

企業ヒアリング結果の概要

1 ヒアリング調査の概要

◆実施期間

・2005年10月20日～2005年11月30日

◆対象企業等

1)官民連携(引越し)ポータルのスポンサー候補企業・団体

・引越し、不動産、不動産情報(計3団体)

2)手続提携拡大先企業・団体

・通信、都市銀行、郵便(計3団体)

◆主なヒアリング項目

1)官民連携(引越し)ポータルのスポンサー候補企業・団体

- ・引越し(住所変更)ワンストップサービスへの関心の有無
- ・引越し(住所変更)ワンストップサービスの可能性や課題について
- ・その他、官民連携ワンストップサービスに対する意見、要望など

2)手続提携拡大先企業・団体

- ・オンラインでの各種手続サービスの現状について
- ・引越し(住所変更)ワンストップサービスへの参加意向、条件など
- ・その他、官民連携ワンストップサービスに対する意見、要望など

2 ヒアリング結果の概要

1)官民連携(引越し)ポータルのスポンサー候補企業・団体

企業・団体名 (業種)	概要
A社 (引越し)	<ul style="list-style-type: none">・20年ほど前から、自社スタッフによる手続代行サービス（紙による手続き）を行っている。費用は提携先企業からもらうことが多い。・電気については、電力各社から業務委託を受けて作業を行っている。このための社員教育も行っている。費用は各社からもらい、顧客からはもらわない。・ガスも同様だが、大手のみ対応している。またガスの開栓は免許がないとできないので開栓のみ行っている。・水道については、4年間交渉したが、事業者の数が多すぎることもあり、実現に至っていない。・2001年から、引越移転手続きのポータルサイトを開設している。当社で引越しを行わない人でも誰でも利用できる。東京電力の引越しサイトとはリンクでつながっている。・内容は、1)各種手続申込、2)お役立ちリンク、3)Q&A・引越しチェックリストなど。住所変更ではなく新規申込が中心。・できれば行政分野の手続（転出、転入、学校関係、自動車関係など）も取り入れたい。関係部局と交渉したが、現状では難しい。本当は官民の手続き全てができた方がいいが、民間と違って行政は仕事を外に出したがる傾向がある。・手続の際には、お客様情報を1度だけ入力し、後は個別のサービスに必要な情報（新聞の購読開始日など）を入れてもらう。・収入は、1)契約が成約した場合の手数料、2)リンク先から（もらわない場合もある）、3)バナー広告、が主なもの。電力、ガスなどはリンクのみで、サイトに関しては業務委託を受けているわけではない。・このサイトだけの運営経費は算出していないが、サイトだけでは収支は取れていないと思う。引越し本業まで含めて採算を考えている。・今後は対象手続を拡大していきたい。行政の手続は本当に時間がかかる。民間は電話一本で済むものも多い。知らない土地に行くのは不安だし、小さい子供がいたら大変だと思う。個人認証などを使って、ぜひネットでできるようにしてほしい。・引越しの付帯サービスとして、5000円/件くらいまでなら値引きの中で費用負担できると思う。・行政手続は全国で書類の様式が違うのが問題だと思う。頻繁に変わるので、その都度、取りにいかないといけない。ネット手続きの際には、この問題が解決するといい。・当社は全国規模のサービスを行っている。今回行われる実証実験が、全国でのサービスを視野に入れたものであるなら、今後は是非、連携させていただきたい。

