

## 窓口業務に関して民間事業者に委託することができる業務範囲

## (通知集)

発出者	文書名	頁数
内閣府	市町村の出張所・連絡所等における窓口業務に関する官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に委託することが可能な業務の範囲等について（平成 27 年 6 月 4 日）	1
	平成 26 年の地方からの提案等に関する対応方針（抄） （平成 27 年 1 月 30 日閣議決定）	13
総務省	住民基本台帳関係の事務等に係る市町村の窓口業務に関して事業者 に委託することができる業務の範囲について （平成 20 年 3 月 31 日総行市第 75 号他）	15
	住民基本台帳関係の事務等に係る市町村の窓口業務の民間委託に関 する質疑応答について（平成 20 年 9 月 9 日事務連絡）	22
法務省	戸籍事務を民間事業者に委託することが可能な業務の範囲について （平成 25 年 3 月 28 日法務省民一第 317 号）	25
	戸籍事務を民間事業者に委託することが可能な業務の範囲について （平成 27 年 3 月 31 日事務連絡）	28
厚生労働省	「公共サービス改革基本方針」の改定（国民健康保険関係の窓口業務 及び国民健康保険料等の徴収業務の民間委託に関する留意事項）につ いて（平成 19 年 3 月 28 日老介発第 0328001 号他）	41
	国民健康保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交 付業務の民間委託に関する留意事項について （平成 21 年 12 月 28 日保国発 1228 第 1 号）	47



市町村の出張所・連絡所等における窓口業務に関する  
官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に  
委託することが可能な業務の範囲等について

平成27年6月4日  
内閣府 公共サービス改革推進室

内閣府公共サービス改革推進室では、「公共サービス改革基本方針」（平成19年12月24日閣議決定）において、「官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に委託することが可能な業務の範囲、民間委託を実施する際の留意事項等について、官民競争入札等監理委員会と連携しつつ、平成19年度中に地方公共団体に周知する」とされたことを踏まえ、関係省との協議の上、官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に委託することが可能な業務の範囲、民間委託を実施する際の留意事項等について、平成20年1月17日付け事務連絡「公共サービス改革基本方針」の改定（市町村の窓口関連業務24事項に関し官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に委託することが可能な業務の範囲、民間委託を実施する際の留意事項等）」により地方公共団体に周知を行っていましたが、その後、委託することが可能な業務の一部について、法令改正がなされたこと等を踏まえ、同事務連絡を新たに改定しましたので、通知いたします。

1 民間事業者に取り扱わせることができる窓口業務の範囲

- ・ 別紙は、市町村の適切な管理のもと、市町村の判断に基づき官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に取り扱わせることが現行法上可能である窓口業務の範囲等についての関係省の見解が示されたものです。
- ・ 窓口業務は、公証行為など市町村長の名前において実施する業務であり、市町村職員が自ら責任を持って行うべき業務が含まれるため、別紙は、現行法において民間事業者に取り扱わせることが可能である事実上の行為又は補助的業務に該当する業務について整理されています。

2 別紙の窓口業務を民間事業者に取り扱わせる際の留意事項

以下は窓口業務を民間事業者に取り扱わせる際の共通的な留意事項として示されたものです。

(1) 市町村の適切な管理

- ・ 民間事業者に業務を取り扱わせる際には、市町村の適切な管理の確保に留意してください。具体的には、民間事業者が業務を実施する官署内に市町村職員が常駐し、不測の事態等に際しては当該職員自らが臨機適切な対応を行うことができる体制とすること等が考えられます。
- ・ また、法律に基づく市町村長の判断行為、原簿（住民基本台帳、戸籍簿、学齢

簿、犬登録原簿等)の管理等、市町村職員が自ら責任を持って実施すべき業務は確実に行ってください。

- ・ なお、窓口業務の処理に関し、申請者等の住所等を確認するために住民基本台帳情報を使用し、又は処理のためのシステムを操作する場合に、受託した民間事業者これらを取り扱わせることは必ずしも否定されませんが、同様に市町村の適切な管理の確保に留意してください。
- ・ 市町村職員が委託先職員に指揮命令して業務の処理を行わせたと認められる場合には契約形態にかかわらず労働者派遣にあたり、労働者派遣法に従わなければならないのでご留意ください。

## (2) 個人情報の保護

窓口業務の実施にあたっては住民に関する各種個人情報を取り扱うこととなることから、個人情報保護条例の規定に受託した民間事業者及びその従業員を追加し、罰則規定の対象とするなどの整備を行う必要があるほか、当該業務の内容に応じた情報の取扱いの方法等を定めた実施要領の策定、業務内容に限定した端末へのアクセス制限など、個人情報保護に対する特段の配慮をお願いします。

## (3) 公共サービス改革法の規定との関係

### 【公共サービス改革法第34条(特定公共サービス)について】

公共サービス改革法第34条の規定については、官署内に市町村職員が常駐しない事例を想定した上で、民間事業者と同条第1項各号の証明書等交付業務を委託により取り扱わせる場合の特例として定めているものであり、この規定に基づいて民間事業者が取り扱える業務の範囲は、本人請求等の「受付」と当該請求にかかる証明書等の「引渡し」の業務に限られるのは、従前のおりです。

当該業務について同法に基づく官民競争入札又は民間競争入札を実施して民間事業者に業務を委託した場合は、同法におけるみなし公務員規定その他の規定も適用されます。

### 【今回の市町村の適切な管理における民間事業者への委託について】

今回整理された業務については、公共サービス改革法の趣旨を踏まえ、各市町村が地域の実情に応じて条例等で手続を整備することにより、官民競争入札又は民間競争入札等を実施することが可能ですが、現行法の範囲内で行うものについては、公共サービス改革法の規定は適用されませんので、ご留意ください。

問い合わせ先

問い合わせ内容	所管部署名	電話番号
全般に関する事項	内閣府公共サービス改革推進室	03-5501-2059
総務省の所管事項	総務省自治行政局市町村課行政経営支援室	03-5253-5519
法務省の所管事項	法務省大臣官房秘書課組織係	03-3592-5399
文部科学省の所管事項	文部科学省初等中等教育局初等中等教育企画課教育制度改革室	03-6734-2007
厚生労働省の所管事項	厚生労働省政策統括官付社会保障担当参事官室	03-5253-1111 (7789)
国土交通省の所管事項	国土交通省自動車局自動車情報課	03-5253-8588

市町村の適切な管理のもと  
市町村の判断に基づき民間事業者の取扱いが可能な窓口業務

事項名	民間事業者の取扱いが可能な業務	担当省
住民異動届	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 住民異動届の受付に関する業務 ・届出人の確認、届出書の記載事項、添付書類の確認</li> <li>2 住民票の記載に関する業務 ・住民票の記載のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</li> <li>3 転出証明書の作成に関する業務 ・転出証明書の作成のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</li> <li>4 転出証明書の引渡し業務</li> <li>5 その他、事実上の行為又は補助的業務</li> </ol> <p>※ ただし、住民基本台帳ネットワークシステムについては、民間事業者の取扱いは認められない。</p>	総務省
住民票の写し等の交付	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 住民票の写し等の交付請求の受付に関する業務 ・請求者の確認、請求書の記載事項、添付書類の確認 ・第三者（自己又は自己と同一の世帯に属する者以外の者）からの請求の受付も含む。</li> <li>2 住民票の写し等の作成に関する業務 ・住民票の写し等の作成のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</li> <li>3 住民票の写し等の引渡し業務</li> <li>4 その他、事実上の行為又は補助的業務</li> </ol> <p>※ ただし、住民基本台帳ネットワークシステムについては、民間事業者の取扱いは認められない。</p>	総務省

<p>戸籍の附票の写しの交付</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 戸籍の附票の写しの交付請求の受付に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 請求者の確認、請求書の記載事項、添付書類の確認</li> <li>・ 第三者（自己又は自己と同一世帯に属する者以外の者）からの請求の受付も含む。</li> </ul> </li> <li>2 戸籍の附票の写しの作成に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 戸籍の附票の写しの作成のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</li> </ul> </li> <li>3 戸籍の附票の写しの引渡し業務</li> <li>4 その他、事実上の行為又は補助的業務</li> </ol>	<p>総務省</p>
<p>地方税法に基づく納税証明書の交付</p>	<p>以下の事実上の行為又は補助的な作業については、別途発出する通知に従い、市町村の適切な管理のもと（庁舎内）において、個人情報保護に留意しつつ、民間事業者に取り扱わせること。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 証明書の交付請求の受付に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 請求者の確認、請求書の記載事項の確認</li> </ul> </li> <li>2 証明書の作成に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 証明書の作成及び作成に係る端末の入出力の操作</li> </ul> </li> <li>3 証明書の引渡し業務</li> <li>4 その他、事実上の行為又は補助的業務</li> </ol> <p>※ 証明書の作成に係る端末の入出力については、守秘性の高い税務システムを操作することから証明書作成に限定したアクセスに制限する等の策を講じる必要がある。</p>	<p>総務省</p>
<p>戸籍の届出</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 戸籍の各届出の受付に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 届出人の確認、届書の記載事項及び添付書類の確認</li> </ul> </li> <li>2 戸籍の記載に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 戸籍の記載のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</li> </ul> </li> <li>3 その他、事実上の行為又は補助的業務</li> </ol> <p>※ ただし、1の届出人の本人確認業務のうち、戸籍法施行規則第53条の2において準用する第11条の2第3号に規定する本人確認（問を発してする本人確認）については、市町村職員の裁</p>	<p>法務省</p>

	<p>量的判断を伴うものであるため、民間事業者に委託することが可能となる業務の範囲に含まれない。</p> <p>また、2の戸籍の記載業務（端末操作を含む。）のうちの移記事項の記載については、移記を要するか否かにつき、法令・通達等に照らして明白ではなく、高度な判断を要する場合には、市町村職員においてその判断をして、記載する必要があるため、民間事業者に委託することが可能となる業務の範囲に含まれない。</p>	
戸籍謄抄本等の交付	<p>1 戸籍謄抄本等の交付請求の受付に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 請求者の確認、請求書の記載事項及び添付書類の確認</li> <li>・ 第三者（本人、配偶者、直系尊属及び直系卑属以外の者）からの請求の受付も含む。</li> </ul> <p>2 戸籍謄抄本等の作成に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 戸籍の謄抄本等の作成のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</li> </ul> <p>3 戸籍謄抄本等の引渡し業務</p> <p>4 その他、事実上の行為又は補助的業務</p> <p>※ ただし、1の請求者の本人確認業務のうち、戸籍法施行規則第11条の2第3号に規定する本人確認（問を発してする本人確認）は、市町村職員の裁量的判断を伴うものであるため、民間事業者に委託することが可能となる業務の範囲に含まれない。</p>	法務省
中長期在留者に係る住居地の届出	<p>1 住居地の届出の受付に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 届出人の確認、届出書の記載事項、添付書類の確認</li> <li>・ 代理人からの届出の受付も含む。</li> </ul> <p>2 在留カードへの住居地の記載に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 在留カードへの記載のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</li> </ul> <p>3 在留カードの返還に関する業務</p> <p>4 その他、事実上の行為又は補助的業務</p> <p>※ ただし、出入国管理及び難民認定法第61条の8の2に規定する通知に係る業務については、民間事業者の取扱いは認められない。</p>	法務省



