

# 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 (概要版)



2019年4月

内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室

# これまでの検討の経緯

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	<b>サービスデザインワークショップ（第1回）を開催</b> （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	<b>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</b>
	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	<b>サービスデザインワークショップ（第2回）を開催</b> （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	<b>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</b>
	11月21日	<b>サービスデザインワークショップ（第3回）を開催</b> （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	<b>サービスデザインワークショップ（第4回）を開催</b> （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
	(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

# サービスデザインワークショップでの検討

- サービスデザインワークショップでは、ファシリテーターの進行のもと、チームごとに議論。
- 引越しのイベントのうち手順関係に閉じることが無いよう、引越し全体を俯瞰して利用者目線から新たなアイデアの提案、ニーズや課題・改善点についての議論を行い、その結果を各チームから発表して意見交換を実施。

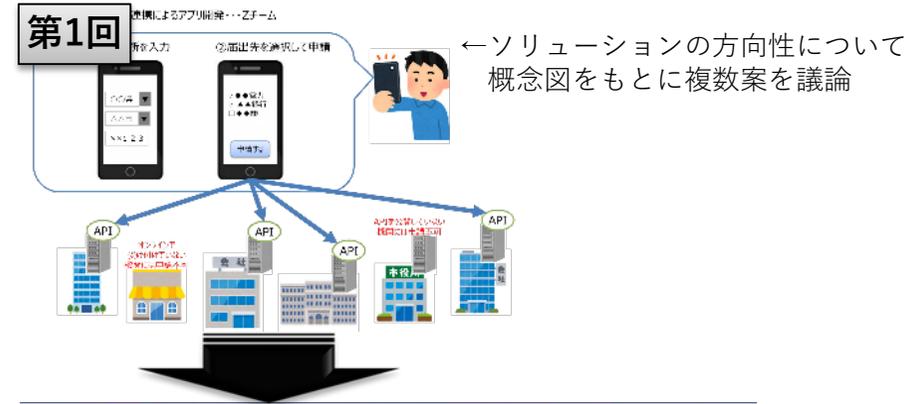
## ワークショップでの議論の様子



←チームに分かれて議論



←ファシリテーターの進行のもとチームごとに参加者が議論



# 引越しの流れと主な手続(ジャーニーマップ)

フェーズ	引越し先の検討	引越し業者の検討	引越しの準備	引越し当日	引越し先での対応
<b>行動</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>物件探し                             <ul style="list-style-type: none"> <li>サイトで候補検索</li> <li>家族に相談</li> </ul> </li> <li>物件の下見@現地</li> <li>物件の契約@不動産屋</li> </ul> <p>⇒ 引越し先住所の確定</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>引越し業者探し                             <ul style="list-style-type: none"> <li>サイトで一括見積</li> <li>各社に問合せ</li> </ul> </li> </ul> <p>⇒ 引越し日の確定</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>荷造り</li> <li>不用品の処分</li> <li>新居のための家具等の購入</li> <li>引越し前の各種手続</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>荷物の搬出入</li> <li>新居への移動</li> <li>ライフラインの使用開始</li> <li>近所への挨拶</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>荷解き</li> <li>新しい家具等の設置</li> <li>引越し後の各種手続</li> </ul>
<b>行政関係手続</b>			<ul style="list-style-type: none"> <li>転出届</li> <li>印鑑登録の廃止</li> <li>国民健康保険の資格喪失</li> <li>児童手当受給事由消滅届</li> <li>介護保険の資格喪失</li> <li>後期高齢者医療制度の資格喪失</li> <li>公立の学校の転校(転出)</li> <li>幼稚園・保育所・認定こども園の転園</li> <li>原動機付自転車の廃車</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>転入届・転居届</li> <li>マイナンバーカード等の住所変更</li> <li>印鑑登録</li> <li>国民健康保険の資格取得</li> <li>介護保険の資格取得</li> <li>国民年金の住所変更</li> <li>児童手当認定請求書</li> <li>後期高齢者医療制度の資格取得</li> <li>公立の学校の転校(転入)</li> <li>犬の登録事項変更届</li> <li>原動機付自転車の登録</li> <li>運転免許証の住所変更</li> <li>車庫証明の申請</li> <li>自動車の変更登録</li> <li>自動車検査証の記載事項の変更</li> <li>自動車税の住所変更</li> </ul>
<b>民間関係手続</b>			<ul style="list-style-type: none"> <li>電気の使用停止・開始・移転</li> <li>ガスの使用停止・開始・移転</li> <li>水道の使用停止・開始・移転</li> <li>電話回線の移転等</li> <li>インターネット回線の移転等</li> <li>郵便の転送</li> <li>宅配便の転送</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(ガス開栓の立会)</li> <li>(回線工事の立会)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>銀行口座の住所変更</li> <li>証券口座の住所変更</li> <li>クレジットカードの住所変更</li> <li>生命保険の住所変更</li> <li>自動車保険の住所変更</li> <li>火災・地震保険の住所変更</li> <li>携帯電話の住所変更</li> <li>プロバイダの住所変更</li> <li>NHKの住所変更</li> </ul>

