

# 子育て、介護、引越し、死亡・相続、 社保税ワンストップサービス等の推進



2021年3月26日

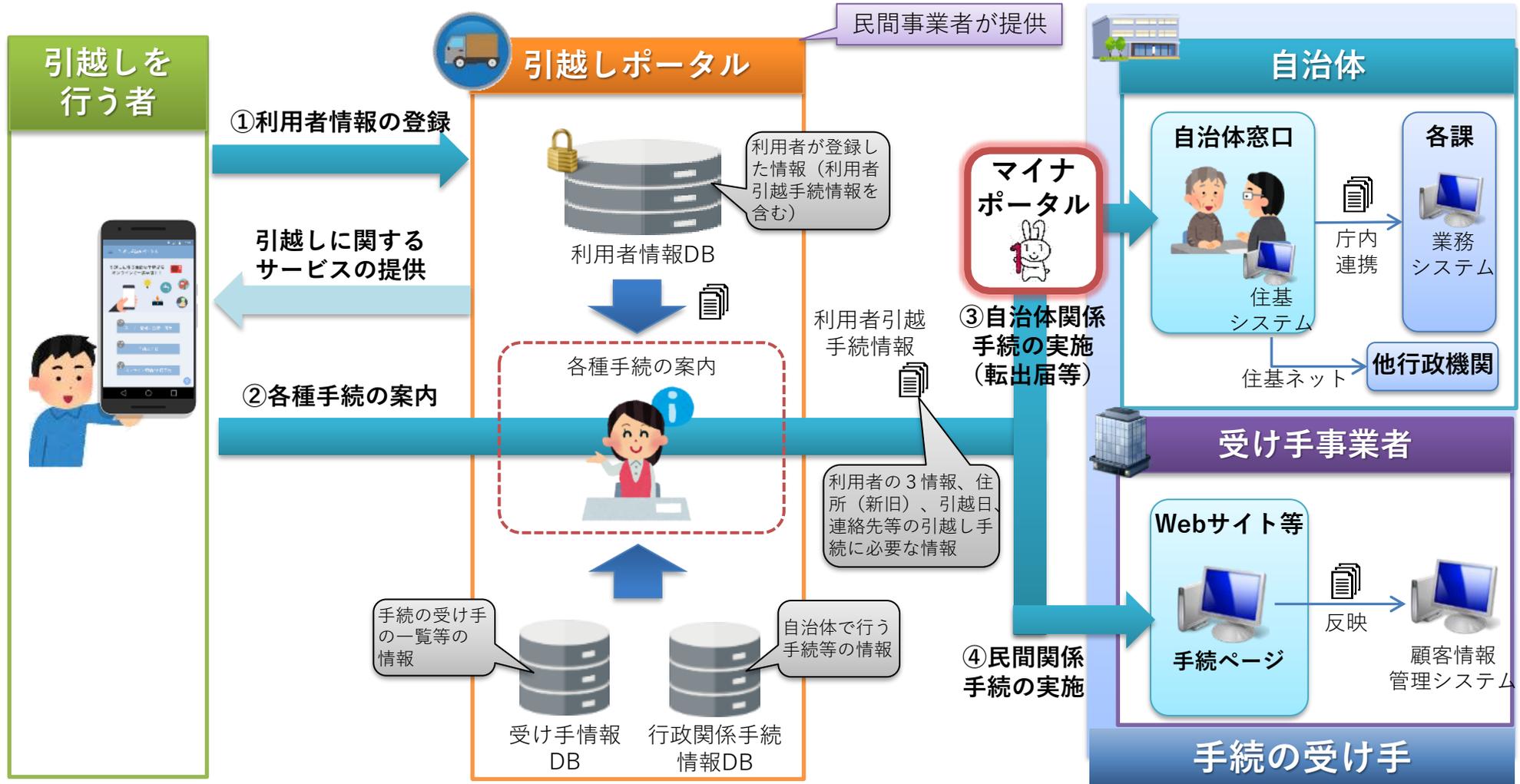
内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室

