

引越しワンストップサービス実サービス検証への参加を希望する受け手事業者の公募要領 ～引越しワンストップサービスの推進～

1. 本公募の背景

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住所変更情報を届け出る必要があり、多くの時間・手間、コストを要しているのが現状です。内閣官房では、「デジタル・ガバメント実行計画」（2019年12月20日閣議決定）に基づき、デジタル技術を活用したサービス改革の施策として引越しに伴う手続のワンストップ化について検討し、関係府省庁や地方公共団体、民間事業者等の協力の下、2019年度に実証実験を実施し、当該実験結果を踏まえて「引越しワンストップサービスこれまでの取組と今後の方針」（令和2年3月17日デジタル・ガバメント分科会提出）に取りまとめるとともに、民間手続につきましては順次サービスを開始しております。

2020年度からは、当該取りまとめも踏まえ、引越しワンストップサービスのさらなる普及促進に向けて、電気・ガス・水道等のライフラインに関わる手続のオンライン完結の検討や、対象手続として郵便・宅配便の転送やNHKの住所変更といった新規業種への拡大、厳格な本人確認を伴う金融機関等の住所変更手続への拡大について検討を進めていき、多くの民間事業者等での導入及び対象業種の拡大を図ることで、引越しワンストップサービスの本格展開を進めていくこととしています。

2020年度は、2019年度の実証実験で得られた電気・ガス・水道に関する引越しワンストップデータ標準β版の検証、それら以外の業種に関するデータ標準の検証、及び厳格な本人確認を伴う金融機関等の住所変更手続における検証のため、引越しポータルサイトを運営するポータル事業者（以下、「引越しポータル事業者」という。）、手続の受け手となる民間事業者（以下、「受け手事業者」という。）等の協力の下、引越しワンストップサービス実サービス検証を行うこととし、今回、引越しポータルサイトを通じた手続の実施について検証していただく受け手事業者の公募を行います。

2. 実サービス検証に参加する受け手事業者への実施事項等

(1) 実施スケジュール概要

5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
			受け手事業者の公募	実サービス検証の準備 事前検証		実サービス検証		結果まとめ		
	ポータル事業者の公募		引越しポータルサイトの構築・事前検証			実サービス検証		結果まとめ		
					★ 第1回検討会				★ 第2回検討会	

※ 実施スケジュールは進捗状況に応じて適宜見直します。

(2) 引越しワンストップサービスの概要

内閣官房では、「デジタル・ガバメント実行計画」(2019年12月20日閣議決定)に基づき、引越しを行う者が、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、引越しに伴う行政手続及び民間手続を、民間事業者が提供する「引越しポータルサイト」をつうじて、それぞれ一括で行うことができる引越しワンストップサービスを推進しております。

