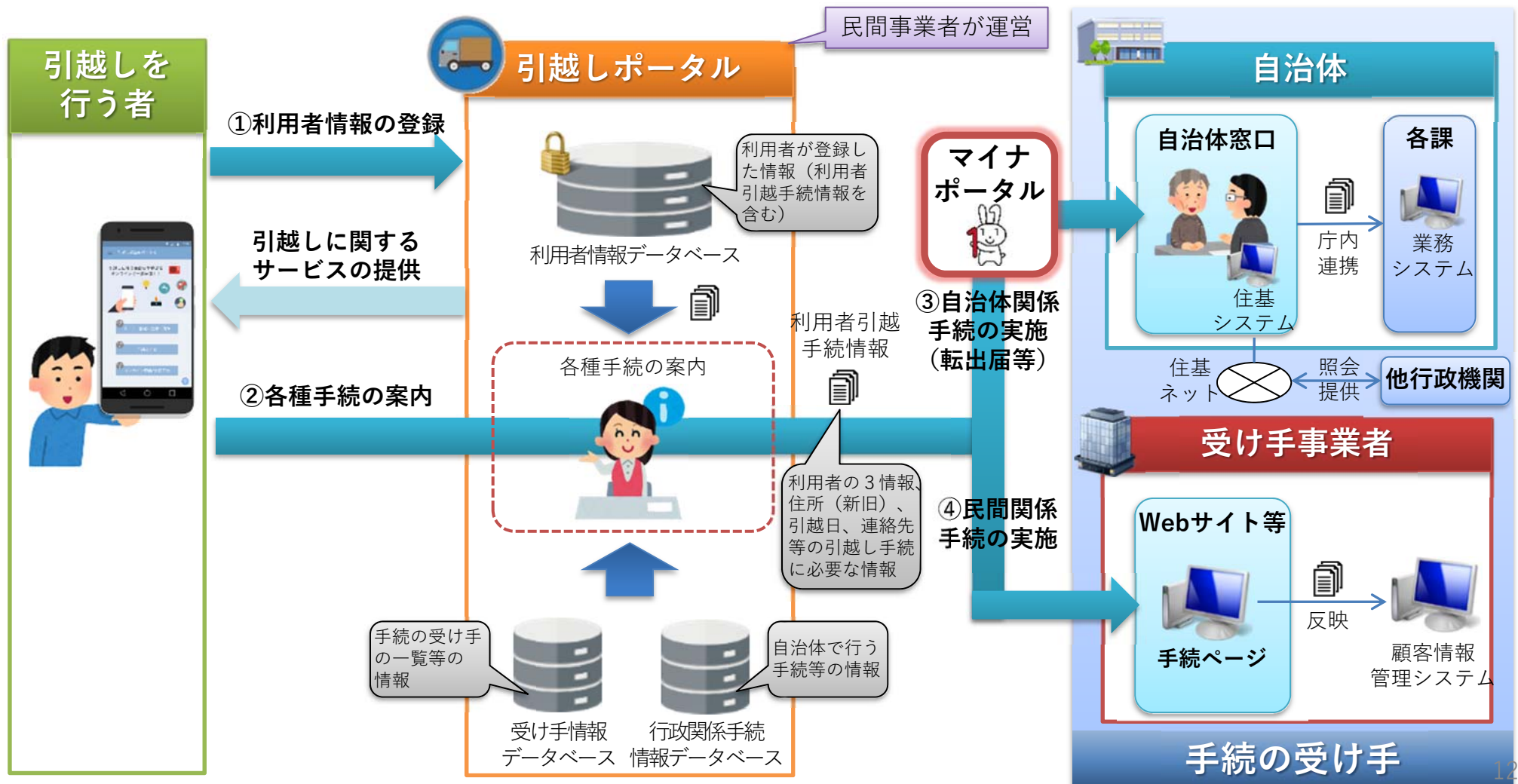
- 2 国は、前項の連携のため、同項の民間事業者に対し、必要な情報の提供、助言その他の援助を行うものとする。

参考：引越しワンストップサービスの概要

「引越しワンストップサービス実現に向けた方策のとりまとめ」
(2019 年 4 月 18 日 各府省情報化統括責任者連絡会議決定) 抜粋

引越しワンストップサービスの全体像

○引越しを行う者が、民間事業者が提供する引越しに関する一連のサービスを受けながら、**行政機関（自治体）及び民間事業者等に対する引越しに伴う手続きを一括で行うことが可能となるよう、これらの手続きの窓口となるオンラインサービスとして引越しポータルサイトを民間事業者が運営する。**



