

# 引越しワンストップサービス

マイナポータル等を通じたオンラインによる  
転出届・転入（転居）予約の実現に向けた  
取り組みについて

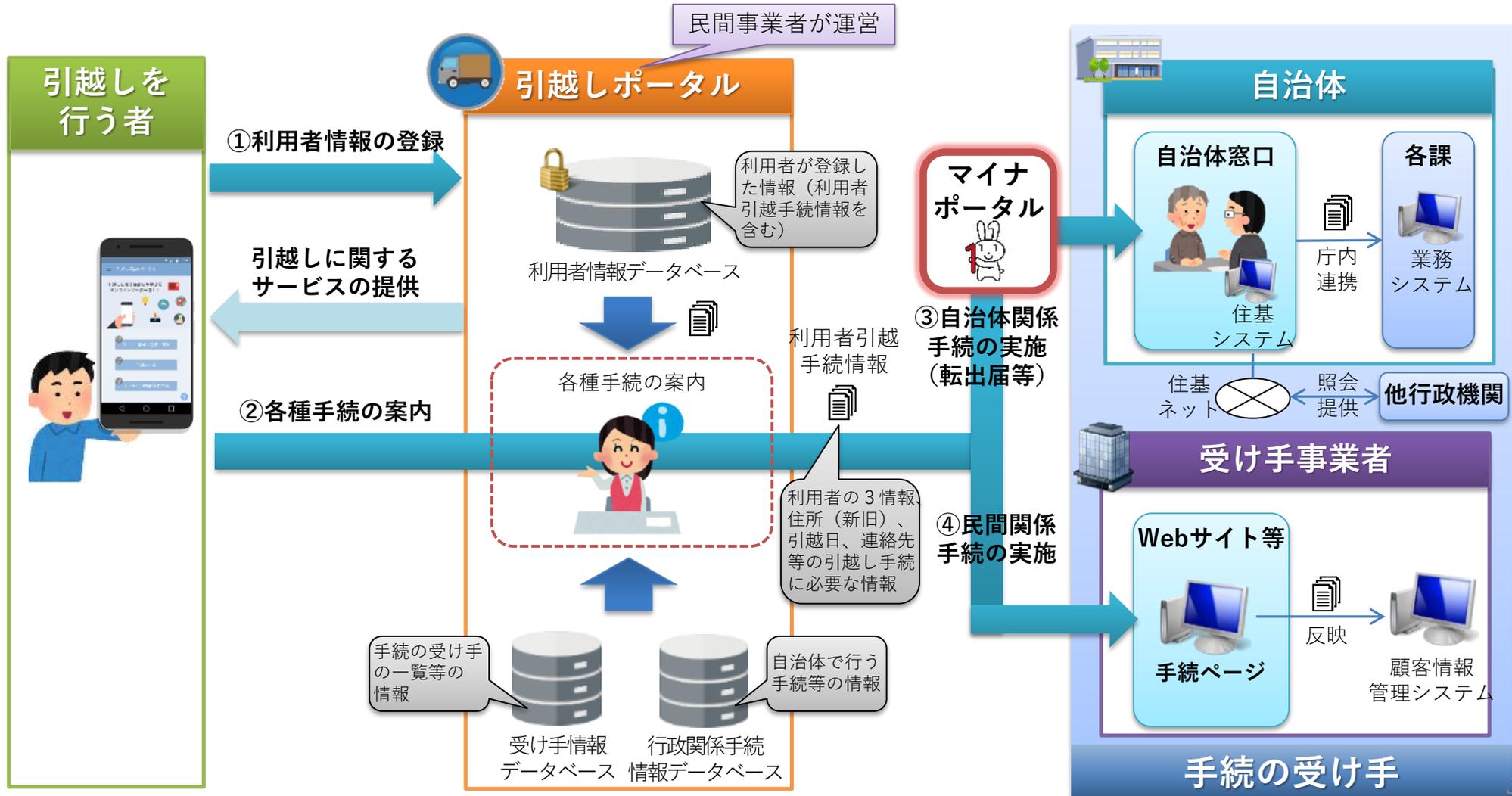
2022年7月6日

## デジタル庁

# 1. マイナポータル等を通じたオンラインによる転出届・転入（転居）予約の概要

# 引越しワンストップサービス全体像

○引越しを行う者が、民間事業者が提供する引越しに関する一連のサービスを受けながら、**行政機関（自治体）及び民間事業者等に対する引越しに伴う手続を一括で行うことが可能となるよう**、これらの手続の窓口となる**オンラインサービスとして引越しポータルサイトを民間事業者が運営**する。

