

# 第3回 引越しワンストップサービスワークショップ 説明資料

2018年11月21日(水)

内閣官房IT総合戦略室

## 1. イントロダクション

# 本日のワークショップの進め方

● 2018年11月21日（水）

14:00				開会
14:00	～	14:20	20分	開会挨拶、自己紹介、イントロダクション
14:20	～	14:35	15分	テーマの事前説明
14:35	～	14:45	10分	<b>事例紹介</b> (5分×2事例)
14:45	～	15:45	60分	<b>意見交換</b> (①申請者目線、②手続の受け手目線)
15:45	～	16:05	20分	休憩
16:05	～	17:05	60分	<b>発表（上記①・②をまとめて発表）</b> (各チーム 発表5分+質疑15分を目安)
17:05	～	17:15	10分	講評
17:15	(予定)			閉会

8/8 第2回WS

## 引越しワンストップサービスの目指すところ

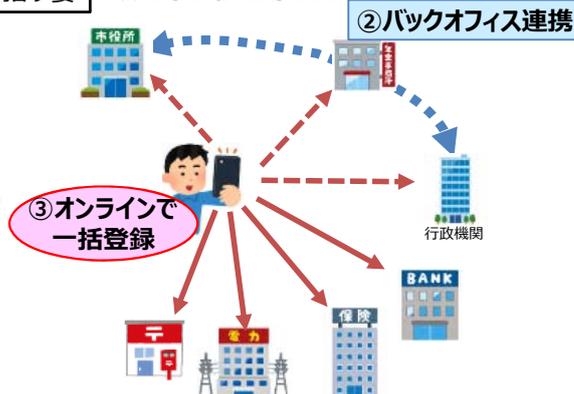
- 引越しに際して、現状では様々な行政機関や民間事業者に対して個別に住所変更情報を届け出る必要があり、多くの時間・手間が必要。
- デジタル技術を活用し、これら負担を軽減すべく、内閣官房では引越しワンストップサービスを推進。



### 引越しワンストップサービス(イメージ)

**現状** 多くの機関で住所変更手続を何度も求められる。

**目指す姿** 煩雑な手続を効率化。



① 不要な手続は廃止した上で

- <引越しに係る行政手続例>
- 国民健康保険の資格取得・喪失の届出
  - 厚生年金保険被保険者住所変更届
  - 自動車の変更登録
- ※このほか、民間事業者への住所変更手続も存在

※今後、対象手続ごとに簡素化の手法を検討しつつ、全体として最適な仕組みを構築

## 前回ワークショップの開催概要

- 引越しワンストップサービスの検討に当たり、関係機関を集めて、よりよいサービスのデザインに向けた意見等を確認する場として、ワークショップを開催。
- 前回ワークショップでは、引越し手続の現状や課題、事務局で考えるワンストップサービス案（ポータルから各手続への案内等）に対する意見交換を実施。

### 開催概要

- 日時：平成30年8月8日（水） 13:00～17:00
- 場所：(株)コクヨ 霞ヶ関オフィス内
- 参加者：37名 → 6チーム
  - ✓ 関係省庁（9名）
  - ✓ 地方自治体（4名）
  - ✓ ライフライン関係（5名）
  - ✓ 金融機関関係（3名）
  - ✓ システムベンダー（3名）
  - ✓ ポータル事業者（5名）
  - ✓ その他（8名）
- テーマ
  - ① 必要な手続と時系列
  - ② 引越しに伴う手続の簡素化に向けたサービス案



13:00	開会
13:00 ~ 13:05	開会挨拶
13:05 ~ 13:15	イントロダクション
13:15 ~ 13:20	ペルソナの設定
13:20 ~ 13:25	テーマ①の説明
13:25 ~ 13:45	テーマ①の意見交換
13:45 ~ 14:15	テーマ①の発表
14:15 ~ 14:45	休憩
14:45 ~ 14:55	テーマ②の説明
14:55 ~ 15:55	テーマ②の意見交換
15:55 ~ 16:45	テーマ②の発表
16:45 ~ 16:55	全体講評
16:55	閉会