<p>特別永住許可等の申請、住居地等の届出及び特別永住許可書等の交付</p>	<p>1 申請・届出の受付に関する業務（日本国との平和条約に基づき日本の国籍を離脱した者等の出入国管理に関する特例法第4条第4項に規定する審査を除く。）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申請者・届出人の確認、申請・届出書の記載事項、添付書類の確認</li> <li>・代理人及び取次者（ただし、日本国との平和条約に基づき日本の国籍を離脱した者等の出入国管理に関する特例法施行規則第17条第2項第1号に該当する場合に限る。）からの申請・届出の受付も含む。</li> </ul> <p>2 特別永住者証明書への住居地及び交付年月日の記載に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・特別永住者証明書への記載のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</li> </ul> <p>3 特別永住許可書及び特別永住者証明書の交付（特別永住者証明書については再交付を含む）・特別永住者証明書の返還・失効した特別永住者証明書の返納に関する業務</p> <p>4 その他、事実上の行為又は補助業務</p> <p>※ ただし、出入国管理及び難民認定法第61条の8の2に規定する通知に係る業務については、民間事業者の取扱いは認められない。</p>	<p>法務省</p>
<p>転入（転居）者への転入学期日及び就学すべき小・中学校の通知（教育委員会から市町村に事務委任されている場合）</p>	<p>1 学齢簿への記載に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・学齢簿への必要事項の記入のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</li> </ul> <p>2 入学すべき小・中学校等の保護者への通知文書の作成に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・通知文書への必要事項の記入のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</li> </ul> <p>3 入学すべき小・中学校等の保護者への通知文書の引き渡し業務</p> <p>4 その他、事実上の行為又は補助業務</p>	<p>文部科学省</p>
<p>埋葬・火葬許可</p>	<p>1 埋葬・火葬許可申請書の受付に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申請者の確認、申請書の記載事項、添付書類の確認</li> </ul> <p>2 埋葬・火葬許可証の作成に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・埋葬・火葬許可証の作成のみならず電算化されている場合に</li> </ul>	<p>厚生労働省</p>

	<p>は、端末の入出力の操作を含む。</p> <p>3 埋葬・火葬許可証の引渡し業務</p> <p>4 その他、事実上の行為又は補助的業務</p>	
<p>国民健康保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付</p>	<p>1 各種届出書・申請書の受付 ・届出者・申請者の確認、届出書・申請書の記載事項及び添付書類の確認</p> <p>2 被保険者台帳等への記載に関する業務 ・被保険者台帳等への記載のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</p> <p>3 被保険者証等の作成に関する業務 ・被保険者証等の作成のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</p> <p>4 被保険者証等の引渡し業務</p> <p>5 その他、事実上の行為又は補助的業務</p>	<p>厚生労働省</p>
<p>後期高齢者医療制度関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付</p>	<p>1 各種届出書・申請書の受付 ・届出者・申請者の確認、届出書・申請書の記載事項及び添付書類の確認</p> <p>2 被保険者台帳等への記載に関する業務 ・被保険者台帳等への記載のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</p> <p>3 被保険者証等の作成に関する業務 ・被保険者証等の作成のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</p> <p>4 被保険者証等の引渡し業務</p> <p>5 その他、事実上の行為又は補助的業務</p>	<p>厚生労働省</p>

<p>介護保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 各種届出書・申請書の受付 ・届出者・申請者の確認、届出書・申請書の記載事項及び添付書類の確認</li> <li>2 被保険者台帳等への記載に関する業務 ・被保険者台帳等への記載のみならず、電算化されている場合には、端末への入出力の操作を含む。</li> <li>3 被保険者証等の作成に関する業務 ・被保険者証等の作成のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</li> <li>4 被保険者証等の引渡し業務</li> <li>5 その他、事実上の行為又は補助的業務</li> </ol> <p>※ 民間事業者に委託することが可能となる業務の範囲、民間委託を実施する際の留意事項等について別途お示しする予定ですので、詳細はこれにより了知されたい。</p>	<p>厚生労働省</p>
<p>国民年金関係（老齢福祉年金等、特別障害給付金も含む。）の各種届出書・申出書・申請書・請求書の受付</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 届出書・申出書・申請書・請求書（以下「届出書等」という。）の受付に関する業務 ・届出者等の確認、届出書等の記載事項、添付書類の確認</li> <li>2 受付処理簿に記載する業務 ・受付処理簿の記載のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</li> <li>3 届出書等の報告・送付に関する業務 ・届出書等の件名ごとに区分、送付書の作成、書類の送付</li> <li>4 その他、事実上の行為又は補助的業務</li> </ol>	<p>厚生労働省</p>
<p>妊娠届の受付及び母子健康手帳の交付</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 妊娠届の受付に関する業務 ・届出者の確認、届出書の記載事項の確認、添付書類の確認</li> <li>2 母子健康手帳の引渡し業務</li> <li>3 その他、事実上の行為又は補助的業務</li> </ol> <p>※ 母子保健法に基づく保健指導等の適切な実施を図るため、妊娠届を受理した際には、すべてのケースを保健師につなぎ、保健師がすべてのケースを把握すること。</p>	<p>厚生労働省</p>

<p>飼い犬の登録</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 飼い犬の登録に関する申請の受付に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・申請者の確認、申請書の記載事項の確認</li> </ul> </li> <li>2 原簿への記載 <ul style="list-style-type: none"> <li>・原簿への記載のみならず電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</li> </ul> </li> <li>3 犬鑑札の引渡し業務</li> <li>4 その他、事実上の行為又は補助的業務</li> </ol>	<p>厚生労働省</p>
<p>狂犬病予防注射済票の交付</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 狂犬病予防注射済票の交付に関する受付業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・狂犬病予防注射済証等の確認（交付及び再交付に際し、申請書の提出を求めている場合は、申請者の確認、記載事項の確認を含む。）</li> </ul> </li> <li>2 狂犬病予防注射済票の引渡し業務</li> <li>3 その他、事実上の行為又は補助的業務</li> </ol>	<p>厚生労働省</p>
<p>児童手当の各種請求書・届出書の受付</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 児童手当の各種請求書・届出書の受付に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・請求人の確認、請求書の記載事項、添付書類の確認</li> </ul> </li> <li>2 受給者台帳等への記載に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・受給者台帳等への記載のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</li> </ul> </li> <li>3 通知書等の作成に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・認定通知書、却下通知書等の作成のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力を含む。</li> </ul> </li> <li>4 通知書等の送付に関する業務</li> <li>5 その他、事実上の行為又は補助的業務</li> </ol>	<p>厚生労働省</p>
<p>精神保健及び精神障害者福祉に関する法律に基づく精神障害者保健福祉手帳の交付（市町村の経由事務）</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 精神障害者保健福祉手帳交付申請書の受付に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・申請者の確認、申請書の記載事項、添付書類の確認</li> <li>・本人以外（保護者等）からの申請の受付も含む。</li> </ul> </li> <li>2 精神障害者保健福祉手帳の引渡し業務</li> <li>3 その他、事実上の行為又は補助的業務</li> </ol>	<p>厚生労働省</p>

	<p>※ 精神障害者保健福祉手帳の交付は、都道府県（指定都市）の事務であるが、上記業務については、精神保健及び精神障害者福祉に関する法律施行令第6条の2に基づき、市町村を經由して行うこととされている。</p>	
<p>身体障害者福祉法に基づく身体障害者手帳の交付（市町村の經由事務）</p>	<p>1 身体障害者手帳交付申請書の受付に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申請者の確認、申請書の記載事項、添付書類の確認</li> <li>・本人以外（保護者等）からの申請の受付も含む。</li> </ul> <p>2 身体障害者手帳の引渡し業務</p> <p>3 その他、事実上の行為又は補助的業務</p> <p>※ 身体障害者手帳の交付は、都道府県（指定都市及び中核市）の事務であるが、上記業務については、身体障害者福祉法施行令第4条に基づき、市町村を經由して行うこととされている。</p>	厚生労働省
<p>療育手帳の交付（市町村の經由事務）</p>	<p>1 療育手帳交付申請書の受付に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申請者の確認、申請書の記載事項、添付書類の確認</li> <li>・本人以外（保護者等）からの申請の受付も含む。</li> </ul> <p>2 療育手帳の引渡し業務</p> <p>3 その他、事実上の行為又は補助的業務</p> <p>※ 療育手帳の交付は、都道府県（指定都市）の事務であるが、上記業務については、療育手帳制度要綱第5の1に基づき、市町村を經由して行うこととされている。</p>	厚生労働省
<p>自動車臨時運行許可</p>	<p>1 自動車臨時運行許可申請書の受付に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申請者の確認、申請書の記載事項、添付書類の確認</li> </ul> <p>2 自動車臨時運行許可証の作成に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自動車臨時運行許可証の作成のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</li> </ul> <p>3 自動車臨時運行許可証の引渡し及び臨時運行番号標の貸与業務</p> <p>4 自動車臨時運行許可証及び臨時運行番号標の返納の受付業務</p> <p>5 自動車臨時運行許可証及び臨時運行番号標の返納がない場合</p>	国土交通省

	<p>における督促に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電話等による催告業務</li> </ul> <p>6 その他、事実上の行為又は補助的業務</p>	
--	--	--

(注) 印鑑登録、印鑑登録証明書の交付及び住居表示証明書の交付については、法律に基づくものではないが、市町村の判断に基づく受付から引渡までの一連の業務の中での民間事業者の活用にあたっては、住民基本台帳事務に準じて考えるべきである。(総務省)

## 平成 26 年の地方からの提案等に関する対応方針（抄）

平成 27 年 1 月 30 日  
閣 議 決 定

### 1 基本的考え方

地方分権改革については、4 次にわたる地方分権一括法等により、地方分権改革推進委員会の勧告事項について一通り検討を行い、地方公共団体への事務・権限の移譲や義務付け・枠付けの見直し等を進めてきた。新たな局面を迎える地方分権改革においては、このような成果を基盤とし、地方の発意に根差した新たな取組を推進することとして、平成 26 年から地方分権改革に関する「提案募集方式」を導入した（「地方分権改革に関する提案募集の実施方針」（平成 26 年 4 月 30 日地方分権改革推進本部決定））。

地方分権改革の推進は、地域が自らの発想と創意工夫により課題解決を図るための基盤となるものであり、地方創生における極めて重要なテーマである。

提案が出されて以降、これまで、地方分権改革有識者会議、提案募集検討専門部会、農地・農村部会等で議論を重ねてきた。

今後は、「まち・ひと・しごと創生総合戦略」（平成 26 年 12 月 27 日閣議決定）も踏まえ、以下のとおり、地方公共団体への事務・権限の移譲、義務付け・枠付けの見直し等を推進する。

### 6 義務付け・枠付けの見直し等

#### 【総務省】

#### (6) 住民基本台帳法（昭 42 法 81）

住民基本台帳関係事務に係る市町村の窓口業務を民間事業者へ委託する場合については、民間事業者の従業員の事務処理に目が届く状態で管理する措置や、異例・困難な事案が生じたときに市町村職員自らが事務を掌握し、処理する措置など、「住民基本台帳関係の事務等に係る市町村の窓口業務に関して民間事業者に委託することができる業務の範囲について」（平 20 総務省自治行政局市町村課等）における措置と同様の措置が常に実現されるような仕組みが構築されるのであれば、必ずしも同一施設内に市町村職員が常駐しない場合であっても業務委託は可能であり、その旨を市町村に周知する。

#### 【法務省】

#### (1) 戸籍法（昭 22 法 224）

- (ii) 戸籍事務の一部を民間事業者に委託する場合において、不測の事態において市町村職員による臨機適切な対応を行うことができる体制等が確保されていると法務局が判断する場合に限り、必ずしも同一施設内に市町村職員が常駐しない形態での業務委託も可能であり、特定の市町村においてその取扱いが認められた場合は、その旨を他の市町村に周知する。



総行市第75号  
総行自第38号  
総税企第54号  
平成20年3月31日

各都道府県市町村担当部長 殿

総務省自治行政局市町村課長  
(公印省略)

自治行政局自治政策課長  
(公印省略)

自治税務局企画課長  
(公印省略)

住民基本台帳関係の事務等に係る市町村の窓口業務に関して民間  
事業者へ委託することができる業務の範囲について (通知)