# 引越しに伴う手続に係る課題とソリューション案

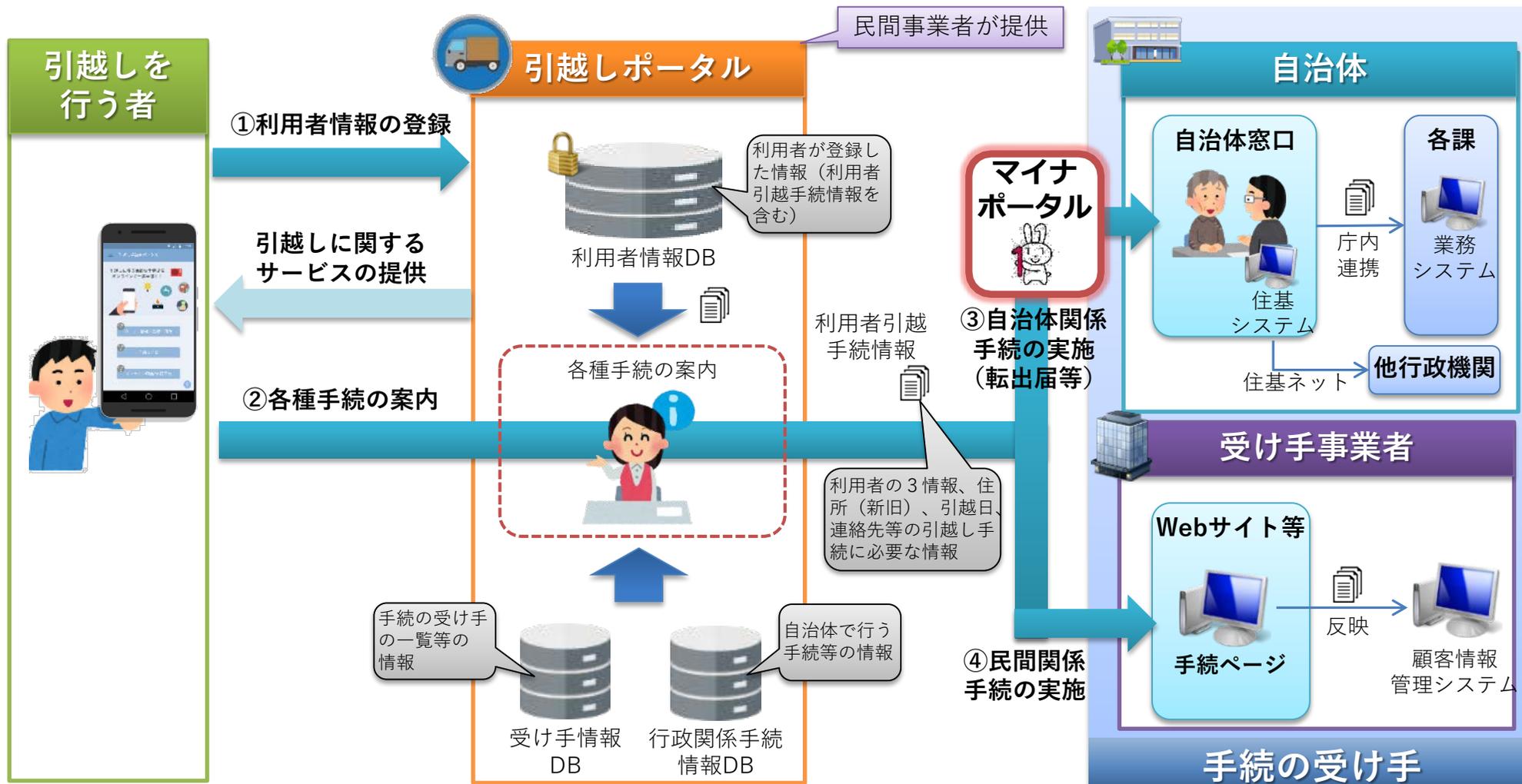
- 引越しに伴う手続は多岐にわたるため本人が手続を知らない場合には申請漏れの発生が懸念される。また、手続を知っている場合でも窓口で行う行政関係手続に時間がかかったり、民間関係手続も各社に同じことを届け出る必要があるといった課題がある。
- 引越しに伴う手続は、引越しのイベントの一部であるため、引越しに伴う手続に関するサービスは、引越しのイベント全体の流れの中に組み込んでいくよう設計する必要がある。

