
引越ワンストップサービス実現に向けた課題

実証実験等での結果を踏まえ、今後、継続的な検討が必要な課題を整理する。課題は、次期モデルの当初案、改訂案 1、改訂案 2 で異なるため、モデル案ごとの該当、非該当を区別して整理した。課題は、以下の視点でまとめた。

- ①運営の視点・・・サービスを継続的に運営していくための課題
- ②範囲の視点・・・次期モデルの業務範囲、サービスレベルなどの規定に関する課題
- ③普及の視点・・・地方公共団体や民間のサービス参加の推進、利用率の増加、サービス内容を継続的に評価していくための課題
- ④技術の視点・・・サービスの実現に向けて必要となる技術の開発や実証に関する課題
- ⑤業務の視点・・・地方公共団体や民間企業が利用できるインタフェースを作成するための課題
- ⑥運用の視点・・・引越ワンストップサービスを実際に提供するための運用方法を明確化するための課題、および、住民の利便性、市町村および民間企業の事務の効率化を一層図るための課題
- ⑦制度の視点・・・引越ワンストップサービスの実現に必要な法改正や、既存規則の改定など法律に関する課題
- ⑧ビジネスの視点・・・民間企業が引越ワンストップサービスに参画するための課題

(1) 運営の視点における課題

表 1 運営の視点における課題とモデル案別課題該当有無

課題該当有無については、○：該当する、◆：一部該当する、－：該当せず、とする

No.	区分	課題	課題該当有無		
			当初案	次期モデル・改訂案1	次期モデル・改訂案2
1	引越ワンストップサービス全体の運営	・引越ワンストップサービス全体の運営者について、国や関係者間で取り決める。想定される運営者は、国、国・地方公共団体協議会、国・地方公共団体・民間協議会など。	○	○	○
2		・引越ワンストップサービス運営者が、引越ワンストップサービス全体の運営方針を作成し、引越ワンストップサービスの目的や役割、各ステークホルダの責任範囲、費用負担方法などを明確にし、引越ポータル運営者、基盤運営者、サービス提供者、利用者などについて、基本的な事項を取り決める。	○	○	○
3	引越ワンストップポータルなどの運営	・引越ワンストップサービス全体の運営者などが、引越ポータル運営者や基盤運営者を決める。想定される運営者としては、国、地方公共団体、民間など。	○	○	○
4		・引越ポータル運営者や基盤運営者が、利用者に安心してサービスを受け続けてもらうために、引越ワンストップポータルなどの運用に当たって必要な事項を取り決める。取り決め事項の例を以下に示す。 - サービスやサービス提供者の審査基準や継続的な監視方法など - 利用者の管理方法 - インタフェース、システム、通信などの仕様書の保守管理方法	○	○	○
5		・特に、民間が引越ポータル運営者や基盤運営者になる場合には、利用者の信頼を得るために、必要な資格を取得することや、信頼性を利用者へアピールすることなどに取り組む必要がある。取組みの例を以下に示す。 - プライバシーマークの取得 - 情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の取得 - 個人情報管理・引越ワンストップポータル等の運用方針の策定・公開	○	○	○
6		・引越ポータル運営者や基盤運営者が、サービス提供者が参画するための規約、費用、参加形態などを取り決める。	○	○	○
7		・引越ポータル運営者や基盤運営者が、システムの冗長化と運用の両面で 24 時間 365 日ノンストップのサービス提供を実現できる体制を取り決める。	○	○	○

(2) 範囲の視点における課題

表 2 範囲の視点における課題とモデル案別課題該当有無

課題該当有無については、○：該当する、◆：一部該当する、－：該当せず、とする

No.	区分	課題	課題該当有無		
			当初案	次期モデル・改訂案1	次期モデル・改訂案2
1	対象とする手続範囲の検討	・国が、関係するサービス提供者と協議し、訪問機関、手続種類（手続内容とその関係団体）、利用者の異動パターン、団体間情報連携の対象となる添付書類などの範囲を取り決める。	○	○	○
2	Push型情報提供の範囲の検討	・国が、提供する情報のセキュリティレベルの分析・整理を行う。	○	○	○
3	サービス提供者範囲の検討	・国が、関係するサービス提供者と協議し、引越ワンストップサービスに参画するサービス提供者の範囲を取り決める。（国、都道府県、市町村、郵便局など）	○	○	○