総務省においては、「地方公共団体における行政改革の推進のための新たな指針」(平成17年3月29日付け総行整第11号総務事務次官から各都道府県知事及び各政令指定都市長あて通知)及び「地方公共団体における行政改革の更なる推進のための指針の策定について」(平成18年8月31日付け総行整第24号総務事務次官から各都道府県知事及び各政令指定都市長あて通知)により、当該指針を参考として、積極的な行政改革の推進に努めるよう助言を行っているところです。

これらの通知を踏まえ、各地方公共団体が処理する各種業務のうち、住民基本台帳法に基づく住民票の写し等の交付や地方税法に基づく納税証明書の交付等の窓口業務については、各地方公共団体において、地域の実情に応じ、非常勤職員等の多様な任用・勤務形態の活用や民間委託の活用により効率的な業務運営に取り組まれているところですが、この度、「公共サービス改革基本方針」(平成19年12月24日閣議決定)を踏まえ、上記窓口関連業務のうち、関

係法令の規定に照らして民間委託が可能な業務の範囲について、下記のとおり整理しましたので、地方自治法（昭和22年法律第67号）第245条の4第1項の規定に基づき助言します。

今後は、本通知の内容に沿って、市区町村の判断に基づき民間委託を活用されるようお願いいたします。

各都道府県におかれては、貴管内市区町村に対しまして、この旨周知されまじようをお願いいたします。

## 記

### 1 全般的な事項について

(1) 市町村は、住民基本台帳関係の事務等に係る窓口業務を処理するに際して、請求や申出に対する交付・不交付の決定や請求・届出内容等に対する審査そのものについては、市町村職員が自ら行う必要があること。これら以外の業務については、市町村の適切な管理下にある状況にあれば、民間事業者に委託して取り扱わせることができること。

なお、その際に、個人情報の取扱いについては、十分な留意が必要であること（後記3を参照）。

(2) 民間事業者の取扱いが可能となる「市町村の適切な管理下」とは、例えば、民間事業者が、市町村の事務所内において、窓口における住民等に対する対応や関係する一連の業務を行うに際して、同一の室内に民間事業者の従業員の業務処理を視認できる態様で、市町村職員が常駐（あるいは共同で事務処理に従事）するような場合が該当すること。この場合、住民票の写し等の請求や申出に対する交付の審査や交付・不交付の決定は、当該市町村職員が行う必要があること。民間事業者の従業員があらかじめ予備的に行った行為について、市町村職員が最終的な判断を行うような処理方法も認められること。また、不測の事態等、通常一般の業務処理の内容を超える場合には、当該職員自らが臨機適切な意思決定を行い、必要な対応を講じられる体制をとること。

(3) 市町村が民間事業者に委託して業務を取り扱わせる場合、民法上の請負契約を締結することが通例であるが、請負契約については、請け負う民間事

業者の側で、自己の従業員を自らの指揮監督の下に置いて、自己の責任で業務を遂行するものであること。したがって、個々の業務遂行に当たって、市町村職員が民間事業者の従業員に対して、労務上の指揮命令を行うことはできないので十分留意すること。

これらにかんがみ、民間事業者との間の契約において、民間事業者が取り扱う業務の範囲を明確にした上で、それら以外の業務は、市町村職員が処理することとし、業務上の役割分担をはっきりさせること。また、市町村の側から、民間事業者に対して必要な指示を行う場合においては、発注者として契約の履行内容を確保する観点から民間事業者の管理責任者に対する指示をするにとどまることに留意すること。

(4) 窓口業務を民間事業者に取り扱わせる場合にあっても、住民基本台帳等の台帳そのものについて、適正な内容の維持・保全を図る責任は、なお、市町村にあること。

## 2 取り扱い可能な個別具体の業務

民間事業者が取り扱うことができる業務として、具体的には、おおむね以下の業務が挙げられること。

(1) 住民票の写し等の交付について

① 住民票の写し等の交付請求（申出）の受付に関する業務

- ・ 請求（申出）者が、法令上、請求（申出）することができる者であるかどうか形式的な確認を行うこと。
- ・ 請求（申出）書に記載された事項が、法令上、必要な内容を満たしているかどうかの確認を行うこと。この場合、内容が不十分なときは、適宜加筆、修正等を求めること。
- ・ 請求（申出）に際して必要な添付書類が添付されているかどうかの確認を行うこと。この場合、添付書類が不足又は不適當なときは、適宜追完、差替え等を求めること。
- ・ 請求（申出）の任に当たっている者が本人であるかどうか確認するための資料を提示し、若しくは提出させること。また、本人であることを説明させる方法その他の適宜の方法により、本人であるかどうか確認するための判断材料を収集すること。
- ・ 請求（申出）の任に当たっている者が代理人等である場合、その者が正当に代理権限等を有しているかどうか、確認するための委任状等を提示

し、若しくは提出させること。また、適宜の方法により、代理権等を有しているかどうか確認するための判断材料を収集すること。

- ・ 第三者（自己又は自己と同一の世帯に属する者以外の者）からの申出に際して行われる受付に関する上記の業務も含むこと。

② 住民票の写し等の作成に関する業務

市町村職員による住民票の写し等の交付の決定を受けて、現に請求（申出）者に交付する住民票の写し等の書類を作成すること。（端末の入出力の操作を含む。）

③ 住民票の写し等の引渡し業務

作成された住民票の写し等の書類を、窓口において、請求（申出）の任に当たっている者に対して、手交すること。

④ 住民票の写し等を郵便等により送付する場合の発送業務

作成された住民票の写し等の書類を郵便等により請求（申出）者に対して送付する場合において、発送のための一連の業務を行うこと。

⑤ 交付手数料の徴収及び収納に関する業務（注）

請求（申出）者が支払うべき交付手数料の徴収及び収納を行うこと。

⑥ その他窓口業務遂行に関連する補助的業務

（注）交付手数料の徴収及び収納事務については、地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第158条の規定により、民間事業者に委託することができる。

（2）住民異動届について

① 住民異動届の受付に関する業務

- ・ 届出者が、法令上、届出をすることができる者であるかどうか確認を行うこと。
- ・ 届出書に記載された事項が、法令上、必要な内容を満たしているかどうかの確認を行うこと。この場合、内容が不十分なときは、適宜加筆、修正等を求めること。
- ・ 届出に際して必要な添付書類が添付されているかどうかの確認を行うこと。この場合、添付書類が不足又は不相当なときは、適宜追完、差替え等を求めること。
- ・ 届出の任に当たっている者が本人であるかどうか確認するための資料を提示し、若しくは提出させること。また、本人であることを説明させる方法その他の適宜の方法により、本人であるかどうか確認するための判断材料を収集すること。
- ・ 届出の任に当たっている者が代理人等である場合、その者が正当に代理

権限等を有しているかどうか、確認するための委任状等を提示し、若しくは提出させること。また、適宜の方法により、代理権限等を有しているかどうか確認するための判断材料を収集すること。

② 住民票への記載に関する業務

市町村職員による住民異動届に関する判断を受けて、異動内容を住民票に記載すること。(端末の入出力の操作を含む。)

③ 転出証明書の作成に関する業務

市町村職員による住民異動届に関する判断を受けて、現に届出者に交付する転出証明書の書類を作成すること。(端末の入出力の操作を含む。)

④ 転出証明書の引渡し業務

作成された転出証明書の書類を、窓口において、届出の任に当たっている者に対して、手交すること。

⑤ その他窓口業務遂行に関連する補助的業務

(3) 戸籍の附票の写しの交付等について

戸籍の附票の写しの交付については、(1)と同様に考えられること。また、印鑑登録申請、印鑑登録証明書の交付及び住居表示証明書の交付に関する業務についても、(1)又は(2)と同様に考えられること。

(4) 納税証明書の交付について

① 納税証明書の交付請求の受付に関する業務

- ・ 請求者が、法令上、請求することができる者であるかどうか形式的な確認を行うこと。
- ・ 請求書に記載された事項が、法令上、必要な内容を満たしているかどうかの確認を行うこと。この場合、内容が不十分なときは、適宜加筆、修正等を求めること。

② 納税証明書の作成に関する業務

市町村職員による納税証明書の交付の決定を受けて、現に請求者に交付する納税証明書の書類を作成すること。(端末の入出力の操作を含む。)

③ 納税証明書の引渡し業務

作成された納税証明書の書類を、窓口において、請求の任に当たっている者に対して、手交すること。

④ 交付手数料の徴収及び収納に関する業務(注)

請求者が支払うべき交付手数料の徴収及び収納を行うこと。

⑤ その他窓口業務遂行に関連する補助的業務

(注) 交付手数料の徴収及び収納事務については、地方自治法施行令第158条の規定により、民間事業者に委託することができる。

### 3 個人情報保護の取扱い

(1) 2に掲げる窓口業務の実施に当たっては、住民に関する個人情報を取り扱うこととなることから、市町村の個人情報保護条例に、受託した民間事業者及びその従業員に対する規制を追加し、罰則の対象とするなどの必要な規定整備を行うこと。また、当該委託業務の内容に応じた情報の取扱方法等を定めた実施要領の策定、業務内容に限定した端末へのアクセス制限を実施し、委託契約に盛り込んだ上、民間事業者に遵守させるなど、個人情報保護に対する十分な配慮が必要であること。

(2) 住民基本台帳関係の事務に関して、住民票の写し等の作成、住民異動届の受付、登録に関する端末入力、転出証明書の交付その他の処理に際し、請求者・届出者等の住所等を確認するために、住民基本台帳情報を使用し、又は請求・届出等に係る業務を処理するためのシステムを操作する必要があるときは、委託先の民間事業者の従業員であっても、当該システムを操作することができること。

この場合、当該システムの操作に当たっては、パスワード、識別カード又はこれらと同等以上のものと認められる方法によりシステムを操作する者の資格の確認を行うこと。また、システムを操作した履歴を磁気ディスクに記録し、法令を遵守していることを監査する等、民間事業者の従業員による利用の正当性について、定期又は必要に応じて随時に確認すること。

なお、住民基本台帳関係の事務に関して、住民基本台帳ネットワークシステムの運用に関しては、コミュニケーションサーバ端末の操作は、認められないこと。

### 4 その他

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成18年法律第51号。以下「公共サービス改革法」という。）第34条の規定は、民間事業者が、市町村の事務所外において、「市町村の適切な管理下でない状況」であっても適正な手続を踏み、一定の条件の下であれば、証明書交付に係る業務の処理を行える旨定めたものであること。

したがって、本通知での整理が適用される業務とは、法的な位置付けは異な

るものの、公共サービス改革法の当該規定に基づくことによっても、民間事業者は、請求等の「受付け」と当該請求等に係る証明書等の「引渡し」業務を行うことができること。

各都道府県住民基本台帳担当課 御中

総務省自治行政局市町村課

住民基本台帳関係の事務等に係る市町村の窓口業務  
の民間委託に関する質疑応答について

住民基本台帳関係の事務等に係る市町村の窓口業務に関する民間事業者への委託については、先般、平成20年3月31日付け総行市第75号・総行自第38号・総税企第54号「住民基本台帳関係の事務等に係る市町村の窓口業務に関して民間事業者に委託することができる業務の範囲について」により、通知したところです。通知を受けた地方公共団体からは、住民基本台帳法（昭和42年法律第81号。以下「住基法」という。）により民間委託が可能な業務と競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成18年法律第51号。以下「公共サービス改革法」という。）第34条の規定に基づき民間委託が可能となる業務の区分、住基法による民間委託に際しての「市町村の適切な管理下」という条件の意味などを中心に照会が寄せられております。今回、これまでの質疑応答のうちから、主なものを下記のとおりとりまとめましたので、職務上の参考としてください。

貴課におかれては、この内容を承知の上、貴都道府県内の市区町村に周知されるようお願いいたします。

記

問1 本人又は同一世帯の者から住民票の写し等の交付請求があった場合に必要な業務については、「市町村の適切な管理下にある状況」にあれば、民間事業者へ委託して取り扱うことが可能とされているが、常に「市町村の適切な管理下」という条件付きでなければ、民間事業者は取り扱えないのか。

