

### 3. 地方公共団体の窓口業務(法第34条)について

問 法第34条が対象とする地方公共団体の窓口業務とは。また、その経緯は。

(答)

1. 法第34条第1項に基づき、「官民競争入札」又は「民間競争入札」の対象とすることができる窓口業務の内容は、

- ①戸籍法に基づく戸籍謄本等
- ②地方税法に基づく納税証明書
- ③外国人登録法に基づく登録原票の写し等
- ④住民基本台帳法に基づく住民票の写し等
- ⑤住民基本台帳法に基づく戸籍の附票写し
- ⑥印鑑登録証明書

の交付の請求の受付及び引渡しです。

2. これらの地方公共団体の窓口6業務については、地方公共団体が自ら実施することを前提とした制度設計がなされています。

3. 今回、公共サービス改革法を制定するにあたり、地方公共団体等から、住民の利便性の向上等の観点から、これらの業務について市場化テストを活用したいとの要望がありました。

4. そこで本法では、関係省庁と検討協議を行った結果、地方公共団体は、これらの業務について、「官民競争入札」又は「民間競争入札」の対象とすることができる旨の法律の特例を規定し(法第34条第1項)、あわせてこれらの業務を「官民競争入札」又は「民間競争入札」に付し、個人情報保護等に十分配慮した上で、民間事業者に実施させる際に必要な規定を整備したところです。(法第34条第2項～第9項)

問 窓口業務において委託が可能とされている、交付の請求の「受付」及び「引渡し」の業務範囲について、具体的に確認したい。

(答)

○「(交付の請求の)受付」

証明書の交付の請求を受け付けること。つまり、請求者が提出した請求書を物理的に受け取ることをいいます。

○「引渡し」

証明書を請求者に渡すこと。つまり、請求者に証明書を物理的に渡すことをいいます。

問 コンビニエンスストア等で受付した戸籍謄本等の請求書を、コンビニエンスストア等の従業員が市町村に持参又は市町村職員が回収し、市町村が契印等の措置等も含めて全ての作業を行って戸籍謄本等を完成させて、市町村職員がコンビニエンスストア等に持参又はコンビニエンスストア等の従業員が回収し、後日取りに来た請求者に引き渡す方式は、可能か。

(答)

1. 法第34条第1項に規定する地方公共団体の窓口6業務については、同条第2項において、当該業務を実施する民間事業者が備える要件として、
  - (1) その人的構成に照らして、特定業務を適正かつ確実に実施することができる知識及び能力を有していること。
  - (2) 特定業務を適正かつ確実に実施するために必要な施設及び設備として総務省令・法務省令(競争の導入による公共サービスの改革に関する法律第34条第2項に規定する公共サービス実施民間事業者の要件を定める省令第1条)で定める施設及び設備を備えていること。
  - (3) 個人情報の適正な取扱いを確保するための措置その他特定業務を適正かつ確実に実施するために必要な措置として総務省令・法務省令(同省令第2条)で定める措置が講じられていること。
  - (4) その他総務省令・法務省令で定める要件に適合するものであること。(※現在この規定に基づく省令は制定されていません。)とされており、上記の要件のいずれにも該当する者でなければなりません。
2. また、法第34条第9項に基づき、民間事業者が当該業務を実施する際に必要な事項については、取り扱う証明書ごとに分かれて各省令で定められていることから、民間事業者はこれらの省令で定める事項を実施しなければなりません。
  - ・地方税法に基づく納税証明書
  - ・住民基本台帳法に基づく住民票の写し等
  - ・印鑑登録証明書
    - 総務省令(納税証明書、住民票の写し等又は印鑑登録証明書の交付の請求の受付及び引渡しの業務の公共サービス実施民間事業者における実施に関する省令)
  - ・戸籍法に基づく戸籍謄本等及び除籍謄本等
  - ・外国人登録法に基づく登録原票の写し等
    - 法務省令(戸籍等の謄本等又は登録原票の写し等の交付の請求の受付及び引渡しの業務の公共サービス実施民間事業者における実施に関する省令)
  - ・住民基本台帳法に基づく戸籍の附票の写し
    - 総務省・法務省令(戸籍の附票の写しの交付の請求の受付及び引渡しの業務の公共サービス実施民間事業者における実施に関する省令)
3. したがって、御指摘の受付及び引渡しの方法は、上記の要件及び必要事項等を満たせば可能です。

