

2022年1月31日

## デジタル庁が推進する「引越しワンストップサービス」の実現に向け、 オンライン手続きに関する独自実証実験を実施

地方自治体や金融機関など官民7者協力のもと検証

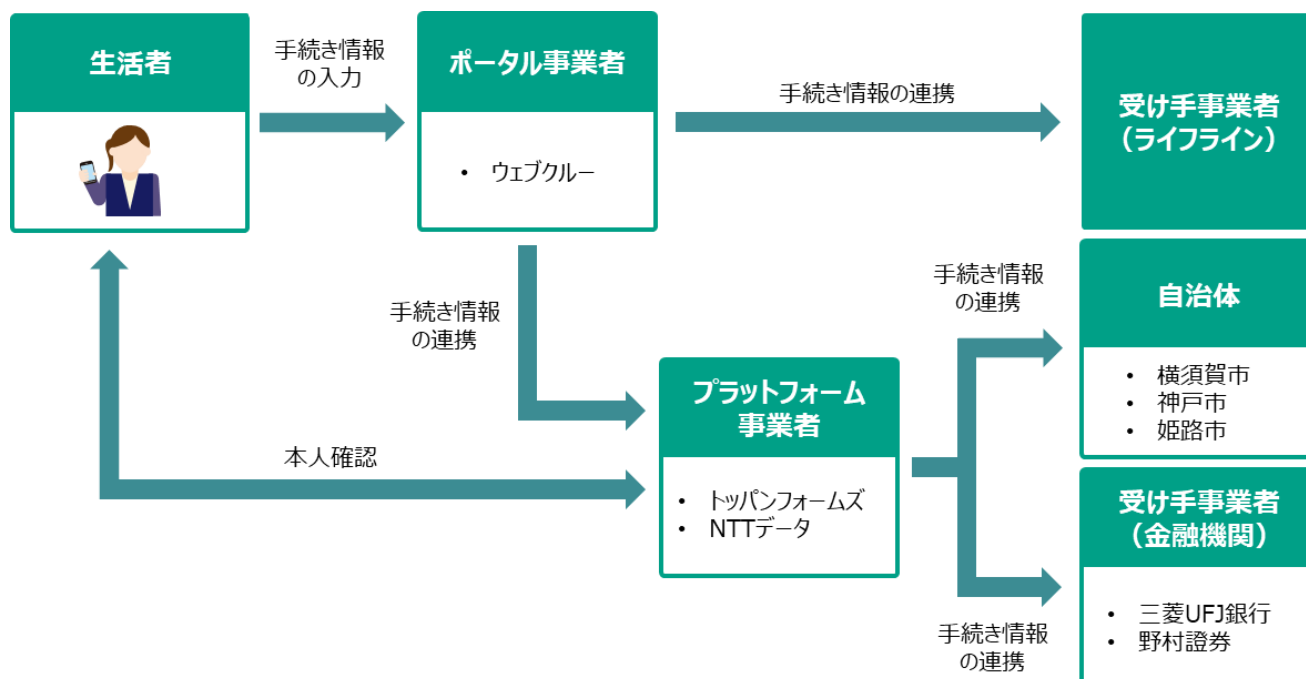
デジタルハイブリッドのトッパン・フォームズ株式会社（以下トッパンフォームズ）は、「引越しワンストップサービス」\*の実サービス化を想定し、引越しに伴い発生する各種手続きのオンライン化に関する独自実証実験(以下、本実証)を実施したことをお知らせします。

「引越しワンストップサービス」は引越しに伴う電気・ガス・水道などのライフライン系から金融機関、自治体への転出・転入などに関わる手続きまでをオンラインかつワンストップで完結させるサービスの実現に向け、デジタル庁が推進する取り組みで、官民共同での検討・実証が進められています。

