



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（平成31年）4月18日

各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定



【目次】

1 本施策の概要	2
1. 1 本施策の背景及び検討経緯	
1. 2 検討の進め方	
2 本施策の検討対象手続と現状	4
2. 1 検討対象手続の選定	
2. 2 引越しに伴う各手続の実態	
(1) 自治体関係手続	
(2) 自動車関係手続	
(3) 民間関係手続	
3 実現するサービス像	10
3. 1 引越しに伴う手続の現状と課題	
(1) 引越しに伴う手続は引越しのイベントの一部であること	
(2) 引越しに伴う手続の申請漏れ	
(3) 窓口でパッと終わらない行政関係手続	
(4) 何度も同じことを書いて届出をする民間関係手続	
3. 2 ソリューションの基本的な考え方	
3. 3 引越しポータル役割	
(1) 引越しポータルに求められる機能	
(2) 競争・協調・共通領域の考え方	
3. 4 手続の受け手の役割	
4 ロードマップ	21
4. 1 フェーズⅠ（2019年度）	
(1) 目指す姿	
(2) サービス実証実験の実施	
(3) 調査研究の実施	
4. 2 フェーズⅡ（2020～2024年度）	
4. 3 フェーズⅢ（2025年度以降）	

（参考資料）

- 1 BPMN（転出～転入：フェーズⅠ）
- 2 政府計画における位置づけ

1 本施策の概要

1. 1 本施策の背景及び検討経緯

近年の目覚ましい IT 技術の進展等により、我が国の様々な個人、法人をつなぐ情報連携基盤の整備が進められており、各々の国民に最適化されたサービスを提供し、国民一人一人に実質的なベネフィットを提供するための素地が整いつつある。

こうした流れを受け、政府においては「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」（2018 年 6 月 15 日閣議決定）（以後「IT 戦略」という。）等を定め、国、自治体、民間事業者等が連携し、分野・組織を超えたデータ利活用とサービス提供を可能とすることを目指してきた。また、国民一人ひとりが引越し等のライフイベントを迎える度に、多くの行政関係手続や民間関係手続を行う負担が生じ、多くの時間や手間、コストを要している現状を踏まえ、行政関係手続の見直しのみならず民間関係手続を含めた引越しに伴う手続全体を、利用者を起点としたサービスデザイン思考で捉え、解決策を模索していくことが求められている。

内閣官房 IT 総合戦略室においては IT 戦略等に基づき、行政関係手続等の棚卸結果等を踏まえ抽出した引越しに伴う手続を対象として、関係府省や自治体、民間事業者とワンストップサービスの実現に向けて課題解決のための調整等を行い、2018 年度内に官民連携による具体的な方策やロードマップを取りまとめる。関係府省は、各府省中長期計画に盛り込んだ検討結果を踏まえ、また、関係する自治体や民間事業者の協力を促しつつ、所管する手続について検討を継続し、検討結果を前述の方策やロードマップに盛り込んだ上で、実現に向けて取り組む。そして、これらの取組により、2019 年度から、必要に応じて制度改正等を行い、順次サービスを開始することとされた。

本とりまとめは、引越しに伴う手続の効率化・簡素化（以後「引越しワンストップサービス」という。）について、国民の利便性向上や業務の効率化の観点から、目指すべきサービス像を検討し、官民が連携した取組による実現方策を整理したものである。

なお、今後の社会経済情勢や技術開発の動向等を踏まえ、本とりまとめは適宜見直すこととする。

【参考】「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」（2018 年 6 月 15 日閣議決定）（抜粋）

1 デジタル技術を徹底的に活用した行政サービス改革の断行

(1) 行政サービスの 100%デジタル化

③死亡・相続、引越し等のワンストップ化の推進

死亡・相続や引越しに際しては、様々な行政機関や民間事業者に対して個別に手続を行う必要がある。多くの国民が利用し、生活に影響の大きいライフイベントである介護、死亡・相続及び引越しの際に必要な諸手続のワンストップ化を推進し、手続負担の軽減を図る。介護に係る手続は平成 30 年度から、死亡・相続と引越しについては平成 31 年度から、順次サービスを開始する。

1. 2 検討の進め方

引越しに伴う手続は関係者が多岐にわたるため、多様な関係者の意見を聞きつつ、また、利用者の視点からサービスを構築するため、引越しワンストップサービスデザインワークショップや個別のヒアリングを併用して、目指すべきサービス像について検討を進めた。また、引越しワンストップサービスの中心となる引越しポータルサイトの機能や役割については、引越しに伴う手続やポータルサービス等に知見のある協力主体を公募し、選定された6事業者の協力のもとで検討を進めた。併せて、これら検討の前提として、引越しに伴う手続の実態を把握するため、総務省行政評価局と連携して各手続を行っている行政機関や民間事業者の協力により実態調査を実施した。

引越しワンストップサービスデザインワークショップでは、「デジタル・ガバメント実行計画」（2018年7月20日 デジタル・ガバメント閣僚会議決定）に盛り込まれている「サービス設計12箇条」を念頭に、引越しのイベント全体を俯瞰しつつ利用者目線でサービス全体の利便性向上を図ることを目的として、引越しポータル事業者や引越し業者、各手続の受け手事業者、自治体、ベンダー等、関係者によりサービス像の検討を行った。計4回のワークショップを開催し、手続の現状を踏まえ引越しポータルを中心としたソリューションの方向性を検討し、また、引越しポータルが窓口となって提供するサービスについてもフロー図や画面イメージを基に具体的に議論を行った。

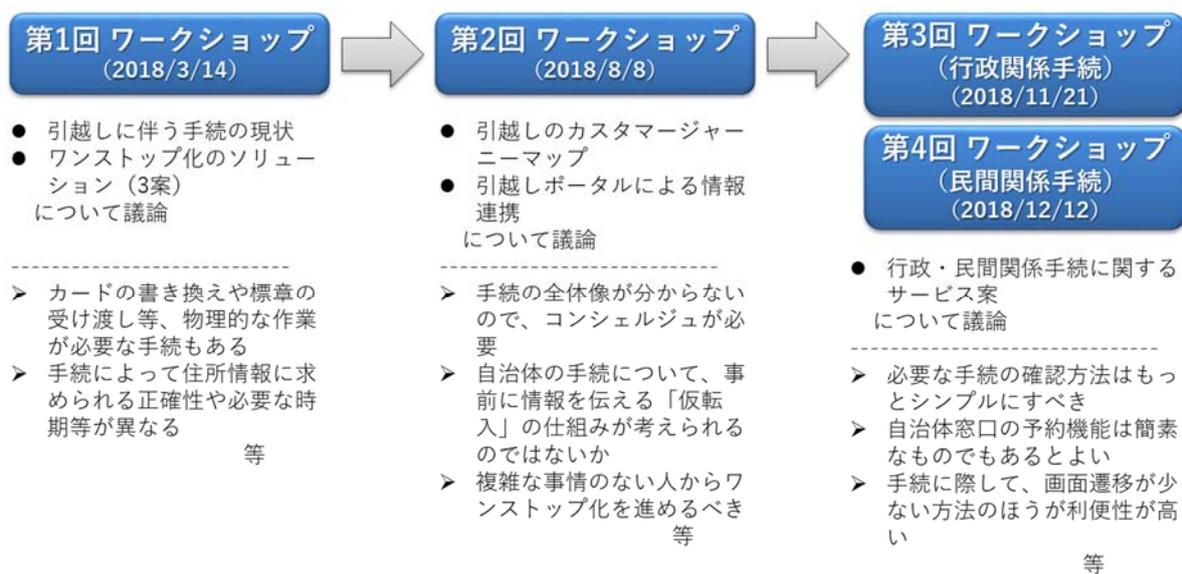


図1 引越しワンストップサービスデザインワークショップの開催経緯

2 本施策の検討対象手続と現状

2.1 検討対象手続の選定

引越しに伴い必要となる手続は、引越しを行う者やその家族の状況、契約しているサービスによって異なるが、引越しワンストップサービスの検討対象手続は、行政関係手続等の棚卸調査結果（2018年3月30日公表）や自治体等の行政機関のWebサイトにおける手続の案内、民間事業者の引越し関連のWebサイトにおける手続の案内等に基づき、多くの国民が引越しに伴い実施している、表1に掲げる手続とする。