#### テーマ①

**必要な手続と時系列**  
各種手続の時系列をマップ化するとともに、手続に関する情報連携の起点を確認

#### テーマ②

**引越しに伴う手続の簡素化に向けたサービス案**  
各種手続の簡素化の方策について、短期的・中長期的に実現可能なアイデア等

## ペルソナの設定

- ペルソナとして下記の井上家のようなパターンを想定。
- このたび3月末に新居へ引越しを行うことになり、それを契機として父の両親（祖父・祖母）との2世帯での共同生活を開始。

### 家族プロフィール

#### 和歌山市市在住（持家）

- 祖父 アキラ 70歳
  - ✓ 定年退職し、年金や貯蓄等で生計
  - ✓ 要介護2（在宅介護）
  - ✓ 趣味：釣り
  - ✓ マイナンバーカードなし（夫婦とも）
- 祖母 たか子 68歳
  - ✓ 健康状態は良好
  - ✓ 趣味：映画鑑賞

#### 23区内在住（賃貸）

- 父 大和 40歳
  - ✓ 職業：飲食店経営（自営業）
  - ✓ 趣味：テニス、野球観戦
  - ✓ 自動車（SUV）を1台所有（JAFに加入）
  - ✓ マイナンバーカードあり、印鑑登録あり
  - ✓ 固定電話あり、新聞を定期購読
  - ✓ 生命保険に加入
- 母 ゆう子 36歳
  - ✓ 職業：パート
  - ✓ 趣味：旅行
  - ✓ 日用品はパソコンでネット通販
  - ✓ マイナンバーカードなし（子供も）
- 長女 さくら 7歳
  - ✓ 小学校2年生
  - ✓ 部活：バドミントン部
- 長男 瑛太 4歳
  - ✓ 保育園に通園中（1年目）
- ペット ポチ 3歳（柴犬）



- 事務局から提示したペルソナを踏まえ、引越しに際して必要となる手続等について、時系列を整理しつつ、情報連携の起点となりうるタイミングや負担が大きい項目等について意見交換。
- 引越し業者の選定までに新住所や引越し日が決まるため以降の手続の起点となりうることを確認したほか、そもそも必要な手続の多さを実感した、引越し前に行う手続の優先度が高いといった意見が出された。

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

- 事務局から提示したワンストップサービス案（ポータルによる情報連携）をベースとして、手続の現状や課題、対応策等について意見交換・発表。
- 現状について本人確認に関する課題や手続の複雑さ等の意見が出されたほか、ポータルによる対応策について行政も含めた情報連携の提案や手続を案内するコンシェルジュの必要性等の意見が出された。

手続の現状や課題

- ・転入届やマイナンバーカードの住所は公証性が高いため、対面での手続が必要。
- ・異動届に際して、自治体は必ずしも現地確認しているわけではない。
- ・自治体では、障害や介護等の本人状況の確認な手続があり、対面が求められる。
- ・マイナンバーの用途が税・社会保障分野に限られており、本人確認手段として自由に利用できない。
- ・運転免許証やナンバープレート等、物理的なものを伴う手続は窓口に行かざるを得ない。
- ・委任状により代行できる手続も多いが、代理人は民法上の制度であり、解釈や運用は自治体によって異なる。
- ・電力・ガスは自由化に伴い、事業者を選択できるようになったため、住所変更手続が複雑化している。
- ・金融機関の手続は本人確認のレベルが高く、他の民間手続とは分けて考える必要がある。
- ・手続を簡素化する以前に、必要な手続を把握している人が少ない。
- ・個人単位の手続と世帯単位の手続があり、それぞれ必要な情報が異なる。

