

## 引越し手続きのオンライン化・ワンストップ化の実現に向けた 独自実証実験を官民連携で実施

横須賀市役所で生活者がナビゲーションサービスを活用して  
新たな引越しプロセスを疑似体験する実証を実施

凸版印刷株式会社のグループ会社である TOPPAN エッジ株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:添田 秀樹、以下 TOPPAN エッジ)は、デジタル庁が推進する「引越し手续オンラインサービス」\*1の実現に向けた取り組みの一環として、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。

現在、引越しに伴う手続きは官民の様々なサービスを通じてオンライン化が進んでおり、2023年2月からはマイナポータルを通じた転出届の提出や、転入先への来庁予定の連絡が可能となりました。TOPPAN エッジにおいても共通手続きプラットフォーム「AIRPOST®(エアポスト)」を通じて、金融機関に対して一括で住所変更ができるサービスを提供しています。一方で、引越しに伴う手続きは引越し業者の手配、電気・ガス・水道などライフラインの手続きなど多岐に渡っており、生活者の利便性の更なる向上にむけてはワンストップ化の実現が課題となっています。本実証は、引越しに伴うオンラインサービスを提供する事業者や、手続きの受け手事業者など官民協力のもと、引越し手続きのオンラインかつワンストップで完結できるサービスの実現を想定して実施しています。



実証スキームのイメージ

### ■ 実証の概要

TOPPAN エッジは2022年1月に引越しのオンライン手続きに関する実証実験を実施しています。今回の本実証においては前回の実証の評価・課題を基に、引越しオンライン手続きサービスの利用機会の創出と連続性のある顧客体験の提供を目的として、TOPPAN エッジが官民横断で引越しの各種手続きをつなぐハブ機能を有するナビゲーションサービスのプロトタイプを構築。自身に必要な手続きを一覧化して管理する機能や、手続き漏れを防止するためのリマインド機能を提供する本プロトタイプを、横須賀市の窓口に来庁し転入・転出手続きを行った生活者およびインターネットモニターに対して利用してもらい、意見収集を行いました。



実証に使用したナビゲーションサービス

## ■ 対象

- ・直近で引越しを経験した方や引越しを予定している方を含むインターネットモニター(1,000人)
- ・横須賀市役所に引越し関連の手続きのために来庁した一般市民(27人)

## ■ 実証期間

- ・インターネットモニター:2023年5月15日(月)～22日(月)
- ・来庁者:2023年5月16日(火)～19日(金)



横須賀市役所での実証の様子

## ■ 実証結果

引越し時における生活者の利便性の向上や手続きのワンストップ化の実現に向けては、本プロトタイプのようなサービスの提供価値は高く、生活者の利用意向も強いという結果になりました。またサービスの実現に向けては安心・安全な仕組みづくりや、認知・普及に向けた取り組みが今後必要となることが分かりました。

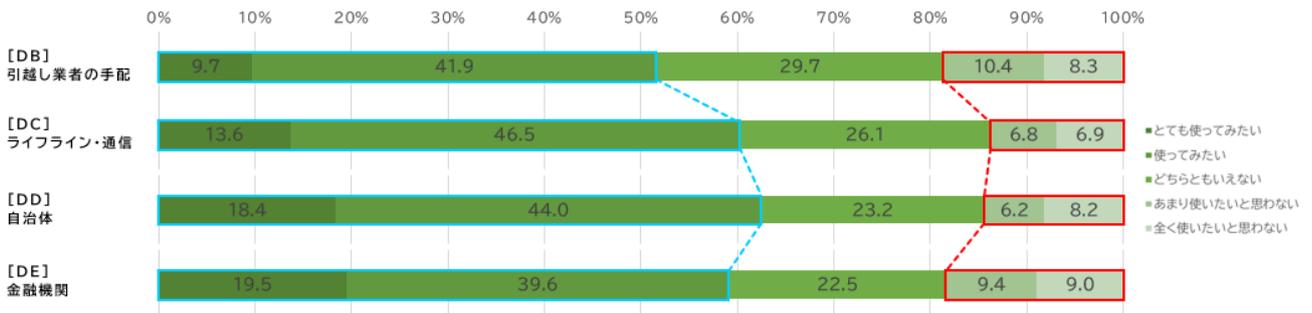
- ・引越しナビゲーションサービスを利用したいと感じた人は 76.2%。
- ・各手続きのサービス利用意向は5～6割が「使ってみよう」と回答。中でも自治体のオンライン手続きの利用意向が最も高い結果となった。

Q37. このようなサービスを、あなたは利用したいと思いますか。(1つ選択)



(各手続きの説明動画を見て)ご自身が引越しをするとき、このサービスを使ってみようですか？

N=1027



- ・本サービスを利用したいタイミングは「引越し先が決まった直後」が最も多く(50.5%)、次いで「引越し先を検討しているとき」が多い(27.1%)。

## ■ モニター・市民からの声(抜粋)

- ・引越しにおいては各種手続きが多岐にわたり、それぞれ手続きの方法が違ったり手続きできる時期が違ったりして全てのスケジュールを把握するのが非常に大変。リマインダー機能があれば忘れることなく手続きできるといった。
- ・まずは何から手続きすればいいか自分に必要なものをお知らせしてくれるので、落ち着いて引越しの準備を進めることができる。
- ・紙の書類に記入するのは面倒だし書き損じなども心配。それぞれの場所に出向くのも時間と労力がかかって難儀だと思う。オンラインで手続きできるなら場所も時間も気にしなくてすむので手続きが楽になると思う。

## ■ 今後の展開

TOPPAN エッジは、引越し手続きのオンライン化・ワンストップ化を実現するため、本実証の結果や課題、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・検討を進めていきます。

また、今後は本人同意に基づく基本 4 情報の提供などの「公的個人認証サービス(JPKI)」を活用したサービス拡充を踏まえ、生活者本人やその家族が住所変更などを行った際の各事業者への最新情報の連携を「AIRPOST®」で手間なく完了するスキームを構築するなど、「AIRPOST®」のスローガン「日本の手続きを、ひと続きに。」の実現に向けた取り組みを進めていきます。

- \*1 引越し手続オンラインサービスは、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。行政手続だけでなく、ライフラインなどの民間手続も含め、引越しに伴う手続をオンラインにて一括で行うことを可能とすることで住民、市区町村双方の課題に対応すべく、取り組みが推進されています。取り組みの一環として、2023年2月6日から全ての市区町村で、マイナポータルを通じた転出元市区町村への転出届の提出や、転入予定市区町村への来庁予定の連絡(転入予約)が可能となっています。
- \* 実証報告会への主なご参加事業者  
アルヒ株式会社、株式会社ウェブクルー、株式会社エイチームライフデザイン、城南信用金庫、野村證券株式会社、株式会社三菱UFJ銀行、横須賀市
- \* 本ニュースリリースに記載された商品・サービス名は各社の商標または登録商標です。
- \* 本ニュースリリースに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。

以 上