(答) 公共サービス改革法第34条第1項第4号の規定に基づき、同法に規定する官民競争入札又は民間競争入札の手続を経れば、「市町村の適切な管理下でない状況」であっても、民間事業者は、交付請求の受付及び当該請求に係る住民票の写し等の引渡しを行うことができる。

この場合、条件がなくなるため、庁舎など市町村が設ける事務所以外での処理も



可能となる。

問2 なぜ住基法上可能な民間委託のほかに、別途、公共サービス改革法第34条第1項第4号の規定に基づき可能となる民間委託を設ける必要があったのか。

(答) 本人等から住民票の写し等の交付請求があった場合の受付及び当該請求に係る住民票の写し等の引渡しについては、住民の利便向上のため、金融機関やコンビニエンスストアなど、市町村の庁舎外の場所においても行えるようにすべきとの意見を踏まえたものである。

この場合、民間事業者は、市町村職員の立ち会いを要さず、自らの責任で業務を処理することができる。

問3 住基法上民間事業者が業務を処理するためには、「市町村の適切な管理下」にあることが必要とされているが、どのような状況であれば条件に該当するのか。市町村職員は同一場所に常に所在する必要があるのか。

(答) 異例ないし困難な事案が生じたときに、必要に応じて、市町村職員が、民間事業者に指示を与え、自ら事務を掌握し処理するのが適当であることから、基本的には市町村職員が常に所在している状況を想定している。例えば、民間事業者が一連の業務を行うことになる同一の室内において、民間事業者の従業員の業務処理に目が届く状態で、市町村職員が立ち会うような場合が考えられる。

問4 「市町村の適切な管理下」にあるためには、所在する市町村職員の人数や民間事業者の従業員に対する配置比率の基準があるのか。

(答) 物理的な基準を設けているものではなく、問3の回答にあるような状況を充たすのであれば、人数等に拘わらない。

問5 「市町村の適切な管理下」にあっても、住民票の写し等の請求や申出に対する交付の審査や交付・不交付の決定は、市町村職員が行う必要があり、民間事業者の従業員は行えないとされているが、これらの前段となる予備的な行為などにも全く携わることができないのか。

(答) 民間事業者の従業員があらかじめ予備的な行為を行うことはできる。ただし、その場合でも、市町村職員が最終的な判断を行う必要があることに留意されたい。

問6 「市町村の適切な管理下」にあるためには、所在する市町村職員は、常勤の一般職員である必要があるか。

(答) 市町村職員の属性に限定は設けていないため、必ずしも常勤の一般職員に限られないが、当該市町村の実情に応じ、地方公務員法等の規定に基づき、適切に管理できる者を配置する必要がある。

問7 「市町村の適切な管理下」に置いている以上、市町村職員から、民間事業者の従業員に対して、直接、様々な指示を与えることとしてよいか。

(答) 市町村が民間事業者に委託して業務を取り扱わせる場合、請負契約を締結するこ

とが通例であるが、請負契約については、請け負う民間事業者の側で、自己の従業員を自らの指揮監督の下に置いて、自己の責任で業務を遂行するものであり、労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の就業条件の整備等に関する法律（昭和60年法律第88号）に規定する労働者派遣とは異なるため、個々の業務遂行に当たって、市町村職員が民間事業者の従業員に対して、労務上の指揮命令を行うことはできない。もともと、市町村職員は、発注者として契約の履行内容を確保する観点から、受注者である民間事業者の責任者を通じて必要な指示を行うことはできると考えられる。



法務省民一第317号

平成25年3月28日

法務局民事行政部長 殿

地方法務局長 殿

法務省民事局民事第一課長

戸籍事務を民間事業者に委託することが可能な業務の範囲について（通知）

標記については、平成20年3月25日付け民事局民事第一課補佐官事務連絡「「公共サービス改革基本方針」の一部（別表）の改定について」（以下「補佐官事務連絡」という。）をもって、民間事業者が戸籍事務を取り扱う場合の留意点等を示しているところですが、今般、戸籍行政を取り巻く状況に鑑み、業務委託に関する考え方の整理を行った上、今後は下記のとおり取り扱うこととしますので、これを了知の上、貴管下支局長及び管内市区町村長に周知方取り計らい願います。

なお、補佐官事務連絡は、本通知をもって廃止しますので、念のため申し添えます。

#### 記

#### 1 公共サービス改革法について

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「公共サービス改革法」という。）第34条第1項第1号は、民間事業者が委託を受けて自ら戸籍事務の処理を行うことができる業務について戸籍法の特例を設けたものであり、その業務は戸籍等に記載されている者等による戸籍謄本等の交付の請求（以下「本人請求」という。）についての「受付」と「引渡」に限定されている。

したがって、同法に基づいて民間事業者に業務を委託する場合は、市区町村長による管理等は不要であり、委託を受けた民間事業者が自ら業務を行うこととなる。

#### 2 平成20年1月17日付け内閣府通知について

平成19年12月24日付けで閣議決定された「公共サービス改革基本方針」の改定を受け、内閣府から、平成20年1月17日付け内閣府通知「市町村の出張所・連絡所等における窓口業務に関する官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に委託することが可能な業務の範囲等について」（以下「内閣府通知」という。）が発出され（補佐官事務連絡別添）、これを受け、補佐官事務連絡が発出された。補佐



官事務連絡においては、内閣府通知の別紙に記載されている戸籍事務を民間事業者に取り扱わせるに当たっては、戸籍法上の管掌者である市区町村長の指揮監督下に行われる体制が確保される必要があるとして、内閣府通知が求めている市区町村の適切な管理の確保（市区町村職員が常駐し、不測の事態等に際しては当該職員自らが臨機適切な対応を行うこと。）以上の体制の確保を求めている。

### 3 内閣府通知に関する当課の考え方の整理について

補佐官事務連絡の趣旨は、公共サービス改革法第34条が民間事業者が行うことのできる事務を本人請求の「受付」と「引渡」に限定しており、これ以外の事務について民間事業者に関与させるに当たっては、民間事業者自ら当該事務を行わせることを許容する法令上の根拠がない以上、内閣府通知にかかわらず、市区町村長が当該事務を管掌しているものと評価することができる状況（労働者派遣契約）で関与させるべきであるというものであった。

しかしながら、内閣府通知別紙に掲げられている事実行為又は補助行為は裁量の余地がないものであり、市区町村長が契約時に包括的に業務内容を示した上で業務を委託し、その実施に当たっては、内閣府通知で求められているように、市区町村職員が業務実施官署内に常駐し、不測の事態等に際しては当該職員自らが臨機適切な対応を行うことができる体制が確保されていれば、市区町村長が当該事務を管掌しているものと評価することができることから、このような形で業務請負契約を締結しても、戸籍法上問題は生じない（直接の指揮・命令を行わなければ労働関係法令上の問題も生じない。）ものとする。

### 4 今後の取扱い

(1) 上記3の整理に基づき、今後は、内閣府通知に基づく民間業務委託を可能とする取扱いとする。ただし、民間業務委託を行う場合であっても、市区町村長の判断が必要となる業務については、市区町村の職員が関与する体制を確保する必要があり、事実上の行為又は補助的行為と市区町村長の判断が必要となる業務との区分は、以下の例によると考えられる。

#### ア 戸籍謄抄本等の交付請求に関する業務

##### (ア) 事実上の行為又は補助的行為

交付請求書の受領及び本人確認、請求書への記載及び添付書面の確認、戸籍謄抄本等の作成及び引渡し、交付請求書の整理等。

##### (イ) 判断が必要となる業務

交付請求の要件該当性を確認した上での交付又は不交付の決定等。

#### イ 戸籍の届出に関する業務

##### (ア) 事実上の行為又は補助的行為

届書の受領及び本人確認，届書への記載及び添付書面の確認，戸籍発収簿への記載，戸籍の記載，届書の整理等。

(イ) 判断が必要となる業務

届書の受理の要件を確認した上での受理又は不受理の決定，戸籍記載後の決裁（校合）処理等。

(2) なお，戸籍は極めて高度な個人情報が記録されていることに鑑み，個人情報保護については十分な対策を講じる必要があることにも留意されたい。

事 務 連 絡

平成 2 7 年 3 月 3 1 日

法務局民事行政部戸籍課長 殿

地 方 法 務 局 戸 籍 課 長 殿

法務省民事局民事第一課 堤補佐官

戸籍事務を民間事業者に委託することが可能な業務の範囲について  
 標記については、平成 2 5 年 3 月 2 8 日付け法務省民一第 3 1 7 号民事局民事第一課長通知（以下「3 1 7 号通知」という。）が発出されておりますが、これに関し、今般、「戸籍事務の民間委託に関する Q & A」（別添）を作成しましたので、これを了知の上、貴管下支局長及び管内市区町村長に周知方取り計らい願います。

なお、3 1 7 号通知に基づき戸籍事務の一部を民間事業者に委託する場合であっても、それにより市区町村の職員の執務能力が低下することのないよう十分な対策を講じる必要がありますので、これについても了知の上、併せて周知に遺漏のないよう取り計らい願います。



# 戸籍事務の民間委託に関するQ & A

## 戸籍事務の民間委託に関するQ&A ー 目次

### 第1 総論

- 1-1 民間事業者に対して委託することができる事項か否かの基準いかん。…………… 1
- 1-2 市区町村の職員が関与する体制があれば, 市区町村長の判断が必要となる業務についても民間業者に委託してもよいか。…………… 1
- 1-3 戸籍事務を民間業者に委託する場合において, これを迅速かつ正確に処理するために留意すべきことはあるか。…………… 1
- 1-4 個人情報保護の観点から注意すべきことはあるか。…………… 1
- 1-5 民間事業者に対して委託をすることを開始しようとする場合には, 管轄法務局等に対する相談を要するか。委託を開始した場合には, 事務改善等の報告を要するか。…………… 2

### 第2 職員の関与体制

- 2-1 民間事業者において個別の事務処理に疑義が生じた場合に, 市区町村の職員に助言又は指示を求め, これを踏まえて事務を処理してもよいか。…………… 2
- 2-2 民間事業者において個別の事務処理に疑義が生じた場合に, 市区町村の職員に事務を引き継いでもよいか。引き継いだ後に, 同一事件において, 再び民間業者に委託することができるか。…………… 2
- 2-3 委託業務において適切な処理がされなかったことを市区町村の職員が確認した場合に, 当該個別事案について, 市区町村の職員が民間事業者に対して修正を求めることができるか。…………… 2
- 2-4 委託業務において適切な処理がされなかったことを市区町村の職員が確認した場合に, 民間事業者の管理責任者又は従業員に対し, 一般的な注意喚起をしてもよいか。…………… 3
- 2-5 市区町村の職員と民間事業者の作業スペースを定めるに当たり, 留意すべきことはあるか。…………… 3



第3	戸籍謄抄本等の交付請求に関する業務	
1	交付請求書の受領及び本人確認	
3-1	戸籍法施行規則第11条の2第3号の規定により、現に請求の任に当たっている者の戸籍の記載事項について説明を求めらるることを民間事業者が委託してもよいか。	3
2	請求書への記載及び添付書面の確認	
3-2	民間事業者の従業員が、請求書の記載の遺漏や、添付書面の不足等を発見した場合に、当該従業員が、このことを現に請求の任に当たっている者に指摘することは差し支えないか。	4
3-2-2	第10条第1項に規定する「戸籍に記載されている者」以外の者が同項に基づき戸籍謄抄本等の交付請求をする場合に、同項に定める親族関係を有する者（請求主体）に当たるか否かを確認することを民間事業者が委託してもよいか。	4
3-2-3	第10条の3第2項の規定により、代理権又は使用者の権限を確認することを民間事業者が委託してもよいか。	5
3-2-4	戸籍法第10条の4の規定により、請求者に必要な説明を求めらるることを民間事業者が委託してもよいか。	5
3	その他	
3-3	戸籍法施行規則第11条の5に定める原本還付に関する業務を民間事業者が委託してもよいか。	
第4	戸籍の届出に関する業務	
1	届書の受領及び本人確認	
4-1	戸籍法施行規則第53条の2で準用する戸籍法施行規則第11条の2第3号の規定により、窓口に出頭した者の戸籍の記載事項について説明を求めらるるなどの方法によって本人確認をすることを民間事業者が委託することができるか。	6
4-1-2	届書の「父母との続き柄」欄の記載等がされていない子の出生の届出や、虚偽の養子縁組であると疑われる類型の届出について届書を民間事業者が受領した場合には、市区町村の職員に対応を引き継ぐことを要するか。	6