	本人が手続を知らない 場合には・・・	本人が手続を知っている 場合でも・・・	
<b>引越し関係の手続（行政）</b> 【特徴】 マイナンバーカードの住所変更等、必ず窓口で行う必要がある手続が一部ある	○手続の数が多く、生涯に何度もある手続ではないため、 ①手続の存在自体を知らない ②手続の存在自体を知っているも、手続に必要な書類や申請の期限等を知らない 事態が想定される ↓ <b>手続の申請漏れの発生</b> ↓ ・本人に不利益 ・民間事業者等は、契約管理コストが発生	○申請に添付書類が必要 ○複数の窓口と同様の項目の届出が必要な場合がある ○窓口が混雑、手続に時間がかかる ↓ <b>窓口で手続がパッと終わらない</b>	<b>① 届出内容を予め登録し窓口対応を効率化</b>
<b>引越し関係の手続（民間等）</b> 【特徴】 窓口で行う必要がある手続はほぼない。		○同様の情報（旧住所と新住所等）を各社に届け出る必要がある。 ↓ <b>何度も同じことを書いて、届出をする必要がある</b>	<b>② 複数の手続をまとめて実施</b>
	<b>③ 引越しに伴う手続の概要を案内</b>		

\* 上記の課題のほか、組織間の情報連携（バックオフィス連携）による手続の省略や簡素化、添付書類・対面の必要性の見直し、申請様式・データフォーマットの標準化等、中長期的に取り組む課題もある。

# 引越しワンストップサービスの全体像

○利用者が、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を一括で行うことが可能となるよう、これらの手続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」を民間事業者が提供する。**