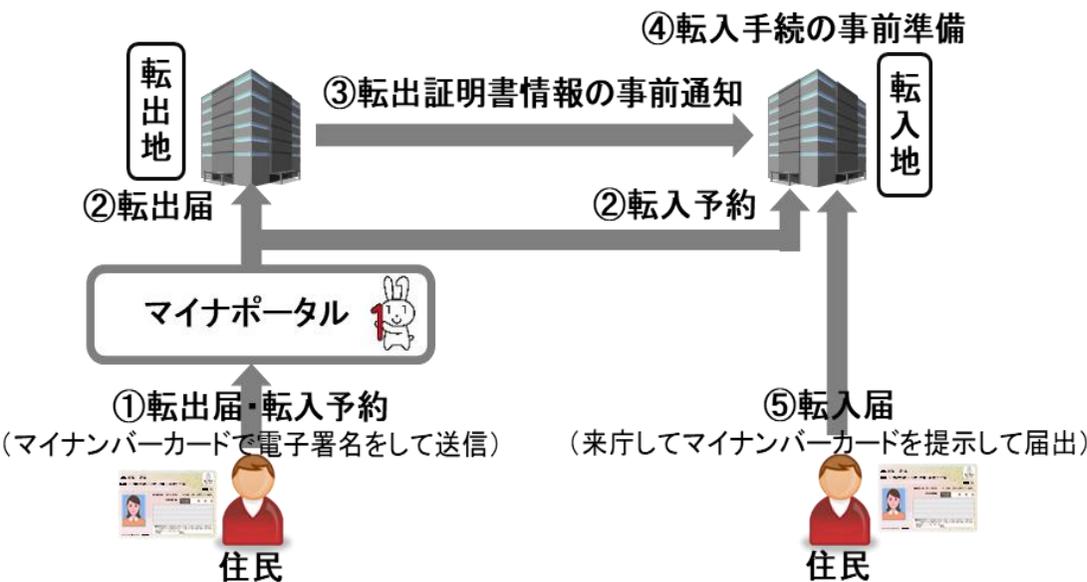


# 令和4年度 全自治体でのマイナポータルを通じた転出・転入（転居）予約の実現

## 概要

令和4年度中に全自治体でマイナポータルを通じたオンラインによる転出届・転入（転居）予約を可能に  
マイナンバーカードの利便性向上を図るとともに、行政のデジタル化を推進する観点から、マイナンバーカード所有者の  
転出・転入手続のワンストップ化を推進。

## 手続の流れ



マイナンバーカードを活用した  
特例転出・転入、転居予約が対象

## ■ 施策のスキーム

- ① マイナンバーカード所有者が、マイナポータルからオンラインで、転出届と転入予約を同時に行う。
- ② マイナポータルを通じて、転出地には転出届が、転入地には転入予約が、それぞれ届く。
- ③ 転出地が、転入地に対し、**転出証明書情報**（氏名、転出前の住所、生年月日、マイナンバー、転出先の予定年月日等）を通知。
- ④ 転入地が、転出証明書情報を基に転入届にあらかじめ印字を行うなど、**転入手続の事前準備**を行う。
- ⑤ マイナンバーカード所有者が、予約日に転入地に来庁し、転入手続を行う。

## ■ 実施要件（対象、補助率等）

- ・ 転出届の情報の取り込みや転入届にあらかじめ印字等を行えるよう、市区町村の**住民記録システムの改修**を推進
- ・ 補助率 **10/10** （社会保障・税番号制度システム整備費補助金（マイナンバーカード所有者の転出・転入手続のワンストップ化に係るものに限る。））

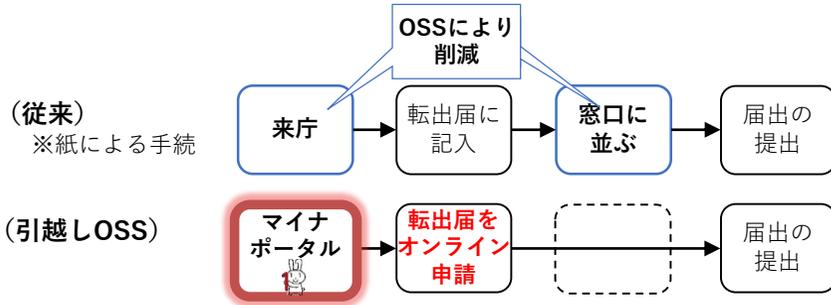
## 効果

- ・ **住民の利便性の向上**（オンラインでの転出届・転入予約、窓口で届出書類を作成する手間の軽減、手続に要する時間の短縮）
- ・ **市区町村の事務の効率化**（事務処理のデジタル化、事前準備による転入手続当日の事務負担の軽減、窓口混雑の緩和）