企業・団体名 (業種)	概要
B社 (不動産)	<ul style="list-style-type: none"> ・入居時は、①インターネット、②郵送、③募集窓口での対面での申し込みが可能。 ・退去時は、各団地の窓口（管理サービス事務所等）での対面での手続きのみ。 ・新規住宅の応募受付は原則として募集窓口と郵送とインターネット、再空家の応募受付は原則としてインターネットと窓口で行っている。 ・抽選の場合、一定期間募集して、郵送受付部分とインターネット受付部分を一緒にして抽選し、郵送で結果通知を行う。 ・入居の際に電気、水道、ガス等の手続きの用紙類は各戸に置いている。手続きは各自でやってもらっている。 ・空家募集では、原則として、インターネットから予約、内覧の手続きが可能であり、資格確認書類提出以降は窓口での手続きとなる。 ・新規の場合にインターネットでは申し込みを受付けた後、受け確認メールを送信するとともに抽選番号をハガキで通知している。インターネットの場合にメールがアドレス変更での不達や行方不明にならないとも限らないのでトラブル防止の観点がある。 <ul style="list-style-type: none"> ・インターネットで申し込むときには連絡先住所、名前、生年月日、電話番号、同居者がいる場合には同居者の情報を貰っている。郵送の場合と同種のものを貰っている。郵送とインターネットの手続きの違いは受付の部分のみ。 ・インターネットの利用は最初にユーザIDとキーワードを取ってもらう。そのIDとキーワードを使って予約をする。メルガマと一緒にIDになっている。IDを取るためには氏名、生年月日、住所、電話番号が必須条件になる。契約段階、資格審査では住民票などで確認が行われる。IDの発行管理として1アドレス1IDで住所で同一性を見ている。内覧時や窓口に来たときに本人確認をしている。 ・インターネットでの予約は全体の予約件数に対して約5割、契約件数では約2割。 ・電子媒体での住民票や認証、所得証明があれば、資格審査自体は対面でなくても実施することは可能。資格審査及び契約は本人でなくて可能だが、代理人の場合は印鑑証明及び委任状が必要。契約の場合には敷金とか日割りの家賃の入金があり、そこが課題になる。トラブル防止のためには、顧客によって個別に状況を確認しながら説明し、進める必要があるのが実情。 <ul style="list-style-type: none"> ・退去は管理サービス事務所等に14日以上前までに退去届を出すことで手続きは終わる。退去時に契約者立会いのもと査定を行い、修理費用を決定するので対面が必要。退去手続きはインターネットでは行っていない。電気、ガス等の手続きは各自に任せている。

企業・団体名 (業種)	概要
C社 (不動産情報)	<ul style="list-style-type: none"> ・不動産会社を顧客とする、不動産物件情報サービス会社。 ・全国に 56000 店の会員（加盟店）を持ち、会員間の物件情報の流通サービスを主要業務としている。 ・不動産会社向けの ASP サービスも行っている。オーナー情報、物件情報などの管理、契約書作成、オーナーへの管理報告書作成などができる。管理戸数により費用は異なるが、概ね 2 万円/月程度。市販の管理ソフト（200～300 万円＋カスタマイズ費用）に比べて、機能は限定されるが安い。 ・不動産会社間の競争は激しくなっており、不動産仲介料以外の新しい収入源の確保が求められている。火災保険（入居条件として付帯している場合も多い）や引越し会社以外にも、ブロードバンド回線や携帯電話の申込などによる手数料収入があげられる。ただし、不動産会社が扱うかどうかは、収入と手間のトレードオフ。手間にはアフターフォローも含まれる。 ・不動産仲介の場合、賃料の 1 か月分が手数料収入。例えば 1 件あたり 7～8 万円。仮に保険のキックバックが 2000 円、ブロードバンドが 2000 円と積み上げていき、1 万円程度になれば収入が 10%以上アップすることになる。10%収入をアップするのは大変なこと。 ・不動産会社は、夜遅く、あるいは土日に営業しているところも多い。ワンストップサービスを利用するには好条件。 ・手続だけでなく、引越しの際にはいろんなものを買ったりするので、それも対応できると面白い。 ・不動産会社は、店舗数は多いが、大手から個人商店的なものまで様々で、均一ではない。この点では、郵便局やコンビニと比較すると弱いかもしれない。 ・関連サービスに積極的な不動産会社もある。コンシェルジュのような企業イメージを作ろうとしているところもある。こういった積極的な不動産会社を対象に、研修などを行ってサービスを提供すれば、一定水準のサービスは提供できるかもしれない。 ・個々の不動産会社でサービスを提供するのは難しいので、当社のようなところが不動産会社向けに提供すればいい。 ・入居者台帳に入力すると、契約書が自動的に出来上がるソフトウェアもある。これを使えば、電気、ガス、水道などの手続に必要な情報はほぼ入力できる（お客様番号などは除く）。 ・不動産会社が扱う個人情報は、年収など多岐に渡る。様々な手続に必要な情報は、ほぼ得られる。 ・個人情報の取り扱いに関しては、引越れんらく帳を運営する東京電力と、街の不動産屋さんでは、信用力に差がある。 ・公的個人認証サービスの民間利用については、今後の制度面の展開（民間事業者への利用拡大など）が見えないと、具体的な取り組みの議論は難しい。 ・民間の電子認証についても、導入、運用コストが高すぎて、利用は限定されている。 ・電子手続の利用については、その分、人件費をどれだけ削減できるかなどの細かいコスト計算の結果、使うかどうかが決まる。コストが高いと使われない。 ・利用のハードル（制約）が少なく、コストが安く、利便性が高い、この 3 つがキーワード。