---

# 引越し

# 引越しワンストップサービスが目指す全体像

○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「引越しポータルサイト」を民間事業者が提供する。**



# (1) 引越しワンストップサービス(自治体手続)の取組

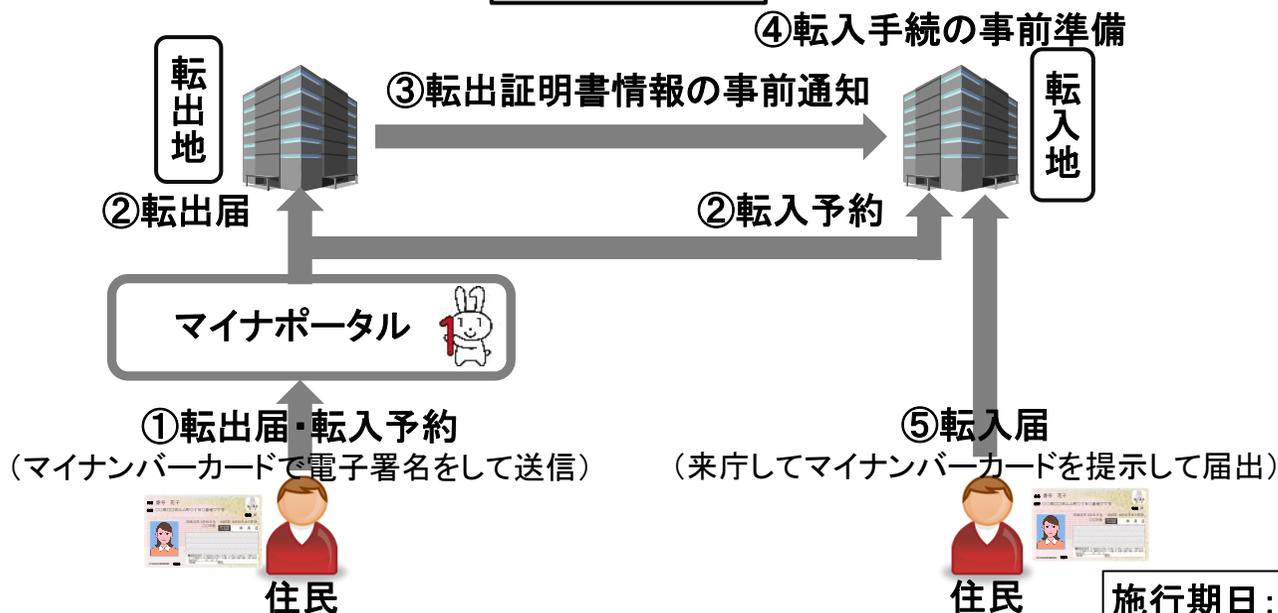
## 令和4年度中に全自治体での転出・転入手続のオンライン・ワンストップ化

- 来庁せずにマイナポータルからオンラインで転出届と転入予約を可能に
- 転出証明書情報の事前通知による転入手続(※)の時間短縮化(今国会に住民基本台帳法を改正する法案(デジタル社会形成整備法案)を提出中) ※転入時における住民登録及び住民登録に関連する一連の事務(国民健康保険、児童手当など)
- 他の業務システムとの連携による転入手続時の届出書類の削減・待ち時間の縮減

### 住民基本台帳法の一部改正

マイナンバーカード所持者が、マイナポータルからオンラインで転出届・転入予約を行い、転入地市区町村が、あらかじめ通知された転出証明書情報(氏名、生年月日、続柄、個人番号、転出先、転出の予定年月日など)により事前準備を行うことで、転出・転入手続の時間短縮化、ワンストップ化を図る。

#### 手続の流れ



#### 制度改正の効果

- ① 〈住民サービスの向上〉  
窓口で届出書類を作成する手間の軽減、手続に要する時間の短縮
- ② 〈市町村の事務の効率化〉  
窓口混雑が緩和されるとともに、あらかじめ通知される転出証明書情報を活用した事前準備により、転入手続当日の事務負担が軽減