表1 検討対象手続の一覧

手続名	手続場所	手続期限（法令上）	関係省庁
転出届	市区町村役場	あらかじめ	総務省
転居届	市区町村役場	転居した日から14日以内	総務省
転入届	市区町村役場	転入をした日から14日以内	総務省
マイナンバーカードの住所変更	市区町村役場	変更があった日から14日以内	内閣府
印鑑登録の廃止	市区町村役場	—	総務省
印鑑登録	市区町村役場	—	総務省
国民健康保険の資格喪失	市区町村役場	資格を喪失（転出）した日から14日以内	厚生労働省
国民健康保険の資格取得	市区町村役場	資格を取得（転入）した日から14日以内	厚生労働省
国民健康保険の被保険者の住所変更	市区町村役場	住所の変更後14日以内	厚生労働省
介護保険の資格喪失	市区町村役場	資格を喪失（転出）した日から14日以内	厚生労働省
介護保険の資格取得	市区町村役場	資格を取得（転入）した日から14日以内	厚生労働省
介護保険の住所変更	市区町村役場	住所を変更した日から14日以内	厚生労働省
児童手当受給事由消滅届	市区町村役場	速やかに	内閣府
児童手当認定請求	市区町村役場	—	内閣府
児童手当の住所変更	市区町村役場	住所を変更した日から14日以内	内閣府
後期高齢者医療制度の資格喪失	市区町村役場	資格を喪失（転出）した日から14日以内	厚生労働省
後期高齢者医療制度の資格取得	市区町村役場	資格を取得（転入）した日から14日以内	厚生労働省
後期高齢者医療の被保険者の住所変更	市区町村役場	住所の変更後14日以内	厚生労働省

幼稚園・保育所・認定こども園の転園（転出）	園、市区町村役場	—	内閣府、文部科学省、厚生労働省
幼稚園・保育所・認定こども園の転園（転入）	園、市区町村役場	—	内閣府、文部科学省、厚生労働省
公立小・中学校の転校（転出）	学校、市区町村役場	—	文部科学省
公立小・中学校の転校（転入）	学校、市区町村役場	—	文部科学省
公立の高校の転校（転出）	学校	—	文部科学省
公立の高校の転校（転入）	学校	—	文部科学省
犬の登録事項変更届（転入）	市区町村役場	犬の所在地の変更後 30 日以内	厚生労働省
原動機付自転車（50cc 以下）の住所変更（転出）	市区町村役場	転出後 15 日以内	総務省
原動機付自転車（50cc 以下）の住所変更（転入）	市区町村役場	転入後 15 日以内	総務省
運転免許証の住所変更	警察署等	速やかに	国家公安委員会・警察庁
自動車保管場所証明書の申請	警察署	—	国家公安委員会・警察庁
自動車の変更登録	運輸支局等	変更があった日から 15 日以内	国土交通省
軽自動車の自動車検査証の記載事項変更	軽自動車検査協会	変更があった日から 15 日以内	国土交通省
自動車税の住所変更	都道府県税事務所	—	総務省
軽自動車税の住所変更	市区町村役場	変更があった日から 15 日以内	総務省
電気の使用開始・停止・移転	—	—	
ガスの使用開始・停止・移転	—	—	
水道の使用開始・停止・移転	—	—	
携帯電話の住所変更	—	—	
電話回線の移転等	—	—	
インターネット回線の移転等	—	—	
プロバイダの住所変更	—	—	
銀行口座の住所変更	—	—	
証券口座の住所変更	—	—	
クレジットカードの住所変更	—	—	
生命保険の住所変更	—	—	
自動車保険の住所変更	—	—	
火災・地震保険の住所変更	—	—	
郵便の転送	—	—	
宅配便の転送	—	—	
NHK の住所変更	—	—	

2. 2 引越しに伴う各手続の実態

(1) 自治体関係手続

行政の基盤となる住民異動届（転出・転入・転居届）は、原則市区町村に来庁し、本人確認を行った上で届出を行うこととなっているが、マイナンバーカードを利用した特例転出届の電子申請や郵送（転出証明書の電子化）も行われている。

その他の手続は、前述の住民異動届をきっかけとして庁内関係課で情報連携して一連として実施されている。転出時に行う手続は保険証等の変更が必要なものも含まれるが、職権により処理することもできる。また、転入等時には、転出証明書をもとに転出元自治体から情報を引き継ぎつつ、住民異動届への附記をもって届出と見なすことができる手続もあるが、新たな保険証等の交付を伴うものも含まれる。マイナンバーカードの住所変更については、引越し後にマイナンバーカードを持参して住所情報や電子証明書情報の変更が必要となる。

また、住民の異動情報については住民基本台帳ネットワークシステムによって、関係する他行政機関に提供されることとなっている。

表 2 自治体関係手続の実態

	手続名	現状	備考
1	住民異動届 ・転出届 ・転入届 ・転居届	・引越し日の前後に原則来庁し、本人確認して届出	・マイナンバーカードを利用した特例転出届の電子申請や郵送（転出証明書の電子化）も可
2	マイナンバーカードの住所変更	・新住所地でマイナンバーカードを持参して来庁し、本人確認して届出	
3	印鑑登録	・旧住所地で廃止を届出 ・新住所地で印鑑を用意して来庁し、本人確認して届出	・廃止は職権でも可能
4	国民健康保険 介護保険 後期高齢者医療制度	・旧住所地で資格喪失を届け出て、変更前の保険証等を返却 ・新住所地で届出を行い、新しい保険証等を交付 ・転出証明書により資格情報を引継	・住民異動届の附記による申請 ・一部総合窓口での対応 ・介護保険受給資格証はマイナンバー制度による情報連携により省略 ※ 後期高齢者医療制度は広域連合単位で事務を実施
5	児童手当	・旧住所地で受給事由消滅を届出 ・新住所地で認定の請求（引き続き受給資格を有する場合）	・公簿等によって支給事由が消滅したものと確認したときは、職権に基づく処理を行うことができる