対応策等

- ・ポータルで入力した情報を事業者側が受け取って、自社システムに反映する仕組みが考えられる。
- ・ポータル上で「仮転入」の手続を行うことで、窓口に行った際の手続は簡素化(本人確認のみ)される。
- ・自治体間での住民異動の情報連携を強化することにより、転出・転入の手続はいずれかに統一できる。
- ・委任状を活用した代行サービスの拡充が考えられる。
- ・マイナンバーカードによる公的個人認証、顔認証との併用により、高いレベルでの本人確認に対応できる。
- ・最初に対面で本人確認して以降は、電子的に簡易な本人確認でもよいのではないか。
- ・マイナンバーカード、健康保険証、運転免許証を統一することで、窓口に行く回数を減らすことができる。
- ・ナンバープレートの変更を先送りして、所有者・使用者の住所のみ先行して変更することが考えられる。
- ・関連性、類似性の高い手続をまとめて、順次ワンストップ化を図ることが望ましい。
- ・まずは複雑な事情のない人を対象としてワンストップ化を進めるとよい。
- ・手続を案内するコンシェルジュがいるとよい。



## 2. 意見交換

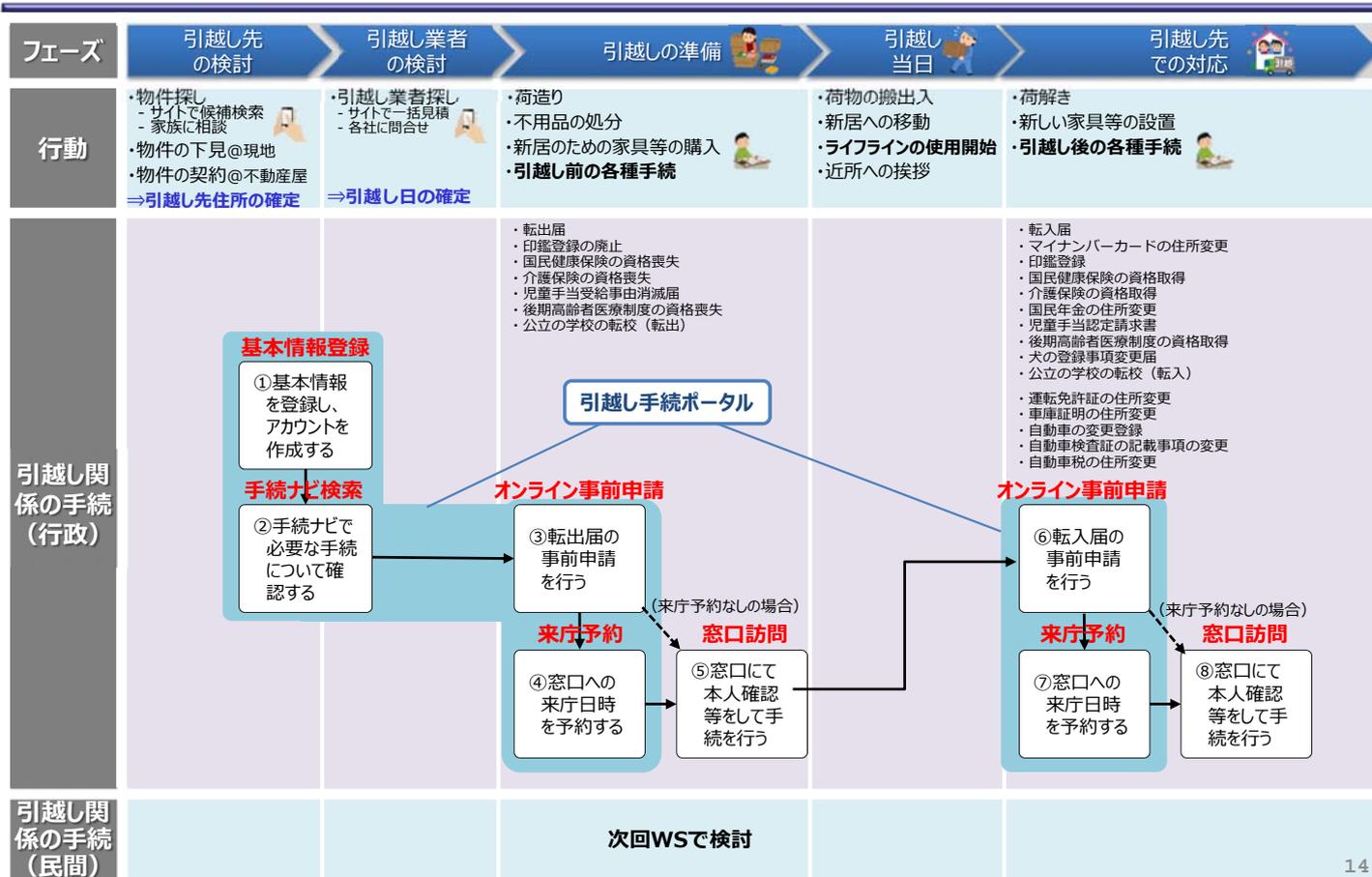
12

### テーマ

**引越し手続の簡素化に向けた  
課題や対応策を具体的に考えよう！**

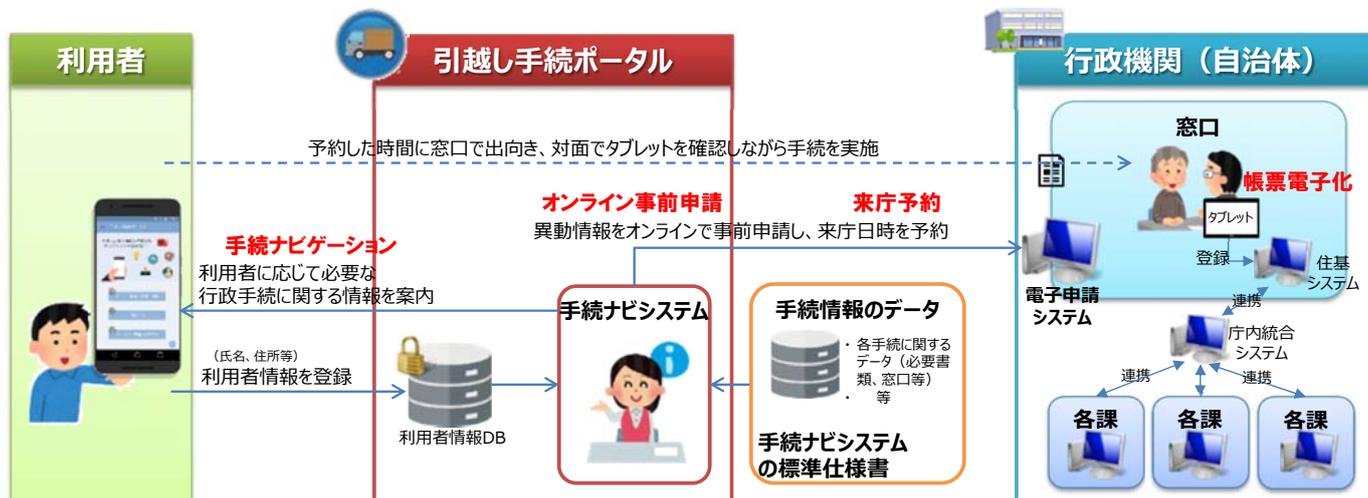
13

# 引越し関係手続の流れ(想定)



## 引越しワンストップサービスのイメージ(自治体関係手続:短期)

- 自治体で行う引越し手続について、
  - ポータル上で必要な手続の情報を確認(手続ナビゲーション)した上で、
  - 自治体の電子申請システムにより異動情報を事前に申請(オンライン事前申請)し、
  - 併せて、来庁日時の予約(来庁予約)を行う。
  - 後日、予約した日時に窓口に向かい、本人確認を行った上で、
  - タブレット上に表示される申請内容を再確認して署名(帳票電子化)して手続を実施。実現することにより、申請漏れの防止、窓口での待ち時間の短縮、帳票を記載する手間の省略等を図ります。