(3) 普及の視点における課題

表 3 普及の視点における課題とモデル案別課題該当有無

課題該当有無については、○：該当する、◆：一部該当する、－：該当せず、とする

No.	区分	課題	課題該当有無		
			当初案 次期モデル・	次期モデル 改訂案1・	次期モデル 改訂案2・
1	サービス提供者の取組みの促進	・ 国や引越ワンストップサービス全体の運営者が、サービス提供者が容易に引越ワンストップサービスに参加できるような方策を策定する。想定される取組みは、最小限のシステム投資で参加できるような仕組みや、インセンティブを与えるような施策など。	○	○	○
2		・ 民間企業との連携については、当面の現実的な対応として、基盤運営者が提供するサービスインタフェース提供システム（フロント連携）と各民間企業と直接連携するのではなく、民間のポータルと連携するための、運営面、技術面の仕組みについても、国や引越ワンストップサービス全体の運営者が検討する。	○	○	○
3	利用者への普及促進	・ 国や引越ワンストップサービス全体の運営者が、利用者に引越ワンストップサービスを広く周知してもらうための方法を取り決める。（記者発表、紙面広告、ホームページ掲載、市町村窓口での案内など）	○	○	○
4	継続的なサービスの評価と改善	・ 国や引越ワンストップサービス全体の運営者が、継続的なサービス推進のため、以下の取組みを実施する。 - 引越ワンストップサービスの評価指標・評価モデルにもとづく評価を行う。 - 評価結果をもとにした、次期モデル、評価モデルの見直しを行う。	○	○	○

(4) 技術の視点における課題

表 4 技術の視点における課題とモデル案別課題該当有無 (1/2)

課題該当有無については、○：該当する、◆：一部該当する、－：該当せず、とする

No.	区分	課題	課題該当有無		
			当初案	次期モデル 改訂案1	次期モデル 改訂案2
1	通信セキュリティの実現性	・国や関係者が、SSL 通信によるセグメント間のセキュリティ確保だけではなく、セグメント内のネットワーク環境も含めて、通信全体のセキュリティ確保の方針を決定し、適用技術を取り決める。	○	○	○
2	サイト間での通信モデルの実現性	・汎用電子封筒形式メッセージにおける、添付書類タグへの業務処理データ項目の格納方法（文字列のエスケープ、BASE64 エンコードなど）を国や APPLIC などの関係者間で取り決める。	○	○	○
3		・国や関係者が、同期型以外のメッセージ交換パターン（通知型、非同期型）の実装による検証を行う。	○	○	○
4	ビジネスプロセス制御の実現性	・ビジネスプロセスを一意に識別するためのキー情報（番号）について、この番号が重複しないために、採番方法や、どこで採番処理を行うかといった内容について、国や関係者間で取り決める。	○	－	○
5		・SOAP 通信失敗時などに対する障害対策処理について、APPLIC 標準仕様の検討状況を踏まえ、異常発生時は自動的な再実行などは行わず、一連の処理を最初からやり直すなど、運用面でカバーするような処理方針を国や関係者間で取り決め、検証する。	○	－	○
6	認証の実現性	・国や関係者間で、利用者が 1 回のログインで各サービス提供者のサービスを利用できるような認証の方式や利用者の情報との紐付け方式を取り決め、検証する。	○	－	○
7		・認証レベルに応じたサービス提供内容の変化など、Push 型情報提供の提供内容の具体化を踏まえた実現方式を、国や関係者間で取り決める。	○	○	○
8	署名の実現性	・国や地方公共団体で、地方公共団体組織認証基盤（LGPKI）を利用した署名について、バックオフィスシステムにおいて職責証明書を用いた署名付与を行なうため必要となる機能・コストを取り決め、検証する。	○	○	○
9		・地方公共団体組織認証基盤（LGPKI）を利用した署名について、署名検証の前に証明書が失効するケースも想定した署名付与・検証の運用方法を、国や関係者間で取り決める。	○	○	○
10	電子交付の実現性	・団体間で情報連携を実現する際に、関係機関にデータを確実に振り分けるための、メタデータの形式や実現方式について、国や関係者間で検討し、検証する。	○	○	○
11		・引越ワンストップサービスで団体間情報連携を実現する際は、国や関係者間で、住基ネットや LGWAN などの既存システム（インフラ）の活用も踏まえた実現方式について検討し、検証する。 ・連携する各団体で外字を同定する方式などについても、国や関係者間で検討し、検証する。	○	○	○

