

論点に対する回答

分野	自治体業務の官民連携による集約化・効率化
省庁名	総務省
<p>自治体職員の数が増加傾向にある中で、自治体業務の民間委託は人手不足解消に向けた解決手段の1つであり、民間委託について自治体が躊躇なく判断ができる環境の整備は我が国の喫緊の課題である。</p> <p>本課題の解決策として、民間事業者の施設における、①自治体職員の非常駐下における業務受託、及び②業務受託の際の個人番号利用事務系システム（住民基本台帳ネットワークシステムは対象外）の利用のそれぞれを可能とするために必要な条件や管理対策を明確化することにより、自治体業務の民間委託を促進しようとの提案がある。</p> <p>については、自治体業務の民間委託について下記の関連する論点につき回答されたい。</p>	
<p>第 1</p> <p>1 総務省行政管理局公共サービス改革推進室の通知について</p> <p>平成 20 年 1 月 17 日に発出し、令和元年 6 月 24 日が最新改定日となっている、総務省行政管理局公共サービス改革推進室が発出した「市町村の出張所・連絡所等における窓口業務に関する官民競争又は民間競争入札等により民間事業者に委託することが可能な業務の範囲について」（以下「本件通知」という。）（参考資料 1）に関し、2（1）に「具体的には、民間事業者が業務を実施する官署内に市町村職員が常駐し、不測の事態等に際しては当該職員自らが臨機適切な対応を行うことができる体制とすること等が考えられます。」との記載がある。本件通知の別紙表に記載がある業務のうち、「住民異動届」、「住民票の写し等の交付」、「除票の写し等の交付」、「戸籍の附票の写しの交付」、「戸籍の附票の除票の写しの交付」及び「地方税法に基づく納税証明書の交付」（以下「本件所管業務」という。）に関連して、</p> <p>①この記載は、原則として市町村職員の常駐を求めているものの、必須ではなく、市町村の適切な管理が確保されればよいとの解釈でよいか。</p> <p>②「不測の事態等に際しては当該職員自らが臨機適切な対応を行うことができる体制」とは具体的にどのような体制を求めているのか。</p> <p>2 「平成 26 年の地方からの提案等に関する対応方針」について</p>	

- ①平成 27 年 1 月 30 日閣議決定された「平成 26 年の地方からの提案等に関する対応方針」（参考資料 2）について、（6）住民基本台帳法(昭 42 法 81)「住民基本台帳関係事務に係る・・・における措置と同様の措置が常に実現されるような仕組みが構築されるのであれば、必ずしも同一施設内に市町村職員が常駐しない場合であっても業務委託は可能であり、その旨を市町村に周知する。」とされているが、「同様の措置が常に実現されるような仕組み」とは具体的にどのような措置であるか。
- ②住民基本台帳関係事務については、閣議決定が通知 1 及び「住民基本台帳関係の事務等に係る市町村の窓口業務に関して民間事業者へ委託することができる業務の範囲について」と題する通知（平成 20 年 3 月 31 日・総務省自治行政局市町村課長等）（参考資料 3）を上書きし、常駐は必要ではないとの理解でよいか。

3 民間委託ルールの明確化等について

- ① 上記 1 及び 2 のとおり、常駐規制が必須であるか、常駐が求められないとしても具体的にどのような要件を満たせば民間委託が可能なのかについて、その文面から、民間事業者及び自治体の職員等が明瞭に判断できるとは言い難い状況である。また、デジタル技術の進展により、情報漏洩・改ざん等の防止方法として、常駐規制が最良の手段とは考え難いほか、政府は「デジタル原則」に基づき、常駐等のアナログ規制の見直しを積極的に行ってきた。これらを踏まえ、常駐規制は不要であること及び民間委託が可能となる場合に自治体・民間事業者が守るべき条件を具体的かつ詳細に明示したガイドライン（参考資料 5）、標準委託仕様書（参考資料 6）等を整備すべきではないか。
- ②常駐なく民間委託を実施している例があれば、その例（委託に当たって自治体及び民間事業者が遵守すべきルールを含む）を御教示いただきたい。

4 民間事業者の施設における個人番号利用事務系システムの利用について

- ① 本件所管業務について、セキュリティ対策のなされたネットワークにより、個人番号利用事務系システム（住民基本台帳ネットワークシステムを除く）と市町村庁舎外の遠隔地に所在する民間事業者の施設を接続すること自体は可能との理解でよいか。
- ②①が可能である場合、自治体及び民間事業者が遵守すべきルールは何か。
- ③既に①を実施している場合、その例（接続に当たって自治体及び民間事業