# 引越しに伴う自動車関係手続の現状

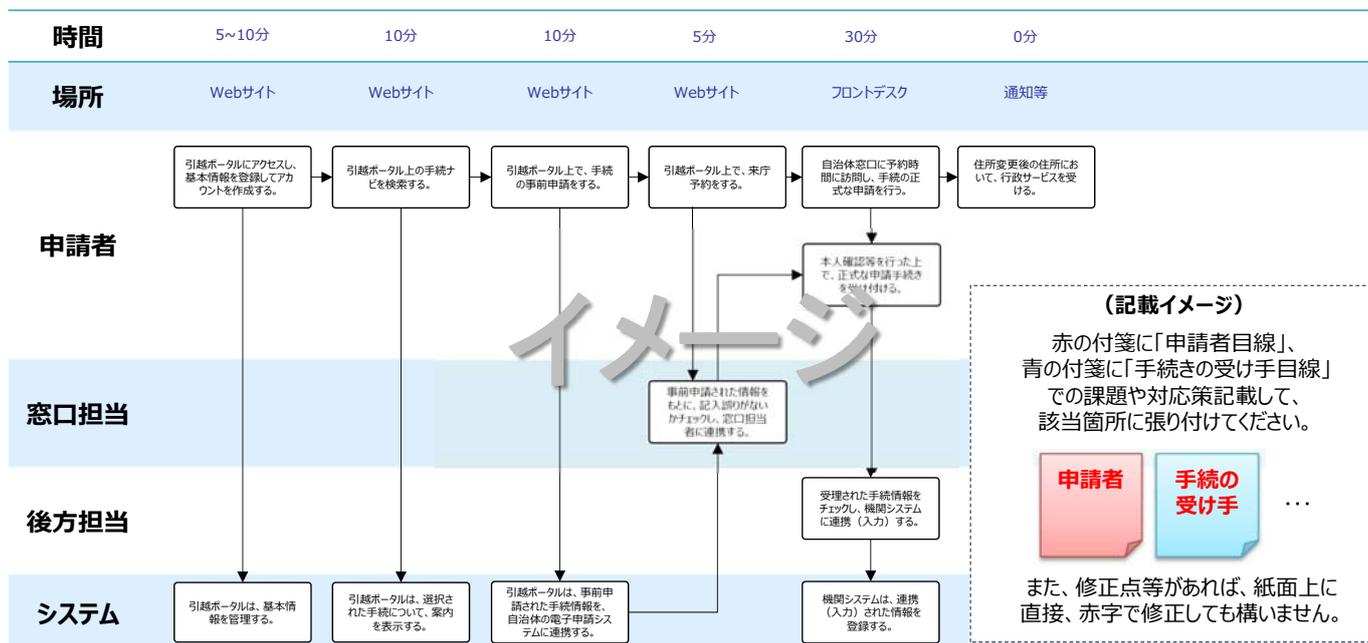
■ 引越しに伴う自動車関係手続としては、運転免許証のほか、車庫証明、自動車登録、車検証、自動車税等についても住所変更の手続が必要となります。