2) 手続提携拡大先企業・団体

企業・団体名 (業種)	概要
D社 (通信)	<ul style="list-style-type: none"> ・当社では、提供しているサービスに関する会員制のポータルサイトを作り、引越に限らず、各種申し込みができる仕組みを作った。ちょうどその頃、東京電力の引越れんらく帳からの声かけがあったが、各社ごとに必要な情報、確認すべき事項が異なり、リンクを張る程度に留まった。リンクからの訪問件数は月2桁前半。 ・ウェブ連携するにはシステム構築コストがかかる。月2桁前半程度の利用件数では投資回収が厳しい。 ・携帯電話は住所が変わってもサービスが変わる訳ではないが、固定電話系やネット系はサービス提供のための環境など手続き時の確認項目が多い。 ・携帯電話は携帯を持っている個人が契約者であり、固定電話やネット系は個々の家庭単位なのでサービス対象ごとに契約者が異なる場合があり、住所変更もサービスごとに確認する必要がある。 ・申込者の正当性の確認は、窓口の場合は本人確認できる書類免許証など)の提示、電話の場合は住所、氏名、生年月日で行っている。 ・引越れんらく帳との連携がリンクレベルである理由としては、利用者数が少ないこと以外ではシステムの違いがあげられる。情報を受け取っても、自分のDBとのシステム連携する必要がある。引越したという事実の連絡は有効であると思う。 ・現状ではウェブ連携の段階まで進める検討はしていないが、やるとすればポータル側で登録した共通情報に加え、当社のサイトで再度、本人を特定できる情報を入れてもらう必要がある。他社の申告をそのまま受けるわけにはいかない。信頼性をどう担保できるかが問題だと思う。 ・本人確認では公的な証明を頼りにしたい。信頼性が保証されたデータをいただけるのなら、再確認を行う必要はないかもしれない。 ・ポータルに参加する場合に1件あたり許される費用負担は郵便料金+αか、コールセンターでの一件あたりコストの200円くらい。 ・当社がポータルを運営するのは考えづらい。業界全体で入るように業界のどこかが音頭を取っているほうが良い。ポータル自身も公的あるいは中立的に見えるところの方が良い。 ・住民票の異動が基礎となって、住民票の申請の時に、引越しに関する企業の選択などがあり、「引越す」という情報が手に入るならば手数料を払っても良い。 ・ポイントは信頼できる認証方式があるか。あればデータの受渡しができる。お互いに事業者同士が引越しの情報をオープンに共有できないと事業者同士でやるのは難しい。