なお、証明書等を直接持参・回収するなど、電磁的方法により請求書等を送受信しない場合、民間事業者は、総務省令・法務省令(競争の導入による公共サービスの改革に関する法律第三十四条第二項に規定する公共サービス実施民間事業者の要件を定める省令第1条)

で定めるところの送受信設備を備える必要はありません。

また、既に市町村で契印の措置を講じた戸籍等の謄本等を引渡す際には、法務省令(戸籍等の謄本等又は登録原票の写し等の交付の請求の受付及び引渡しの業務の公共サービス実施民間事業者における実施に関する省令第4条)で定めるところの契印等の措置を、民間事業者に改めてさせる必要はありません。

(参考)

○競争の導入による公共サービスの改革に関する法律第三十四条第二項に規定する公共サービス実施民間事業者の要件を定める省令(平成18年総務省令・法務省令第1号)

(施設及び設備)

第一条 競争の導入による公共サービスの改革に関する法律(以下「法」という。)第三十四条第二項第二号に規定する総務省令・法務省令で定める施設及び設備は、次のとおりとする。

一 法第三十四条第一項各号に規定する戸籍謄本等、除籍謄本等、納税証明書、登録原票の写し等、住民票の写し等、戸籍の附票の写し及び印鑑登録証明書(以下この条において「証明書等」という。)並びにこれらの交付の請求に係る書類を、同項各号に掲げる業務に従事する者(以下「特定業務従事者」という。)及び当該請求を行う者以外の者が、容易に見ることができないように適切な措置が講じられた施設

二 地方公共団体(地方自治法(昭和二十二年法律第六十七号)第二百五十二条の十九第一項の指定都市にあっては、区(法第三十四条第一項第二号及び第六号に掲げる業務の実施にあっては、市又は区))との間で証明書等及びこれらの交付の請求に係る書類に記載された情報を電磁的方法により送受信する場合は、個人情報の適正な取扱いその他特定業務の適正かつ確実な実施を確保することができる送受信設備

三 証明書等の交付の請求に係る書類等を適切に保管することができる設備

(措置)

第二条 法第三十四条第二項第三号に規定する総務省令・法務省令で定める措置は、次のとおりとする。

一 個人情報の適正な取扱いの方法その他特定業務の適正かつ確実な実施の方法を具体的に定めた実施要領を策定すること。

二 個人情報の適正な取扱いその他特定業務の適正かつ確実な実施のための研修の計画を策定し、これに基づいて特定業務従事者に対して研修を実施すること。

問 窓口業務について、官民競争入札又は民間競争入札を実施するケースには、どのようなものが考えられるのか。

(答)

1. 窓口6業務について、本法に基づく官民競争入札又は民間競争入札を実施するケースとしては、

①地方公共団体の庁舎(本庁舎や出先)の窓口業務を官民競争入札等にかける場合

②地方公共団体の庁舎では、従来通り公務員が窓口業務を実施し、これに追加して、住民に便利な場所等で窓口を開くことを前提に官民競争入札等にかける場合

等が考えられます。

2. また、地方公共団体の庁舎の窓口業務を官民競争入札等にかける場合も、すべての庁舎について実施するのではなく、一部の出先で実施し、「官」が行う窓口と「民」が行う窓口を併存させ、実績を比較し、その後の取扱いを検討する方法も考えられます。

問 地方公共団体の庁舎の窓口業務を官民競争入札等につけ、その結果民間事業者が窓口業務を実施することとなった場合、民間事業者から賃料をとることとなるのか。

(答)

官民競争入札又は民間競争入札を実施して、その結果民間事業者が庁舎等を使用して事業を実施することとなった場合、民間事業者は、地方公共団体が自ら用いるのと同様の考え方の下、委託契約において無償で使用することを定めるところにより、公共サービスを実施するために必要な庁舎等を使用することが出来ると考えられ、賃料が発生することはないと考えています。

問 民間事業者が落札した場合、窓口手数料の設定は、民間事業者の裁量となるのか。

(答)