2	届書への記載及び添付書面の確認	
4-2	民間事業者の従業員が、届書の記載の遺漏、添付書面の不足等を発見した場合に、当該従業員が、このこととを窓口に出頭した者に指摘することは差し支えないか。	
	また、このことを理由として、当該従業員が、届書等の受領を拒んでもよいか。	6
3	戸籍発收簿への記載、戸籍の記載	
4-3	届出事項の入力（届書入力）業務を民間事業者に委託してもよいか。	6
4-3-2	審査結果入力業務及び訂正・更正・追完入力業務を民間事業者に委託してもよいか。	7
4-3-3	移記事項の入力業務を民間事業者に委託してもよいか。	7
第5	その他	
5-1	相談業務を民間事業者に委託してもよいか。	7
5-2	非本籍地の市区町村が届出を受け付ける場合等において、本籍地の市区町村に対して電話照会を行うときに、電話照会に関する業務を民間事業者に委託してよいか。	8
5-3	受理・不受理証明書、届書の記載事項証明書又は婚姻要件具備証明書を発行する業務を民間事業者に委託してもよいか。	8
5-4	民間事業者に公印の押印をさせる業務を委託する場合に注意すべきことはあるか。	8



<p>平成25年3月28日法務省民一第317号民事局民事第一課長通知(以下「317号通知」という。)に示されているように、事実上の行為又は補助的行為は民間事業者に対して委託することができるが、市区町村長の判断が必要となる業務は委託することができない(※)。なお、上記いずれの業務に当たるかについて、同通知記4(1)において区分例が示されているが、これは、飽くまで一般的な業務類型として示したものであり、当該類型の業務であれば、例外なくその区分に当たることまでも示したものでない。</p>	<p>民間事業者に対して委託することができる事務か否かの基準いかん。</p>	<p>平成25年3月28日法務省民一第317号民事局民事第一課長通知(以下「317号通知」という。)に示されているように、事実上の行為又は補助的行為は民間事業者に対して委託することができるが、市区町村長の判断が必要となる業務は委託することができない(※)。なお、上記いずれの業務に当たるかについて、同通知記4(1)において区分例が示されているが、これは、飽くまで一般的な業務類型として示したものであり、当該類型の業務であれば、例外なくその区分に当たることまでも示したものでない。</p> <p>一般論としては、法令・通達等(マニュアルを含む。以下同じ。)に照らして処理の基準が明白な業務は、裁量的な判断を前提とせず、市区町村長の判断を要しない事実上の行為又は補助的行為となり、委託の範囲内となるが、法令・通達等に照らして処理の基準が明白ではない業務は、裁量的な判断を前提とし、市区町村長の判断が必要となる業務となり、委託の範囲外となる。</p> <p>また、2-1のとおり、上記観点から委託の範囲内とすることができる業務であっても、業務工程次第ではいわゆる「偽装請負」として、法令違反があると評価されることがある。</p> <p>※ 317号通知が事実上の行為又は補助的行為について民間事業者に委託することができることと、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「公共サービス改革法」という。)第34条に基づき、戸籍謄抄本等の交付の本人による請求の「受付」及び「引渡し」が官民競争入札又は民間競争入札の対象とされていること(※この場合は市区町村職員の官署内常駐などの適切な管理体制が採られることは求められない。)とは別の法的根拠に基づくものであり、両者を混同すべきでない。</p>
<p>市区町村の職員が関与する体制があれば、市区町村長の判断が必要となる業務についても民間事業者に委託してもよいか。</p>	<p>市区町村の職員が関与する体制があれば、市区町村長の判断が必要となる業務についても民間事業者に委託してもよいか。</p>	<p>市区町村長の判断が必要となる業務については、その判断そのものは職員が自ら行う必要がある。</p>
<p>戸籍事務を民間事業者に委託する場合において、これを迅速かつ正確に処理するために留意すべきことはあるか。</p>	<p>戸籍事務を民間事業者に委託する場合において、これを迅速かつ正確に処理するために留意すべきことはあるか。</p>	<p>戸籍事務が民間事業者に委託されることにより、そのサービスが著しく遅滞したり、過誤が頻発するようになれば、戸籍事務に対する国民の信頼を損なうこととなるし、市区町村の職員において関与上の過失がある場合はもちろん、民間事業者によるのみ過失がある場合(※)であっても、事案によっては国家賠償請求の対象となるおそれがある。そこで、戸籍事務を民間事業者に委託する場合でも、これを迅速かつ正確に行う観点から、契約内容や業務工程の編成はもちろんであるが、民間事業者が委託した業務の成果を個別の事件ごと1件1件に適正に確認し、自らの職責で公権力を行使して判断を行うことを自覚しておくことを要する。</p> <p>※ 具体例</p> <p>民間事業者に届出の本籍地照会を委託している場合に、民間事業者が本籍地に照会し、不受理申出がされていることを確認したものの、その過誤により、その事実が市区町村の職員に伝達されず、届出が受理されたとき</p>
<p>個人情報保護の観点から注意すべきことはあるか。</p>	<p>個人情報保護の観点から注意すべきことはあるか。</p>	<p>317号通知記4(2)に示されているとおり、戸籍には高度な個人情報情報が記録されていることに鑑み、個人情報保護については十分な対策を講じる必要がある。委託を受ける民間事業者に対しては、①契約上、個人情報保護及び情報セキュリティに関する法令等を遵守すべきことを明らかにしたり、守秘義務を課すことはもちろん、②市区町村の個人情報保護条例中に民間事業者等を対象とする罰則規定を設けたり(※)、③適切な監理体制を構築したり、④業者において責任を持って従業員に対して研修を行うことを義務づけるなど、必要な手当てを行うべきである。</p> <p>※ 公共サービス改革法第25条第2項の場合とは異なり、みなし公務員の規定は適用されない。</p>



1-5	<p>民間事業者に対して委託をすることを開始しようとする場合には、管轄法務局等に対する相談を要するか。委託を開始した場合には、事務改善等の報告を要するか。</p>	<p>戸籍事務の適正を期するため、あらかじめ、委託契約締結前に、仕様書案、具体的な事務処理工程案等を示した上で、管轄法務局等に相談すべきである(※)。また、委託を開始した場合には、事務改善等の報告をすることを要する。なお、本Q&amp;A発出時に既に委託契約を締結しており、管轄法務局等に記載報告をしていない場合には、本Q&amp;Aを踏まえた上で、事務改善等の報告をすることを要する。</p> <p>※ 戸籍事務を民間事業者に委託する場合、一般的には戸籍事務の取扱いに関して疑義を生じたときに当たるため、管轄法務局若しくは地方法務局又はその支局を経由して法務大臣にその指示を求める(戸籍法施行規則第82条)こととなる。</p>
第2 職員の関与体制		
2-1	<p>民間事業者において個別の事務処理に疑義が生じた場合に、市区町村の職員に助言又は指示を求め、これを踏まえて事務を処理してもよいか。</p>	<p>処理すべきでない。</p> <p>民間事業者の従業員が、一旦発注を受けた事務について疑義が生じ、市区町村の職員に助言又は指示を求め、これらに基づいて事務を処理した場合には、事実上、市区町村長の指揮命令を受けたものと評価されるおそれがある。このような評価を受けると、委託、請負等の名目のいかんにかかわらず、労働者派遣事業に当たることとなり、「労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律」(昭和60年法律第88号)その他関係法令上の各種規制を遵守していなければ、いわゆる「偽装請負」として、法令違反があると評価されることとなる。個別具体的な委託契約の締結に当たっては、このような労働関係法令の違反とならないか、必要に応じ、各都道府県のに設置された労働局需給調整事業課(室)に相談されたい。</p> <p>また、労働局に相談した場合には、その結果を参考として法務局にも情報提供されたい。</p>
2-2	<p>民間事業者において個別の事務処理に疑義が生じた場合に、市区町村の職員に事務を引き継いでもよいか。引き継いだ後に、同一事件において、再び民間事業者に委託することができるか。</p>	<p>民間事業者において個別の事務処理に疑義が生じる場合には、これを市区町村職員において引き継いで処理すべきであるが、その際には、偽装請負との評価をされないよう、あらかじめ、そのような引継ぎを行うことを内容とする契約を定めておくこと等によりその事務を委託の範囲外とし、引継ぎの後には、その事務については市区町村の職員において事務を処理する取扱いをすることとすべきである。</p> <p>一旦当該事務を市区町村が処理することとした後に、再度、同一事件の同一事務を民間事業者に委託すると、実質的には当該業務の処理方法に関して民間事業者に対して助言又は指示を行うこととなり、2-1と同様、偽装請負と評価されるおそれがある。なお、届出事件等の一連の事務のうち、可分な事務ごとに委託をするものとした上で、一旦市区町村の職員が処理することとした事務に後続する他の事務を別途委託することは差し支えない(※)。</p> <p>※ 具体例</p> <p>例えば、届出事件の処理の際に、届書入力力を市区町村の職員が処理することとした後に、移記事項入力をする事務などを別途委託する。</p>
2-3	<p>委託業務において適切な処理がされなかったことを市区町村の職員が確認した場合に、当該個別事案について、市区町村の職員が民間事業者に対して修正を求めることができるか。</p>	<p>入力漏れなど、契約上の債務が履行されていない場合に、修正方法についての具体的な指示をせずに、入力漏れなどの補完を求めることは差し支えない。</p> <p>ただし、修正方法を具体的に示して修正を求めると、実質的には民間事業者に対して助言又は指示を行うこととなり、2-1と同様偽装請負と評価されるおそれがある。</p>



2-4	委託業務において適切な処理がされなかつたことを市区町村の職員が確認した場合に、民間事業者の管理責任者又は従業員に対し、一般的な注意喚起をしてもよい。	個別の事案の処理を離れ、市区町村の職員と民間事業者の管理責任者間の協議において、一般的な注意喚起を行うこととは差し支えない。むしろ、注意喚起をした上で、民間事業者側において、従業員全体に対して注意を徹底し、担当者が交代しても引き継がれる体制を確保することは、サービスの向上につながるため、励ますべきである。ただし、偽装請負との評価をされないよう、市区町村の職員が民間事業者の従業員に対して直接注意をすべきではない。また、業務の作業工程に関し、法令で定まっていない部分について、市区町村の職員がその順序・方法等の具体的な指示を行ったり、個別の従業員の配置や業務の割付け等を決定したりすると、民間事業者が業務の遂行に関する管理を行っていないとして、偽装請負と評価されるおそれがある。
2-5	市区町村の職員と民間事業者の作業スペースを定めるに当たり、留意すべきことはあるか。	市区町村の職員が民間事業者の従業員に対し、直接業務の遂行方法について指示を行うなど、偽装請負を誘発する状況にならないよう、可能な限り、作業スペースを区分し、市区町村の職員と民間事業者の従業員とを識別しやすい環境におくことが望ましい。
第3 戸籍謄抄本等の交付請求に関する業務		
1 交付請求書の受領及び本人確認		
3-1	戸籍法施行規則第11条の2第3号の規定により、現に請求の任に当たっている者の戸籍の記載事項について説明を求めめるなどの方法によって本人確認をすることを民間事業者に委託してもよいか。	委託すべきでない。 317号通知の記4(1)ア(ア)において、本人確認は事実上の行為又は補助的行為に区分されているが、戸籍法施行規則第11条の2第3号の規定により、現に請求の任に当たっている者の戸籍の記載事項について、請求を受けた市区町村長の求めに応じて説明する方法は、質問内容の設定、質問に対する答え振りや拳措動作の確認、これを受けた再質問内容の設定等、聴き取りの状況に即応した裁量的判断が求められることから、当該方法により本人確認をすることは、市区町村長の判断が必要となる業務であり、民間事業者への委託になじまない(※)。 ※ 運用上の工夫例 ・現に請求の任に当たっている者の本人確認につき、戸籍法施行規則第11条の2第1号又は第2号の方法による確認行為のみを委託し、これができないことが判明したときには市区町村の職員に対応をゆだねる。職員から現に請求の任に当たっている者の戸籍の記載事項について説明を求め、その説明において、表情、態度、様子、拳措、動作、所要の質問への反応・表現・話し方と内容等を総合し、本人であるとの心証を得るには至らなかつた場合には、対応した職員の判断により交付不交付の決定をする。