6	幼稚園・保育所・認定こども園	・旧住所地で退園を行い、新住所地で入園申込	
7	公立の小・中学校	・住民異動届で来庁した際、原則教育委員会の窓口で届出	・旧住所地の教育委員会で交付された書類を持参
8	公立の高校	・転校する場合、受入れ先の学校に新住所地を届出	
9	犬の登録	・旧住所地の鑑札等を持って、新住所地に届出	
10	軽自動車税	・旧住所地で廃車を行い、新住所地で登録を行う	
11	原動機付自転車（50cc以下）	・旧住所地で廃車を行い、新住所地で登録を行う	

(2) 自動車関係手続

自動車関係手続は、警察署、運輸支局、税事務所、軽自動車検査協会、市区町村等が関係し、複数の行政機関にまたがっている。ここでは、市区町村以外で行う手続（軽自動車税の住所変更、原動機付自転車の登録・廃止以外）について記載する。

運転免許証に記載されている住所変更の届出は、自動車の保有とは関係なく、警察署等の窓口で運転免許証を持参して行う。その他の自動車保有関係手続は、まず、警察署で自動車保管場所証明の申請を行った上で、運輸支局等で変更登録等の手続を行うことになるが、変更前の書類の持参、新しい標章の受け取り等、現物を伴う手続も多く、また、税や手数料等の納付を伴うものも含まれる。

自動車保有関係手続については、国土交通省が中心となって自動車保有関係手続のワンストップサービス（以後「自動車 OSS」という。）の利用を促進しており、対象手続や地域が徐々に拡大されている（自動車 OSS を個人が利用する場合にはマイナンバーカードによる公的個人認証が必要）。

表3 自動車関係手続の実態

	手続名	現状	備考
1	運転免許証	・運転免許証を持って、警察署等の窓口へ届け出て、新住所を確認した上で運転免許証の住所を変更	
2	自動車保管場所証明	・警察署の窓口で添付書類とともに申請し、後日警察にて保管場所の実査を行った上で、証明書や標章を発行	・自動車 OSS の対象

3	自動車の変更登録	<ul style="list-style-type: none"> ・運輸支局等の窓口で自動車保管場所証明書や変更前の自動車検査証等とともに申請し、新たな自動車検査証を発行 ・運輸支局の管轄を超える引越してはナンバープレートも変更 ・車の所有者または使用者の住所が変更となる場合に手続が必要 	<ul style="list-style-type: none"> ・自動車 OSS の対象
4	軽自動車の自動車検査証の記載事項変更	<ul style="list-style-type: none"> ・変更前の自動車検査証や新住所を証明する書類等を用意して軽自動車検査協会に申請し、新たな自動車検査証を発行 	<ul style="list-style-type: none"> ※ 軽自動車検査協会が実施
5	自動車税	<ul style="list-style-type: none"> ・自動車検査証の住所情報と連携 ・都道府県税事務所に届出 	<ul style="list-style-type: none"> ・自動車 OSS の対象 ・郵送等による届出 ・住基ネットと情報連携

(3) 民間関係手続

民間関係手続は、業種区分が多岐にわたり、かつ、各業種区分の中も一様ではなく事業者によって手続の内容が異なる場合がある。

ライフライン（電気・ガス・水道）では、サービス提供地域を超える引越しの場合に引越し先では新規契約となるため、住所変更ではなく料金プラン等を含めて新たに申し込む必要がある。また、電気、都市ガスについては一般家庭向けの小売事業が完全自由化されたことにより、新規参入事業者が増え、料金プランや契約形態（一括契約等）の多様化が進んでいる。

ライフラインや有線の通信回線では、利用開始に伴い、工事等が必要な場合がある。

本人確認を伴わず電話のみで住所変更できる場合も多いが、金融機関では本人確認書類を求められる場合があり、それ以外でも契約内容を特定するための情報(契約番号等)や利用者ID、パスワード等を求められる場合もある。

表4 民間関係手続の実態

	手続名	現状	備考
1	電気 ガス 水道	<p>【開始】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・契約する事業者電話、Web 等により使用開始を申し込む ・新規契約となり、料金プラン等を確認して申込が必要 ・利用開始に伴い、工事が必要な場合がある <p>【休止】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・契約している事業者電話、Web 等により使用休止を届け出る 	<ul style="list-style-type: none"> ・電気・都市ガスの小売は全面自由化 ・電気・ガス等の一括契約の場合がある ・ガスの場合、物件によりあらかじめ契約先が特定されている場合がある ・水道は公営事業

		【移転】 ・契約している事業者に電話、Web等により移転を届け出る	
2	銀行口座 証券口座 クレジットカード	・契約している銀行等に Web、郵送等により、住所変更を届出	・本人確認書類が必要な場合がある
3	生命保険 損害保険（自動車、火災・地震）	・契約している保険会社に電話、Web等により住所変更を届出	
4	携帯電話 電話回線 インターネット回線 プロバイダ	・契約している通信会社に電話、Web等により住所変更を届出 ・回線について、利用開始に伴い工事が必要な場合がある	・電気・ガス等との一括契約の場合がある
5	郵便の転送 宅配便の転送	・郵便の場合、窓口、郵送、Web等により、転送先の住所等を届出	・受付後、引越しの事実確認を実施する場合がある
6	NHK	・Web、郵送等により、新住所を届出 ・訪問員による住所変更手続も受付	

3 実現するサービス像

3.1 引越しに伴う手続の現状と課題

(1) 引越しに伴う手続は引越しのイベントの一部であること

引越しのイベントは、引越し先の住居を決めた後、引越し業者を決め、荷造りし、実際に引越しを行い、さらに、新居での荷解きを行うまでの一連の行動で構成されるが、引越しに伴う手続はあくまでそのイベントの一部である。したがって、引越しに伴う手続に関するサービスについては、引越しに伴う手続だけを考えるのではなく、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。

表5 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
行動	<ul style="list-style-type: none"> 物件探し <ul style="list-style-type: none"> ・サイトで候補検索 ・家族に相談 物件の下見@現地 物件の契約@不動産屋 ⇒引越し先住所の確定	<ul style="list-style-type: none"> 引越し業者探し <ul style="list-style-type: none"> ・サイトで一括見直し ・会社に問合せ ⇒引越し日の確定	<ul style="list-style-type: none"> 荷造り 不用品の処分 新居のための家具等の購入 引越し前の各種手続 	<ul style="list-style-type: none"> 荷物の搬出入 新居への移動 ライフラインの使用開始 近所への挨拶 	<ul style="list-style-type: none"> 荷解き 新しい家具等の設置 引越し後の各種手続
行政関係手続			<ul style="list-style-type: none"> 転出局 <ul style="list-style-type: none"> ・印鑑登録の廃止 ・国民健康保険の資格喪失 ・児童手当受給事由消滅届 ・介護保険の資格喪失 ・後期高齢者医療制度の資格喪失 ・公立の学校の転校（転出） ・幼稚園・保育所・認定こども園の転園 ・原動機付自転車の廃車 		<ul style="list-style-type: none"> 転入届・転居届 <ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカード等の住所変更 ・印鑑登録 ・国民健康保険の資格取得 ・介護保険の資格取得 ・国民年金の住所変更 ・児童手当認定請求書 ・後期高齢者医療制度の資格取得 ・公立の学校の転校（転入） ・犬の登録事項変更届 ・原動機付自転車の登録 ・運転免許証の住所変更 ・車庫証明の申請 ・自動車の変更登録 ・自動車検査証の記載事項の変更 ・自動車税の住所変更
民間関係手続			<ul style="list-style-type: none"> 電気の使用停止・開始・移転 ガスの使用停止・開始・移転 水道の使用停止・開始・移転 電話回線の移転等 インターネット回線の移転等 郵便の転送 宅配便の転送 	<ul style="list-style-type: none"> (ガス開栓の立会) (回線工事の立会) 	<ul style="list-style-type: none"> 銀行口座の住所変更 証券口座の住所変更 クレジットカードの住所変更 生命保険の住所変更 自動車保険の住所変更 火災・地震保険の住所変更 携帯電話の住所変更 プロバイダの住所変更 NHKの住所変更

