

引越しワンストップサービス

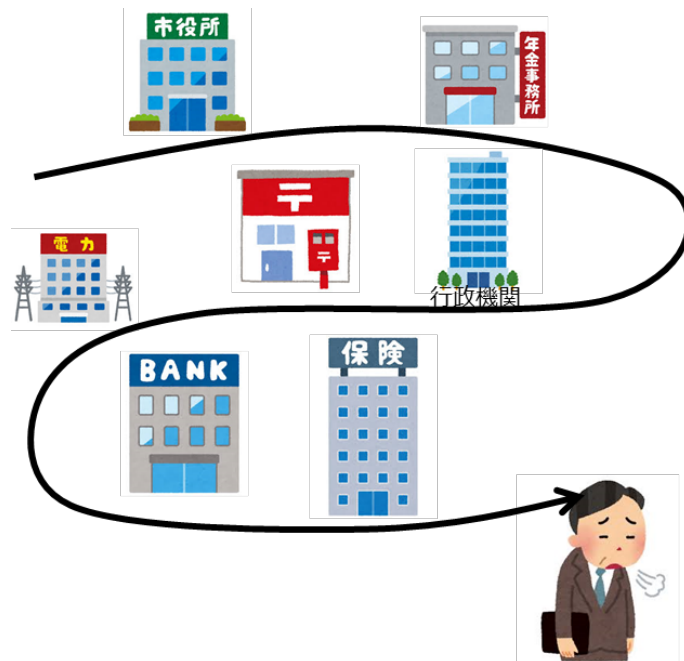


平成30年 3月30日
内閣官房IT総合戦略室

引越しワンストップサービスワークショップの開催結果概要

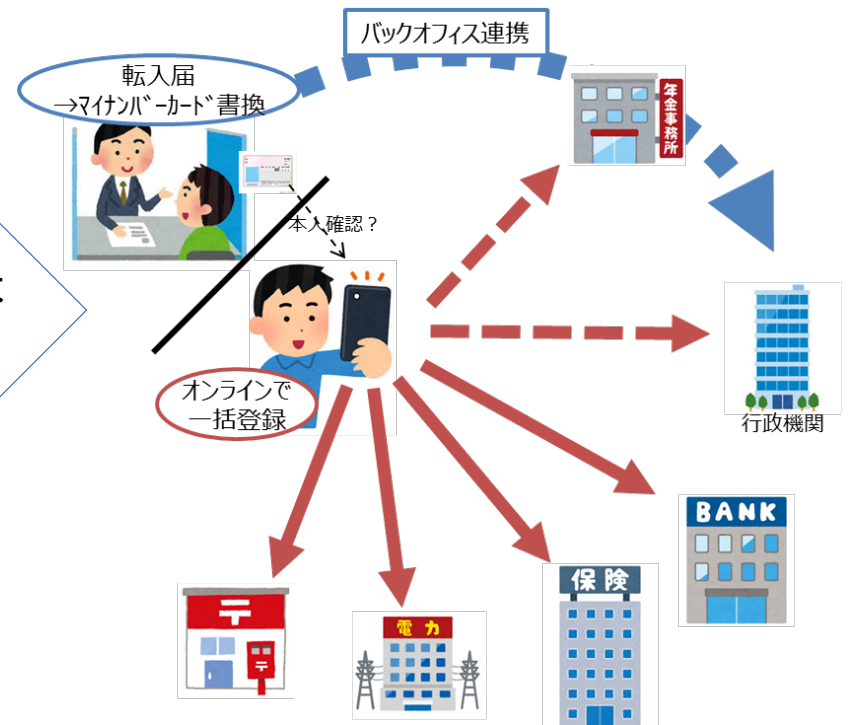
- 開催日: 2018/3/14(水) 15:30-18:45
- 場所: 中央合同庁舎第4号館共用443会議室
- 参加者: 22名(関係省庁、地方自治体、ライフライン系企業、金融機関、システムベンダー、アプリケーション開発企業等)
- 議論テーマ: ① 手続の現状把握、② 手続負担軽減の仕組みの考察

① 手続の現状把握 (イメージ)



② 手続負担軽減の仕組みの考察 (イメージ)

不要な手続は
廃止した上で



「① 手続の現状把握」で挙げられた課題や論点の例

ワークショップ前半では、手続の現状把握について、「役所」と「民間企業」の2チームに分けて議論。

<「役所」チームで挙げられた課題や論点の例>

- 市町村への転入届のように、あらゆるサービスの基礎となる情報である場合は、なりすまし防止の観点から、引き続き、対面での手続が必要なのではないか。一方、マイナンバーカードをお持ちの方は、郵送で転出届を提出すれば、転出証明書添付を省略して転入届が可能となっており、将来、転出届のオンライン化も可能かもしれない。
- 義務教育のように、空白期間があってはならないサービスにおいては、正確な住所情報の把握が必要であり、引き続き、住民基本台帳に基づく住所情報の把握が必要ではないか。
- カードの住所の書き換えや標章の受け渡しなど物理的な作業が必要な手続があり、このような手続は、引き続き対面で行う必要があるのではないか。
- オンライン化に当たっては、システム改修経費など費用負担をどうするかも考慮することが必要ではないか。