# 「引越しポータルサイト」の機能概要

## 引越しのイベントに関するサービス

### ①引越しのイベントに関するサービス提供機能

引越しを行う者に対し、引越しのイベントに関するサービスを提供する  
→多種多様なサービス、複数の主体を想定



## 引越しに伴う手続に関するサービス

### ②引越手続ナビ機能

⇒利用者のシーンに合わせ、引越しに必要な手続を案内

引越しを行う者に対し、**適切なタイミング**で引越しに伴う手続を案内し、誘導する

引越しを行う者の知りたい手続を案内する



引越しに伴う手続の全体像がわからない場合や手続の方法等を詳しく知りたい場合に、必要な手続を案内

### ③自治体関係手続窓口機能

⇒特例転出届等のオンライン申請情報を活用し、自治体が待ち受け

特例転出届等の**オンライン申請情報**を活用し、自治体で**事前に準備**することにより、後日、来庁した際の窓口対応を効率化する



スマホから特例転出届等の申請内容を自治体へ送信

後日、自治体窓口において必要な手続を効率的に案内

### ④民間関係手続窓口機能

⇒民間関係手続をまとめて実施、手続方法（連絡先）を案内

電気・ガス等の民間関係手続について、一括してまとめて申請を行うほか、手続の方法や連絡先、手続を行うサイト等、手続を行う際に必要な情報を案内する

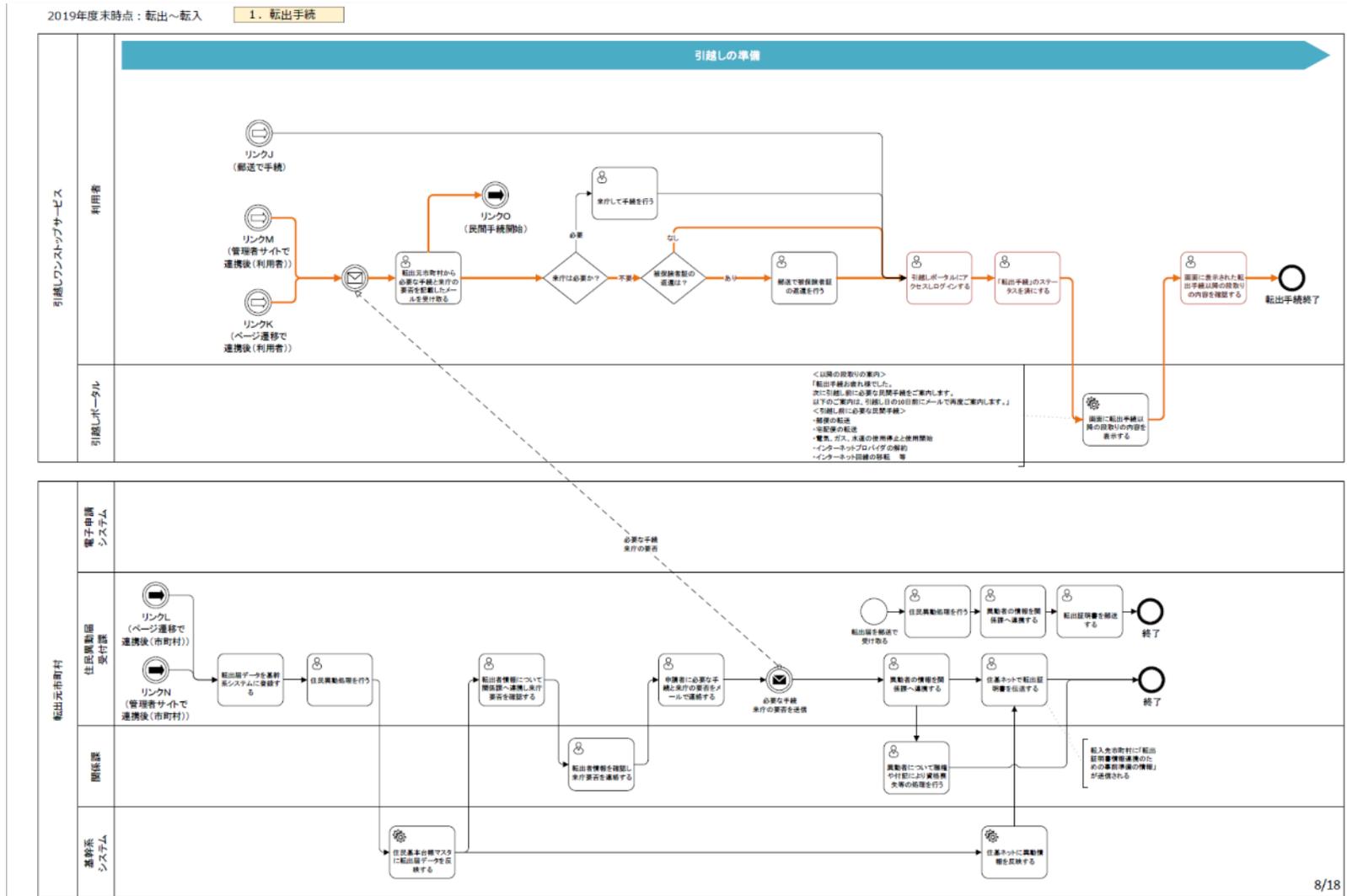


民間関係手続について各受け手事業者における手続の方法や連絡先等の情報を案内し、入力作業の省力化等により手続の実施をサポート

# 標準的なサービスの流れ

○引越しワンストップサービスの標準的なサービスの流れを関係者と共有するため、BPMN\*を用いた業務フローを作成。

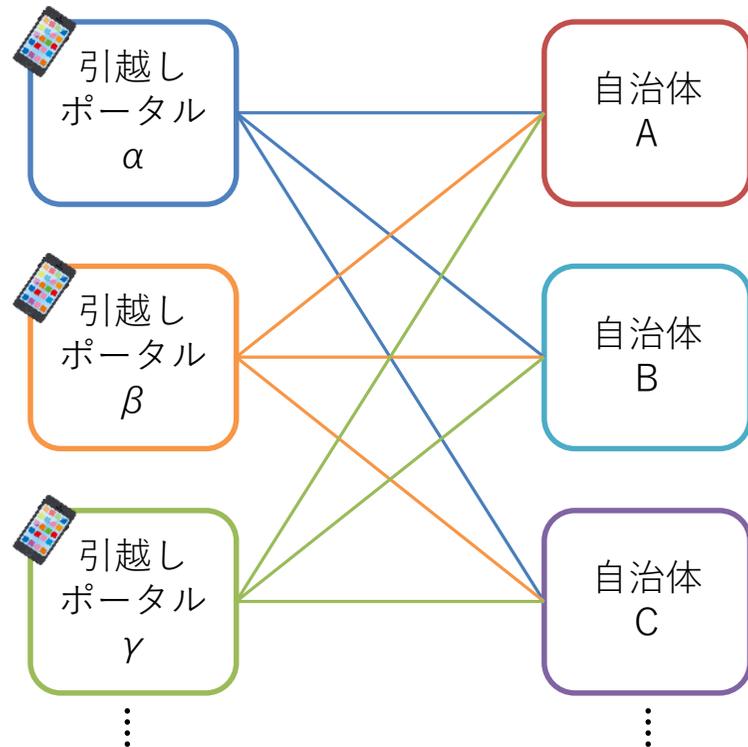
\* **B**usiness **P**rocess **M**odel and **N**otation：業務フローをモデル化し、視覚的に表記する方法を標準化した仕様のこと



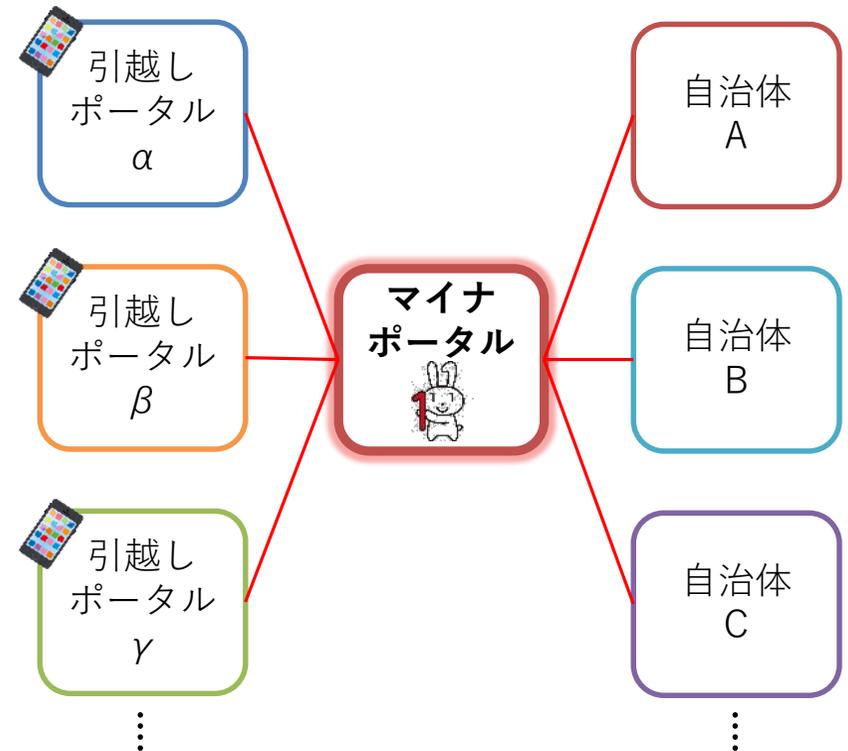
# 引越しポータルと自治体との接続

- 約1,700団体ある自治体が複数の引越しポータルとそれぞれバラバラに接続をすることは自治体及びポータル事業者双方にとってコストが高い。
- インフラとして既に存在するマイナポータルを活用し、マイナポータルが引越しポータルと自治体との間に介在することで、接続を円滑化。

