

デジタル技術を活用した効率的・効果的な住民基本台帳事務等の
あり方に関するワーキンググループ（第2回） 議事概要

開催日時：令和7年5月9日（金）10：00～12：00

開催場所：中央合同庁舎第2号館902会議室 ※WEB会議と併用

出席者：大屋座長、大須賀構成員、小尾構成員、柿崎構成員、楠構成員、櫻井構成員、
芝崎構成員、杉田構成員、巽構成員、中島構成員、早川構成員、松崎構成員、
松前構成員

地方公共団体：西宮市

事務局：阿部自治行政局長、新田大臣官房審議官、犬丸住民制度課長、小牧マイナンバー
制度支援室長 ほか

オブザーバー：全国知事会、全国市長会、全国町村会、地方公共団体情報システム機構

【議事次第】

1. 開会
2. 地方公共団体からの意見聴取
3. 事務局提出資料について
4. 意見交換
5. 閉会

【議事概要】

地方公共団体及び事務局から資料に沿って説明。その後、意見交換を実施。

【千葉市説明】

- 住民票の写しの発行件数は長期的に見て減少傾向である一方、コンビニ交付利用率は上昇傾向で、直近は約4割となっており、窓口負担の軽減につながっている。コンビニ交付の利用率向上に向けた取組としてポスターやケーブルテレビ、デジタルサイネージによる市民への周知広報を行っている。コンビニ交付の利用率向上に係る課題としては、取得が必要な証明書の種類を把握していない住民が、相談も兼ねて窓口に来られる場合があることにどう対応するか、コンビニ交付の認知度をいかに向上させるかといった点が挙げられる。
- マイナンバーカードの交付関連事務について、①J-LISから市に納品されたカードの整理や交付前設定、②交付通知書の受取期限押印・発送、③交付時の暗証番号設定が主な負担となっている。

- 転入時の電子証明書の書き換えについて、住民が暗証番号を覚えていない場合が多く、暗証番号の再設定手続に時間が取られている。現在は、忘れてしまった旧暗証番号をリセットして暗証番号を再設定した上で旧電子証明書を失効させ、新しい電子証明書を発行して新暗証番号を設定しているが、旧電子証明書の失効手続を介さずに、新電子証明書に新暗証番号を設定して発行できる仕組みを検討いただきたい。また、送付先状況の最新化については、J-LIS で一括して行えないか検討いただきたい。
- 転入届のオンライン化については、届出書の補正が必要な場合にどう対応するかという課題がある。また、マイナンバーカードの券面の書き換えや署名用電子証明書の更新の手続は結局来庁が必要になるという課題がある。例えば、署名用電子証明書の更新をコンビニで対応できれば事務の効率化に繋がる可能性がある。また、転入届以外にも、転入時に行う様々な行政手続についてもまとめてオンライン申請を可能とするような方策の検討が必要。
- CS のアプリケーション更新については、受託事業者が行っており市側では直接的な稼働はないため、市職員にそれほどの負担感はない。

【狛江市説明】

- 転入届のオンライン化について、転入届に併せて、国保・市民税・介護認定・児童手当等についても転入時に手続が発生するため、これらの手続についても来庁しない仕掛けを検討する必要がある。
- 転入届をオンライン化した場合に、遡り転入のような、通常より慎重な審査が必要なケースについても対応できるか検討すべきである。また、届出書の補正が必要な場合にどう対応するかも課題である。引越しワンストップサービスを利用する場合に、届出内容の不備が比較的多いという状況もある。
- マイナンバーカードの交付前手続に関し、J-LIS から届く交付前のカードについて、後続する運用が異なるため、交付手数料が有料のものか無料のものか、新規、更新、再交付が分類された状態で届くよう改善してほしい。また、J-LIS で交付前設定を行う対象を、特急発行以外にも拡大することを検討してほしい。
- マイナンバーカード関連の集計作業について、当市で作成している帳票が 10 種類あり、負担となっている。例えば署名用電子証明書・利用者証明用電子証明書交付記録の作成でかなりの時間を要しているが、そもそも署名用電子証明書と利用者用電子証明書を

区別して集計する必要がないのではと考える。

- 毎月の送付先情報の最新化作業について、マイナンバーカードや電子証明書の更新件数の増加に伴い作業が増大しており、J-LIS 側で作業を行うなど改善を検討してほしい。都内の自治体では作業の一部を RPA で実施して軽減措置を取っているところもある。