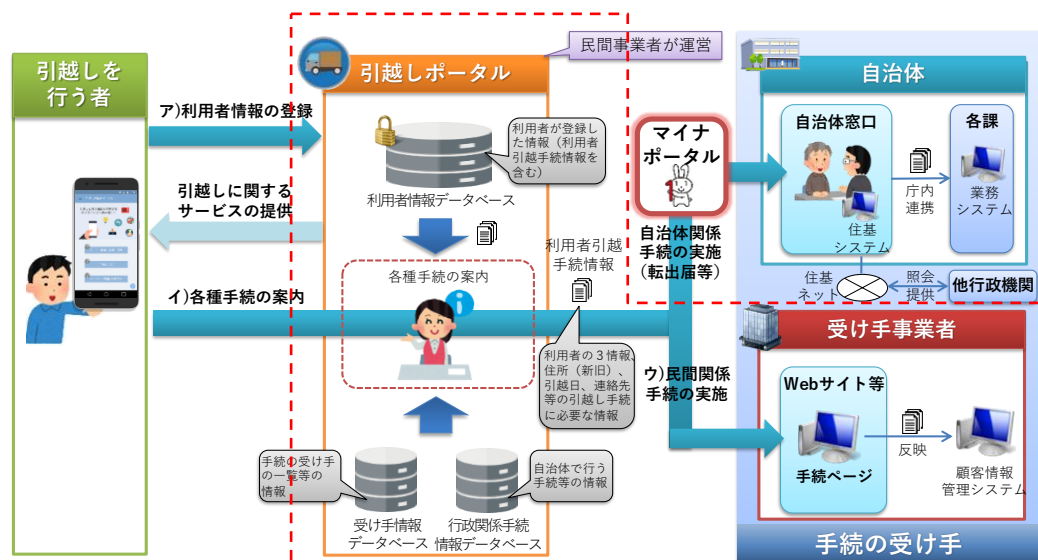


図1. 引越しワンストップサービスの全体像

実サービス検証の範囲

(3) 引越しワンストップサービスの検討対象手続

「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)において、引越しに伴い民間事業者が行う手続のうち、引越しワンストップサービスで検討する対象手続は表1に掲げる手続としております。

表1 引越しワンストップサービス検討対象手続（民間手続）

業界	手続名
電気	使用開始・使用停止・移転
ガス	使用開始・使用停止・移転
水道	使用開始・使用停止・移転
携帯電話	住所変更
固定電話	電話回線の移転等
インターネット	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	住所変更
生命保険	住所変更
自動車保険	住所変更
火災・地震保険	住所変更
郵便	転送届
宅配便	住所変更に伴う転送
NHK	住所変更

(参考)「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」(2019.4.18)

-本文 https://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/cio/kettei/20190418kettei_2-1.pdf

-別添 https://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/cio/kettei/20190418kettei_2-2.pdf

(4) 引越しポータルサイトとの情報連携の方式

引越しを行う者は、引越しポータルサイト上で住所変更等を行う事業者を選択し、各手続に必要な情報を入力します。入力された利用者情報は、引越しポータル事業者が各受け手事業者が手続の際に必要な情報（以下、「利用者引越手続情報」という。）に振分けた上で連携します。

なお、情報連携の方式につきましては、図2に示す引越しポータルサイトと受け手事業者の接続方法におけるパターンA又はパターンBを推奨しております。

また、利用者引越手続情報は、当室から提示する引越しワンストップデータ標準β版（資料2を参照。）から、各受け手事業者が手続の際に必要なとする情報項目を任意に選択し、当該情報項目のデータ形式は引越しワンストップデータ標準β版に準拠するものとします。