《ポータルと自治体がバラバラに接続する場合》



《マイナポータルがポータルと自治体の間に介在する場合》



# 引越しポータルと受け手事業者との接続

- 引越しポータルから受け手事業者に利用者引越手続き情報を受け渡す方法は、大きく**パターンA（API連携）**、**パターンB（管理者サイト）**、**パターンC（画面の遷移）**の3種類が考えられる。
- 利用者の利便性の観点からは、**画面の遷移が少ないパターンAやパターンBが望ましい**と考えられるが、その実現のためには受け手事業者間の利用者引越手続き情報を標準化するとともに、利用者の利便性向上のため、ポータル事業者・受け手事業者の協力が必要である。

## 【パターンA】

ポータルと受け手事業者のシステムがAPIにより利用者引越手続き情報を受領

引越しポータルと受け手事業者の  
手続システムがAPIにより連携し、  
利用者引越手続き情報をAPIを通じて  
やり取りするもの



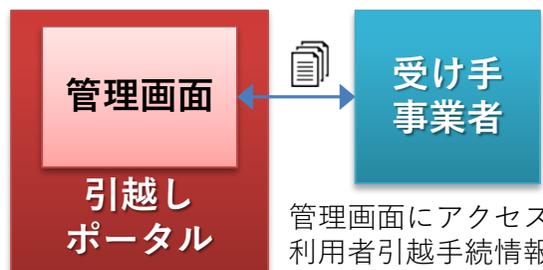
APIにより  
システム間で  
情報連携

- ⊕ 一括申請が可能（手続毎のページ遷移が不要）
- ⊖ 受け手事業者の利用者引越手続き情報に合わせてAPIの開発・管理が必要

## 【パターンB】

ポータル内の管理画面から利用者引越手続き情報を受け手事業者が受領

引越しポータル内に設けた管理画面から受け手事業者が利用者引越手続き情報のファイルをダウンロードするもの



管理画面にアクセスし  
利用者引越手続き情報の  
ファイルをダウンロード

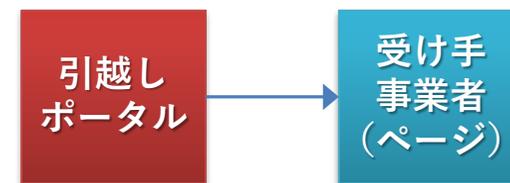
- ⊕ 一括申請が可能（手続毎のページ遷移が不要）
- ⊖ 引越しポータルのデータ項目等に合わせて合わせる必要（固有のデータ項目等への対応が困難）