# オンラインによる転出届・転入（転居）予約の導入効果

## 1. 転出時の手続

### (1) 住民への効果：来庁が不要



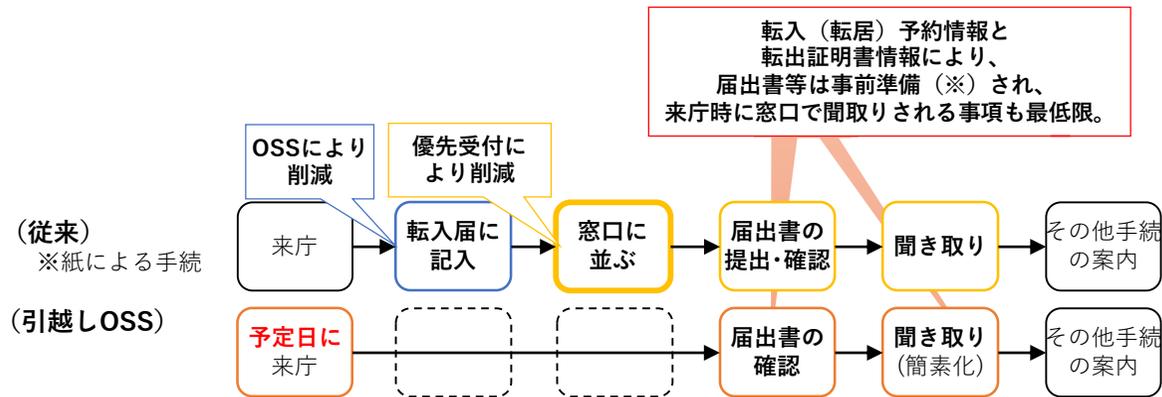
### (2) 転出元自治体にとっての効果

(+) 転出届がオンライン申請されることで、窓口の負担軽減と事務効率化

(-) 転出届を窓口で提出するパターンとオンライン申請するパターン、両方の事務フローを自治体内で検討し、運用する必要がある。

## 2. 転入時の手続

### (1) 住民への効果：手続きに係る時間が短縮



### (2) 転入先自治体にとっての効果

(+) 事前に住民の情報が分かることにより、来庁時の窓口対応時間を短縮できる効果

(+) 転出証明書情報等をもとに事前準備をしておくことで、計画的に事務処理できる効果

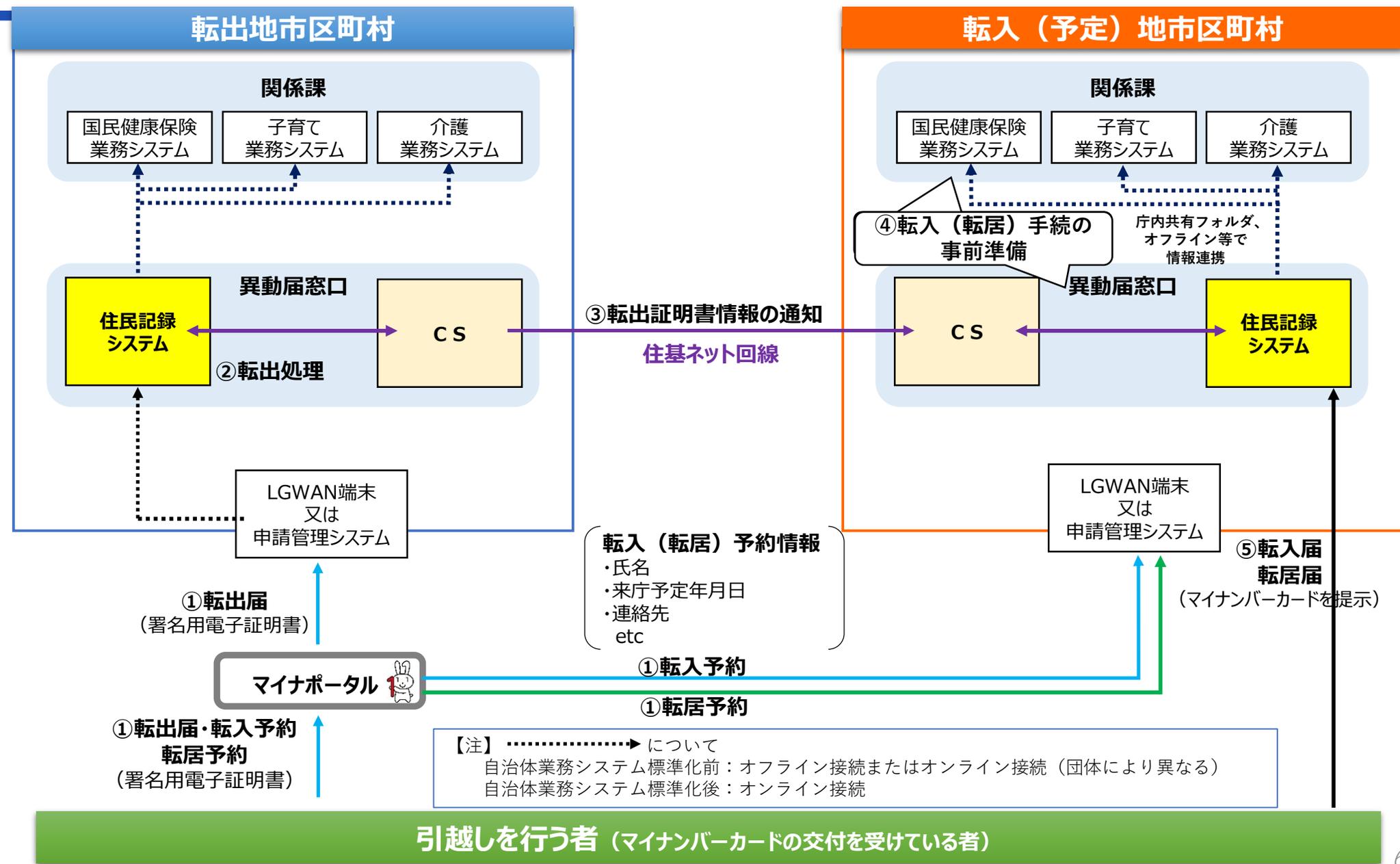
(-) 転入（転居）予約した住民に対する案内体制を検討する必要がある。

(-) 住民が予定通り来庁しなかった場合、事前準備が空振りになる可能性有。

※転入地市区町村での事前準備(想定)

- ・転出証明書情報等に基づき、新住所の確認や補正を行い、住民記録システムに仮入力
- ・住民異動届へのプレプリントが可能な場合はプレプリントして事前準備
- ・転出証明書情報等を関係課に事前に情報連携
- ・関係課から住民来庁時に聴取・案内する事項又は配布資料等を確認・受領
- ・来庁者の来庁日程を管理し、転入（転居）予約をした住民を優先的に案内する。