ただし、当該データ標準に定められていない情報項目を必要とする場合は、引越しポータル事業者と調整のうえ、情報項目を適宜追加することは妨げません。

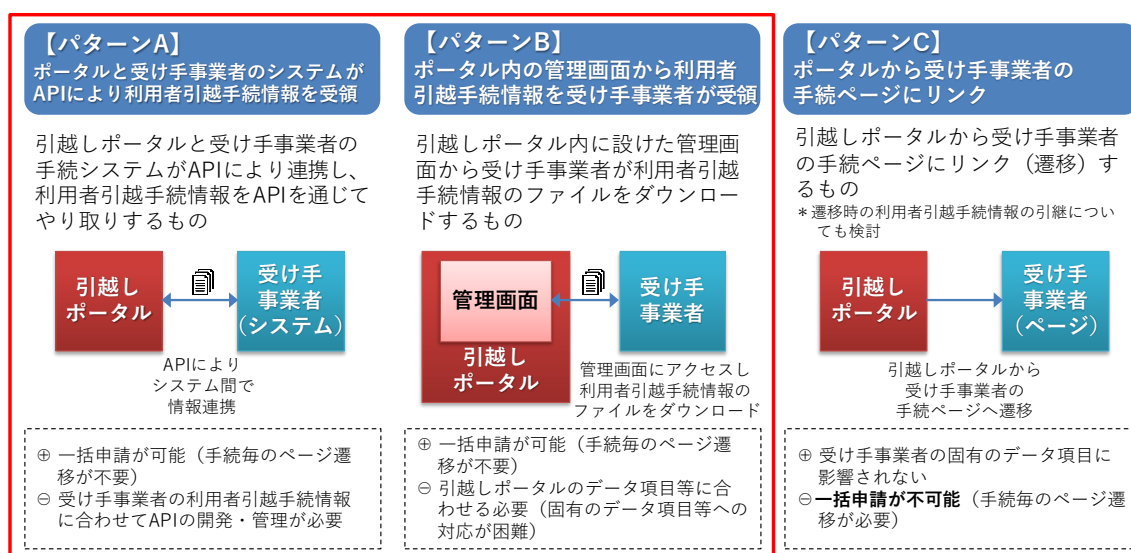


図2. 引越しポータルサイトと受け手事業者との接続方法

(5) 検証項目

2020 年 11 月～12 月にかけて、実際に行われる手続を対象に、引越しポータルサイトをつうじた各種手続について実サービス検証の実施を予定しております。各受け手事業者における検証項目は以下のとおりです。

- ①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を含む。
- ②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負担
 - ・利用者引越し手続情報の引越しワンストップデータ標準β版を用いた場合の契約者を特定する作業に伴う負担
 - ・自社の契約者情報データベースと利用者引越し手続情報との突合、自社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
- ③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

また、実サービス検証全体の主な検証項目は下記のとおりになります。実サービス検証にご参加いただく場合は、下記事項も踏まえた上で、実サービス検証の実施をお願いします。

・電気・ガス・水道における手続のオンライン完結の検討

昨年度の実証実験を踏まえたとりまとめにおきまして、今後の課題として、受け手事業者数の拡大とともに、手続のオンライン完結が挙げられております。

このため、電気・ガス・水道などの受け手事業者は、電気・ガス・水道における使用停止、使用開始等の手続について、当室から提示する引越しワンストップデータ標準β版をもとに、利用者に折り返し連絡等を行うことなく手続がオンラインで完結するよう、引越しポータル事業者と、必要な情報項目の精査及び使用開始手続時における引越しを行う者への重要事項説明等、引越しポータルサイト上ですべて手続を完結するために必要な措置についての調整、また各受け手事業者において、引越しを行う者に対して電話以外の手段でのやり取りに関する検討等を行ったうえで、実サービス検証の実施をお願いします。

・引越しワンストップサービスの対象手続・業種の拡大の検討

昨年度の実証実験を踏まえたとりまとめにおきまして、今後の課題として、引越しワンストップサービスの対象手続・業種の拡大が挙げられております。

今回、新たに引越しワンストップサービス実サービス検証にご参加いただく受け手事業者につきましては、第1回検討会（2020 年 10 月予定）等の機会をつうじて、引越しポータル事業者とコミュニケーションを図り、引越しワンストップサービス実サービス検証における対象手続・業種の拡大についてご協力をお願いします。

(6) 依頼項目

各受け手事業者におきましては、実サービス検証の前後において、以下の①～⑥の依頼項目について、ご協力をお願いします。

○実サービス検証前

①検討会への参加（基本的には、2020年10月、2021年2月の計2回を想定）

当室の開催する検討会へ参加してください。現時点で想定される各回の実施イメージは次のとおりです。（実サービス検証の進捗状況や新型コロナウイルスの状況等を踏まえ、実施時期や開催方法（web開催への切り替え等）、内容については随時調整します）

・第1回（2020年10月頃）：実サービス検証の実施内容について意見交換

（当室）

実サービス検証の全体像、実施体制、進め方、検証事項について提示

自治体手続との連携に関する検討事項の説明

（引越しポータル事業者）

実サービス検証に向けて構築した引越しポータルサイトの機能概要について、

各受け手事業者への説明

・第2回（2021年2月頃）：実サービス検証の実施結果について意見交換

（当室）

実サービス検証の検証結果について提示

自治体手続との連携に関する今後の進め方の説明

（引越しポータル事業者）

実サービス検証期間中の引越しポータルサイトの利用状況（結果）について提示

②実サービス検証の対象とする手続の特定

各受け手事業者において、引越しを行う者が引越しの際に行う住所変更等の手続のうち、実サービス検証の対象とする手続を特定していただきます。

③実サービス検証に向けた事務フローの見直し

対象とする手続について、引越しワンストップサービスを導入した場合の各受け手事業者における事務フローについて、既存の事務フローの見直し、新たな事務フローの整備等について検討していただきます。