官民競争入札又は民間競争入札を実施して、その結果民間事業者が事業を実施することとなった場合でも、手数料を設定する権限を移譲するものではないので、手数料については地方公共団体の条例で定めることとなります。(地方自治法第228条第1項)

(参考)

○地方自治法(昭和二十二年四月十七日法律第六十七号)

(分担金等に関する規制及び罰則)

第二百二十八条 分担金、使用料、加入金及び手数料に関する事項については、条例でこれを定めなければならない。この場合において、手数料について全国的に統一して定めることが特に必要と認められるものとして政令で定める事務(以下本項において「標準事務」という。)について手数料を徴収する場合には、当該標準事務に係る事務のうち政令で定めるものにつき、政令で定める金額の手数料を徴収することを標準として条例を定めなければならない。

問 都道府県でも、納税証明書発行の事務があるが、これについてもこの法律の対象となるのか。また、官民競争入札又は民間競争入札を実施するかどうかは都道府県の判断と考えて良いのか。

(答)

1. 法第34条第1項第2号で定める地方税法第20条の10の規定に基づく同条の証明書には、都道府県が発行する納税証明書の業務も含まれます。

2. 官民競争入札又は民間競争入札を実施するか否かは、各地方公共団体の自主的な判断で行っていただくものですが、これらの制度を有効に活用いただければと考えています。

問 窓口6業務について、この委託先の対象として、例えば個人や法人格を持たない団体(自治会等)は該当するのか。

(答)

1. 入札に参加する民間事業者には、個人を含みます。  
また、官民競争入札等の結果、当該業務を実施する民間事業者とは契約を締結することとなり、契約の相手方となるためには権利能力が必要ですが、自治会も地方自治法第260条の2の規定に基づき、市町村長の認可を受けたときは、規約で定める目的の範囲内で権利能力を保有する場合があります。
2. 官民競争入札は、「官民競争入札実施要項」を決定・公表し、広く一般の参加により競争を行わせることを通じて公共サービスの質の維持向上及び経費の削減を図るものですが、全く無制限に参加を求めたのでは、公共サービスの適正かつ確実な履行が確保されないこととなる懸念も払拭し得ません。このため、本法に基づき、
- (1) 法第10条(第11号を除く。)において、全ての対象公共サービスに共通して適用される欠格事由
  - (2) 個々の公共サービスの内容に応じて、必要な場合に法令の特例として規定される入札参加資格(法第10条第11号)が設けられているところであり、
  - (3) これに加え、さらに対象公共サービスの内容に応じて、実施要項において、公共サービスの適正かつ確実な実施を確保するために必要かつ最小限の資格を設定することとされています。
3. 法第34条第1項に規定する地方公共団体の窓口6業務については、同条第2項において、当該業務を実施する民間事業者が備える要件として、
- (1) その人的構成に照らして、特定業務を適正かつ確実に実施することができる知識及び能力を有していること。
  - (2) 特定業務を適正かつ確実に実施するために必要な施設及び設備として総務省令・法務省令(競争の導入による公共サービスの改革に関する法律第三十四条第二項に規定する公共サービス実施民間事業者の要件を定める省令第1条)で定める施設及び設備を備えていること。
  - (3) 個人情報の適正な取扱いを確保するための措置その他特定業務を適正かつ確実に実施するために必要な措置として総務省令・法務省令(同省令第2条)で定める措置が講じられていること。
  - (4) その他総務省令・法務省令で定める要件に適合するものであること。(※現在この規程に基づく省令は制定されていません。)
- とされており、上記の要件のいずれにも該当する者でなければなりません。

(参考)

○地方自治法(昭和22年法律第67号)

第二百六十条の二 町又は字の区域その他市町村内の一定の区域に住所を有する者の地縁に基づいて形成された団体(以下本条において「地縁による団体」という。)は、地域的な共同活動のための不動産又は不動産に関する権利等を保有するため市町村長の認可を受けたときは、その規約に定める目的の範囲内において、権利を有し、義務を負う。

○競争の導入による公共サービスの改革に関する法律第三十四条第二項に規定する公共サービス実施民間事業者の要件を定める省令(平成18年総務省令・法務省令第1号)