# R4年度 サービス開始時のシステム概要 (全体像)



# R4年度 サービス開始時に実現すること

## 【届出】

- 申請者はマイナポータルでの引越しワンストップアプリケーションで引越しに関する情報を入力すると、転出届・転入予約情報及び転居予約情報をオンライン申請でき、転出地・転入地及び転居地で必要な手続、持ちもの等の情報を入手できる

## 【届出受付】

- オンライン申請された転出届が転出地市区町村のマイナポータルの申請管理機能へ送達され、オフラインまたはオンラインで住民記録システムへ取込を行う
- オンライン申請された転入予約情報が転入（予定）地市区町村のマイナポータル申請管理機能へ送達される
- オンライン申請された転居予約情報が転居（予定）地市区町村のマイナポータル申請管理機能へ送達される
- 転出届、転入予約情報及び転居予約情報は必要に応じて関係課に庁内共有フォルダ、オフライン等で情報連携される

## 【届出処理】

- 転出自治体の住民課及び関係課は、オンライン申請された転出届に基づき、転出に係る各種処理を行う
- 転出自治体の住民課は、一部転出＋世帯主引越しの場合、オンライン申請された転出届に基づき、現居に残った世帯員の世帯主および続柄を修正する
- 転入自治体の住民課及び関係課は、CSから届く転出証明書情報とマイナポータルから届く転入予約情報をもとに、転入処理に向けた事前準備を行う
- 申請者は、申請した転出届・転入予約情報及び転居予約情報の自治体における処理状況を随時確認できる

## 【届出取消】

- 申請者は申請した転出届・転入予約及び転居予約を一定の条件下において、オンライン上で取消申請が可能となる
- マイナポータル申請管理機能へ送達された取消申請を元に、転出地の市区町村は転出届の届出の取消対応、転入（予定）地あるいは転居予定地の市区町村は、転出証明書情報と転入予約情報又は転居予約情報を元にした住民記録システムへの事前入力内容の取消等を行う