企業・団体名 (業種)	概要
E社 (都市銀行)	<ul style="list-style-type: none"> ・引越しワンストップポータルのようなサービスについては、あればいいと以前からグループ内で関心を持っていた。引越しに限らず、他には例えば相続などにも関心がある。リテール部門からも相談を受けていた。 ・窓口での手続き方法は、与信取引の有無などで異なる。与信がない場合は氏名と印鑑、ある場合は定められた本人確認資料を提示してもらう。 ・ネットでの手続は、予めネットサービスの契約をした人のみ。契約時に本人確認をしているので、ネットでの手続きは、ID、暗証番号(固定)、暗証番号(可変)で可能。ただし、税法上や商法上、本人確認や取引資料が必要な手続きについては受け付けていない(当座、融資(カードローンは除く)、マル優・マル特利用者、投資信託など)。 ・与信等が必要な場合を除き、ネットで住所変更もできる。郵便でも可。 ・金融庁の制度改正で、公的個人認証を本人確認に使えるようになったが、当行では対応していない。他住基カードの普及状況、ニーズの有無、システム投資に対する採算などから判断している。制度上できるようになったからといって、すぐにやるとは限らない。 ・全銀協ベースで、認証解放を要請している。全銀協が認証局になって、各行が個人向けに出している電子証明書(銀行の取引に使用)でも行政手続できるようにして欲しい。例えば不動産登記など。 ・引越しポータルとの連携は、セキュリティレベルの問題解消が必要だと思う。ダイレクトバンキングに再度ログインしていただくことになるだろう。シングルサインオンは理想だが、公的個人認証は現時点で利用者数が少ないのがネック。他にアグリゲーション(IDやパスワードなどを一括管理するサービス)による対応も考えられるが、住所変更は残高照会のように使用頻度が高いわけではないので現実的ではない。リンクだけなら現状でも可能。 ・不動産取引段階であれば、住宅ローンの宣伝、申込受付など、ポータル運営側に協力することも考えられる。 ・相続は、国税や登記など、いろいろ絡んでくる。ワンストップ化できると便利だと思う。相続が発生する前はフィナンシャルアドバイザー業務、相続が発生したら信託業務などが関係してくる。 ・連携する相手として、行政機関ならある程度信頼できるが、民間企業の場合はどこまで信用できるか、どのように担保するかが問題となる。特にセキュリティ面の担保が難しい。

企業・団体名 (業種)	概要
F社 (郵便等)	<ul style="list-style-type: none"> ・郵便事業ではインターネットから再配達申し込みができる。 ・転居届は、現状ではインターネットでは受付けていない。転居元の郵便局に直接あるいは郵送で提出してもらう。窓口の場合は届出人の本人確認を運転免許証や保険証等で行っている。 ・本人確認の法的根拠は郵便法第 45 条の「受取人の証明」。郵送での届出があった場合には、基本的に外務員が現地で確認する。 ・インターネットで転居届の手続きを完結するには、個人認証がインターネット上でどこまで確実にできるかが一番大きな課題だと思う。 <ul style="list-style-type: none"> ・貯金事業ではネットバンキングサービスを提供している。インターネットショッピングなどが普及してきたのでインターネットでの送金・決済サービスとして始めた。 ・貯金事業の住所変更は窓口のみで行っている。外務員が訪問して、住所変更届と通帳・証書をお預かりする場合もある。口座開設時には本人確認を本人確認法に基づく公的資料で行うが、住所変更についても本人確認できるものを求めている。 ・インターネットで住所変更したいとの要望はあるが、提供していない。理由としては、本人確認の難しさと、通帳・証書に記載された住所の書き換えがインターネットでは出来ないこと。 ・保険事業では、契約情報の照会サービスと住所等変更手続きをインターネットで提供している。契約情報の照会サービスの利用には事前登録が必要となる。申込みを受け付けたあと、簡易保険事務センターで保険契約を確認し、確認書類を申込者に郵送して、申込者が、確認書類に申込年月日及び氏名の記入並びに押印した上で、免許証の写し等正当権利者の確認資料とともに返送を受けてからの登録になる。 ・住所変更はインターネットでは申込みを受け付けるだけで、実際の手続きは、申込みを簡易保険事務センターで受信して、担当局に配信する。担当局の担当者は、電話等により直接顧客に内容を確認してからデータを修正入力する。郵送の場合も同様である。受付はどこの郵便局でもできるがデータの変更は担当局でしかできない。