(2) 引越しに伴う手続の申請漏れ

現状、年間約490万人程度が市区町村を跨ぐ引越しを行い、引越し件数の約3分の1が3月～4月に集中している。

引越しに伴う手続は多岐にわたるが、生涯に何度もあるイベントではなく、また、引越しを行う者やその家族の状況によって必要な手続が異なるため、必要な手続の全体像を把握できないことや、必要な手続が分かっているにもかかわらず手続の期限や方法等が把握できないことにより、手続の申請漏れが生じ、本人にとっては必要なサービスを受けられない事態が生じる場合がある。

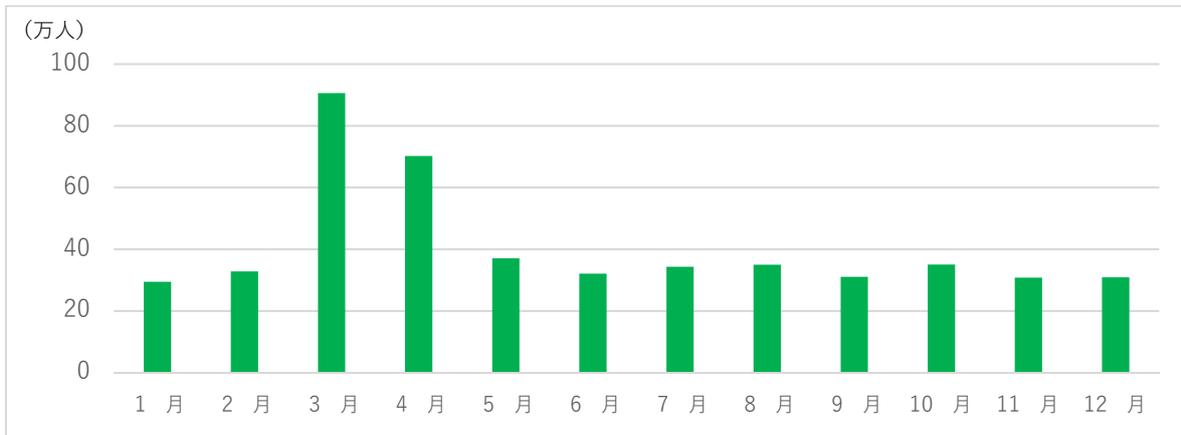
また、手続の受け手側にとっても新たな住所を把握できず、契約者情報の管理にコストを要するといった課題が生じている。

表6 引越者数・転居率 (2017年)

	引越者数 (移動者数)	転居率 (移動する人の割合)
都道府県内移動者数	260.6 万人	2.09%
都道府県間移動者数	228.7 万人	1.84%
全移動者数 (市区町村間)	489.4 万人	3.93%

(注) 「総務省統計局の住民基本台帳人口移動報告」における 2017 年の移動者数。

(注) これ以外にも、同一市町村内の引越者数 (転居の件数) があると推定される。



(注) 「総務省統計局の住民基本台帳人口移動報告」における 2017 年の移動者数(市区町村間)の人数。

(注) これ以外にも、同一市町村内の引越者数 (転居の件数) があると推定される。

図2 引越者数の月別移動者数 (2017年)

(3) 窓口でパッと終わらない行政関係手続

引越しに伴う行政関係手続については、転入届の届出、マイナンバーカードの住所変更等は、本人確認の起点になる手続であるため、必ず各窓口に出向いて行う必要がある。

自治体内の手続であれば、住民基本台帳により原則、住民の異動情報は共有されているが、他方、提供を受けている行政サービスによっては、窓口ごとに届出書を求められる場合もある。

引越しに伴う自治体関係手続は、3~4月の繁忙期と重なると、特に窓口が混雑して待ち時間が長くなるという課題がある。

自治体以外の他行政機関に対しては住民基本台帳ネットワークシステムにより住民の異動情報が共有されているため他行政機関の窓口に出向く必要は原則ないが、引越しに伴う自動車関係手続については関係する窓口に出向く必要があり、課題となっている。

(4) 何度も同じことを書いて届出をする民間関係手続

引越しに伴う民間関係手続については、一つ一つの手続は簡素なものが多いが、事業者ごとに個別に同様の情報（氏名や新住所等）を届け出る必要があり、全体として引越しを行う者に負担が生じている。

また、手続を行うべき相手方や手続の方法等を網羅的に把握できず、手続漏れが発生しやすい等の課題がある。

近年は、インターネットやモバイル端末等の普及に伴い、従前、書面にて自宅に送られていた利用明細等が専用の Web サイト上で確認できる等、現住所に関わらずサービスを受けられるものも増えており、引越しを行う者にとって手続を行う必然性が低下している状況にある一方、手続の受け手側にとっては住所情報を把握するためのコストが課題となっている。

表7 引越しに伴う手続に係る課題とソリューションの方向性

	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・・・	
引越し関係の手続（行政） 【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	<ul style="list-style-type: none"> ○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ても、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	<ul style="list-style-type: none"> ○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 窓口で手続がパツと終わらない	① 届出内容を予め登録し窓口対応を効率化
引越し関係の手続（民間等） 【特徴】窓口で行う必要がある手続はほぼない。	手続の申請漏れの発生 ↓ ・本人に不利益 ・民間事業者等は、契約管理コストが発生	<ul style="list-style-type: none"> ○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。 何度も同じことを書いて、届出をする必要がある	② 複数の手続をまとめて実施
	③ 引越しに伴う手続の概要を案内		

* 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。

3. 2 ソリューションの基本的な考え方

前述の課題に対するソリューションとしては、引越しを行う者が、転出届・転入届を自治体に届け出れば、引越しに伴う行政関係手続も民間関係手続もバックヤードで情報連携され、手続が完了するサービスを提供することが考えられる。しかしながら、このようなサービスを提供するためには、引越しを行う者の情報が行政機関も民間機関もあらかじめ紐づいていることが必要であること等、現実的には高いハードルがある。

そこで、引越しに伴う手続が引越しのイベントの一部であるという特性を踏まえ、引越しを行う者が、民間事業者が提供する引越しのイベントに関する一連のサービスを受けながら、引越しに伴う行政関係手続及び民間関係手続をそれぞれ一括で行うことが可能となるよう、これらの手続の入口となる「引越しポータルサイト」（以後「引越しポータル」という。）を民間事業者が提供するサービスとして構築することが現実的である。