表 5 技術の視点における課題とモデル案別課題該当有無 (2/2)

課題該当有無については、○：該当する、◆：一部該当する、－：該当せず、とする

No.	区分	課題	課題該当有無		
			次期モデル・当初案	次期モデル・改訂案1	次期モデル・改訂案2
12	バック連携導入の実現性	<ul style="list-style-type: none"> バックオフィスシステムが地域情報プラットフォームに準拠していない段階で、引越ワンストップサービスを提供しようとする市町村は、連携方式について検討し、実装する方式を決める。想定される連携方式を以下に示す。 <ul style="list-style-type: none"> - オフライン連携方式：紙で出力して、バックオフィスシステムに入力作業を行う - 媒体連携方式：電子媒体で出力し、バックオフィスシステムには、媒体の情報を取り込む - オンライン連携方式（SOAP 以外の通信プロトコル）：地域情報プラットフォーム以外の通信手段でバックオフィスシステムに情報を送信する 	○	○	○

(5) 業務の視点における課題

表 6 業務の視点における課題とモデル案別課題該当有無

課題該当有無については、○：該当する、◆：一部該当する、－：該当せず、とする

No.	区分	課題	課題該当有無		
			当初案 次期モデル・	次期モデル・ 改訂案1	次期モデル・ 改訂案2
1	全国共通な「自治体向け」業務サービスインタフェースの実現性	・ 国が、引越ワンストップポータルで利用者が入力する項目の抽出について、各地方公共団体に必要な項目を削減することも考慮に入れた標準化を図る。	○	－	○
2		・ 国とサービス提供者（地方公共団体）が、地方公共団体が独自で設定している項目の取扱いについて取り決める。	○	○	○
3	業種ごとに共通な「民間企業向け」業務サービスインタフェース仕様の実現性	・ 同業種でも必要となる入力項目は企業ごとに異なるため、現状の差異を考慮した仕掛けの実装、または業界団体でのサービスインタフェースを、国とサービス提供者（民間企業）で取り決める。	○	○	○
4		・ サービス提供者（民間企業）が、引越ワンストップポータルで利用者が入力する項目の削減を図る。	○	○	○
5		・ 認証レベルの高い業種（特に金融関係）と連携する際は、国が、利用制限も含め、認証レベルを考慮した運用をする。	○	○	○
6	業務サービスインタフェース仕様（機能面）の実現性	・ 団体間情報連携を行うために、国や関係者間で、引越ワンストップサービスで扱う全ての手続に関して、あらかじめコード化の取り決めを行う。	○	○	○
		・ 団体間情報連携を行うために、国や関係者間で、ID 以外に、転出元市町村が情報の対象となる世帯員を特定できるような情報を検討し、対象者の特定方法について取り決める。想定される情報と特定方法を以下に示す。 - 世帯員の基本 4 情報を転出元市町村へ送付し、転出元市町村が自団体に管理する 4 情報とマッチングすることで対象者を特定する - 全国民にユニークな識別番号を割り当てて、その識別番号によって特定する。			
7		・ 国や関係者間で、自動化の範囲（人手による確認の是非）を取り決め、検証する。	○	○	○

(6) 運用の視点における課題

表 7 運用の視点における課題とモデル案別課題該当有無 (1/4)