引越しの流れと主な手続(ジャーニーマップ)



ロードマップ

- 2019年度から引越しポータルを中心としたサービスを実現し、順次連携範囲や連携内容を拡充します。
- **自治体関係手続**：住民異動届の確実な実施に留意した上で、オンラインでの事前情報により窓口での手続を効率化し、これら取組の水平展開を図りつつ、マイナポータルAPIの活用等について検討
 - **自動車関係手続**：まずは自動車保有関係手続のワンストップサービス（自動車OSS）や手続方法等の案内を行い、自動車検査証の電子化等を踏まえつつ、今後のあり方について引き続き検討
 - **民間関係手続**：オンライン一括送信に対応済の受け手事業者から順次サービスを開始し、対応する業種・事業者の拡大を図りつつ、本人確認が必要な手続への対応策等について検討

		フェーズⅠ (2019年度)	フェーズⅡ (2020～2024年度)	フェーズⅢ (2025年度～)
引越しポータル		・引越しポータルを構築	(連携するサービスの拡大)	(登録された利用者情報を活用しサービス拡充)
行政関係手続	自治体関係手続	《転出・転入》特例転出・転入届＋来庁予約 《転居》事前登録＋来庁予約 (マイナポータルを活用) ・マイナナンバーカードによる特例転出届の電子申請情報や転出証明書情報等を踏まえ、自治体側であらかじめ準備して、来庁を待ち受け	(サービス導入自治体の拡大) (マイナポータルAPIの活用) (マイナナンバーカードの普及拡大)	(職権対応の対象手続の拡大)
	自動車関係手続	・自動車OSSや手続方法等について引越しポータルで案内	(引越しワンストップサービスとの連携のあり方について検討) ※ 自動車検査証の電子化（2022年度頃～） →管内での引越しの手続を簡素化	
民間関係手続		・一部手続について引越しポータルからのオンライン一括送信を開始 ・オンライン一括送信に非対応の事業者について連絡先を案内	(引越しポータルからの一括送信に対応する業種・事業者の拡大) (本人確認が必要な手続について引越しポータルとの情報連携を拡大)	

参考：その他資料

ロードマップ等とりまとめまでの検討の経緯

時期		経緯
2018年	1月16日	「デジタル・ガバメント実行計画」（eガバメント閣僚会議決定）にて施策登録
	3月14日	サービスデザインワークショップ（第1回）を開催 （手続の現状・課題、ソリューション案） ・関係省庁、自治体、民間事業者（ライフライン、ベンダー等）等
	3月30日	新戦略推進専門調査会 電子行政分科会にて課題の整理として報告
	6月15日	「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」、「未来投資戦略2018」、「経済財政運営と改革の基本方針2018」、「規制改革実施計画」（閣議決定）にて施策登録
	7月12日	引越しに伴う各種手続のポータルへの検討に関する協力主体の公募（～8月10日）
	7月20日	「デジタル・ガバメント実行計画」（デジタル・ガバメント閣僚会議決定）にて施策登録
	8月8日	サービスデザインワークショップ（第2回）を開催 （手続の流れ、ポータルを用いたソリューション案） ・関係省庁、自治体、民間事業者（金融、ライフライン、ベンダー、ポータル事業者等）等
	8月23日	引越しに伴う各種手続のポータルへの検討に関する協力主体の決定
	9月10日	引越し手続ポータルへの検討に関する協力主体とのミーティング（第1回）を実施
	9月下旬～	引越し手続の実態に関する調査を実施（～10月）
	10月19日	新戦略推進専門調査会 デジタル・ガバメント分科会にて検討状況を報告
	11月21日	サービスデザインワークショップ（第3回）を開催 （行政関係手続に係るソリューション案） ・関係省庁、自治体、民間事業者（ポータル事業者等）等
	12月12日	サービスデザインワークショップ（第4回）を開催 （民間関係手続に係るソリューション案） ・民間事業者（金融、ライフライン、ベンダー、ポータル事業者等）等
2019年	2月20日	引越し手続ポータルへの検討に関する協力主体とのミーティング（第2回）を実施
	3月20日	引越し手続ポータルへの検討に関する協力主体とのミーティング（第3回）を実施
	3月27日	新戦略推進専門調査会 デジタル・ガバメント分科会にて検討状況を報告
	4月18日	「引越しワンストップサービス実現に向けた方策のとりまとめ」を決定 （各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議）
	（適宜）	現状の課題整理やソリューション検討に向けヒアリングを実施 ・関係省庁、自治体、民間事業者（金融、ライフライン、ベンダー、ポータル事業者等）等