具体的には、次のようなサービスを想定している。

- 引越しを行う者は、引越しポータルに利用者情報の登録を行い、引越しポータルから様々な引越しのイベントに関するサービスを受ける中で、適切なタイミングで引越しポータルから引越しに伴う手続を案内・誘導される。このことにより、申請漏れを防ぐことができる。
- 引越しに伴う行政関係手続のうち自治体関係手続については、引越しポータルが利用者情報の中から引越しに伴う行政関係手続に必要な利用者引越手続情報を抽出して自治体に提供することで、引越しを行う者が何度も同じ情報を書く負担を減らすことができるとともに、転出届についてはオンライン申請を、転入・転居届については事前登録・来庁予約を可能とすることにより、窓口で長時間待たされることなく、手続を終えることが可能となる。なお、引越しに伴う行政関係手続のうち自動車関係手続については、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今後検討する必要がある。
- 引越しに伴う民間関係手続については、引越しポータルが利用者情報の中から引越しに伴う民間関係手続に必要な利用者引越手続情報を抽出して複数の受け手事業者に対してオンラインでまとめて送信することにより、引越しを行う者は一括して手続を実施することができ、何度も同じことを繰り返す負担を減らすことができる。

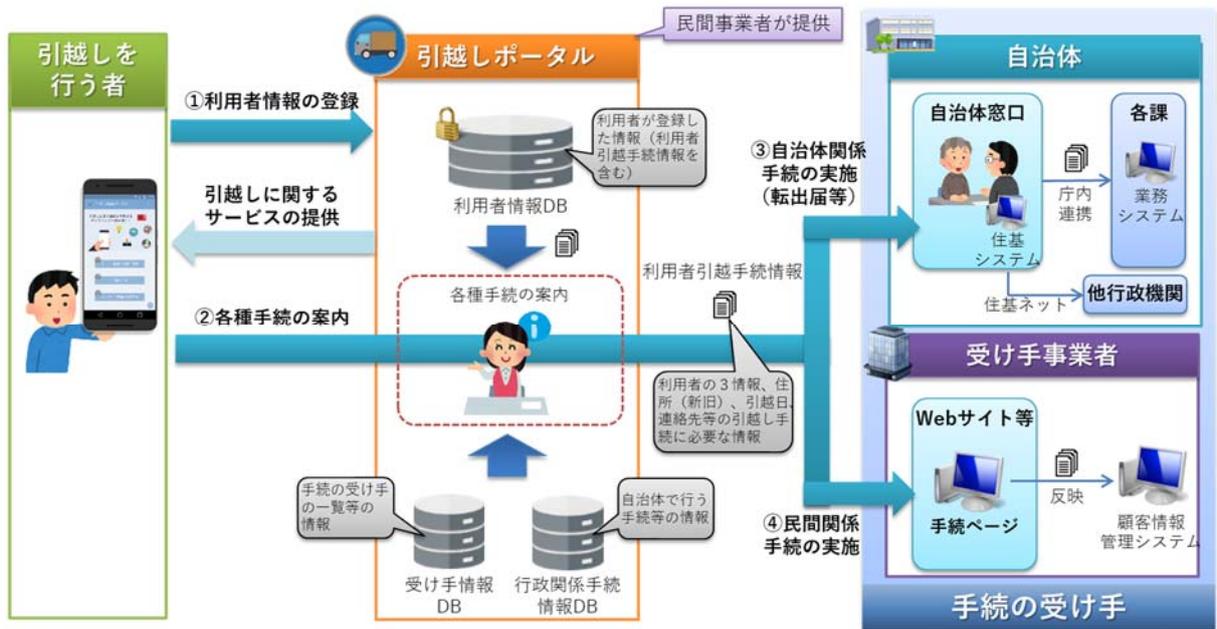


図3 引越しワンストップサービスの全体像

3. 3 引越しポータル役割

(1) 引越しポータルに求められる機能

ア) 引越しを行う者と引越しポータルとの接続

① 引越しのイベントに関するサービスの提供機能

引越しポータルは、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機能を有する。

なお、これらのサービスは多種多様であることから、引越しポータルを運営する民間事業者（以後「ポータル事業者」という。）は、複数存在することが想定される。

② 引越しナビ機能

引越しのイベントのうち、引越しに伴う手続については、引越しを行う者が申請漏れをしないよう、引越しポータルは、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中で、適切なタイミングで引越しに伴う手続を案内し、誘導することが求められる。

また、引越しを行う者が引越しに伴う手続について全体像や詳細を知りたいときに、引越しポータルが情報を適切に提供することが求められる。

イ) 引越しポータルと受け手との接続

① 自治体関係手続窓口機能

引越しポータルは、引越しを行う者に対して、そのシーンに応じて引越しに伴う自治体関係手続を案内し、誘導することが求められる。

引越しポータルは、転出元自治体・転入先自治体に対し、手続に必要な利用者引越手続情報を安全かつ確実に提供する必要がある。

一方、市区町村は現在約 1,700 団体あるが、これら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市区町村及びポータル事業者双方にとってコストが高くなる。そこで、国民の市区町村に対する申請のポータルサイトとしての機能を有してい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市区町村との間に介在することで、接続を円滑化することができる。

② 民間関係手続窓口機能

引越しポータルは、引越しを行う者が選択した受け手事業者に対し、手続に必要な利用者引越手続情報を安全かつ確実に提供すると同時に、引越しを行う者の利便性を確保する観点から、画面遷移をしないインターフェイスを保ちながら、引越しポータルが複数の受け手事業者にまとめて利用者引越手続情報を送信（以後「オンライン一括送信」という。）することが求められる。

そのためには、単に引越しポータルと受け手事業者の Web サイトをリンクさせるのではなく、引越しポータルと受け手事業者のシステムとの間で API 連携の仕組みを構築する、もしくは、引越しポータルにおいて利用者引越手続情報の受け渡しを行うための管理者サ

イトを構築することが必要となる。

これらを円滑に進めるためには、利用者引越手続情報のデータ標準を整備し、ポータル事業者及び受け手事業者の両者がこれに準拠する等の環境整備が求められる。

なお、受け手事業者はこのようなオンライン一括送信に対応することが望ましいが、何かしらの事情により非対応とならざるを得ない場合には、引越しポータルが引越しを行う者に対し、非対応の受け手事業者の連絡先（Web サイトや電話番号）を案内することになる。

以上を踏まえ、ポータル事業者は、どのような受け手事業者にどのような情報連携の方法をとるのかという情報を受け手情報データベースとして整備する必要がある。

また、多数の受け手事業者と、複数の引越しポータルがバラバラに接続をすることは、コスト高となることから、引越しポータルと受け手事業者の間の円滑な接続のため、何らかの対応策が求められる。

（２）競争・協調・共通領域の考え方

引越しに伴う手続は、引越しのイベントの一部である特性を踏まえ、引越しワンストップサービスは、民間事業者が運営する引越しポータルを中心として実現することを想定していることから、将来的なサービスの継続性も考慮して、国の関与を最小限にしつつ、民間事業者が主体的にサービスを提供できる環境を整備する必要がある。

一方で、受け手事業者が様々な業種区分にまたがり、事業者数も膨大であることから、関係者が連携してサービスを提供する体制の整備も求められる。また、引越しに伴う行政関係手続の窓口を担う観点から、その接続に関して一定の要件を定めておく必要がある。