課題該当有無については、○：該当する、◆：一部該当する、－：該当せず、とする

No.	区分	課題	課題該当有無		
			当初案	次期モデル・改訂案1	次期モデル・改訂案2
1	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の本人確認 - 引越ワンストップポータル上の ID・パスワードでの認証方式とする。 - 厳格な本人確認は、転入先市町村のワンストップ窓口への訪問時に実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> ID・パスワードによる認証方式の際に、国や関係者間で、利用者が1回のログインで各サービス提供者のサービスを利用できるような認証の方式を取り決め、検証する。また併せて、利用者 ID の登録や管理の方法についても取り決める。 	○	－	－
2		<ul style="list-style-type: none"> 住民の情報を持っていない転入先市町村でどのように本人確認を行うか、国や関係者間でその手順を明確化する方法を取り決め、検証する。 例えば、以下の手順を明確化する。 - 転出元市町村から必要となる情報を団体間情報連携により取得する 	○	－	－
3	<ul style="list-style-type: none"> 訪問先の削減 - 転入先市町村への1回訪問とする。 	<ul style="list-style-type: none"> 国や関係者間で、訪問先が転入先市町村のみとなることに対する職員の不安を払拭する方法を取り決め、検証する。 	○	－	◆
4	<ul style="list-style-type: none"> 添付書類（現物）の返還 - 転入先市町村へ返還することとし、転入先市町村で管理または廃棄する。 	<ul style="list-style-type: none"> 国や関係者が、市町村間で現物返還の取り決めを行う上で参考となる考え方を整理する。 	○	－	○
5	<ul style="list-style-type: none"> 事前審査の実施 - 仮審査を転出元市町村と転入先市町村で実施する。 - 仮審査の業務範囲は「申請者の行った複数手続の申請内容の画面表示」「申請者と転入先に対する仮審査の結果の通知」とする。 - 仮審査結果の通知は、セキュリティを考慮し、住民向けと市町村向けを別々に準備する。 	<ul style="list-style-type: none"> 仮審査の必要性和業務範囲について、各団体に共通した認識を持たせるために、国や関係者が指針を整理する。 	○	－	◆
6		<ul style="list-style-type: none"> 仮審査は新たな業務となるため、国や関係者が業務範囲の更なる明確化を図る。 	○	－	◆
7		<ul style="list-style-type: none"> 転入先・転出元市町村での仮審査時間を確保するための対策を、国や関係者間で取り決める。 	○	－	◆

表 8 運用の視点における課題とモデル案別課題該当有無 (2/4)

課題該当有無については、○：該当する、◆：一部該当する、－：該当せず、とする

No.	区分	課題	課題該当有無		
			次期モデル・当初案	次期モデル・改訂案1	次期モデル・改訂案2
8	<ul style="list-style-type: none"> 住民異動の並行処理 - 転出元および転入先市町村では、それぞれ転出届と転入届を正式申請の後、同時並行で処理を行う。 - 転出元市町村での正式申請後の処理は転出予定処理とし、転出確定処理は、現行と同様、転入先市町村の転入通知を受けた後に行う運用とする。 	<ul style="list-style-type: none"> 国や関係者が、転出届と転入届の同時並行処理の可否を検証する。 	○	－	－
9		<ul style="list-style-type: none"> 利用者の住民登録が転出元市町村と転入先市町村で二重登録されないよう、国や関係者が対策方法を取り決め、検証する。 例えば、以下の対策を講じる。 - 相手先市町村での処理状況がリアルタイムで把握できる機能の実装 	○	－	－
10	<ul style="list-style-type: none"> ワンストップ窓口の設置 - 転出元および転入先市町村それぞれにワンストップ窓口を設置する。 - ワンストップ窓口の業務範囲は、「仮審査の実施」「原課への照会情報の登録依頼」「仮審査および正式審査の結果の確認」「申請者の対応」とする。 	<ul style="list-style-type: none"> ワンストップ窓口の必要性と業務範囲について、各団体に共通した認識をもたせるために、国や関係者が指針を整理する。 	○	○	○
11		<ul style="list-style-type: none"> ワンストップ窓口は新たな業務となるため、国や関係者が業務範囲の更なる明確化を図る。 	○	○	○
12		<ul style="list-style-type: none"> 地方公共団体の規模や組織体制は様々であるため、国や関係者が、各団体の実情を踏まえつつワンストップ窓口について指針を整理する。 	○	○	○

表 9 運用の視点における課題とモデル案別課題該当有無 (3/4)