<p>2 請求書への記載及び添付書面の確認</p>	<p>前段：原則として、差し支えない。  民間事業者において、法令・通達等に照らして明白な請求書の記載の遺漏や、添付書面の不足等(※1)を発見し、その旨を現に請求の任に当たっている者に指摘することは、原則として、317号通知記4(1)ア(ア)に定める事実上の行為又は補助的行為に該当する。  ただし、請求書の記載の遺漏等が法令・通達等に照らして明白ではない場合には、この限りではない(その場合は民間事業者の従業員は請求書等を受領し、職員に引き継ぐ)。例えば、請求書の記載が不十分であり、補正を要するか否かについて、あらかじめ画一的な基準を示されおらず、又は、性質上基準を示すことができず、裁量的な判断を要する場合(※2、※3)は、市区町村長の判断が必要となる業務となり、民間事業者の従業員が請求書の記載が不十分であることを指摘することはすべきでない。</p> <p>※1 具体例  ・戸籍法第10条の2第1項第1号の規定により請求書への記載が求められる「権利又は義務の発生原因及び内容」や「戸籍の記載事項の確認を必要とする理由」について、全く記載がない場合  ・戸籍法第10条の3第2項に定める請求の任に当たっている者が代理人等である場合にもかかわらず、権限確認書面の添付が一切ない場合</p> <p>※2 具体例  ・戸籍法第10条の2第1項第1号の規定により請求書への記載が求められる「権利又は義務の発生原因及び内容」や「戸籍の記載事項の確認を必要とする理由」について、どの程度の記載を要するかの基準が示されておらず、これらの事項について抽象的な記載はあるが、具体的に記載されていないと思料される場合など</p> <p>※3 「権利又は義務の発生原因及び内容」や「戸籍の記載事項の確認を必要とする理由」について、どの程度の記載を要するかについては、例えば、「請求者(甲)は、乙に対し、平成〇〇年〇〇月〇〇日、弁済期を平成〇〇年〇〇月〇〇日として〇〇万円を貸し渡したが、〇〇円が未返済のまま、乙が平成〇〇年〇〇月〇〇日に死亡したことから、当該貸金の返還を求めるに当たり、乙が記載されている戸籍によってその相続人を特定する必要がある。」「請求者(甲)は、平成〇〇年〇〇月〇〇日、〇〇(場所)において、乙運転の車に衝突されたことにより負傷して治療を受けたが、治療に要した費用の支払いを受けられないまま、乙が平成〇〇年〇〇月〇〇日に死亡したことから、その支払を求めると同時に、乙が記載されている戸籍によってその相続人を特定する必要がある。」等の具体的な記載があることを要するものと考えられる。</p> <p>後段：受領を拒んでおらず、職員に引き継ぐべきである。  民間事業者が、請求書の記載に遺漏があることや、添付書面の不足等を理由として当該請求書等を返戻することは、本来市区町村の職員が判断して行うべき不交付処分を民間事業者が実質的に行ったものと評価されかねない。</p>	<p>委託すべきでない。  請求主体に当たらない場合は、原則として、戸籍謄抄本等をさせざる方法によっているところ、提出された戸籍謄抄本等から請求者が請求主体に当たらないことを確認すること自体は、市区町村長の判断を必要とする業務であり、民間委託になじまない。  なお、戸籍謄抄本等の提出の有無を確認することは、317号通知記4(1)ア(ア)に定める「添付書面の確認」であり、事実上の行為又は補助的行為として民間事業者に委託することができるが、請求者が本籍人である場合などには、戸籍謄抄本等の提出を省略することを認めているので留意されたい(※)。</p> <p>※ 運用上の工夫例  ・請求者が第10条第1項に規定する「戸籍に記載されている者」以外の者に当たるとを確認できる戸籍謄抄本等を示して請求書提出してきた場合には、民間事業者には戸籍謄抄本等が提出された事実のみを確認した上でいったん請求書類を受領することまでを委託し、請求者が同項に定める親族関係を有する者(請求主体)に当たるとかの判断は、交付不交付を判断する市区町村の職員に委ねる。職員は添付された戸籍謄抄本等から請求者が請求主体に当たるとかを判断した上で交付不交付の決定をする。</p>
<p>3-2</p>	<p>民間事業者の従業員が、請求書の記載の遺漏や、添付書面の不足等を発見した場合に、当該従業員が、このことを現に請求の任に当たっている者に指摘することは差し支えないか。  また、このことを理由として、当該従業員が、請求書等の受領を拒んでもよいか。</p>	<p>第10条第1項に規定する「戸籍に記載されている者」以外の者が同項に基づき戸籍謄抄本等の交付請求をする場合に、同項に定める親族関係を有する者(請求主体)に当たるとかを認めることを民間事業者に委託してもよいか。</p>
<p>3-2-2</p>	<p>第10条第1項に規定する「戸籍に記載されている者」以外の者が同項に基づき戸籍謄抄本等の交付請求をする場合に、同項に定める親族関係を有する者(請求主体)に当たるとかを認めることを民間事業者に委託してもよいか。</p>	<p>第10条第1項に規定する「戸籍に記載されている者」以外の者に当たるとを確認できる戸籍謄抄本等を示して請求書提出してきた場合には、民間事業者には戸籍謄抄本等が提出された事実のみを確認した上でいったん請求書類を受領することまでを委託し、請求者が同項に定める親族関係を有する者(請求主体)に当たるとかの判断は、交付不交付を判断する市区町村の職員に委ねる。職員は添付された戸籍謄抄本等から請求者が請求主体に当たるとかを判断した上で交付不交付の決定をする。</p>



3-2-3	<p>第10条の3第2項の規定により、代理権限又は使者の権限を確認することを民間事業者に委託してもよいか。</p>	<p>委託すべきでない。          戸籍法第10条の3第2項の規定に基づき提出された権限確認書面の記載内容から、現に請求の任に当たっている者が代理権限又は使者の権限を確認すること自体は、市区町村長の判断を必要とする業務であり、民間委託になじまない。なお、請求者（請求者が法人であるときはその代表者）が作成した委任状などの権限確認書面の提出の有無を確認することは、317号通知記4(1)ア(ア)に定める「添付書面の確認」であり、事実上の行為又は補助的行為として民間事業者に委託することができる(※)。          ※ 運用上の工夫例          ・請求者が第10条の3第2項の規定により、代理権限又は使者の権限を確認できる書面を示して請求書を提出してきた場合、民間事業者には当該書面が提出された事実のみを確認した上でいったん請求書類を受領することまでを委託し、請求者が示した書面等により代理権限又は使者の権限を確認できるか否かの判断は、交付不交付を判断する市区町村の職員にゆだねる。職員は添付された書面等から請求者につき代理権限又は使者の権限があるか否かを確認した上で交付不交付の決定をする。</p>
3-2-4	<p>戸籍法第10条の4の規定により、請求者に必要な説明を求めることを民間事業者に委託してもよいか。</p>	<p>委託すべきでない。          戸籍法第10条の4の規定により、現に請求の任に当たっている者に対し必要な説明を求めることは、同法第10条の2第1項から第5項までの規定により請求者が明らかにしなければならない事項が明らかにされていないと認めるときに行われるものであることから、これらの規定の要件を満たしているとは認められないとの判断が前提となっている。また、求める説明の内容の設定など、請求の任に当たっている者とのやり取りの中で裁量的判断が求められることから、請求者に必要な説明を求めることは、市区町村長の判断を必要とする業務であり、民間事業者への委託になじまない(※)。          ※ 運用上の工夫例          ・交付請求書上に記載された内容が、例えば、①「貸金債権を請求するため」というように行使用する権利について具体的な記載のない場合、②債権者が、死亡した貸金債権の債務者の相続人を知るためとの理由で交付の請求をする際に、交付請求書に記載された貸付年月日が債務者の死亡後となっているような場合、③関係者から請求者の請求の理由の内容が虚偽である旨の資料が事前に提供された場合等であっても、民間事業者に交付請求書をひとまず受領することまでを委託し、交付不交付の決定を行う市区町村の職員が交付請求書に記載された内容から各交付要件の存否を認定し、明らかにすべき事項が明らかにされていないと認めるときに、請求者に対して必要な説明を求め、交付請求書上の記載が十分となり又は矛盾が解消されたときに限り、交付の請求を認める。</p>
3-3	<p>戸籍法施行規則第11条の5に定める原簿還付に関する業務を民間事業者に委託してもよいか。</p>	<p>原簿還付をするか否かを判断することは委託すべきでないが、原簿還付の定型的作業を実施することは委託してもよい。          戸籍法施行規則第11条の5第1項本文の規定により、請求者は、交付請求の際に提出された書面の原簿還付を求めることができるが、①当該交付請求のためにのみ作成された委任状その他の書面(同項ただし書)及び②偽装された書面その他の不正な交付請求のために用いられた疑いがある書面(同条第4項)については還付されない。したがって、原簿還付をするか否かを判断するには、これらの書面に当たらないかを裁量的に判断する必要があるが、それ自体市区町村長の判断が必要となる業務となるから、民間事業者への委託になじまない。          一方、市区町村の職員による判断の後、実際に原簿還付を実施すること(原簿と原簿の照合、原簿への原簿還付の旨の記載を含む。)は、民間事業者に委託することができる。</p>
3-その他		