## 【パターンC】

ポータルから受け手事業者の手続ページにリンク

引越しポータルから受け手事業者の手続ページにリンク（遷移）するもの

\* 遷移時の利用者引越手続き情報の引継についても検討

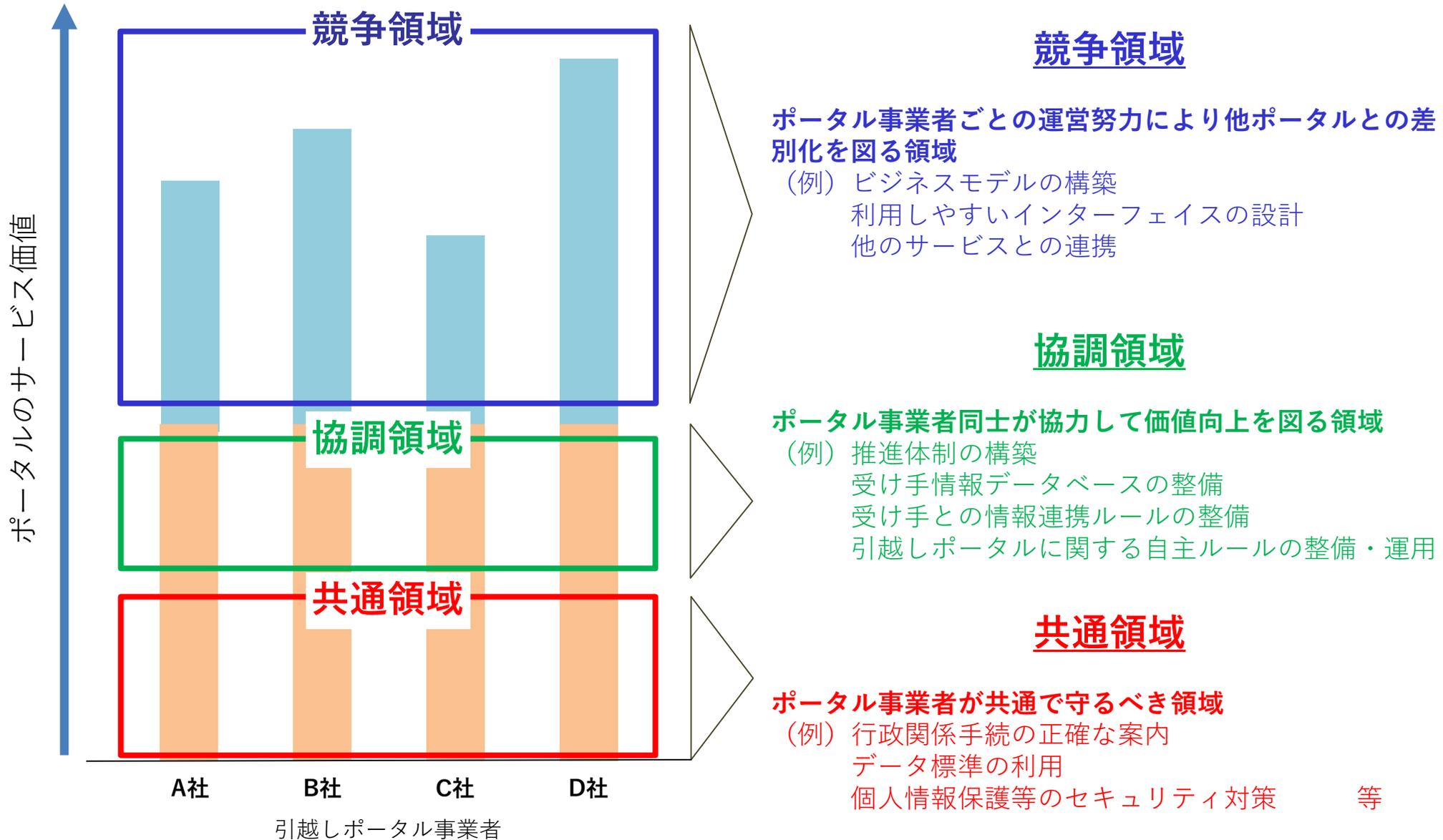


引越しポータルから  
受け手事業者の  
手続ページへ遷移

- ⊕ 受け手事業者の固有のデータ項目に影響されない
- ⊖ **一括申請が不可能**（手続毎のページ遷移が必要）

\* 手続固有の情報の確認方法を別途検討

# 引越しワンストップサービスにおける競争・協調・共通領域



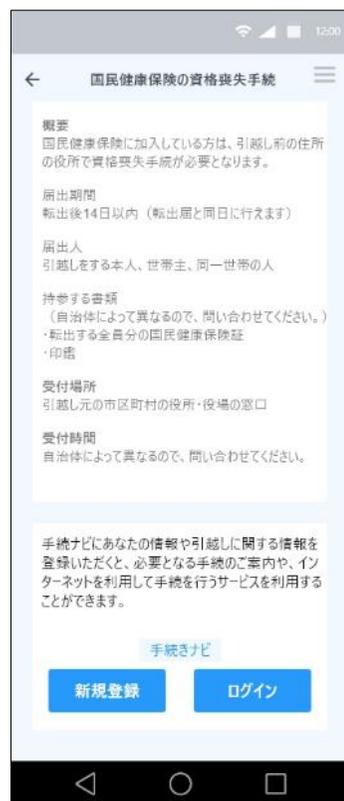
# 共通領域(行政手続情報データベースの整備、データ標準の作成等)

- 行政の基盤となる住民異動届等の確実な実施のため、期限や必要な書類等の正確な情報提供に必要なデータベースを整備する。
- 引越しポータルと手続の受け手との情報連携を促進するため、利用者引越し手続情報のデータ標準を作成する。

## 行政関係手続データベースの項目例

- ・ 手続名
- ・ 手続対象者の要件
- ・ 手続の期限
- ・ 申請先
- ・ 申請方法
- ・ 必要な書類
- ・ 手数料
- ・ 代理人による申請の可否 等

引越しポータル上で  
行政関係手続の情報を提供



選択した手続に関する情報を  
画面上に表示 (イメージ)