(施設及び設備)

第一条 競争の導入による公共サービスの改革に関する法律(以下「法」という。)第三十四条第二項第二号に規定する総務省令・法務省令で定める施設及び設備は、次のとおりとする。

- 一 法第三十四条第一項各号に規定する戸籍謄本等、除籍謄本等、納税証明書、登録原票の写し等、住民票の写し等、戸籍の附票の写し及び印鑑登録証明書(以下この条において「証明書等」という。)並びにこれらの交付の請求に係る書類を、同項各号に掲げる業務に従事する者(以下「特定業務従事者」という。)及び当該請求を行う者以外の者が、容易に見ることができないように適切な措置が講じられた施設
- 二 地方公共団体(地方自治法(昭和二十二年法律第六十七号)第二百五十二条の十九第一項の指定都市にあっては、区(法第三十四条第一項第二号及び第六号に掲げる業務の実施にあっては、市又は区))との間で証明書等及びこれらの交付の請求に係る書類に記載された情報を電磁的方法により送受信する場合は、個人情報の適正な取扱いその他特定業務の適正かつ確実な実施を確保することができる送受信設備
- 三 証明書等の交付の請求に係る書類等を適切に保管することができる設備

(措置)

第二条法第三十四条第二項第三号に規定する総務省令・法務省令で定める措置は、次のとおりとする。

- 一 個人情報の適正な取扱いの方法その他特定業務の適正かつ確実な実施の方法を具体的に定めた施要領を策定すること。
- 二 個人情報の適正な取扱いその他特定業務の適正かつ確実な実施のための研修の計画を策定し、これに基づいて特定業務従事者に対して研修を実施すること。

問 自動交付機の管理を民間事業者に委託する場合は、本法第34条の対象となるのか。

(答)

1. 自動交付機の稼働状況の監視等の単なる管理は法第34条第1項各号に係る証明書等の交付の請求の受付及び引渡しに該当しないので、これを民間事業者に委託することは、本法第34条の対象ではありません。
2. なお、住民票の写し等及び印鑑登録証明書等に係る自動交付機の設置については、現在でもコンビニ等に設置することが可能です。  
(「住民票の写し等及び印鑑登録証明書に係る自動交付機の設置場所の選定にあたり考慮すべき事項及び安全対策等について」平成17年3月28日総行市第249号総務省自治行政局市町村課長から各都道府県総務部長あて通知参照)

(参考)

住民票の写し等及び印鑑登録証明書に係る自動交付機の設置場所の選定にあたり考慮すべき事項及び安全対策等について

平成 17 年 3 月 28 日総行市第 249 号総務省自治行政局市町村課長から各都道府県総務部長あて通知

住民票の写し等の請求者識別カードによる請求に基づく交付については、住民票に係る磁気ディスクへの記録、その利用並びに磁気ディスク及びこれに関連する施設又は設備の管理の方法に関する技術的基準（昭和 6 1 年自治省告示第 1 5 号。以下「技術基準告示」という。）及び住民基本台帳事務処理要領（昭和 4 2 年 1 0 月 4 日付け自治振第 1 5 0 号等自治省行政局長等通知）に係る平成 2 年 6 月 1 9 日の改正により認められたところであり、併せて「操作者識別カードによる請求に基づく住民票の写し等の交付に係る留意事項等について」（平成 2 年 6 月 1 9 日付け自治振第 6 0 号自治省行政局振興課長通知。以下「平成 2 年留意事項等通知」という。）が通知されたところである。

また、印鑑登録証明書の印鑑登録者識別カードによる申請に基づく交付については、印鑑登録証明事務処理要領（昭和 4 9 年 2 月 1 日付け自治振第 1 0 号自治省行政局振興課長通知）に係る平成 5 年 1 2 月 2 0 日の改正により認められたところであり、併せて「印鑑登録者識別カードによる申請に基づく印鑑登録証明書の交付に係る留意事項等について」（平成 5 年 1 2 月 2 0 日付け自治振第 2 0 8 号自治省行政局振興課長通知。以下「平成 5 年留意事項等通知」という。）が通知されたところである。