施行期日: 公布の日から2年以内で政令で定める日

## (2)-1 民間手続 実サービス検証の概要

### 1. 実サービスの目的

2019年度実サービス検証では、引越しポータルにおいて契約に関する重要事項説明の実施を行わなかったため、結果、受け手事業者から利用者に電話確認するケースが多発した。

手続のオンライン完結を目指し、実サービス検証によって効果・課題点を導出する。

### 2. 実サービス検証期間

- ・ 2020年11月25日（水）～12月23日（水） 29日間

### 3. 協力主体

(引越しポータル事業者)

- ・ **ズバット 引越し手続き**（株式会社ウェブクルー）
- ・ **引越し侍 まるごとスイッチ**（株式会社エイチーム引越し侍）
- ・ **引越れんらく帳**（東京電力エナジーパートナー株式会社）
- ・ **LIFULL HOME'S 引越し手続き**（株式会社L I F U L L）
- ・ **手続きラクっとNAVI powered by 引越しラクっとNAVI®**（株式会社リベロ）
- ・ **福利厚生倶楽部**（株式会社リロクラブ）※福利厚生倶楽部の会員限定のサービス提供
- ・ **申込受付くん**（イタンジ株式会社）
- ・ **DNP引越し手続き一括連携サービス**（大日本印刷株式会社）

(受け手事業者)

- ・ **電力関係、ガス関係、水道関係等** 19事業者が参加

## (2)-1 実サービス検証 関係者からのご意見

### 引越しを行う者

#### 主な回答（抜粋・要約）

オンライン完結	<ul style="list-style-type: none"> <li>ポータルサイトで手続を完了しても<b>本当に完了したか不安で、事業者に連絡する必要があった</b></li> <li>サイト上での<b>手続の進捗状況を確認できなかった</b>（ステータス表示がない場合や、あっても反映されない場合があった）手続完了後のプロセス（利用者への連絡等）等</li> </ul>
個人情報の取扱い等に関するセキュリティ対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報の取り扱いや管理、第三者への情報漏えいが不安である</li> <li>本人認証等のセキュリティ対策を強固にしてほしい 等</li> </ul>
情報入力の効率化 フンスオンリーの実現	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業者毎に情報を入力するのは面倒。情報入力後に事業者を選択するようなフローになるととても便利</li> </ul>

### 引越しポータル事業者

#### 主な回答（抜粋・要約）

対象事業者・業種の拡大	<ul style="list-style-type: none"> <li>自治体への手続など、引越しOSSでしか実現できない機能があるとWebサイトの集客にもつながる</li> <li>現状の実績数では費用対効果の観点から、利用者数を増やさない限りは事業として継続するのは難しい 等</li> </ul>
ポータル事業者と受け手事業者間の連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>ユーザーの入力作業の負担軽減から、入力を求める項目は最低限であるのが望ましいが、受け手事業者からは「あったら好ましい」というレベルの項目を要求されてしまうことがあり、調整に手間を要する</li> </ul>
オンライン完結	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の利便性を考慮すると、重要事項説明も含め全ての手続をオンラインで実現した方がよいが、コールバックで重要事項説明を実施したい受け手事業者も存在する</li> <li>受け手事業者に利用者の情報を連携した後、ポータル事業者側で手続きの対応状況を把握できないため、利用者に対して手続きが完了したことを通知することができない</li> </ul>

### 受け手事業者

#### 主な回答（抜粋・要約）

ポータル事業者と受け手事業者間の連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>ポータル事業者と受け手事業者が個々に調整すると時間・手間・コストを要するため、間にハブとなるサービス、あるいは事業者を入れてデータ項目・形式等の調整をして貰えるとありがたい</li> </ul>
オンライン完結	<ul style="list-style-type: none"> <li>個別対応・個別確認が発生した場合には、業務効率化に繋がりにくい。</li> </ul>