課題該当有無については、○：該当する、◆：一部該当する、－：該当せず、とする

No.	区分	課題	課題該当有無		
			次期モデル・当初案	次期モデル・改訂案1	次期モデル・改訂案2
13	<ul style="list-style-type: none"> 引越ワンストップポータルでの手続支援 <ul style="list-style-type: none"> - 氏名や住所といった基本情報を1回入力すれば、各申請の入力画面で情報を自動的に引き継ぎ、利用者の入力負荷軽減を図る。 - 申請手続の選択画面では、手続を「必須」「任意」「その他」に分け、住民の属性に合わせた表示を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 引越ポータル運営者や国が、引越ワンストップポータルでの申請をさらに簡便なものにするため、例えば以下の対応を行う。 <ul style="list-style-type: none"> - 申請が必要な手続を明確化する機能の検証（曖昧性の排除） - 入力項目を削減する機能の検証 	○	－	○
14	<ul style="list-style-type: none"> Push型の情報提供 <ul style="list-style-type: none"> - 個人を特定しない情報として「お知らせ」欄を、個人を特定する情報として「〇〇さんへの連絡」欄をポータルに準備する。 	<ul style="list-style-type: none"> 引越ポータル運営者、基盤運営者、サービス提供者（国、地方公共団体、民間企業）が、サービス提供にあたり、十分なセキュリティを確保するため、例えば以下の方法を取り決める。 <ul style="list-style-type: none"> - 利用者から取得した属性情報の適切な管理方法 	○	○	○
15	<ul style="list-style-type: none"> - 「お知らせ」欄、「〇〇さんへの連絡」欄には、利用者があらかじめ登録した属性情報をもとにシステムで精査した情報を提供する。 - 「〇〇さんへの連絡」欄に情報が表示されるタイミングは、転入先市町村のワンストップ窓口で本人確認がなされた後とする。 	<ul style="list-style-type: none"> 引越ポータル運営者、基盤運営者、サービス提供者（国、地方公共団体、民間企業）が、サービス提供者から利用者への一方的な情報提供だけでなく、利用者の既読／未読をサービス提供者側で確認できるなど、Push型の情報提供サービスの活用の幅を広げるため、例えば以下の対応を行う。 <ul style="list-style-type: none"> - 既読管理機能の実装と検証 	○	○	○
16		<ul style="list-style-type: none"> 国や関係者が、セキュリティレベルに応じた情報の分類方法など、サービスを運用していく上でのサービス提供者側の運用ルールを整備する 	○	○	○

表 10 運用の視点における課題とモデル案別課題該当有無 (4/4)

課題該当有無については、○：該当する、◆：一部該当する、－：該当せず、とする

No.	区分	課題	課題該当有無		
			次期モデル・当初案	次期モデル・改訂案1	次期モデル・改訂案2
17	<ul style="list-style-type: none"> ・ 団体間の情報連携 <ul style="list-style-type: none"> - 転出元市町村と転入先市町村の間で団体間情報連携を実施する。対象は、現状、添付書類として要求している「転出証明書」「所得証明書」「介護保険受給資格者証」とする。 - 上記に挙げた証明書に代わる情報の準備は、仮審査時に転出元市町村のワンストップ窓口からの依頼の下、転出元市町村の原課にて準備する。 - 準備された情報の取得は、転入先市町村のワンストップ窓口で対面による本人確認が終わった後とし、申請データと合わせて原課に展開される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ サービス提供者間で情報を連携することに対する本人の同意の有無を確認するための仕組みを、国や関係者間で取り決める。 	○	○	○
18		<ul style="list-style-type: none"> ・ 団体間情報連携の必要性と業務範囲について、各団体に共通した認識を持たせるために、国や関係者が指針を整理する。 	○	○	○
19		<ul style="list-style-type: none"> ・ 団体間情報連携は新たな業務となるため、国や関係者が業務範囲の更なる明確化を図る。 	○	○	○
20		<ul style="list-style-type: none"> ・ 連携する情報について、各団体でデータ項目の意味する内容が異なる場合があるため、国や関係者間で、データ項目とその意味を定義する。 	○	○	○
21		<ul style="list-style-type: none"> ・ 複数の業務で情報を連携するにあたり、業務で個別に管理している個人 ID を紐付けるなど、個人を特定する仕掛けを基盤運営者が実装する。 	○	○	○
22		<ul style="list-style-type: none"> ・ サービス提供者間で情報を連携するにあたり、技術面での課題検討と併せて、団体間情報連携における個人情報保護の考え方を、関係者間で調整する。 	○	○	○
23		<ul style="list-style-type: none"> ・ 地方公共団体組織認証基盤 (LGPKI) を利用した職責証明書による署名の付与を行う方法を、国や関係者間で取り決める。 	○	○	○
24		<ul style="list-style-type: none"> ・ 正式審査の際に追加で必要となる情報が生じた場合に、原課から再度相手先に照会できるような仕組みを、国や関係者間で取り決め、検証する。 	○	○	○
25	<ul style="list-style-type: none"> ・ アクセスログの提供 <ul style="list-style-type: none"> - 「照会対象者 (誰の)」「照会情報の種類 (どの)」「照会依頼日時 (いつ)」「照会元団体名 (誰が)」「照会先団体名 (誰に)」「照会理由 (何のために)」に関するログを取得し利用者に提供する。 - ログ取得のタイミングは、転入先市町村のワンストップ受付窓口が、転出元市町村へ情報の照会を依頼する際とする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 国や関係者が、アクセスログとして取得・公開する範囲などについて更なる調査分析、および取り決めを行う。 <ul style="list-style-type: none"> - 照会依頼時だけではなく照会回答時のログの取得・公開 - 「住民に公開する情報」と「システムとして持つべき情報」の切り分け - アクセスログの保管期間や公開方法 	○	○	○
26		<ul style="list-style-type: none"> ・ 国や関係者が、アクセスログ提供サービスについて、実際の利用者ニーズを把握する。 	○	○	○