以上の状況を踏まえ、引越しポータルの構築・運営について、ポータル事業者ごとの運営努力により他ポータルとの差別化を図る領域（競争領域）、ポータル事業者同士が協力して価値向上を図る領域（協調領域）、ポータル事業者が共通で守るべき領域（共通領域）に分けることによって、関係者の役割分担を明確化するものとする。

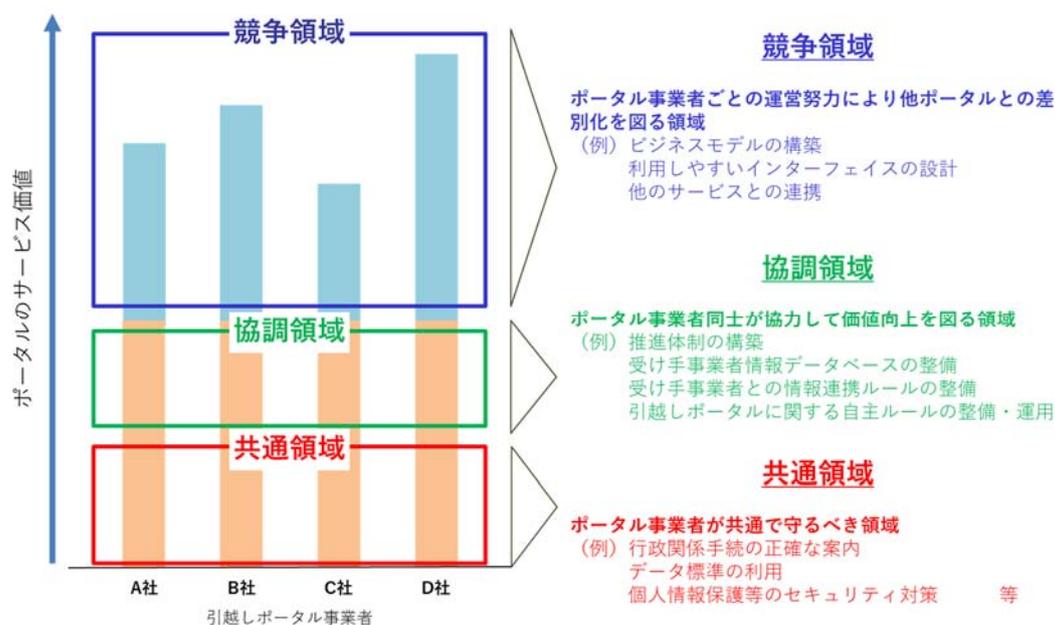


図４ 引越しワンストップサービスにおける競争・協調・共通領域の考え方

ア) 競争領域

引越しポータル構築・運営のうち、協調領域及び共通領域を除いたものが競争領域となる。したがって、引越しのイベントに関するサービス提供は当然に競争領域である。

なお、引越しを行う者が、引越し先においてどの受け手事業者のサービスを選択するかを誘引する行為については、競争領域であり、引越しに伴う民間関係手続には含まれないことに留意が必要である。引越しに伴う民間関係手続は、引越しを行う者が受け手事業者を選択した後の手続を指しており、当該手続については、後述のとおり、協調領域を含むものとなっている。

イ) 協調領域

① 推進体制の構築

引越しに伴う手続を効率化・簡素化し、引越しを行う者の利便性を向上させるためには、より多くの受け手事業者等が引越しワンストップサービスに賛同して引越しポータルとの情報連携を強化する必要がある。

② 受け手情報データベースの整備

引越しポータルの機能の一つである「民間関係手続窓口機能」では、複数の受け手事業者にまとめて「オンライン一括送信」を行うことや、オンライン一括送信に非対応の受け手事業者に関しては、引越しを行う者に対して連絡先情報を提供することを想定している。

このようなサービスを実現するためには、各ポータル事業者が協調して、受け手の一覧、各受け手事業者の連絡先情報（Web サイト、電話番号等）をデータベースとして整備する必要がある。

③ 引越しポータルと受け手事業者の情報連携ルールの整備

引越しポータルは複数の民間事業者による構築・運営が想定され、また、受け手事業者についても膨大な数にわたることから、引越しポータルと受け手事業者の情報連携を進めるためには、効率化の観点から、個別に条件や方法を設定するのではなく標準的なルールを各ポータル事業者が協調して定めておくことが求められる。

④ 引越しポータルに関する自主ルールの整備・運用

引越しポータルを構築・運営する中で、引越しワンストップサービス全体の信頼性向上や効率性向上のために、ポータル事業者間で自主的に守るべきルールを整備し運用していくことが求められる。

ウ) 共通領域

① 行政関係手続情報データベースの整備

引越しに伴う行政関係手続、特に行政の基盤となる住民異動届（転出・転入届等）が確実

に実施されるよう、引越しを行う者に対して、届出の期限や必要な書類等の手続実施に関する正確な情報を提供することが求められる。

引越しポータルから利用者に対して正確な情報提供がなされるよう、必要なデータを国で整備してポータル事業者に提供する。

引越しポータルでは、行政関係手続情報データベースを活用して、引越しを行う者に対する引越しに伴う行政関係手続の案内・誘導を行うこととなる。

(行政関係手続情報データベースの項目イメージ)

- ・ 手続名
- ・ 手続対象者の要件
- ・ 手続の期限
- ・ 届出先
- ・ 届出方法
- ・ 必要な書類
- ・ 手数料
- ・ 代理人による届出の可否 等

② データ標準の作成

引越しに伴う行政関係手続が確実に実施されるため、また、手続の効率化・簡素化の実現に向けて引越しポータルと受け手のシステム間の情報連携を促進するためには、手続時に受け渡す利用者引越手続情報のデータ項目やフォーマットの標準化が求められる。

国は、手続全般、あるいは、手続種別ごとにデータ項目やフォーマットの標準案を整備し、システム間の情報連携を促進する。

データ項目については、引越しに伴う各種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。また、フォーマットについては引越しに伴う各種手続の実態及び既存ガイドライン等を踏まえ、標準とする。

国は、データ標準案を作成し、適用性について受け手等に確認した後、データ標準としてとりまとめることとする。

表8 民間関係手続における現状の情報項目のイメージ

		ライフライン (電気・ガス・水道)			銀行等	生命保険	携帯電話	郵便
		休止	開始	移転				
引越し情報	申込日	●	●	●	●	●	●	●
	使用休止日	●		●				
	使用開始日		●	●				●(転送開始)
契約者情報	氏名	●	●	●	●	●	●	●
	新旧住所	●	●	●	●	●	●	●
	性別							
	生年月日				●			
	連絡先	●	●	●	●	●	●	●
	勤務先の情報				●			
	世帯情報							●
契約情報	ID (お客様番号等)	●		●	●(口座番号等)	●(契約番号等)	(携帯番号)	
	契約内容		●	●	●(口座種類、取引店等)		●	
立会情報	立会日時		○	○				
	立会人氏名		○	○				
	立会人連絡先		○	○				
	契約者と立会人の関係		○	○				
支払情報	クレジット/口座振替	●	●					

○データ項目 (手続全般の共通項目)

#	項目
1	申請者(届出人)の氏名
2	ふりがな
3	生年月日
4	性別
6	住所
7	届出年月日
8	転出年月日
9	転入年月日

○フォーマット (参考:「行政データ連携標準(仮称)ガイドブック」(内閣府総務省))