## (2)-2 民間手続 ソリューション検討(金融機関)ワークショップ概要

### ワークショップの目的

厳格な本人確認を伴う住所変更手続のワンストップ化を目指し、マイナンバーカードの公的個人認証を活用した金融機関等における住所変更手続のソリューションを検討する。

### 主な検討事項

#### ○引越しポータル<sup>①</sup>の活用

→ 引越しポータル<sup>①</sup>の活用を前提とした金融機関における住所手続フロー案を検討

#### ○申請情報と金融機関が保有する顧客情報との突合

非対面（オンライン）かつ、第三者（ポータル）経由で入手する「利用者からの住所変更等の申請情報」と「金融機関が既に保有する顧客情報」のデータの形式や内容等の不一致への対応。

→ 新規契約時など顧客との日常取引における公的個人認証の活用の促進（利用料低減）等

#### ○金融機関の住所変更手続の受付を行うタイミング

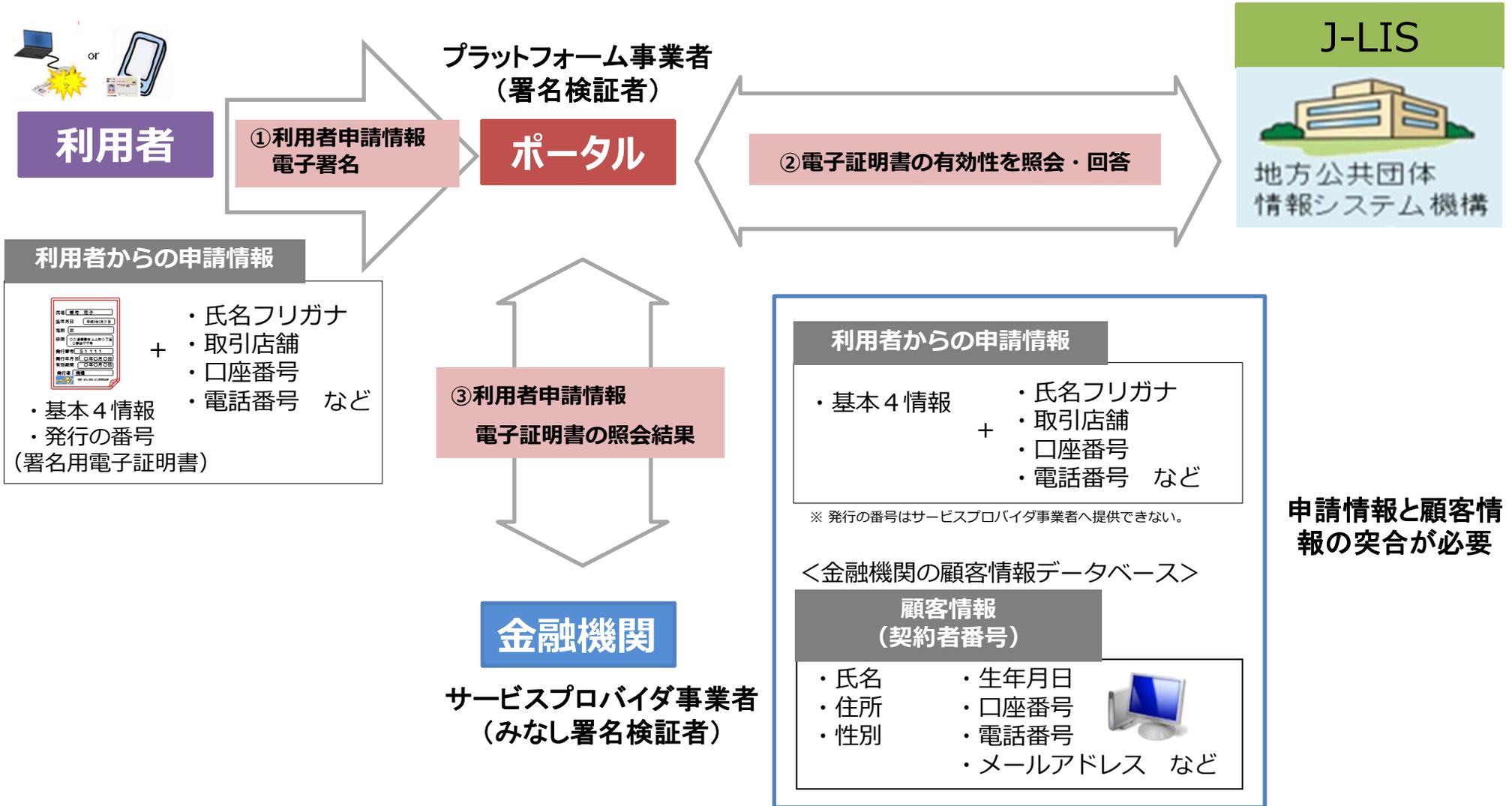
引越し前：利用者は電気・ガス等の手続と同時に金融機関の住所変更手続も可能（ワンストップ）な一方で、金融機関は引越し後の公的な住所の確認が困難。