(\*)住民基本台帳法 第二十四条の二に定める「個人番号カードの交付を受けている者等に関する転入届の特例」に基づきにより転出手続きを行うこと

# 引越しの流れと主な手続(ジャーニーマップ)

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
<b>行動</b>	<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> <p>⇒ 引越し先住所の確定</p>	<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> <p>⇒ 引越し日の確定</p>	<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>
<b>行政関係手続</b>	<p>今年度取り扱い対象</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>転出届</li> <li>印鑑登録の廃止</li> <li>国民健康保険の資格喪失</li> <li>児童手当受給事由消滅届</li> <li>介護保険の資格喪失</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> <li>幼稚園・保育所・認定こども園の転園</li> <li>原動機付自転車の廃車</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>転入届・転居届</li> <li>マイナンバーカード等の住所変更</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>公立の学校の転校(転入)</li> <li>犬の登録事項変更届</li> <li>原動機付自転車の登録</li> <li>運転免許証の住所変更</li> <li>車庫証明の申請</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>	
<b>民間関係手続</b>			<ul style="list-style-type: none"> <li>電気の使用停止・開始・移転</li> <li>ガスの使用停止・開始・移転</li> <li>水道の使用停止・開始・移転</li> <li>電話回線の移転等</li> <li>インターネット回線の移転等</li> <li>郵便の転送</li> <li>宅配便の転送</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(ガス開栓の立会)</li> <li>(回線工事の立会)</li> <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>プロバイダの住所変更</li> <li>NHKの住所変更</li> </ul>	

# (参考) デジタル社会の実現に向けた重点計画

○2022年6月7日閣議決定「デジタル社会の実現に向けた重点計画」本文にも、引越しワンストップサービスは、以下のように記載されている

## 第6 デジタル社会の実現に向けた施策

### 1. 国民に対する行政サービスのデジタル化

#### (5) 公共フロントサービスの提供等

##### 【目指す姿】

・行政手続のワンストップ化を推進することにより、国民が子育て・介護、引越しなど暮らしに直結する様々な行政手続をワンストップで行うことができるようにする。

(中略)

##### 【ワンストップサービスの推進等に関する具体的な施策】

#### ② 引越しワンストップサービスの推進

行政手続に関しては、転出証明書情報の事前通知に関する制度改正を踏まえ、令和3年度(2021年度)に関係府省庁や市区町村等の協力の下、検討会及び実地検証等を実施し、市区町村における事務フロー及び必要な準備作業等の整理を行った。令和4年度(2022年度)には、全市区町村においてマイナポータルを通じたオンラインによる転出届・転入予約を実現できるよう、マイナポータルを改修するとともに、市区町村のシステム改修等に対する支援を行う。

民間手続に関しては、民間事業者が提供する引越しポータルサイトを通じて、引越しを行う者が、電気・ガス・水道等の手続等を実施できるサービスについて、民間事業者等の協力の下、同サービスの検証を行いつつ、民間事業者間の接続コスト低減を図ることを目的とした引越し手続のオンライン完結に必要なデータ項目のガイドラインを検討するなど、対象手続の更なる拡大を図る。

# R4年度 サービス開始に向けたスケジュール

施策		令和4年度													
		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3		
R5.2本サービス開始に向けた今年度の引越しOSSの取組 検討会・現地検証等	デジタル庁 総務省		5/20~6/10 検討会・現地検証 協力自治体公募		▼7/1 第一回検討会 マイナポータルAPへの 意見・要望集約					▼11月頃 第二回検討会 ガイドライン素案への意見・要望集約 検討会・現地検証準備		協力自治体 申請データ 受付テスト 現地検証	全自治体 申請データ 受付テスト 実施	▼2/6 全自治体での 本サービス開始 (P)	
マイナポータル開発 転出・転入 (転居) 予約	デジタル庁	要件定義・基本設計				詳細設計・開発・テスト・リリース前準備						本リリース リリース日 (調整中)			
引越しOSS 自治体向けガイドラインの作成	デジタル庁			引越しワンストップサービス自治体向けガイドラインの作成								年内 自治体向け ガイドライン 事務処理要領 改定版 発出			
住民異動に関わる 事務処理要領の改定 事務連絡の発出等	総務省 内閣府子子 厚労省			引越しOSS関連で見直しが必要 な事務の精査 事務フローの検討・整理			事務処理要領の改定 文案の検討・整理								
CS・住民記録システムの改修	総務省	システム設計・改修													