第4 戸籍の届出に関する業務	
1 届書の受領及び本人確認	
4-1	<p>戸籍法施行規則第53条の2で準用する戸籍法施行規則第11条の2第3号の規定により、窓口に出頭した者の戸籍の記載事項について説明を求めるなどの方法によって本人確認をすることを民間事業者に委託することができるか。</p>
4-1-1	<p>3-1-1に準ずる。</p>
4-1-2	<p>引き継ぐべきである。 これらの届出については、平成22年3月24日付民一第729号民事局民事第一課長通知や、平成22年12月27日付民一第3200号民事局長通達等により取扱いが定められているところ、届出人からの質問が多岐・微細にわたり、市区町村長の判断を要する可能性が高いため、民間事業者がこれらの届出に係る届書を受領した場合には、自らは対応せず職員に対応を引き継ぐべきである。</p>
2 届書への記載及び添付書面の確認	
4-2	<p>民間事業者の従業員が、届書の記載の遺漏、添付書面の不足等を発見した場合に、当該従業員が、このことを窓口に出頭した者に指摘することは差し支えないか。また、このことを理由として、当該従業員が、届書等の受領を拒んでもよいか。</p>
4-2	<p>3-2-2に準ずる。</p>
3 戸籍発取簿への記載、戸籍の記載	
4-3	<p>基本的には、委託してもよい。ただし、留意すべき点がある。 コンピュータ化された戸籍事務における届書入力、それ自体は事実上の行為にすぎないから、基本的には、民間事業者に委託することができる(※1)。 一方、戸籍情報システムにおいては、戸籍事務の適正迅速を図るため、入力された個々の届出事項が入力すべき事項として適当であること及び相互の事項に矛盾がないことを点検するとともに、受理要件を審査し、当該事項が不適当な場合若しくは矛盾する場合又は法令に適合していない場合は、その旨を表示する機能(自動審査機能)が備えられるべきこととされている(平成6年11月16日法務省民一第7002号民事局長通達別添基準書第2の1)。届書の記載と入力内容の突合を行い、届出の受理要件を審査し、処分決定を行うことは、市区町村長の判断が必要となる業務であって、市区町村の職員がこれを行うべきであるから、市区町村の職員において、上記表示が現れたことを認識し、実質的に自動審査機能を活用することができるよう、業務処理工程等を工夫することが適当である点に留意を要する(※2、※3)。 ※1 誤字を正字等に訂正又は更正する際に、当該誤字が「誤字俗字・正字一覧表」に掲載されている誤字の例に合致せず、どの正字等に訂正等すべきか疑義が生じる場合など、届書入力に際して疑義が生じる場合には、その部分は法令・通達等に照らして明確ではなく、委託の範囲外であるから、民間事業者において入力をすべきでない。 ※2 工夫例 届書入力画面に入力後、処分決定画面に遷移する際に、自動審査機能に基づき表示が現れる設計となっている場合に、民間事業者が届書入力を行った後、同表示の内容をひとまず是とした上で、処分決定は保留し、再度市区町村の職員が届書入力画面を展開し、同表示の内容を吟味した上で、処分決定を行う。 ※3 他の市区町村において既に受理され、当該市区町村に送付された届出に係る届書入力については、この限りでない。</p>



4-3-2	審査結果入力業務及び訂正・更正・追完入力業務を民間事業者に委託してもよいか。	<p>基本的に、委託してもよい。ただし、留意すべき点がある。</p> <p>法令・通達等に照らして審査結果入力又は訂正・更正・追完入力業務(以下「審査結果入力等」という。)の内容が明白となる場合には、その業務は事実上の行為又は補助的行為であり、民間事業者に委託することができる(※1、※2)。ただし、審査結果入力等については、処理が複雑かつ非定型なものも多く、法令・通達等に照らして審査結果入力等の内容が明白とならない場合には、この限りでない。</p> <p>※1 あらかじめ記載例を民間事業者に示した上で、民間事業者に委託をすることは差し支えないが、市区町村の職員が民間事業者に対し、個別の事業ごとに具体的な指示をすると、2-1と同様、偽装請負と評価されるおそれがある。</p> <p>※2 具体例</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・嫡出でない子の出生届の事件本人が入るべき出生当時の母の戸籍において、母が除籍されている場合において、審査結果入力による入力事項が法定記載例又は参考記載例のおりであり、なんら疑問をさしはさむ余地がない場合は、民間事業者がこれをひとまず入力し、保留した上で、再度市区町村の職員が入力画面を展開し、入力内容を吟味した上で、処分決定及び決裁を行う。</li> </ul>
4-3-3	移記事項の入力業務を民間事業者に委託してもよいか。	<p>基本的に、委託してもよい。ただし、留意すべき点がある。</p> <p>317号通知記4(1)イ(ア)において、「戸籍の記載」は事実上の行為又は補助的行為に区分されており、コンピュータ化された戸籍事務における移記事項の入力は、この「戸籍の記載」に当たるとして、身分事項の移記については、戸籍法施行規則第39条第1項の各号において、移記を要する事項が決められているため、基本的には、法令・通達等に照らして明白な身分事項の移記に係る入力については、事実上の行為又は補助的行為と考えられ、民間事業者に委託することができる。</p> <p>もっとも、例外的に、特記事項等の一部の身分事項について移記を要するか否かにつき、法令・通達等に照らして明白ではなく、高度な判断を要する場合(※)があり得、このような場合には市区町村の職員が移記事項の入力業務を行う必要がある。このため、民間事業者に対して移記事項の入力業務を委託する前段階(受理審査後)において、法務局に処理照会等をすることが必要であるか否かを含め、移記事項の入力につき高度な判断を要するか否かについて市区町村の記載調査担当職員が判断し、高度な判断を要する場合は、市区町村の職員が対応することができる体制が整っているときは、高度な判断を要しない移記事項の入力は事実上の行為といえることから、民間事業者に委託することができる。このような移記事項の入力を民間事業者に委託する場合には、あらかじめ民間事業者に対して移記事項の入力手順を示しておく必要がある。</p> <p>なお、①委託後、民間事業者において処理することに疑義のある事案は、委託の範囲外として市区町村の職員が処理することとなるほか(2-2参照)、②移記事項を含めた戸籍記載後の決裁(校合)処理を市区町村の職員が行う際に、移記事項の記載の適正について十分に審査する必要がある。</p> <p>※ 具体例</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・従前戸籍の記載に、正字を特定できない誤字や移記後に記載内容の変更を生じ得る特記事項などが含まれている場合の移記事項の入力業務</li> </ul>
第5 その他	5-1 相談業務を民間事業者に委託してもよいか。	<p>相談業務については、質問が多岐・微細にわたると誤った回答をするおそれがある上、戸籍事務以外の手続についても案内すべき場合もあると考えられるため、なるべく市区町村の職員が行うことが過誤やトラブルを避けるために有効である。</p> <p>ただし、相談の内容が法令・通達等に照らして明白(※)であれば、民間事業者において、これに回答することは事実上の行為又は補助的行為に該当するので、民間事業者に委託することは可能と考える。もっとも、民間事業者に委託した相談業務に関して、市区町村の職員から民間事業者の従業員に対して個別に指示をおこなうことはできないため、あらかじめ契約で委託する相談業務の範囲を定型的なものとすることを定めておくこと等により、民間事業者が相談に対して回答する際に、疑義が生じる場合には、職員に対応を引き継ぐこととしておくべきである。</p> <p>※ 具体例</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「(日本人同士で)婚姻の届出をしたいと考えているが、婚姻届の書き方を教えてほしい。」との相談</li> </ul>



5-2	<p>非本籍地の市区町村が届出を受け付ける場合等において、本籍地の市区町村に対して電話照会を行うときに、電話照会に関する業務を民間事業者へ委託してよいか。</p>	<p>基本的に、委託してもよい。ただし、留意すべき点がある。本籍地側において電話照会を受け、照会において特定された戸籍情報を確認して回答することは、本籍地に確認すべき戸籍情報が法令・通達等に照らして明白となる場合(※)には、裁量の余地のない事実上の行為であり、民間事業者に委託することができる。</p> <p>また、非本籍地側において電話照会をし、照会した戸籍情報の回答を受けることは、本籍地に確認すべき戸籍情報が法令・通達等に照らして明白となる場合(※)には、事実上の行為又は補助的行為であり、民間事業者に委託することができない。</p> <p>ただし、本籍地に確認すべき戸籍情報が法令・通達等に照らして明白とならない場合には、この限りでない。</p> <p>※ 具体例</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・婚姻の届出において、夫となる者が現に婚姻をしていないかを確認すること</li> <li>・不受理届出がされているかを確認すること</li> </ul>
5-3	<p>受理・不受理証明書、届書の記載事項証明書又は婚姻要件具備証明書等の一般行政証明書を発行する業務を民間事業者へ委託してもよいか。</p>	<p>証明書の作成など、事実上の行為又は補助的行為に限り、委託してもよい。</p> <p>証明書の発行をするか否かの判断は、市区町村の職員が行うべきである。また、証明書の発行に伴い案内すべき事項がある場合には、案内に遺漏のないよう市区町村の職員自ら案内を行うか、案内事項を定めて民間事業者の従業員が自らの判断で行うことができるような形で委託すべきである。</p> <p>なお、DV被害者等に対する支援措置を行っている場合における届書の記載事項証明書の発行に当たっては、証明書の記載内容について、市区町村の職員が慎重に確認すべきである。</p>
5-4	<p>民間事業者に公印の押印をさせる業務を委託する場面に注意すべきことはあるか。</p>	<p>市区町村長の判断を必要とする行為を市区町村職員が行うことが前提に、公印の押印を民間事業者に委託する場合には、これを冒用されないよう、いたずらに民間事業者に公印を保持させず、管理簿を備え付けるなどして厳重に管理すべきである。</p> <p>また、公印の押印を民間事業者に委託する場合には、電子印によるものも含め、証明書が適正に作成されているか、交付前に職員が確認すべきである。</p>

老介発第0328001号  
保国発第0328002号  
平成19年3月28日

都道府県民生主管部（局）  
介護保険主管課（部）長  
国民健康保険主管課（部）長  
行政改革主管部（局）  
行政改革主管課（部）長

殿

厚生労働省 老健局介護保険課長

保険局国民健康保険課長

「公共サービス改革基本方針」の改定（国民健康保険関係の窓口業務及び国民健康保険料等の徴収業務の民間委託に関する留意事項）について

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成18年法律第51号。以下「公共サービス改革法」という。）に基づき、平成18年12月22日に「公共サービス改革基本方針」（平成18年9月5日閣議決定）の一部（別表）の改定が閣議決定された。

国民健康保険関係の窓口業務並びに国民健康保険料及び介護保険料（以下「国民健康保険料等」という。）の徴収業務については、市町村の事務であり、公共サービス改革法第五章第二節に規定される特定公共サービスには含まれないが、各市町村の判断に基づいて民間委託を行って差し支えない業務があるため、これを周知するために、今回の改定においては、公共サービス改革基本方針の別表に別添のとおり国民健康保険関係の窓口業務及び国民健康保険料等の徴収業務に関

する措置について記載が追加されたところである。

については、公共サービス改革法の趣旨並びに国民健康保険関係の窓口業務及び国民健康保険料等の徴収業務の民間委託に関する留意事項については、下記のとおりであるので、各市町村保険者の事務執行にあたり、貴都道府県内市町村等関係方面への周知徹底に遺憾なきよう配慮されたい。

## 記

### I 公共サービス改革法の趣旨

公共サービス改革法の趣旨は、国の行政機関等又は地方公共団体が自ら実施する公共サービスに関し、民間事業者の創意と工夫が反映されることが期待される一体の業務を選定して官民競争入札又は民間競争入札に付することにより、公共サービスの質の維持向上及び経費の削減を図る改革を実施することである。

なお、公共サービス改革法に基づく官民競争入札又は民間競争入札の対象となる地方公共団体の業務は、公共サービス改革法第五章第二節に定められる特定公共サービスに限られるとともに、競争の導入による公共サービスの改革の実施は、地方公共団体の判断に基づくものとされている。

### II 国民健康保険関係の窓口業務の民間委託に関する留意事項

#### 1 別表の趣旨

国民健康保険関係の窓口業務のうち、各種届出書・申請書の受付、申請者に対する制度に関する情報提供等及び証明書等の文書の引渡業務など、処分に当たらない事実上の行為については、国民健康保険法上民間委託が禁止されているものではなく、各市町村の判断により民間委託して差し支えないものである。

今般、公共サービス改革基本方針の別表に追加された別添記載の趣旨は、上述のように、国民健康保険法上、国民健康保険関係の窓口業務の民間委託は禁止されているものではなく、各市町村の判断に基づき民間委託することが可能であることについて、厚生労働省として各市町村に周知させることにより、公共サービス改革法の趣旨を踏まえた民間委託の実施について広く検討を求めることにある。

以上の点を踏まえ、各市町村は、公共サービスの受益者である住民の立場に立って、公共サービスの質の維持向上と経費の削減を図る観点から適切な場合には、上述したような国民健康保険関係の窓口業務について民間委託の必要性について検討することとされたい。また、契約にあたっては、3の各事項について留意するとともに、行政職員が委託先職員に対して指揮命令をする場合は契約形態にかかわらず労働者派遣となり、労働者派遣法の制約を