(7) 制度の視点における課題

表 11 制度の視点における課題とモデル案別課題該当有無 (1/2)

課題該当有無については、○：該当する、◆：一部該当する、－：該当せず、とする

No.	区分	課題	課題該当有無		
			当初案	次期モデル・改訂案1	次期モデル・改訂案2
1	利用者が信頼できる運営者による引越ワンストップポータル運営	・民間がポータルを運営する場合について、運営資格や運営条件を規定するなど、信頼性を確保するためのルールを、国や関係者間で取り決める。	○	○	○
2	利用者の確実な認証	・JPKIのオンライン認証への利用に関して、国や関係者が制度面の精査を行う。	－	－	○
3	引越ワンストップポータルにおける官民連携サービスの提供	・引越ワンストップポータルでの官民のサービス提供を可能とするため、引越ワンストップポータルが行う業務の位置づけを整理した上で、関連する法令について、法改正の必要性を含めて国が検討する。	○	◆	○
4	転入先市町村のみの訪問での引越手続の実施（訪問先の削減）	・転入先市町村での本人確認によって、転出元市町村でも本人確認が行えたものとみなし、転出届を認めることの可否について、国で検討し、その検討結果に沿って、制度改正が必要であれば所要の制度改正を行う。	○	－	－
5		・オンラインによる「正式申請」を行うことについて、具体的な手続の検討と併せて、国が、個々の手続に関する関連法令の精査を行う。また、市町村が主管する手続については、各市町村が、該当する条例の調査を行う。	－	－	○
6		・転出に関する手続において、手続の申請・届出を引越後に行うことの可否について、国で検討し、その検討結果に沿って、制度改正が必要であれば所要の制度改正を行う。	○	－	－
7	他団体から発行される書類の団体間情報連携による代用および、書類（現物）の返還における利便性の向上	・添付書類を省略できるようにするために、現状、添付を義務付けている法令などについて、国による法改正や、国や関係者間でのルール作りを行う。	○	○	○
8		・添付書類（現物）について、発行元ではない団体への返還、およびその団体での破棄を可能とするため、国が法制度の改正の必要性も含めた検討を行う。	○	－	○

表 12 制度の視点における課題とモデル案別課題該当有無 (2/2)

課題該当有無については、○：該当する、◆：一部該当する、－：該当せず、とする

No.	区分	課題	課題該当有無		
			次期モデル・当初案	次期モデル・改訂案1	次期モデル・改訂案2
9	利用者が窓口で処理を待つ時間の短縮	・仮審査の時点で、厳格な本人確認なしに個人情報を収集することの可否について国で検討し、その検討結果に沿って、制度改正が必要であれば所要の制度改正を行う。	○	－	－
10		・引越に関連する手続の中で、関連する手続の前後関係を整理し、並行で処理を行うことの可否について、国で検討し、その検討結果に沿って、制度改正が必要であれば所要の制度改正を行う。	○	－	－
11	訪問先市町村における1つの窓口での手続の実現	・各市町村が、ワンストップ窓口を設置するための、規定(条例)の見直しを行う。	○	○	○
12	Push型情報提供サービスの実現	・現在紙で行っているような情報提供について、電子的な情報提供が可能であるかどうか、また、制度上の規定が必要かどうかについて、提供する情報ごとに国が検討する。	○	○	○
13	サービス提供者間の情報連携サービスの実現	・照会業務や通知業務を団体間情報連携で行うことについて、各団体によって対応が異なることなく確実に団体間での情報連携が行われるよう、国や関係者間でのルール作りを検討する。	○	○	○
14	アクセスログ提供サービスの実現	・国が、アクセスログの表示に際して、新たな規定が必要かどうかを含め検討する。また、団体側職員などの情報をアクセスログとして表示することについて、個人情報保護の観点から、表示内容などの検討を行う。	○	○	○