引越し後：金融機関は公的な引越し後の住所確認が可能な一方で、利用者は電気・ガス等の他手続と手続を行うタイミングが異なる。

→ 本人の同意を前提とした J-LIS<sup>②</sup>による最新の基本4情報（氏名、生年月日、性別及び住所）の提供スキームの将来的な活用を検討（住所変更手続自体をなくすことが可能）。

# (2)-2 民間手続(金融機関)手続フロー案【最初の利用時】

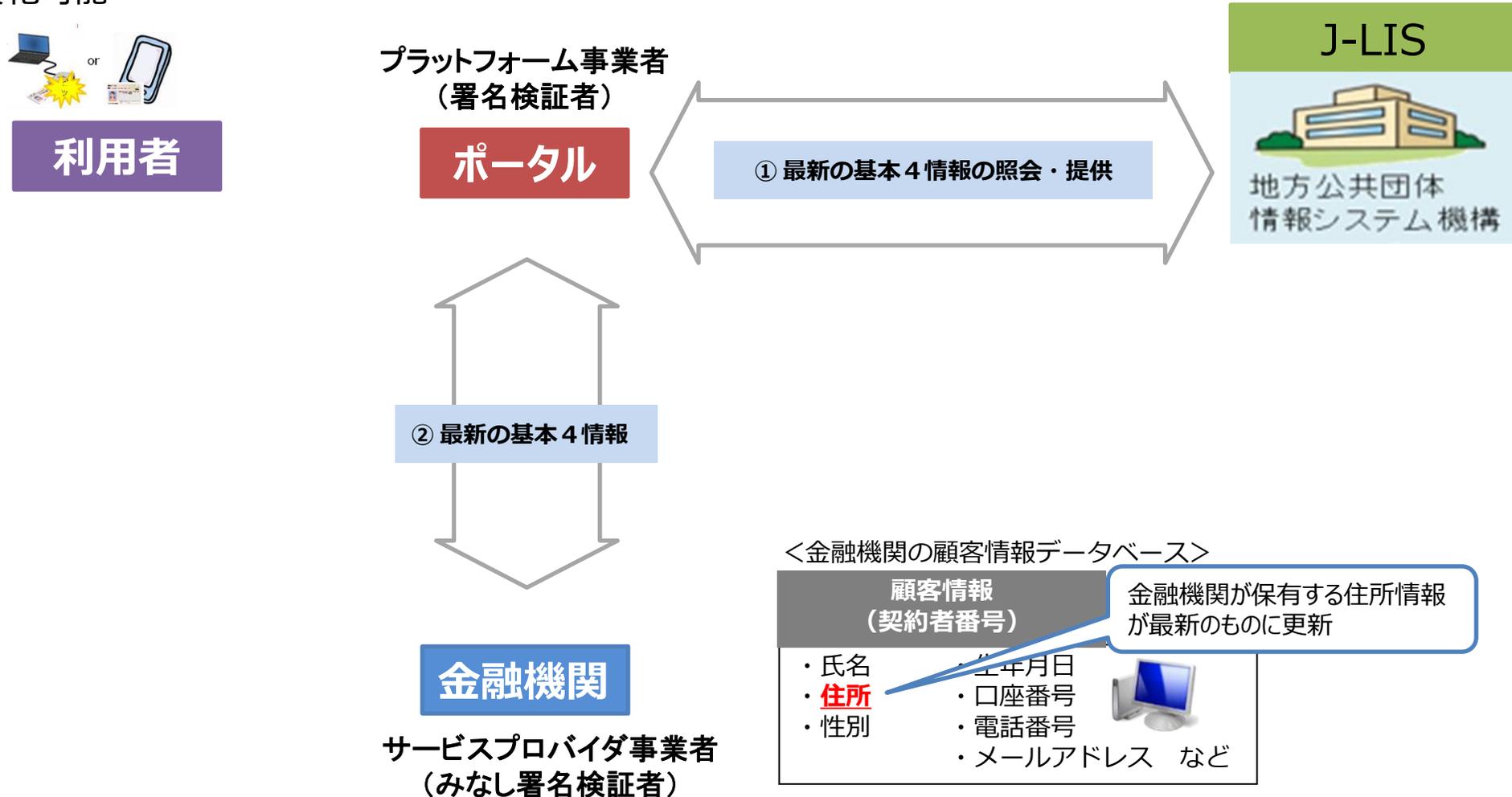
まずは、利用者の署名用電子証明書の情報を入力（署名検証者）に提供する必要があります