受けることになることに留意されたい。なお、労働者派遣に該当するかについては、「労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準」（昭和61年労働省告示第37号）にて示されている。

## 2 具体例

各市町村の判断により、民間委託が可能である業務の例としては、以下のような業務が考えられるので、参考とされたい。なお、ここでいう「受付」とは、届け出た者の身分証等の確認や、届出書等の記載漏れがないか、添付書類が揃っているかなどの形式的な確認を含む。

- ① 被保険者資格の取得、喪失の届出の受付
- ② 氏名、住所、世帯、世帯主等、被保険者に関する変更の届出の受付
- ③ 被保険者証、高齢受給者証の再交付申請の受付、標準負担額減額認定証の交付・再交付申請の受付、各種証明書の引き渡し
- ④ 高額療養費、特別療養費、出産育児一時金、葬祭費の申請の受付

コルセット等治療用装具を購入した場合、はり、灸、マッサージを受けた場合又は海外でやむを得ず治療を受けた場合の療養費や、移送費の申請の受付については、申請書の他に領収書、医師の同意書や診断書、施術の内容が分かる文書等の様々な書類を添付することが必要となることから、民間委託にあたっては国民健康保険担当職員が申請手続に関する教示や申請書類の補正が速やかに行えるような体制を整備するなど、被保険者にとって煩雑な手続とならないよう配慮されたい。

なお、特に特定疾病療養受療証のように特に慎重な取扱いが必要な疾病に関する情報が記載されている申請書、証明書については、民間事業者が扱うことになじむかどうか、被保険者からの理解が得られるかどうかなどの点を慎重に検討するよう留意されたい。

## 3 留意事項

### (1) 民間委託の範囲

次の業務については現行法の下では民間委託できない。

- イ 証明書等の交付や療養費等の給付その他の市町村の処分の判断
  - ロ 各種届出について届出書の記載事項に不備がないこと、届出書に必要な書類が添付されていることその他の法令に定められた届出の形式上の要件に適合していることの判断
  - ハ イ及びロの判断に伴う住民基本台帳や市町村が台帳等の形で一体的に管理・保有する被保険者情報、課税台帳等（以下「住基台帳等」という。）との突合
- ただし、被保険者証の印刷、作成、封入等市町村の処分に関連する補助

的な業務は民間委託可能である。

## (2) 個人情報の保護

国民健康保険の被保険者に関する情報のうち、疾病等情報、保険料の納付情報、被保険者の住所、年齢、世帯の構成等の情報については、特に慎重に保護することを要する重要な個人情報であることから、国民健康保険関係の窓口業務について民間事業者の活用を検討する場合には、個人情報の保護に遺漏を生じることがないように、特段の配慮と慎重な取扱いが必要である。

同様の趣旨から、住基台帳等に民間事業者がアクセスすることはできない。

また、上記に掲げる個人情報で、申請書、届出書、証明書等に記載されているものについても、民間委託を行う際には、各市町村の個人情報保護政策との整合性に留意しつつ、当該業務の内容に応じ、証明書等の請求者の本人確認、情報の他用途利用の禁止、委託業務の再委託の禁止、等を徹底することなどにより、情報の厳正な取扱いが確保されるよう、十分に留意していただきたい。

## III 国民健康保険料等の徴収業務の民間委託に関する留意事項

### 1 別表の趣旨

国民健康保険及び介護保険の安定的な運営を行うためには、しっかりとした保険料の収納対策を行っていく必要がある。各市町村の職員自らがこれまで以上に徴収関係の職務に努力することに加え、徴収業務にノウハウを有する民間事業者を活用することを通じて、徴収能力の向上や徴収事務の効率化を図ることを検討する必要性が高まっている。

市町村において実施する国民健康保険料等の徴収業務のうち、電話、文書、滞納者宅への訪問による自主的納付の勧奨については、民間委託が禁止されているものではなく、各市町村の判断に基づき民間委託が可能である。

今般、公共サービス改革基本方針の別表に追加された別添記載の趣旨は、国民健康保険法及び介護保険法上、国民健康保険料等の徴収業務の民間委託は禁止されているものではなく、各市町村の判断に基づき民間委託することが可能であることについて、厚生労働省として各市町村に周知させるとともに、民間委託にあたっての留意事項を明確にし、各市町村の判断に基づく民間委託が円滑かつ適切に実施できるようにすることにある。

以上の点を踏まえ、各市町村は、公共サービスの受益者である住民の立場に立って、公共サービスの質の維持向上と経費の削減を図る観点から適切な場合には、上述したような国民健康保険料等の徴収業務について民間委託の必要性について検討することとされたい。なお、契約にあたっては、3の各事項について留意するとともに、行政職員が委託先職員に対して指揮命令を

する場合は契約形態にかかわらず労働者派遣となり、労働者派遣法の制約を受けることになることに留意されたい。なお、労働者派遣に該当するかについては、「労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準」（昭和61年労働省告示第37号）にて示されている。

## 2 具体例

各市町村の判断により、民間委託が可能である業務の例としては、以下のようものが考えられるので、参考としていただきたい。

- (1) 事実上の行為に当たる業務についての民間委託の例
  - ・滞納者に対する電話や文書による自主的納付の呼びかけ業務（コールセンター業務を含む）
  - ・滞納者宅への訪問による自主的納付の勧奨業務（収納業務を含む。）
  - ・コンビニエンスストアによる収納業務
  - ・地域密着型の納付組織による収納業務（滞納者宅への訪問を含む。）
- (2) 徴収職員が行うこととされている強制処分（公売・差押え・督促・立入調査など）に関連する補助的な業務についての民間委託の例
  - ・インターネットオークションによる入札関係業務
  - ・不動産公売情報の配布・広報宣伝業務
  - ・公売対象となる美術品等の見積もり価額算出のための鑑定業務
  - ・差押動産（自動車、美術品、ワイン等）の専門業者による移送・保管業務
  - ・納入通知書・督促状等の印刷・作成・封入等の補助業務

## 3 留意事項

上述のように、国民健康保険料等の徴収業務を民間委託するにあたっては、以下の点に留意する必要がある。

- (1) 民間委託の範囲について

国民健康保険料等の徴収に関する事務のうち、相手方の意に反して行う立ち入り調査や差押え・公売等の強制処分などについては、国民健康保険法等の規定により、徴収職員に実施主体が限定されていることから、そのような強制処分を包括的に民間委託することは現行法の下ではできないものである。ただし、この規定は、当該徴収職員が行うこととされている上記の行為に関連する補助的な業務を民間委託することまでを禁じているわけではないので、ご留意願いたい。
- (2) 個人情報の保護

国民健康保険料等の納付者に関する情報は、特に慎重に保護することを要する重要な秘密情報であることから、国民健康保険料等の徴収に関する業務について民間事業者の活用を検討する場合には、個人情報の保護に遺漏を生じることがないように、特段の配慮と慎重な取扱いが必要である。こ

のため、民間委託を行う際には、各市町村の個人情報保護政策との整合性に留意しつつ、当該業務の内容に応じ、情報の他用途利用の禁止、委託業務の再委託の禁止を徹底することなどにより、情報の厳正な取扱いが確保されるよう、十分に留意していただきたい。



保国発 1 2 2 8 第 1 号  
平成 2 1 年 1 2 月 2 8 日

都道府県民生主管部（局）  
国民健康保険主管課（部）長

行政改革主管部（局）  
行政改革主管課（部）長

殿

厚生労働省保険局国民健康保険課長

国民健康保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付業務の民間委託に関する留意事項について

国民健康保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付業務等（以下「国民健康保険関係の窓口業務」という。）の民間委託に関する留意事項については、「「公共サービス改革基本方針」の改定（国民健康保険関係の窓口業務及び国民健康保険料等の徴収業務の民間委託に関する留意事項）について」（平成 1 9 年 3 月 2 8 日付け老介発第 0 3 2 8 0 0 1 号・保国発第 0 3 2 8 0 0 2 号。以下「民間委託留意事項通知」という。）でお示ししているところであるが、「公共サービス改革基本方針」（平成 2 1 年 7 月 1 0 日閣議決定）の別表（平成 1 9 年 1 2 月 2 4 日追加分）に、別添 1 のとおり国民健康保険関係の窓口業務に関する措置について記載され、別添 2 のとおり内閣府公共サービス改革推進室から市町村の出張所・連絡所等における窓口業務において民間事業者に委託することが可能な業務の範囲等について示されているところである。

これを踏まえ、民間委託留意事項通知の一部を下記のとおり改正することとしたので、各市町村保険者の事務執行にあたり、貴管内市町村等関係方面への周知徹底に遺憾なきよう配慮されたい。

## 記

Ⅱの2中「なお、ここでいう「受付」とは、届け出た者の身分証等の確認や、届出書等の記載漏れがないか、添付書類が揃っているかなどの形式的な確認を含む。」を削り、①から④までを次のように改める。

### (1) 各種届出書・申請書の受付

- ・届出者・申請者が、法令上、届出・申請をすることができるかどうか確認を行うこと。
- ・届出書・申請書に記載された事項が、法令上、必要な要件を満たしているかどうかの確認を行うこと。この場合、内容が不十分なときは、適宜加筆、修正等を求めること。
- ・届出書・申請書に必要な添付書類が添付されているかどうかの確認を行うこと。この場合、添付書類が不足又は不適當な場合は、適宜追完、差替え等を求めること。

### (2) 被保険者台帳等への記載に関する業務

- ・市町村職員による届出書・申請書に関する判断を受けて、内容を被保険者台帳等へ記載すること。（端末の入出力の操作を含む。）

### (3) 被保険者証等の作成に関する業務

- ・市町村職員による被保険者証等の交付の決定を受けて、請求者に交付する被保険者証等を作成すること。（端末の入出力の操作を含む。）

### (4) 被保険者証等の引渡し業務

- ・作成された被保険者証等を窓口において請求者に手交すること。また、被保険者証等を郵便等により送付する場合において、発送のための一連の業務を行うこと。

### (5) その他、事実上の行為又は補助的業務

Ⅱの3の(1)を次のように改める。

#### (1) 民間委託の範囲

証明書等の交付や療養費等の給付その他の市町村の処分については現行法の下では民間委託できない。

Ⅱの3の(2)中「場合には」の次に「、個人情報保護条例に、受託した民間事業者及びその従業員に対する規制を追加し、罰則の対象とするなどの必要な規定の整備を行うなど」を加え、「同様の趣旨から、住基台帳等に民間事業者がアクセスすることはできない。」を削り、「上記に掲げる個人情報で、申請書、届出書、証明書等に記載されているものについても、民間委託を行う際には、各市町村の個人情報保護政策との整合性に留意しつつ、当該業務の内容に応じ、証明書等の請求者の本人確認、情報の他用途利用の禁止、委託業務の再委託の禁止、等を徹底することなどにより」を「証明書等の請求者の本人確認、情報の他用途利用の禁止、委託業務の再委託の禁止、業務内容に限定した端末へのアクセス制限等

、委託業務の内容に応じた情報の取扱方法を定めた上で委託契約に盛り込み、民間事業者に遵守させることを徹底することなどにより」に改める。

Ⅲの3の(2)中「場合には」の次に「、個人情報保護条例に、受託した民間事業者及びその従業員に対する規制を追加し、罰則の対象とするなどの必要な規定の整備を行うなど」を加え、「このため、民間委託を行う際には、各市町村の個人情報保護政策との整合性に留意しつつ、当該業務の内容に応じ、情報の他用途利用の禁止、委託業務の再委託の禁止を徹底することなどにより」を「また、情報の他用途利用の禁止、委託業務の再委託の禁止、業務内容に限定した端末へのアクセス制限等、委託業務の内容に応じた情報の取扱方法を定めた上で委託契約に盛り込み、民間事業者に遵守させることを徹底することなどにより」に改める。