【瀬戸内町説明】

- コンビニ交付利用率は年々上昇している。一方、更なる利用率の向上にあたっては、デジタル活用への抵抗感の緩和とコンビニ交付の認知度向上を課題としている。
- 役場内にコンビニ交付と同様の操作で証明書が発行できる証明書交付支援システムを導入するとともに、問題点の洗い出しのため、カスタマージャーニー調査分析を実施。その結果、事務負担や人的ミスの軽減、住民の利便性向上といった効果が得られた。
- コンビニ交付の更なる利用率・利便性の向上に向けて、転出後でも前住所地の税証明書等を取得可能とできないか。また、広告動画を活用した全国的な周知広報を行うことも効果的ではないか。
- マイナンバーカード交付関連事務について、特に負担を感じるものとして、交付通知の準備や暗証番号設定の作業などがあげられる。また、交付前設定の作業は時間がかかり、窓口業務を優先して行う必要があるため、繁忙期は勤務時間内で対応できない。
- 引越しワンストップサービスを利用した者が、転入時にマイナンバーカードを紛失している場合、前住所地に郵送で転出証明書を請求する必要がある、時間がかかっている。前住所地から送られる転出証明書のデータを転入先で出力することで、郵送による転出証明書の請求を不要とできないか検討いただきたい。
- 転入届のオンライン化については、届出内容に不備がある可能性があることや、ひとり親家庭等の支援の必要性がある方を対面で確認できなくなる点などが課題。また、マイナンバーカードの追記欄が小さく、住所変更により記載上限を超えた場合にカードが無効になるという点が課題。そのほか、転入時に署名用電子証明書の再発行に時間を要しているため、転入時に署名用電子証明書の引継ぎを可能とすることについて検討いただきたい。
- CS の運用管理について、アプリケーションの更新作業に多くの時間を要するほか、データのバックアップ取得が業務時間外対応となるなどの負担がある。CS の共同利用を

行えば、職員の負担は改善されるのではないか。

【西宮市説明】

- コンビニ交付は年々増加しているが、期待する水準には達していない。また、コンビニが近くにない地域もあり、郵便局での証明書発行も有用ではないかと考える。郵送請求については、郵便料金が住民負担であるため、住民票の写しの電子交付が有効な手段と考える。
- コンビニ交付の利用促進のため、コンビニ交付の手数料の減免を行っている自治体もあるが、費用面がネックとなるため、国費等の補助があればありがたい。

【意見交換】

(住民票の写しの交付について)

- コンビニ交付については、広報等の利用率向上に係る取組の横展開は有効と考える。一方、域内の小規模市町村の中には、費用対効果の面から導入を見送っている団体もある模様。
- 自動車購入や不動産購入においては、住民票の写しを、ディーラーや司法書士を經由して行政機関に提出していることもある。最終的な提出先が行政機関だとしても、媒介者が存在する場合は住基ネットが利用できず、住民票の写しが必要になるため、コンビニ交付の利用促進が必要なのではないかと考える。また、関連する論点として、マイナンバー制度の根幹に関わる話だが、マイナンバーカードは代理人による利用ができず、老人福祉施設で医療を受ける際などに支障となっている。
- 住民票の写しの交付の利便性向上の観点から、郵便局の活用方策は2通りある。一つは、郵便局事務取扱法により、住民票の写しの引き渡しも含め市町村事務の一部を郵便局に委託する方法。もう一つは、郵便局に自動交付機を設置してコンビニ交付のように利用すること。いずれの方法が適切か、それぞれの市町村の実情に応じて考える必要がある。また、郵便局の経営問題がある中で、郵便局の活用を検討するのであれば郵便局の本来業務との兼ね合いなどを検討する必要がある。
- 郵便局に自動交付機を設置する方法は、導入にあたっての事務面では比較的ハードルが低いが、自動交付機の設置に係る費用対効果が課題であり、補助金等の支援をいただきたい。
- 郵便局における自動交付機の設置については、導入費用や設置場所の確保が課題と聞

く。費用については特別交付税措置や今年度から制度化されたデジタル債といった財政支援のメニューがあり、これらの活用を促進していきたい。

- 市町村によっては、役場と郵便局が同じ場所に位置している、郵便局の数が少ないといったところもあり、こういう地域では郵便局に委託する効果はそれほど大きくないと思われるため、地域の実情を踏まえて検討していくことが重要。
- コンビニ交付を実施する自治体において、コンビニ交付端末の設置に係るランニングコストに対する利用率等の費用対効果について、どのように評価しているか。
- コストに対する費用対効果はあまり高くないかもしれないが、コンビニ交付は住民の利便性の向上を目的としており、費用対効果だけでは計れない側面もある。今後、周知広報等を通じて住民の利用率を上げていけば費用対効果も高くなっていくものと考えている。
- コンビニ交付の費用対効果を考える場合はコンビニ交付端末の設置に係るコストだけでなく、住民の利便性の向上（移動コストの低減）等の社会全体のコスト削減効果を考える必要がある。
- 公的個人認証の署名検証者が J-LIS に支払う手数料は、現在は国費が投入されて無料となっているが、これまで電子証明書の利用が進んできたのは無料であることが大きいのではないかと。無料措置を今後も継続するのかどうか、事業者へのヒアリング等も踏まえて検討すべきではないか。
- 公的個人認証に係る J-LIS への手数料の今後の在り方については、所管するデジタル庁や、財務当局も交えて検討する必要がある。