## データ標準案の検討方法

- データ項目：引越しに伴う手続の実態を踏まえ、業種分野別に共通する項目を抽出し、標準とする。
- フォーマット：引越しに伴う手続の実態及びIT総合戦略室が作成している既存ガイドライン等を踏まえ、各データ項目のフォーマットの標準案を作成する。

標準案の  
適用性の検証

- 利用者引越し手続情報のデータ標準案（データ項目・フォーマット）を作成
- ポータルや受け手におけるデータの標準化を推進

# 手続の受け手の役割

- 手続の受け手においては、積極的に引越しポータルと情報連携を行うことが求められる。
- 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る。

\* 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（今国会提出のデジタル手続法案による改正後の行政手続オンライン化法）

（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。

### 《自治体》

マイナポータルへの接続や転入届の事前登録・来庁予約といった新しい業務フローに対応するためには、既存の転入・転出届の手続や窓口のBPRが必要となるが、窓口業務の改善により住民の自治体に対する印象や信頼が向上することが期待される。



混雑した窓口



窓口への円滑な案内

### 《受け手事業者》

引越しポータルと連携することにより、受け手事業者における住所情報の把握に係るコスト削減が考えられる。

また、引越しを行う者の負担を社会全体で減らすことにつながるため、企業としての社会的責任を果たすことにもなると考えられる。

# 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する。
- **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) (マイナンバーカードの普及拡大)  ※ マイナンバーカードを健康保険証と して利用開始 (2020年度～)	(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)	

# 2019年度の取組内容・検討体制(想定)

- 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、以降に全国展開できるように、**社会実装に当たっての課題や効果等を事前に検証**するためのサービス実証実験を行う。
- また、2019年度以降、さらに引越しに伴う手続を効率化・簡素化するために必要な制度や業務の見直し等について調査研究を行い、実証実験と併せて**検討会を通じて議論を深める**。

## 取組内容

### ○サービス実証実験

- ✓ 2019年度からの社会実装を目指すサービス内容について、ポータル事業者、自治体、受け手事業者の協力を得て、実証実験を行う。
- ✓ 実証成果について自治体や受け手事業者における**サービス導入ガイドライン**としてとりまとめる。

(想定しているサービス内容)

- ・マイナポータルによる特例転出届
- ・来庁予定日時の予約
- ・民間関係手続のオンライン一括送信 等

(スケジュール)

- ・5~6月 協力主体の公募・選定
- ・11~12月 実証実験の実施
- ・~2月 導入ガイドラインとりまとめ

### ○調査研究

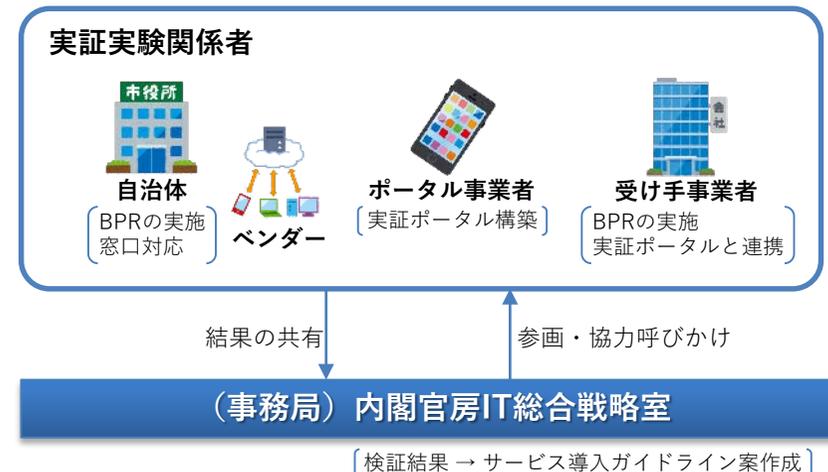
- ✓ 引越し関係手続の更なる効率化・簡素化に向けた検討を行う。

(想定している検討課題)

- ・利用者引越し手続情報のデータ標準の検討
- ・マイナポータルの活用方策の検討 等

## 検討会の設置

- ✓ 自治体、受け手事業者、ポータル事業者等に広く参加を呼びかけ、それぞれの協力のもと、実証実験を実施する。
- ✓ 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、自治体、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。



# 2019年度の取組スケジュール(想定)