本実証では、公的個人認証サービスを活用した本人確認を行った上で、当社が提供する共通手続きプラットフォーム「AIRPOST（エアポスト）」やポータル事業者が提供する各種サービスなどを組み合わせたスキームにより、引越しに伴い発生する一連の手続きのワンストップ化および各種手続きに必要な情報連携の実現可能性を評価するとともに、生活者の手続き負荷の低減やUX（ユーザーエクスペリエンス）の向上につなげるための意見収集を行いました。

なお本実証は、上記のデジタル庁の取り組みと連携しつつ、横須賀市、神戸市、姫路市、株式会社三菱UFJ銀行、野村証券株式会社、株式会社ウェブクルー、株式会社NTTデータの官民7者の協力のもとで実施しています。

### 【実証スキーム（イメージ）】



**【実証概要】**

本実証では、電気・ガスなどのライフライン関連の手続きから、転出届・転入予約などの行政手続き、金融機関への住所変更手続きまでを、一連の流れで完結させるためのテスト環境を準備。当社の社員モニター30名がテスト環境を利用してスマートフォンでの一連の手続きを疑似体験した上で、ユーザビリティや手続きに伴う生活者体験、サービス価値についての評価および意見収集をすることで、利用時のUXを検証しています。

また、実証に協力する各自治体・事業者にてテストデータを連携することで本スキームの実現可能性を机上検証にて評価しています。

**【モニターおよび協力自治体・事業者からの評価および意見（抜粋）】****■モニターからの評価および意見**

- ・ 複数の金融機関にまとめて住所変更ができるのは便利
- ・ オンライン手続きの進捗状況に合わせてメッセージが届くことは有効だと思う
- ・ 自治体窓口で対面手続きをする場合と比較すると、手続き漏れがないか不安
- ・ AIRPOSTやマイナンバーカードの利用に対するセキュリティ面などへの不安
- ・ 複数のサービスにまたがって手続きをするため、その動線や案内方法に対して課題を感じる

**■協力自治体・事業者からの評価および意見**

- ・ より多くの生活者が利用するためには、対応している受け手事業者を増やすことが重要
- ・ 世帯で転出手続きをオンラインで完結させるためには、特に世帯員、世帯主に関する情報が必要
- ・ プッシュ通知は、生活者にとって日常的に利用しているツールやチャンネルであることが望ましい
- ・ 保有する金融商品の種類によっては契約管理や法令等の観点からオンライン完結が難しい場合があり、業界全体の事務手続き標準化等もあわせて検討が必要

**【今後の展開】**

トッパンフォームズは、「引越しワンストップサービス」の実サービス化に向け、本実証の結果やそこから出た課題、ユーザーからの評価・意見などを集積し、参画自治体・事業者と共同で協議・検討を進めていくとともに、デジタル庁への提言を行っていきます。

また「AIRPOST」のスローガン「日本の手続きを、ひと続きに。」の実現に向け、プラットフォームのさらなる機能追加やセキュリティの向上などに継続して取り組んでいきます。

**\* 引越しワンストップサービスについて**

「引越しワンストップサービス」は、デジタル庁が掲げる政策「2. 国民目線のUI・UXの改善と国民向けサービスの実現」に向けた取り組みの一つです。「デジタル・ガバメント実行計画」

(2020年12月25日閣議決定)に基づき、引越しに伴う電気・ガス・水道・金融機関等の民間手続及び自治体への転出・転入等の行政手続を、まとめて一つのポータルサイトからオンライン

で行えるワンストップサービスの実現に向けた検討・実証が推進されています。

ウェブクルー、NTT データおよびトッパンフォームズは、引越しワンストップサービスの普及促進に向けた意見交換会への参加事業者（ポータル・プラットフォーム事業者）として、2021年8月から2022年1月に実施された民間手続意見交換会および自治体手続検討会に参加しています。

以上

※ 「デジタルハイブリッド」「AIRPOST」は、トッパン・フォームズ株式会社の登録商標です。

※ その他記載された製品名などは各社の登録商標あるいは商標です。

※ 記載された内容は発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。

本ニュースリリースに関するお問い合わせ先

トッパン・フォームズ株式会社 総務本部広報部 TEL:03-6253-5730