- > 住所:
都道府県から記述し、「町・字」までかな漢字とする。
「町・大字」に「丁目」が含まれるときは、「丁目」以下は半角数字と半角ハイフン区切りとする。等
- > 日付及び時刻(生年月日を含む):
YYYY-MM-DD
YYYY-MM-DDTHH:MM:SS+hh:mm
- > 電話番号:
国内 09-9999-9999
または0999-99-9999
または099999-9-9999
国際 +国番号 9-9999-9999 等

図5 データ標準のイメージ

③引越しポータルにおける個人情報保護・セキュリティ対策の確保

引越しポータルが取り扱う利用者引越手続情報は個人情報を含んでおり、行政関係手続と接続する際の安全性の観点から、個人情報保護やシステムのセキュリティ対策を確実に実施することが求められる。具体的な要件やそれを担保する方法については、本格的なサービス開始までに検討することとする。

3. 4 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、手続の受け手においても、手続時に求める情報・添付書類を精査した上でデータ標準に準拠することや、BPR¹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。

特に、自治体にとっては、マイナポータルへの接続や、転入届の事前登録・来庁予約は新しい業務フローとなるため、既存の転入・転出届の手続や窓口のBPRが必要となる。このサービスが実現し、円滑な手続を進めることができれば、新住民の自治体に対する印象や信頼が格段に向上することから、他自治体に乗り遅れることなく、積極的な対応が求められる。

また、受け手事業者にとっては、引越しに係るコスト削減も考えられる。何よりも、引越しを行う者の引越しかかる負担を社会全体で減らすことが必要であり、引越しワンストップサービスに参加することは、企業としての社会的責任を果たすことにもつながるものと考えられる。

¹ 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

4 ロードマップ

4.1 フェーズⅠ（2019年度）

（1）目指す姿

引越しワンストップサービスの中心となる引越しポータルを民間事業者によるサービスとして2019年度に立ち上げて、サービスを開始する。

引越しに伴う自治体関係手続については、マイナポータルを活用して、転出時についてはマイナンバーカードを利用した特例転出届を電子申請、転入時や転居時にはオンライン事前登録や来庁予約を実施できるようにする。

引越しに伴う自動車関係手続については、引越しポータルからは自動車 OSS や手続方法等を案内することとし、今後の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引き続き検討する。

引越しに伴う民間関係手続については、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する。

以上を踏まえ、関係者の理解を共有するため、BPMN²により標準となるサービスのフローを記述したものは、別紙参考資料のとおりである。

（2）サービス実証実験の実施

2019年度から順次開始することとされている引越しワンストップサービスについて、本格運用に先立って、行政関係手続等へサービスを適用する際の課題や効果、留意事項等を検証するため、自治体やポータル事業者、受け手事業者等に広く協力を募り、実証実験を行う。

実証実験に際して、行政関係手続情報データベースや利用者引越し手続情報のデータ標準の適用性等を検証するとともに、引越しポータルに求められる要件等についても検討を行う。

実証実験を通じて得られた知見のうち引越しワンストップサービスを導入する際の手順や留意点等を整理し、自治体を含む行政機関がサービス導入を検討する際の参考資料となるようサービス導入ガイドラインとしてとりまとめる。

実証実験の企画や成果のとりまとめに際しては、関係機関を幅広く集めた検討会を設置し、議論を行うこととする。

（3）調査研究の実施

2020年度以降の引越しワンストップサービスの拡充に向けた検討を行う。

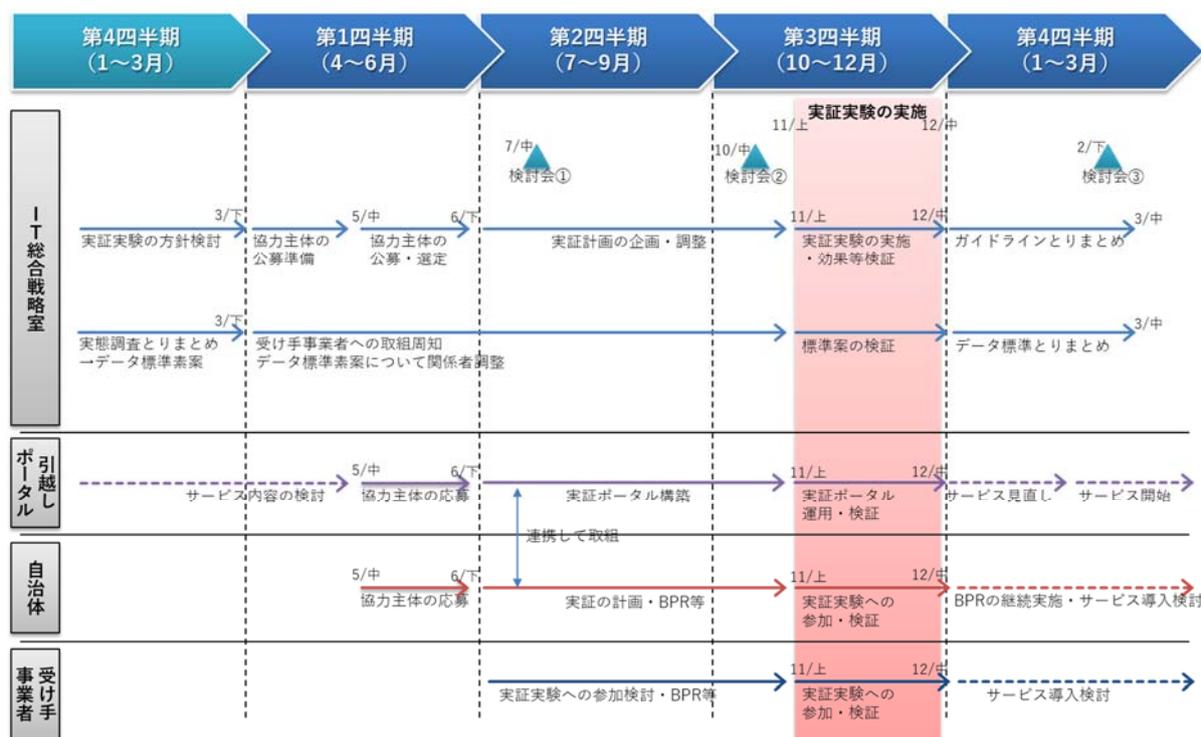
2019年度の検討事項としては、次を想定している。

- ・行政関係手続情報データベースの作成
- ・利用者引越し手続情報のデータ標準の作成
- ・マイナポータルとの接続方法の検討

² Business Process Model and Notation

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

表9 2019年度のスケジュール(想定)



4.2 フェーズII (2020~2024年度)

引越しに伴う自治体関係手続及び民間関係手続について、それぞれサービスに対応する自治体や受け手事業者を拡大する。

引越しに伴う自治体関係手続については、引越しポータルからマイナポータル API を活用することで、特例転出届の電子申請や転入時・転居時のオンライン事前登録等を引越しポータルにおいて実施できるサービスを順次開始する。

引越しに伴う自動車関係手続について、自動車 OSS の充実・拡充や自動車検査証の電子化の状況を踏まえつつ、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結論を得る。