（マイナンバーカード交付・電子証明書記録等について）

- 域内市町村からは、J-LIS から送られてきた交付前のマイナンバーカードについて、交付手数料が有料か無料の判断に時間を要するため、交付事由を簡易に確認できるようにしていただきたいといった意見や、また、外出困難者や顔写真付き身分証明書を持っていない者に対する交付要件を緩和できないかといった意見があった。
- マイナンバーカードの交付事務についてはデジタル完結の視点が必要。市町村における標準的な業務フローを分析して、どの部分はデジタル化による解決が可能か、どの部分は手作業を残さざるを得ないかといった観点から検討すべき。

- 送付先情報の最新化作業は、市町村において1件1件手作業で行う必要があり負担となっている。J-LIS側で作業ができないか検討いただきたい。
- 送付先情報の最新化はマイナンバーカードの有効期限3ヶ月前に、更新案内の送り先を確認するために行っている。DV等支援措置対象者の情報は市町村しか持っていないので、どうしても市町村で確認して頂く必要がある部分もあるが、市町村の負担軽減はしっかりと考えていかないといけない。
- 狛江市の説明にあった10種類の帳票作成は、他の自治体でも同様の作業負担が生じるものか。
- 他の市町村でも同様に作業をする必要がある。
- RPAを導入し、毎月の送付先情報の最新化のための作業を省力化している団体もあるとのことだが、RPAを導入すれば手作業は完全に無くなるのか。
- 既存住基から死亡した者や転出した者以外の情報を抽出する作業はRPAで対応可能だが、それを送付先情報として統合端末に入力する作業は手作業となる。
- 域内の市町村からは、転入時のマイナンバーカード・電子証明書の更新作業に時間を要するので、この作業についてデジタル技術を用いて省力化できないかという声や、カードの交付前設定についてJ-LISで作業をやらしてもらえないかといった声を伺っている。

(転入・転居手続のオンライン化について)

- マイナンバーカードの券面情報の書き換えを、窓口以外で行う方策があれば市町村の負担軽減になる。また、本人確認に当たり住民票の写しではなくマイナンバーカードの券面を提示すれば足りるという社会の合意形成ができれば、より住民票の写しの交付の負担は減ると思われる。
- マイナンバーカードの券面の住所情報は、住所情報を本人確認における確認事項として用いているので必要とされているところ。また、住所情報は署名用電子証明書にも搭載されていることから、転入時に電子証明書の再発行が必要。電子証明書を、市町村窓口以外で安全に再発行できる手法があるかという点が課題。
- ICチップの券面情報に正しい情報が入っていることから、券面記載の住所情報をなく

すということも考えられるが、次期マイナンバーカードに係る検討では、日本では住所情報がないと本人確認書類として認められないという実情があることを踏まえ、券面に住所情報を残すこととなった経緯がある。

- 転入時に住民が役場で手続する際に、転入届以外の国保や児童手当などの諸手続を含めた全ての手続を窓口においてワンストップで行うことについて、各市町村において今まで検討したことはあるか。
- 当団体では、転入時に窓口で行う手続は、市民総合窓口課においてワンストップで行えるようにしている。併せて、転入時における転入届以外の各種手続については、公的個人認証により本人確認を行った上で、オンライン申請ができるように取組を進めているが、1つの手続ごとに1つの申請が必要であるため、住民からすると申請数が多く負担が生じるため、窓口で手続をする方が利便性は高いとも考えられる。
- 住民基本台帳法において住民票の記載事項となっている国民健康保険や国民年金に係る手続については、住民基本台帳法上、転入届付記事項として転入届に併せて届出を行うことが可能であるため、当団体ではこれらの手続についてはワンストップで行うことを可能としている。ただし、手続に当たり様々な情報が必要な児童手当や法定外給付である乳幼児医療助成などの上記以外の手続については、漏れがないようにヒアリングシートで確認して都度必要な手続を案内している。なお、死亡時の手続については「お悔やみコーナー」という窓口で60手続をワンストップで行うことを可能としている。

(以上)