引越しワンストップサービスに係る政府の方針

世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画（2019年6月14日 閣議決定）抜粋

III. 我が国社会全体を通じたデジタル・ガバメント

1 デジタル技術を徹底的に活用した行政サービス改革

(2) 個人のライフイベントに係る手続の自動化・ワンストップ化

- 「引越し」については、本年度に、引越しポータルサイトから手続申請（地方公共団体の手続についてはマイナポータルを経由）を行うサービスについて地方公共団体や民間事業者等の協力の下、実証実験を行い、地方公共団体等による導入を促進するためのガイドライン等を取りまとめ、順次サービスを開始する。また、来年度から多くの地方公共団体や民間事業者等での導入や民間手続の更なる拡大を図り、本格展開を進める。

○[No. 1－13] 引越しワンストップサービスの推進

- 引越しに際し、様々な行政機関や民間事業者に対して、ほぼ同一の情報を個別に届け出る必要があり、住所変更手続の負担が課題。
- 平成31年4月に関係府省とともに取りまとめた方策に基づき、関係府省や地方公共団体、民間事業者等の協力の下、引越しポータルサイトによる手続に関するサービスについて令和元年12月までに実証実験を行う。実証実験の成果について令和2年2月までにガイドライン等として取りまとめるとともに、地方公共団体等において運用準備を行い、令和2年3月までに順次サービスを開始する。
- これにより、各種の住所変更手続の負担が軽減されることで、新しい生活のスムーズなスタートアップを実現。

KPI（進捗）：取扱機関数（地方公共団体等）

KPI（効果）：ワンストップサービスにより電子申請可能な手続数（地方公共団体ごとの対象手続数の合計）

経済財政運営と改革の基本方針2019（2019年6月21日 閣議決定）抜粋

第3章 経済再生と財政健全化の好循環

2. 経済・財政一体改革の推進等

(1) 次世代型行政サービスを通じた効率と質の高い行財政改革

① デジタル・ガバメントによる行政効率化

（書類・対面手続等の徹底した簡素化）

このため、行政手続に関連する民間手続のワンストップ化を進める。具体的には、子育て、介護、引越し、死亡・相続など主要なライフイベントの際に個人が行う手続や、社会保険・税など従業員の採用、退職等のライフイベントに伴い企業が行う手続について、順次実施する。

成長戦略フォローアップ（2019年6月21日 閣議決定）抜粋

I. Society 5.0の実現

5. スマート公共サービス

(2) i) 個人、法人による手続の自動化

① 個人による手続の自動化

- また、このほか多くの国民の生活に大きな影響のある個人向け行政手続等のワンストップ化の推進を図るため、
 - 「引越し」については、2019年度中に地方公共団体等による導入を促進するためのガイドライン等を取りまとめるとともに、引越しポータルサイトからの手続申請（自治体手続についてはマイナポータルを経由）について順次サービスを開始し、2020年度から多くの地方公共団体や企業での導入や民間手続の更なる拡大を図り、本格展開を進める。

関連資料等

➤ 本施策のページ

- 引越しワンストップサービスの推進 ※ 随時更新

<https://cio.go.jp/onestop-hikkoshi>

➤ 「引越しワンストップサービス実現に向けた方策のとりまとめ」 (2019年4月18日 各府省CIO連絡会議決定)

- 概要 https://cio.go.jp/sites/default/files/uploads/documents/hikkoshi_doc1.pdf
- 本編 https://cio.go.jp/sites/default/files/uploads/documents/hikkoshi_doc2.pdf
- 別添 https://cio.go.jp/sites/default/files/uploads/documents/hikkoshi_doc3.pdf

➤ 引越しワンストップサービス実証実験協力主体の公募結果 (2019年7月8日)

- 自治体 https://cio.go.jp/hikkoshi_jichitai_2019_result
- ポータル事業者 https://cio.go.jp/hikkoshi_portal_2019_result

◆ 最新の情報は、随時、本施策のページに掲載しています。