者が遵守すべきルールを含む) を御教示いただきたい。

- ④①に関わらず、セキュリティ対策がなされたネットワークにより、個人番号利用事務系システム以外のシステムと市町村庁舎外の遠隔地に所在する民間事業者の施設接続した例(接続に当たって自治体及び民間事業者が順守すべきルールを含む) を御教示いただきたい。

第2

1 本件通知のアップデート等について

本件通知の発出主体である総務省は、各省の業務委託の要件明確化等に係る取組を単にとりまとめるだけではなく、公共サービス改革を推進する観点から、デジタル原則も踏まえ、各省の取組をリードした上で、通知1、ガイドライン、標準委託仕様書等をアップデートするなどして、自治体や事業者が民間委託のルールを容易・簡潔に把握できる環境を整えるべきではないか。

【回答】

第1

1

- ①② 住民基本台帳関係事務については、下記2に記載のとおり。

地方税法に基づく納税証明書の交付については、平成17年4月1日付総税企第80号「地方税の徴収に係る合理化・効率化の推進に関する留意事項について」において、納税者に関する情報は、特に慎重に保護することを要する重要な機密情報であることから、地方税の徴収に関する業務について民間事業者の活用を検討する場合には、個人情報の保護(及び法人関連の秘密情報の保護)に遺漏を生じることがないように、特段の配慮と慎重な取扱いが必要であり、このため、民間事業者への業務委託を行う際には、当該業務の内容に応じ、民間委託した業務を徴税吏員の管理下で行わせることや、情報の他用途利用の禁止、委託業務の再委託の禁止を徹底することなどにより、情報の厳正な取扱いが確保されるよう、十分に留意していただきたい旨、通知しているところである。

本件通知における「地方税法に基づく納税証明書の交付」の民間委託については、上述した地方税の性格に照らし、各団体において慎重な検討が必要である。

なお、「不測の事態等に際しては当該職員自らが臨機適切な対応を行うことができる体制」の具体的な体制については、各団体において検討されるものであると考えている。

2

①②：

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成18年法律第51号。以下「公共サービス改革法」という。）第34条の規定に基づけば、民間事業者が、市町村の事務所外において、市町村の職員が必ずしも常駐しない場合であっても、公証行為の一環をなす重要な事実行為である住民票の写し等の交付請求の受付及び住民票の写し等の引渡し事務の処理を行うことが可能と考えている。

他方で、公共サービス改革法によらない民間委託に当たっては、公共サービス改革法が個人情報保護や不正な事務処理防止等の観点から、民間委託に当たり、議会の議決を経ることを求め、市町村長の監督規定、守秘義務規定及びみなし公務員規定を設けていることを踏まえると、市町村の適切な管理下において、事務の処理を行う必要があると考えられ、「平成20年1月17日・総務省行政管理局公共サービス改革推進室通知」や「平成20年3月31日・総務省自治行政局市町村課長等通知」が示されていると考えている。

「平成26年の地方からの提案等に関する対応方針（平成27年1月30日閣議決定）」で示している「同様の措置が常に実現されるような仕組み」とは、上記閣議決定に記載のとおり、「民間事業者の従業員の事務処理に目が届く状態で管理する措置や、異例・困難な事案が生じたときに市町村職員自らが事務を掌握し、処理する措置」であり、これは、上記通知の考え方に沿ったのものであると考える。（なお、総務省として把握している具体的な事例はない。）

3

① 民間事業者に業務を行わせる際の、市町村の適切な管理を確保する方法については、個々の業務の根拠法令の解釈や、業務における個人情報の取扱いの範囲等と不可分であるため、各根拠法令の所管部局の責任において判断されるものである。デジタル技術の進展等を踏まえた適切な管理を確保するための方法やその周知についても、まずは、各根拠法令の所管部局において検討されるものであり、そのうえで必要があれば、関係部局と調整のうえ、本件通知やガイドライン等の改正を検討することとなる。

その上で、住民基本台帳関係事務に関して、ご指摘の条件の詳細化については、現時点では、地方公共団体から特段要望を受けていないが、今後、地

方公共団体から具体的な疑義が寄せられた場合は、「地方公共団体の窓口業務における適正な民間委託に関するガイドライン」及び「市区町村の窓口業務に関する標準委託仕様書」の発出主体である公共サービス改革推進室と連携しながら適切に対応してまいりたい。

また、地方税法に基づく納税証明書の交付については、上記1でも記載したとおり、納税者に関する情報は、特に慎重に保護することを要する重要な機密情報であることから、地方税の徴収に関する業務について民間事業者の活用を検討する場合には、個人情報保護に遺漏を生じることがないように、特段の配慮と慎重な取扱いが必要であり、このため、民間事業者への業務委託を行う際には、当該業務の内容に応じ、民間委託した業務を徴税吏員の管理下で行わせることや、情報の他用途利用の禁止、委託業務の再委託の禁止を徹底することなどにより、情報の厳正な取扱いが確保されるよう、十分に留意していただきたい旨、地方団体宛、通知しているところである。