《主な自動車関係手続(窓口で行う場合)》

手続	申請先	申請時期	必要書類	手数料
運転免許証の住所変更	警察署 運転免許センター 運転免許試験場	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 運転免許証</li> <li>▶ 新しい住所が確認できる書類                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 住民票 (提示のみ。個人番号が記載されていないもの。)</li> <li>・ マイナンバーカード (個人番号カード)</li> <li>・ 健康保険証</li> <li>・ 消印付郵便物</li> <li>・ 住所が確認できる公共料金の領収証 等</li> </ul> </li> </ul>	
自動車保管場所証明の申請	警察署	15日以内	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 自動車保管場所証明申請書</li> <li>▶ 保管場所標章交付申請書</li> <li>▶ 保管場所の所在図・配置図</li> <li>▶ 保管場所の使用権原を疎明する書類                             <ul style="list-style-type: none"> <li>● 保管場所が自分の所有地の場合                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 保管場所使用権原疎明書面(自認書)</li> </ul> </li> <li>● 保管場所が貸し駐車場の場合                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 保管場所使用承諾証明書</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>▶ 使用の本拠の位置が確認できるもの                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 電気・ガス等の公共料金の領収書、消印のある郵便物、運転免許証、自動車検査証(軽自動車に限る) 等</li> </ul> </li> </ul>	申請手数料 2,100円 標章交付手数料 500円 (収入証紙による)
自動車の変更登録(普通自動車)	運輸使用の本拠の位置を管轄する運輸支局または自動車検査登録事務所	15日以内	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 自動車検査証</li> <li>▶ 申請書 (OCR申請書第1号様式)</li> <li>▶ 手数料納付書</li> <li>▶ 住所変更内容が確認できる書類 (住民票 (3か月以内) 等)</li> <li>▶ 所有者・使用者の印鑑</li> <li>▶ 自動車保管場所証明書 (40日以内)</li> <li>▶ 自動車税・自動車取得税申告書</li> </ul>	登録手数料 350円 ナンバープレート交付手数料 約2,000円
自動車検査証の住所変更	自動車検査登録事務所	15日以内		
自動車税の住所変更	都道府県税事務所	—		

## 意見交換に当たって(引越し手続に関するサービスブループリント)

- 事務局から提示するサービスや手続の具体像をもとに、
  - ①自治体関係手続・・・このサービスを社会実装するに当たっての課題や対応策
  - ②自動車関係手続・・・手続の簡素化に向けて考えられる対応策と課題
 について、申請者と手続の受け手の両方の目線から考えてみてください。
- 各テーブルに配布されたフロー上に、課題や対応策を貼り付けるとともに、修正は直接書き込んでください。



テーマについて各チーム内で  
**・申請者**  
**・手続の受け手**  
 の両面から意見交換をお願いします。

併せて、進行、メモ作成、発表の  
 担当者を決めてください。

意見交換の結果の発表は  
 各チーム5分です(質疑15分)。

(参考) 意見交換する際の着眼点の例

申請者側

- 現状の手続申請時に最も困っているところ(利便性向上が必要なところ)とその理由
  - 手続の全体像がわからない
  - 個別の手続の方法がわかりにくい
  - 窓口に行くのが負担
  - 窓口で待たされるのが負担
  - 申請書を何度も記載するのが負担 など
- (自身に置き換えて) サービス案を利用できるか
- サービス案/手続の現状に対して、さらに改善してほしいところとその理由
- 現状で申請を忘れがちな手続は何か

手続の受け手側

- 住所情報の把握に苦労しているところ
- (自治体手続) サービス案の導入可否
- (自治体手続) サービス案を導入する場合の課題とその理由
  - 関係課との調整が大変
  - BPRを行うのが大変
  - 住民サービスとしての公平性の確保 など
- (自動車手続) 現状手続について簡素化できる点はないか
- 手続間での申請様式やデータ項目を共通化や標準化を行う際の課題とその理由

# 3. その他

参考

## ワークショップを通じた検討スケジュール



- 引越しワンストップサービスの実現方策等の検討に当たり、関係省庁や地方自治体、ライフライン系企業、金融機関、システムベンダー等の関係機関を集め、よりよいサービスのデザインに向けた意見等を確認する場として、ワークショップを開催。
- ワークショップでの意見を踏まえ、引越しワンストップサービスの具体化、今後の手続簡素化やサービス構築に向けた対応策等について議論。