<「民間企業」チームで挙げられた課題や論点の例>

- 1利用者に対して、利用場所と請求先など、複数の住所が登録されている場合を考慮する必要があるのではないか。
- 人ではなく、メーターなどをキーに情報管理している場合を考慮する必要があるのではないか。
- 住所変更をしなくてもサービスが継続される場合、最新の情報に変更されていないことが多い一方、住宅地に直接サービスを提供するものについては、実際の引越し行為の前に手続きが必要であり、漏れが起きにくい。
- 手続き漏れ等により、顧客の住所情報が異なっている場合、正確性を確保するために企業にコストが生じている。
- 本人については確認をしているものの、併記される家族情報には確認がとれていないことがある場合について、留意が必要ではないか。
- 企業側が実施する必要のある手続きについても、年金健保や通勤手当等、従業員が教えてくれないことが多く、通知だけでもしてくれるとありがたい。

「② 手続負担軽減の仕組みの考察」で挙げられた論点

ワークショップ後半では、手続負担軽減の仕組みの考察について、「特定の機関が把握している情報を基点にした情報連携」と「情報銀行・パーソナルデータストアを介した個人情報の流通」、「API連携によるアプリ開発」の3チームに分けて議論。

<「特定の機関が把握している情報を基点にした情報連携」チームで挙げられた論点の例>

- 各種手続において求められる住所情報について、その正確性の観点から整理すると、概ね以下の3類型になるのではないかと。
 - ① 本人が入力等した住所情報(そのまま使う)
 - ② サービスや情報の提供先となりうる住所情報(提供できるということで正確性が確保されている)
 - ③ 行政機関が証明する住所情報
- 上述のような類型分けを行った上で、(A)民間企業も含めた基点組織に本人が住所を入力する仕組み、(B)マイナンバーカードに記載・記録されている住所情報を活用する仕組み、(C)住基ネットの本人確認情報における住所情報を活用する仕組みなど、それぞれの手続で求められる住所情報の性質に応じて、住所情報を取得できる方法を検討することができるのではないかと。

<「情報銀行・パーソナルデータストアを介した個人情報の流通」チームで挙げられた論点の例>

- 情報銀行、データストアの活用を検討する前提として、何のために何の情報が必要なのかをはっきりさせる必要があるのではないかと。
- システムコストの負担額をどう調整するのか、セキュリティを担保しながら、どのような接続形態を採るのか、について考慮する必要があるのではないかと。

<「API連携によるアプリ開発」チームで挙げられた論点の例>

- 業種によって、必要とする情報や時期、キーとなる情報、1ユーザー当たり保有する住所情報の数などは異なるので、整理する必要があるのではないかと(例えば、変更タイミングと本人確認の厳格さの2軸など)。
- 即時性を求めて仮受付をして、本登録の際には対面を必要とするなど、段階を分けることも考えられるのではないかと。
- 最大公約数の情報をAPIで連携させ、それ以外の情報は各組織で個別に入手するというのはどうか。

<共通して挙げられた論点の例>

- できることからスモールスタートで始めて、徐々に拡充していくべきではないかと。

デジタル・ガバメント実行計画

- デジタル・ガバメント実行計画において「引越しワンストップサービス」の推進を決定。
- 国民・民間事業者・行政それぞれの立場の現状を把握するとともに、今後の各府省等における住所変更に伴う手続の廃止やワンストップ化の検討に資する。

デジタル・ガバメント実行計画(平成30年1月16日 eガバメント閣僚会議決定 抜粋)

ア. 引越しワンストップサービス(©内閣官房、関係府省)

a)現状と課題(As Is)

転居に際し、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、転居する者が、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、転居する者にとって、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)

転居時において、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意識す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)

イ)住所変更手続の廃止検討

各府省は、行政手続等の棚卸を通じて、転居に伴って発生する手続を特定し、当該手続に係る事務を遂行するに当たり、国民一人一人の現住所を把握・管理しなければならない理由を整理する。その上で、①現住所がなくても事務を遂行することができる手続、②バックオフィス連携によって現住所を捕捉できれば事務を遂行することができる手続を洗い出す。これらの手続については、内閣官房が整理する基本的な考え方を踏まえ、住所変更手続自体の廃止を検討し、その結果を各府省中長期計画に盛り込む。

内閣官房は、こうした取組を通じ、民間事業者の協力等を得て、民間事業者においても住所変更手続自体の廃止検討を促進する。

ロ)住所変更手続のワンストップ化

各府省は、個別に住所変更が必要と判断される手続について、原則として、手続をオンライン化するとともに申請機能に係るAPIを公開することとし、それに向けた検討結果を各府省中長期計画に盛り込む。

KPI: 引越しに係る行政手続のうちAPIを公開しているものの数

KPI: 引越しに係る手続のワンストップサービスの実現