平成 2 年留意事項等通知及び平成 5 年留意事項等通知においては、請求者識別カードによる請求に対して住民票の写し等の交付を行う端末機及び印鑑登録者識別カードによる申請に対して印鑑登録証明書の交付を行う端末機（以下「自動交付機」という。）については、当面は、その設置場所は、「設置を行う当該市町村の庁舎内又はコミュニティセンター等の公共施設内に限られる」ものであるとし、ただし書きで、都道府県又は国の施設について、一定の機能等を備えた上で設置される場合は、この限りでないとしてされているところである。

また、「請求者識別カードによる請求に基づく住民票の写し等及び印鑑登録証明書の交付に係る端末機の設置場所について」（平成 1 4 年 3 月 2 9 日付け総行市第 5 8 号総務省自治行政局市町村課長通知）において、自動交付機の設置場所のさらなる拡大については、住民の利便性の向上にも資するものであり、一定のセキュリティ機能の強化等を図ったうえで、試行事業として、当該市町村、都道府県又は国の施設以外に自動交付機を設置することについて、適切と考えられるとされているところである。

さらに、「構造改革特別区域法の施行に伴う請求者識別カードによる請求に基づく住民票の写し等の交付及び印鑑登録者識別カードによる申請に基づく印鑑登録証明書の交付の特例について」（平成 1 5 年 3 月 3 1 日付け総行市第 1 1 4 号総務省自治行政局市町村課長通知）において、市区町村が構造改革特別区域法（平成 1 4 年法律第 1 8 9 号）附則第 3 条に規定する措置（構造改革特別区域基本方針（平成 1 5 年 1 月 2 4 日閣議決定）2. (6)②）に基づく内閣総理大臣による構造改革特別区域計画の認定を申請し、その認定を受けたときは、平成 2 年留意事項等通知及び平成 5 年留意事項等通知にかかわらず、個人情報の保護やセキュリティに配慮しつつ、自動交付機を設置することができるものとされているところである。

この度、これまでの試行事業及び構造改革特別区域での事業の運用状況等を踏まえ、セキュリティを十分に確保しつつ、自動交付機の設置場所の更なる拡大等による住民の利便性の向上及び行政経費の節減を図ることを目的として、これまでの通知の一部を削除又は全部を廃止するとともに、標記について、あらたに下記のとおり留意事項等を定めたので、貴都道府県内の市区町村に対して周知されるようお願いする。

#### 記

#### 1 設置場所の選定にあたり考慮すべき事項

自動交付機の設置場所の選定にあたっては、住民の利便性の向上及び不正行為の防止等の観点から検討を行うこと。

#### 2 自動交付機の設置に伴い講ずべき安全対策等

自動交付機の設置にあたっては、以下に掲げる安全対策等を講じること。

ただし、市区町村は、以下の（１）から（４）に掲げる対策の一部に代えて別途の対策を講じることにより、同等以上の安全性及び信頼性が確保できると判断する場合には、そのようにして差し支えないものであること。

### （１）物理的安全対策

自動交付機に格納された電子計算機等に、権限のない者が容易にアクセスできないよう、かつ、格納された改ざん防止用紙等や現金が容易に盗取・悪用されないよう、以下の対策を講じること。

#### ア 自動交付機の構成、管理

自動交付機は、権限のない者が容易にこじあけることができないよう構成され、かつ、施錠されること。

#### イ 自動交付機を設置する施設、構内等の適正管理

自動交付機を施設内又は構内等に設置する場合には、当該施設又は構内等が、適切に施錠管理されること。

なお、施錠管理できない場合には、ウの対策を講じること。

#### ウ 屋外に設置する自動交付機の四囲の閉鎖

自動交付機を屋外に設置する場合には、専用ブースの設置等により、筐体の四囲を閉鎖し、物理的に独立した空間を作ること。

### （２）技術的安全対策

自動交付機に格納された電子計算機等又はこれと通信を行う住民記録システム等に保存される住民の個人情報などが、権限のない者により盗取され、又は閲覧、改ざんされないよう、以下の対策を講じること。