(8) ビジネスの視点における課題

表 13 ビジネスの視点における課題とモデル案別課題該当有無 (1/2)

課題該当有無については、○：該当する、◆：一部該当する、－：該当せず、とする

No.	区分	課題	課題該当有無		
			当初案	次期モデル・改訂案1	次期モデル・改訂案2
1	引越ワンストップサービスにおいて民間ビジネスを実施可能とするための課題	・国や関係者が、引越ワンストップポータルに入力した利用者情報を自社の顧客情報として商業利用することの可否について検討する。	○	○	○
2		・国や関係者が、民間企業側システムとサービスインタフェース提供システム（フロント連携）での利用者IDの連携方式を決定する。	○	○	○
3		・国や関係者が、民間企業側で受け付けた問合せの引越ワンストップポータルへのエスカレーション方法を決定する。	○	○	○
4		・国や関係者が、民間企業がサービスインタフェース提供システム（フロント連携）の基盤に接続する場合の認定基準、手続を明確化する。	○	○	○
5		・国や関係者が、民間企業がサービスインタフェース提供システム（フロント連携）に接続する場合の事前確認環境を用意する。	○	○	○
6		・国や関係者が、引越ワンストップポータルと民間ポータルの役割分担を明確化する。	○	○	○
7		・民間企業が運営する民間ポータルが、サービスインタフェース提供システム（フロント連携）と連携できる方式について、国が取り決め、検証を行う。	○	○	○
8		・国や関係者が、民間企業が既存の業務システムを変更することなく導入できるよう方式を取り決め、検証を行う。	○	○	○
9		・国や関係者が、民間企業の手続標準化に関して、各民間企業の独自サービス部分をなくさないような方法の協議の場を設ける（技術的仕組みでの差異の吸収や事業連合会などの取組みによる標準化に向けた検討）。	○	○	○

表 14 ビジネスの視点における課題とモデル案別課題該当有無 (2/2)

課題該当有無については、○：該当する、◆：一部該当する、－：該当せず、とする

No.	区分	課題	課題該当有無		
			次期モデル・当初案	次期モデル・改訂案1	次期モデル・改訂案2
10	引越ワンストップサービスにおいて民間ビジネスの採算性を確保するための課題	・国や関係者が、すべての地方公共団体が引越ワンストップサービスに早期加入するよう仕組みを作る。	○	○	○
11		・国や関係者が、サービス利用促進のための利用者へのインセンティブ施策を実施する。	○	○	○
12		・国や関係者が、民間企業の投資意欲を高めるための公的施策を実施する。	○	○	○
13		・国や関係者が、引越ワンストップポータルだけでなく民間企業窓口や民間ポータルでも引越手続が可能であることを国民に周知する。	○	○	○
14		・国や関係者が、利用者層の分析・明確化を行う。	○	○	○
15		・国や関係者が、民間企業や引越ポータル運営者、基盤運営者との間での金の流れを明確化する。(サービス利用料の負担者など取り決める)	○	○	○
16		・国や関係者が、民間企業にとって費用削減効果が得られる仕組みを考え、検証する。(電話窓口での手続件数が減る、など)	○	○	○
17	・国や関係者が、確定した住所情報が提供されることで民間企業がメリットを得られるか調査、検証する。(業種などによって、実際に効果が得られるかどうかの検討が必要)	○	○	○	
18	今後の検討課題	・国や関係者が、経済産業省にて実施されている民間企業を対象とした引越手続ワンストップサービスに関する調査の結果を受け、民間ビジネスの検討を見直す。	○	○	○
19		・国や関係者が、引越ワンストップサービスの具体化に合わせた、民間ビジネス検討における課題を具体化する。	○	○	○