引越しに伴う民間関係手続について、本人確認が必要な手続についても公的個人認証サービスの活用による対応策を検討し、引越しポータルからのオンライン一括送信に対応する事業者の範囲を拡大する。

4.3 フェーズIII (2025年度以降)

引越しポータルについて、様々なサービスを通じて蓄積された利用者情報を活用し、利用者が気付く前に必要な手続を案内する等、利用者ニーズに即したサービスの実現を図る。

自治体関係手続や自動車関係手続について、必要に応じて制度の見直しやシステムの改修等を行い、手続自体の抜本的な効率化・簡素化を推進する。

(参考資料)

1 BPMN (転出～転入：フェーズⅠ)

(別添を参照)

2 政府計画における位置づけ

■ 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（2018年6月15日閣議決定）

1 デジタル技術を徹底的に活用した行政サービス改革の断行

(1) 行政サービスの100%デジタル化

③死亡・相続、引越し等のワンストップ化の推進

死亡・相続や引越しに際しては、様々な行政機関や民間事業者に対して個別に手続を行う必要がある。多くの国民が利用し、生活に影響の大きいライフイベントである介護、死亡・相続及び引越しの際に必要な諸手続のワンストップ化を推進し、手続負担の軽減を図る。介護に係る手続は平成30年度から、死亡・相続と引越しについては平成31年度から、順次サービスを開始する。

○[No.1-18] 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30年度内に関係府省と課題解決に向けた調整を開始し、ワンストップサービス実現に向けた具体的な方策を取りまとめる。平成31年度から、必要に応じて制度改正等を行い、順次サービスを開始する。関係府省は、平成30年度内の方策の取りまとめに向け、内閣官房とともに課題解決に向け検討。
- ・これにより、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。

■ 経済財政運営と改革の基本方針 2018 ～少子高齢化の克服による持続的な成長経路の実現～（2018年6月15日閣議決定）

第2章 力強い経済成長の実現に向けた重点的な取組

2. 生産性革命の実現と拡大

(3) Society 5.0の実現に向けて今後取り組む重点分野と変革の牽引力となる「フラッグシップ・プロジェクト」

④ 「行政」「インフラ」関連プロジェクト

- ・「デジタルファースト法案（仮称）」（2018年中の国会提出予定）、「介護」・「引越し」・「死亡・相続」に関する手続のワンストップ化、公的個人認証を活用したオンライン手続をスマートフォンで可能とするための法制度整備等を内容とする「デジタルガバメント」を2018年度から2020年度までに推進する。

■ 未来投資戦略2018 - 「Society 5.0」「データ駆動型社会」への変革 - （2018年6月15日閣議決定）

第1 基本的視座と重点施策

3. 「Society 5.0」の実現に向けて今後取り組む重点分野と、変革の牽引力となる「フラッグシップ・プロジェクト」

(3) 「行政」「インフラ」関連プロジェクト

▶デジタル・ガバメントの推進

- ・「フラッグシップ・プロジェクト」として、
 - 「介護」に関する手続は本年度から、住所変更という同じ内容について複数の異なる窓口での手続を強いられている「引越し」や、近親者の死後間もなく遠隔地の役所での手続を強いられる「死亡・相続」に関する手続はそれぞれ来年度から、個人向け行政手続のワンストップ化・ワンズオンリー化を実現する。

第2 具体的施策

1. 「Society 5.0」の実現に向けて今後取り組む重点分野と、変革の牽引力となる「フラッグシップ・プロジェクト」等
[3] 「行政」「インフラ」が変わる

1. デジタル・ガバメントの実現（行政からの生産性革命）

(3) i) 旗艦プロジェクトの推進

①個人向けワンストップサービスの実現

- ・個別手続のみに着目した従来の「縦割り」型のオンライン化から脱却し、徹底した利用者視点に立ち、多くの国民の生活に大きな影響のある個人向け行政関係手続等のワンストップ化を強力に推進する。
- ・具体的には、同じ内容について複数の異なる窓口での手続を強いられている「引越し」や「死亡・相続」については、それぞれ来年度から、「介護」については本年度から、順次サービスを開始する。
- ・自動車保有関係手続に関するワンストップ化を充実・拡充するため、自動車検査証の電子化の推進、引越しワンストップサービス等との連携、軽自動車保有関係手続のワンストップ化に取り組む。

■ 規制改革実施計画（2018年6月15日閣議決定）

6 投資等分野

(9)官民データ活用と電子政府化の徹底

42 マイナンバー制度の利活用促進(利活用促進のための個別措置)

- b 住所や死亡等の情報を事業者等に迅速に提供できる仕組みについて、引越しワンストップサービス及び死亡・相続ワンストップサービスの取組の中で検討し、結論を得る。

■ デジタル・ガバメント実行計画（2018年7月20日デジタル・ガバメント閣僚会議決定）

3 利用者中心の行政サービス改革

3.2 横断的サービス改革（行政サービスの100%デジタル化）

4) ワンストップサービスの推進

エ. 引越しワンストップサービス（◎内閣官房、内閣府、国家公安委員会・警察庁、総務省、法務省、財務省、厚生労働省、国土交通省、関係府省）

a) 現状と課題(As Is)

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、その都度、手続負担が生じている。また、引越しを行う者が、住所変更手続をとるべき

相手方を網羅的に把握できず、手続漏れが発生しやすい状況となっている。

一方、インターネットやモバイル端末等の急速な普及に伴い、従前、書面にて自宅に送られてきていたサービスの利用明細等が専用の Web サイト上で確認できるようになるなど、現住所に関わらず日常的にサービスを受けられる場面も増えており、引越しを行う者にとって、住所変更手続を行う必然性が相対的に低下している。

b) 実現したい状態(To Be)

引越し時において、様々な場面で必要であった住所変更手続が、当事者が可能な限り負担を感じることなく処理されるように、その回数が最少化されることにより、新しい生活をスムーズにスタートアップすることができる。

c) 具体的な取組(To Do)

これまでの取組

内閣官房において、行政関係手続等の棚卸結果を踏まえ、引越しに伴って発生する手続を抽出し、また、検討の基本的な考え方を整理した。

各府省において、内閣官房が整理した基本的な考え方を踏まえ、住所変更手続自体の廃止や住所変更手続のオンライン化及び申請機能に係る API の公開に向けた検討結果を各府省中長期計画に盛り込んだ。

内閣官房は、行政関係手続等の棚卸結果等を踏まえ抽出した引越しに伴う手続を対象として、関係府省や地方公共団体、民間事業者とワンストップサービスの実現に向けて課題解決のための調整等を行い、2018 年（平成 30 年）9 月頃を目途として検討に際しての論点等を整理し、2018 年度（平成 30 年度）内に官民連携による具体的な方策やロードマップを取りまとめる。関係府省は、各府省中長期計画に盛り込んだ検討結果を踏まえ、また、関係する地方公共団体や民間事業者の協力を促しつつ、所管する手続について検討を継続し、検討結果を前述の方策やロードマップに盛り込んだ上で、実現に向けて取り組む。これらの取組により、2019 年度（平成 31 年度）から、必要に応じて制度改正等を行い、順次サービスを開始する。

KPI：方策の取りまとめ（2018 年度（平成 30 年度））

KPI：引越しに係る手続のワンストップサービスの実現（2019 年度（平成 31 年度）以降順次）