#### ア 自動交付機に格納された電子計算機等における対策

##### a データベースの不保持

自動交付機に格納された電子計算機等においては、そもそも住民の個人情報のデータベースを保持しないこと。

##### b アクセス制御

自動交付機に格納された電子計算機等は、操作できる者及び操作できる権限を限定するとともに、強固なパスワードを設定するなど、適切なアクセス制御を行うこと。

##### c ログの保存

自動交付機による証明書の交付日時等をログにより保存すること。

##### d 不正取得の防止

誤った請求者暗証番号又は登録者暗証番号が数回入力された場合には、請求者識別カード又は印鑑登録者識別カードは無効となるか又は自動交付機内に取り込まれることとする。また、請求者識別カードの盗難又は紛失等の届出があった場合に、すみやかに当該請求者識別カードによる請求に基づく交付を停止できる機能を備えること。

#### イ 自動交付機に格納された電子計算機等と住民記録システム等との通信における対策

電気通信回線は接続先を固定するなど、データの盗取の防止についての必要な対策を講ずること。

### （３）監視及び連絡体制

自動交付機に対する不正行為の試みを直ちに了知できるよう、以下の対策を講じること。

#### ア 監視の実施

自動交付機に対して権限のない者がこれをこじあけようとする等の試みを行った場合に、これを直ちに了知できるよう、自動交付機を当該市区町村の庁舎内又はコミュニティセンター等の公共施設内に設置する場合には、当該市区町村において、これら以外の施設内又は構内等に設置する場合には、当該自動交付機を設置する施設又は構内等の管理者とあらかじめ取り決めを行い、当該管理者において、監視を実施すること。

屋外に設置する場合など、設置場所の状況によりこれらの監視が困難な場合には、民間警備会社等と委託契約を結び、不正行為の試みがなされた場合に当該民間警備会社等に直ちに通報が



なされし知できるよう監視を実施すること。

イ 連絡体制の整備

自動交付機に対して権限のない者がこれをおじあげようとする等の試みを行った場合に、その設置を行う市区町村の職員が直ちに了知できるよう、自動交付機を当該市区町村の庁舎又はコミュニティセンター等の公共施設以外に設置する際には、当該自動交付機を設置する施設若しくは構内等の管理者又は監視を委託した民間警備会社との間で、連絡体制についてあらかじめ取り決めを行うこと。

ウ 監視カメラの設置及び映像等の記録

設置場所に監視カメラを設置し、ハードディスク、磁気ディスク又はVTR等に撮影した映像又は画像を記録すること。

(4) その他の対策

自動交付機が安定的に運用されるよう、以下の対策を講じること。ただし、設置場所を勘案し、対策を講じる必要がないと判断する場合には、この限りでない。

ア 請求者識別カード等の取り込み

請求者識別カード若しくは印鑑登録者識別カード又は作成された証明書が取り忘れられた場合には、一定時間の経過後に自動交付機内に取り込まれることとする。

イ 印刷のトラブル等の探知

証明書に係る印刷のトラブルや用紙の複数排出を探知する機能を自動交付機に備えること。

ウ 自動交付機の障害等の探知

自動交付機の障害、消耗品切れ等を通報する機能を備えること。

3 通知の改正・廃止

自動交付機に係る通知について、次のとおり、改正又は廃止する。

- (1) 「請求者識別カードによる請求に基づく住民票の写し等の交付に係る留意事項等について」(平成2年6月19日付け自治振第60号自治省行政局振興課長通知)

7及び8並びに別紙を削除

- (2) 「印鑑登録者識別カードによる申請に基づく印鑑登録証明書の交付に係る留意事項等について」(平成5年12月20日付け自治振第208号自治省行政局振興課長通知)

8から10まで及び別紙を削除

- (3) 「請求者識別カードによる請求に基づく住民票の写し等及び印鑑登録証明書の交付に係る端末機の設置場所について」(平成14年3月29日付け総行市第58号総務省自治行政局市町村課長通知)

廃止

- (4) 「構造改革特別区域法の施行に伴う請求者識別カードによる請求に基づく住民票の写し等の交付及び印鑑登録者識別カードによる申請に基づく印鑑登録証明書の交付の特例について」(平成15年3月31日付け総行市第114号総務省自治行政局市町村課長通知)

廃止