## 2. 自治体システム標準化

「引越しOSS」を踏まえた各省への  
標準仕様書への記載について

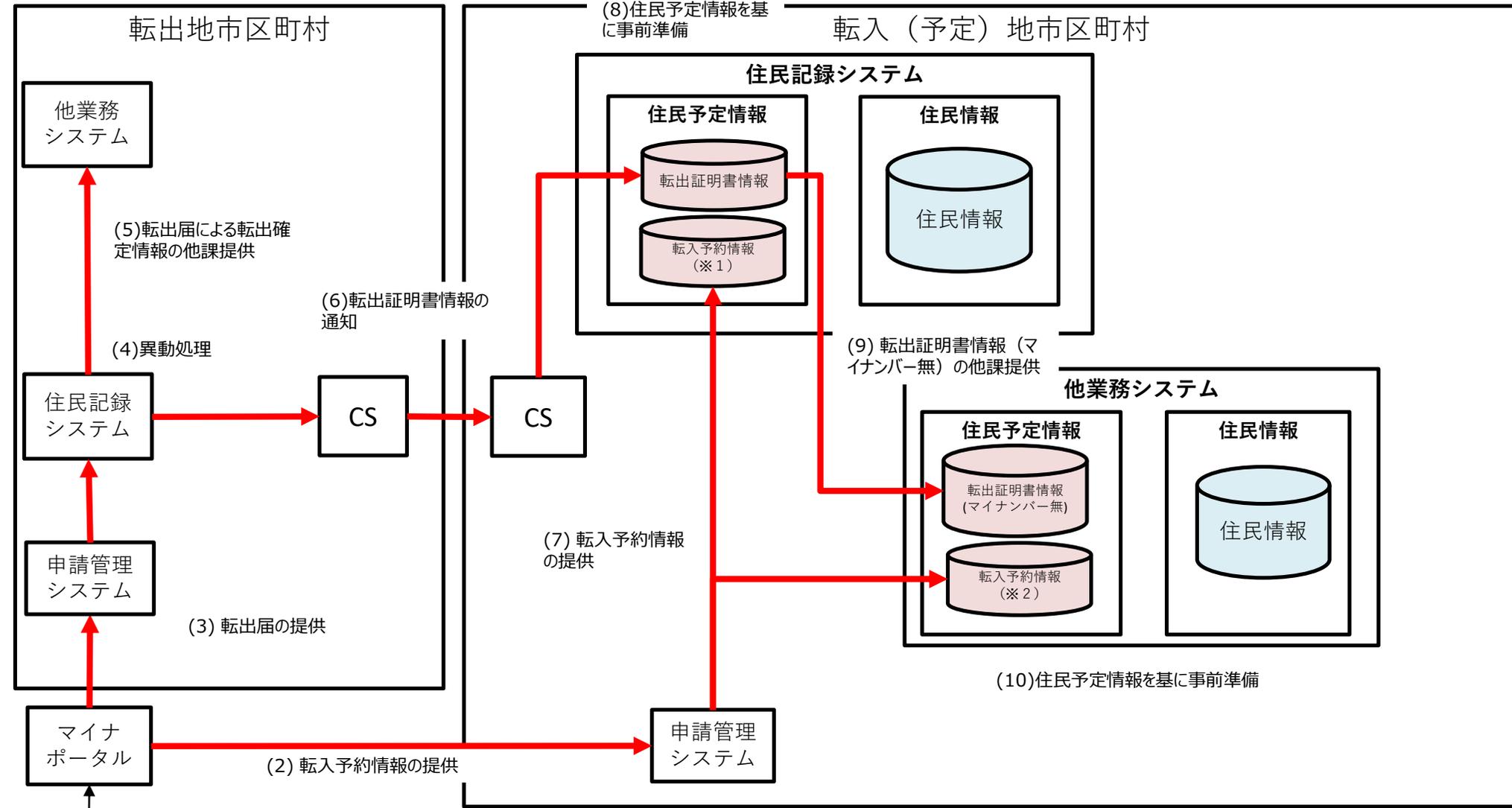
- デジタル社会形成整備法による住民基本台帳法一部改正の趣旨を踏まえ、引越しワンストップ実現の観点から、他の業務システムに転出証明書情報等を連携し、活用することについて、当初から、各標準仕様に追加していただきたい。
- 特に、各制度所管府省は、業務フローや機能要件の検討のため、措置が必要な手続きを棚卸しし、必要な対応の検討をしていただきたい（具体的には、デジタル庁と相談ください）。

