

引越しワンストップサービス実証実験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、「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」（2019年6月14日閣議決定）等に基づき、デジタル技術を活用したサービス改革として、多くの国民に関係し、生活に影響の大きいライフイベントである引越しに伴う手続について負担の軽減や申請漏れの防止等を図るべく、「引越しワンストップサービス」を本年度から順次開始することとしています。

昨年度、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。）や自治体を含め、幅広く関係機関に参加いただいてサービスデザインワークショップを開催し、利用者目線からサービス像や実現方策などを検討し、その結果を本年4月にとりまとめたところです。

本とりまとめでは、例えば、引越しに伴う民間の手続に関しては、民間のポータル事業者が運営する「引越しポータルサイト」から各手続への案内・誘導を行うとともに、複数の手続をまとめて一括で行うことができる等、効率的に手続を実施できる仕組みを想定しています。

このことにより、受け手事業者にとっては、顧客の負担軽減などの利便性向上、住所変更等の申請漏れの防止といったメリットがあると考えています。

本サービスの円滑な実装のためには、実際の手続へ適用する際の課題や効果、留意事項等をあらかじめ検証しておくことが求められます。そのため、引越しポータルサイトを運営するポータル事業者、受け手事業者等にも協力をいただいて「引越しワンストップサービス実証実験」を行うこととし、今回、実証実験に参加し、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. 実証実験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
			参加の検討・申込	実験の準備、事前検証		実証実験		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				実証実験（公開：想定）		結果まとめ		
				★ 検討会		★ 検討会		★ 検討会	★ 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) 実証実験における情報連携の方式

実証実験では、引越しを行う方は引越しポータルサイトにおいて住所変更等を行う事業者を選択するとともに各手続に必要な情報（利用者引越手続情報；当室が作成するデータ標準案に準拠）を入力し、その入力情報をデータ（CSV ファイルを想定）として各受け手事業者がサイトの管理画面からダウンロードして住所変更等を受け付けるといった事務フローを想定しています。

(3) 検証項目

- 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データ標準を用いた場合の契約者を特定する作業の負担
 - ・自社の契約者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など
- 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

(4) 実施事項

①実証実験の対象とする手続の特定

受け手事業者に対する住所変更等に係る手続のうち、実証実験の対象とする手続を特定していただきます。

②実証実験に向けた事務フローの見直し

対象とする手続について、既存の事務フローを見直しつつ、どのように新たな事務フローを整備するかを検討していただきます。

③利用者引越し手続情報のデータ標準案の検証

引越しポータル事業者から受け手事業者に対して提供する利用者引越し手続情報について、当室が提示するデータ標準素案において情報項目の不足等がないか確認していただきます。

併せて、お客様番号等、契約者を特定する一意のIDを利用者引越し手続情報の項目としない場合に、その他の情報（カナ氏名、電話番号等）により契約者を特定する方法について検討していただきます。

④引越しポータル事業者と実証実験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、各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、実証実験に先立って、引越しポータルサイトを構築する各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続の事務フロー等に課題がないか等について、2回程度検証を行う予定です。

⑤引越しポータルサイトのテスト環境による実証実験前の事前検証

⑥引越しポータルサイトと連携した手続の実施(実証実験の実施)

⑦実証実験に際してのヒアリング調査へ回答

実証実験に際して本サービスの効果や課題等を検証するためのヒアリング等の調査を当室において実施します。事務フローの見直し、所要時間の変化、データ変換や本人特定の課題など、受け手事業者の立場から本サービスの効果や課題を調査することを想定しています。

なお、ヒアリング等の調査項目については、第2回検討会（11月頃）での議論を経て当室から提示する予定です。

⑧検討会の参加（基本的には、9月、11月、1月、2月の計4回を想定）

実証実験に伴い当室が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（実証実験の進捗状況等を踏まえ、実施時期や内容は随時調整します）。

- ・ 第1回（9月頃）：実証実験の進め方等について意見交換
- ・ 第2回（11月頃）：実証実験の実施内容について意見交換
- ・ 第3回（1月頃）：実証実験の実施状況（速報）について意見交換
- ・ 第4回（2月頃）：実証実験の実施結果、ガイドライン案について意見交換

⑨受け手事業者向けガイドラインの記載内容の検証

サービス導入の方法や留意点等を手順に沿って整理した受け手事業者向けガイドラインを当室において作成することとします。ガイドラインの作成に際して、受け手事業者の立場から、内容の確認・修正、検討会での意見等をお願いします。なお、検討会での報告以外でも、ヒアリングへのご対応をお願いする場合があります。

(5) その他

- ・ 実証実験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（6社）から提供される6サイトを想定しています。

- 実証実験協力主体（ポータル事業者）の選定結果（2019.7.8）

https://cio.go.jp/hikkoshi_portal_2019_result

- ・ 実証実験の概要については、資料2（実証実験等の概要）を参照してください。
- ・ 検討会に報告する実証実験の検証結果等について、当室のホームページにおいて公表するとともに、受け手事業者が今後サービスの導入を検討する際に参考となるガイドラインに反映する予定です。
- ・ 引越しワンストップサービスのサービス像や実現方策については、下記URLに掲載されている資料も併せて参照してください。

「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

3. 応募方法

引越しワンストップサービス実証実験への参加を希望される方は、資料3（参加申込書）を、2019年9月20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

- ・ 「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」2. 1に記載された手続を含め、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

2019年9月～2020年3月（予定）

6. 実施スケジュール（予定）

2019年8月	～	9月	受け手事業者の公募
2019年9月	～	11月	実証実験の事前準備、事前検証
2019年11月	～	12月	実証実験の実施（公開；想定）
2019年12月～翌年		3月	結果とりまとめ

7. 注意事項等

- ・ 実証実験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ポータル事業者（6社）と、実証期間中、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。
- ・ 実証実験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、非公開での実証実験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、実証実験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 原田、^{くわだ}栞田、滝谷

TEL：03-5253-2111（内線46307、46311、46312）

〒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