※ 公的個人認証に関するプラットフォーム事業者制度の活用を前提としたフロー

## (2)-2 民間手続(金融機関)手続フロー案【住所変更時】

利用者の署名用電子証明書の情報を用いた電子証明書をポータル（署名検証者）に提供した後は、住所変更の申請自体を不要化可能



※ 公的個人認証に関するプラットフォーム事業者制度の活用を前提としたフロー

※ ①・②のフローは、公的個人認証法の一部改正が前提かつ事前に利用者の同意取得が必要

## 改正の背景

- 公的個人認証サービスにおいては、署名用電子証明書を利用する民間事業者等(署名検証者)は、署名用電子証明書の有効性のみを地方公共団体情報システム機構(J-LIS)に確認する仕組みであるが、住所変更等により署名用電子証明書が更新された住民について、当該住民の最新の住所情報等を取得することへのニーズが高まっている。
- これを受け、「マイナンバー制度及び国と地方のデジタル基盤抜本改善ワーキンググループ報告」において、本人同意に基づき基本4情報を署名検証者に提供する仕組みを構築し、令和4年度にサービスを開始することを目指すこととされた。

## 公的個人認証法の一部改正

- 署名検証者(民間事業者等)の求めがあった場合で、本人の同意があるときは、J-LISは、最新の基本4情報(氏名、生年月日、性別及び住所)の提供を行う。
- 署名検証者は、受領した基本4情報について、安全確保措置を講じるとともに、目的外利用・提供の制限が課される。

## 改正後の手順の流れ

※朱書き部分が追加される手順

住民  
(マイナンバーカード所持者)①署名用電子証明書を活用し、  
オンラインで手続J-LISからの基本4情報  
の提供に同意②住民から送付を受けた  
電子証明書の情報を  
基に顧客情報を管理署名検証者  
(民間事業者等)

③定期的に住民の電子証明書の有効性を照会

④電子証明書の有効性を回答

⑤(失効の場合)最新の基本4情報の提供の求め

⑥最新の基本4情報を提供



J-LIS

## 改正の効果

- 署名検証者においては、直接本人に照会することなく、住民の最新の住所情報等を取得することが可能に。
- 住民においては、個々の署名検証者に対する住所等の変更手続が不要に。

施行期日: 公布の日から2年以内で政令で定める日

# ワンストップサービス今後のスケジュール