## 【引越しワンストップの実現（転出証明書情報等の活用）】

→標準仕様には、次の項目を追加する必要がある。

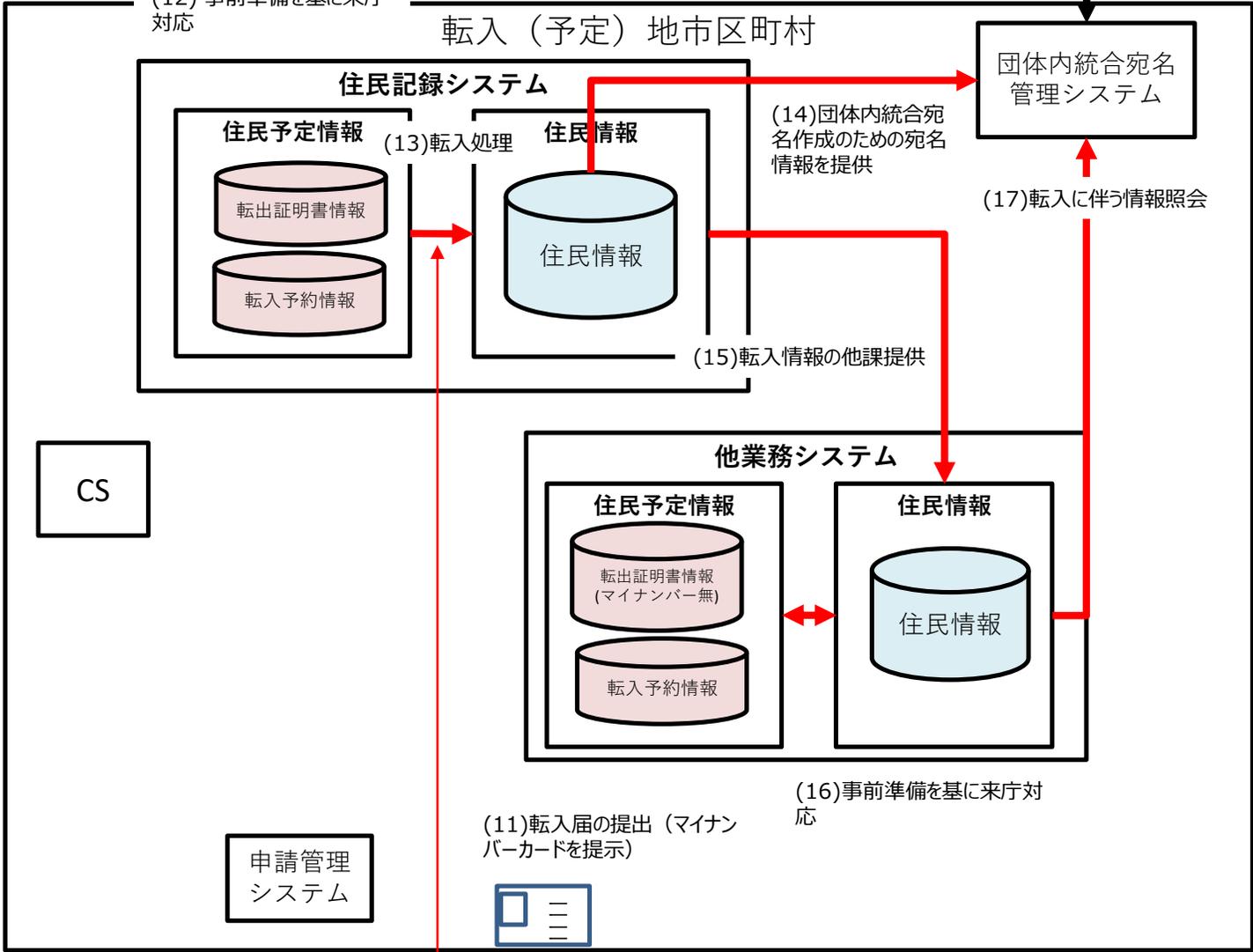
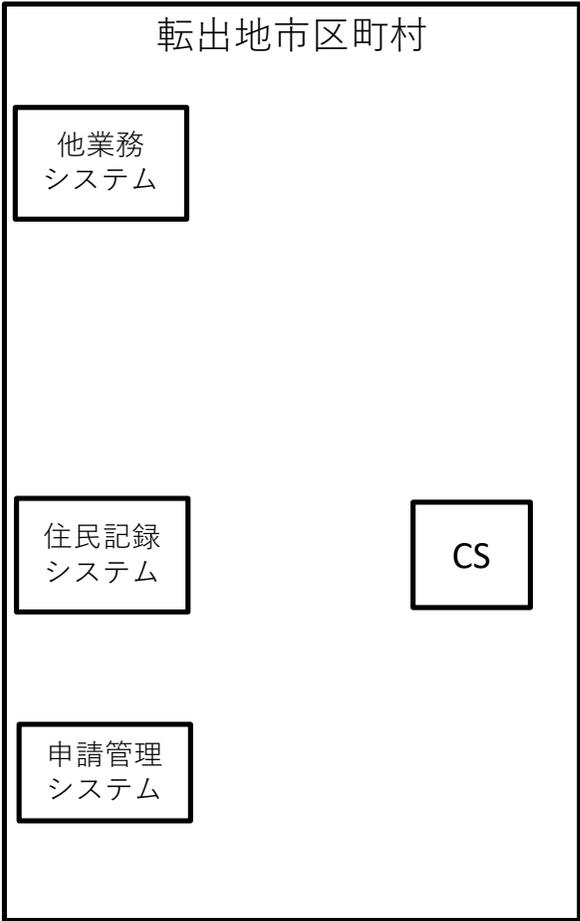
- （業務フロー）
  - （1）住民記録システムにおいて転出処理がなされた後に自動で転出者の情報を取り込み（職員がシステムに入力するフローにしない）、住基以外の転出処理を行うフロー
  - （2）住民が転入する前に、あらかじめ住民記録システム等から転出証明書情報を自動で取り込み（職員がシステムに入力するフローにしない）、住基以外の転入準備を行うフロー
- （機能要件）
  - （1）住民記録システムにおいて転出処理がなされた後に自動で転出者の情報を取り込む機能
  - （2）住民が転入する前に、住民記録システム等から転出証明書情報を自動で取り込む機能、当該転出証明書情報を基に、住基以外の分野でも仮登録する機能、転入が確定した場合に確定登録する機能、転入しないことが確定した場合の仮登録をキャンセルする機能 等
- （データ要件） 転出証明書情報に係るデータ項目に加え、仮登録のフラグ  
転出者の情報に係るデータ項目 等
- （連携要件） 住民記録システム等との連携 等