④利用者引越手続情報に係る引越しワンストップデータ標準β版の確認

引越しポータル事業者から各受け手事業者に対して提供する利用者引越手続情報について、当室が提示する引越しワンストップデータ標準β版において情報項目の不足等がないか確認し、不足がある場合はその情報項目及び形式について当室まで情報提供をお願いします。

⑤引越しポータル事業者と実サービス検証に係る契約等の締結

引越しポータルサイトを利用する際の手順や条件など細部の確認や、情報連携に際しての契約の締結等について、引越しポータル事業者と調整しながら進めていただきます。

なお、実サービス検証に先立って、引越しポータル事業者と連携して、引越しポータルサイトの

機能や手順の事務フロー等に課題がないか等について、事前に検証を行う予定です。

○実サービス検証の実施及び終了後

⑥実サービス検証における課題等についてのヒアリング及び Web アンケート等への協力

実サービス検証終了後、実サービス検証における課題等について、ヒアリング及び Web アンケート等へのご協力をお願いします。なお、ヒアリングは数社、Web アンケート等は実サービス検証に参加されたすべての受け手事業者に対して、ご協力いただくことを想定しております。

(7) その他

- ・実サービス検証の際に利用していただく引越しポータルサイトは、協力主体であるポータル事業者（8社）から提供されるサイトを想定しています。

- 実サービス検証協力主体（ポータル事業者）の選定結果（2020. 7. 29）

URL : https://cio.go.jp/hikkoshi_portal_2020_result

- ・検討会で報告する実サービス検証の検証結果等については、当室のホームページにおいて公表する予定です。
- ・昨年度の実サービス検証の結果等については、下記 URL に掲載されている資料を参照してください。

「引越しワンストップサービスこれまでの取組と今後の方針」（2020. 3. 17）

URL : https://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/senmon_bunka/dejigaba/dai11/siryou6.pdf

3. 応募方法

引越ワンストップサービス実サービス検証への参加を希望される方は、資料3（参加申込書）を、2020年8月28日（金）17：00までに8. の提出先にご提出ください。

4. 応募要件

1) 応募の要件

- ・ 2(3)の対象手続を含め、引越しに伴い住所変更等の手続が必要となる受け手事業者であること
- ・ 引越しポータルサイトを利用した住所変更等の手続の実施について検討していること

2) 募集する受け手事業者の数

- ・ 現時点において上限は定めていません。

5. 実施期間

2020年9月～2021年3月（予定）

6. 実施スケジュール（予定）

2020年7月～	8月	受け手事業者の公募
2020年9月～	11月	実サービス検証の事前準備、事前検証
2020年11月～	12月	実サービス検証の実施（公開；想定）
2021年1月～	3月	結果とりまとめ

7. 注意事項等

- ・ 実サービス検証の参加にかかる費用は各社で負担していただきます。
- ・ 引越しポータルサイトを運営する引越しポータル事業者と、実サービス検証期間中、個人情報の取扱い等の条件を定めた契約を個別に締結していただく予定です。
- ・ 実サービス検証は公開で行うことを想定していますが、事前検証の結果等を踏まえ、モニター等、非公開での実サービス検証となる可能性がありますので、ご注意ください。
- ・ 参加申込書（資料3）の提出をもって、実サービス検証への参加を拘束するものではありません。

8. 問合せ・提出先

内閣官房情報通信技術（ＩＴ）総合戦略室 大橋、^{こうじょう}向上、佐藤（利）、近藤
※事務所移転に伴い、８月２４日以降は問合せ・提出先が変更になります。

(1) ７月３１日（金）～８月２１日（金）

〒１００－８９５８ 東京都千代田区霞が関３－１－１ 中央合同庁舎第４号館

TEL：０３－５５２１－００３７

(2) ８月２４日（月）～８月２８日（金）

〒１０５－０００１ 東京都港区虎ノ門１－３－１ 東京虎ノ門グローバルスクエア１７階

TEL：０３－５２５３－２１１１（代表）