**CAN-BE**  
（令和4年8月の標準仕様書での構想）



**CAN-BE**  
(令和4年8月の標準仕様書での構想)

中間サーバ



マイナポータル



来庁



## 【CAN-BE】令和4年8月時点の標準仕様書での構想（法改正等含め確定済の事項を前提）

### 【CAN-BE】令和4年8月時点の標準仕様書での構想（法改正等含め確定済の事項を前提）

#### 【住民記録システム】

- オンライン申請された転出届が転出地市区町村の申請管理システムへ送達され、住民記録システムで取り込む
- オンライン申請された転出届と紐づく転入予約情報が転入（予定）地市区町村の申請管理システムへ送達され、その一部の情報を住民記録システムで取り込む
- オンライン申請された転居予約情報が転居（予定）地市区町村の申請管理システムへ送達される
- 転出証明書情報（個人番号を除く）は関係課に住民記録システムから情報提供される
- 転入予約情報、転居予約情報は申請管理システムから関係課に情報提供される
- 転入予約日又は転居予約日に来庁する来庁者リストを表示する

### 【CAN-BE】他標準化対象業務システムでの記載に関する構想

※現在各省庁と調整中。今後の引越しOSSの検討により、転入予約情報を活用した事前準備等のサービスが拡充される場合には、当該サービス実現のための機能を拡充する可能性がある点も情報提供。

#### 【関連業務システム】

- オンライン申請された転入予約情報又は転居予約情報のうち、事前準備に用いる情報を申請管理システムを経由して取得する
- 転入前に、住民記録システムから必要な転出証明書情報（個人番号を除く）を取得する
- 転入予約日又は転居予約日に来庁する来庁者リストを表示する
- 転入予約情報、転居予約情報及び転出証明書情報をデータ項目により検索し、画面又は帳票に出力する

# 引越しOSS標準仕様書への組み込みスケジュール

2022年度

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
<p><b>住民記録システム（総務省）</b></p> <p>2.1版(案)検討会 (OSS構想反映済)</p> <p>3.0版(案)へ要件反映</p> <p>引っ越しOSS詳細要件精査 (打ち合わせ・標準化検討会等)</p> <p>分科会</p> <p>全国照会</p> <p>標準仕様書改版 (3.0版)</p>											
<p><b>その他システム（厚労省他）</b></p> <p>OSS構想説明</p> <p>標準仕様書(案)へOSS構想反映</p> <p>全国意見照会</p> <p>標準仕様書改版 (X.X版)</p> <p>引っ越しOSS詳細要件精査 (打ち合わせ・標準化検討会等)</p> <p>標準仕様書(案)へのOSS詳細要件反映</p> <p>全国意見照会</p> <p>標準仕様書改版 (X.X+1版)</p>											

本スケジュールは、住民記録システムの標準仕様書を踏まえ、関係府省と調整しながら今後は検討していくというものを示すための一例であり、確定したものではありません。