「地方税法に基づく納税証明書の交付」の民間委託については、上述した地方税の性格に照らし、各団体において慎重な検討が必要である。

現時点では、民間委託に係る「市町村の適正な管理」の要件の詳細化について、地方団体から特段要望を受けている状況ではないが、今後、地方団体から具体的な疑義が寄せられた場合は、「地方公共団体の窓口業務における適正な民間委託に関するガイドライン」及び「市区町村の窓口業務に関する標準委託仕様書」の発出主体である公共サービス改革推進室と連携しながら適切に対応してまいりたい。

- ② 本件所管業務に係る常駐なく民間委託を実施している例について、総務省として把握している例はない。

4

①②：

自治体セキュリティポリシーガイドライン上、遠隔地への接続は可能だが、個人番号利用事務系のシステムとの接続に当たっては、専用回線が必要であるほか、業務委託の際の契約項目に、業務上知り得た情報の守秘義務や再委託に関する制限事項の遵守等を盛り込むべき旨を規定している。また、別途の観点として、番号法において、特定個人情報の利用制限、特定個人情報の安全管理措置等及び特定個人情報の提供制限等の保護措置が規定されていることには十分留意されたい。

- ③④：実施例は、特段把握していない。

第2

1

本件通知の発出主体である総務省公共サービス改革推進室（公サ室）は、「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成18年法律第51年）」（公サ法）に基づき、官民競争入札等（いわゆる「市場化テスト」）の取組みにより、民間ができることは民間に委ねる観点から公共サービスの改革に取り組んでおり、市町村における窓口関連業務の民間委託についても、本件通知の発出当時、その一環で取り組んでいたもの。

本件通知やガイドラインは、窓口関連業務のうち、民間事業者の取扱いが可能な範囲について、関係府省に確認のとれた事項を取りまとめたものである。民間事業者の取扱いが可能な業務の範囲や窓口関連業務における市町村の適切な管理の確保の方法については、個々の業務の根拠法令の解釈や、業務における個人情報の取扱いの範囲等と不可分であるため、各根拠法令の所管部局の責任において判断されることである。本件通知に記載されている窓口関連業務について、民間事業者の取扱いが可能な範囲や窓口関連業務における市町村の適切な管理の確保の方法が変更された場合には、それを踏まえて、必要に応じ本件通知やガイドラインを改正し、周知することとなる。

なお、公サ法に基づく市場化テストを行う場合には、同法に設けられた特例により行政処分に係る業務の民間委託が可能となるところ、この場合、民間事業者は市町村の適切な管理下でない状況においても業務を実施することができる。

※現在、公サ法に特例が設けられている窓口関連業務は、①戸籍謄本等の交付の請求の受付及びその引渡し、②納税証明書の交付の請求の受付及びその引渡し、③住民票の写し等の交付の請求の受付及びその引渡し、④戸籍の附票の写しの交付の請求の受付及びその引渡し、⑤印鑑登録証明書の交付の請求の受付及びその引渡しの5業務

平成 17 年 4 月 1 日

各道府県税務主管部長
東京都総務・主税局長 殿

総務省自治税務局企画課長

地方税の徴収に係る合理化・効率化の推進に関する留意事項について

地方税の徴収に係る合理化・効率化の推進については、平成 17 年 4 月 1 日付け総税企第 79 号「地方税の徴収に係る合理化・効率化の一層の推進について」(総務省自治税務局長通知)で通知したところですが、平成 17 年 3 月 25 日に閣議決定された「規制改革・民間開放推進 3 カ年計画」や同年 3 月 29 日に総務省において策定した「地方公共団体における行政改革の推進のための新たな指針」、構造改革特区制度に係る地方団体の提案等を踏まえ、地方団体の事務執行において留意していただくべき事項について、下記のとおり取りまとめましたので、通知します。

今後、この通知内容に沿って、地方税の徴収の合理化・効率化を一層推進していただくようお願いいたします。

また、貴都道府県内の市区町村に対してもこの旨をご連絡願います。

記

1 地方税の徴収に関する民間への業務委託の推進

平成 17 年 3 月 25 日に閣議決定された「規制改革・民間開放推進 3 カ年計画」において、別紙のとおり、地方税の徴収に関する民間開放を一層推進することが盛り込まれたところである。

地方税の徴収率の向上を図ること、滞納や脱税を防止して国民の納税についての不公平感を払拭することなどは、重要かつ喫緊の課題である。このため、地方団体の税務職員自らがこれまで以上に徴収関係の職務に精励することに加えて、徴収業務にノウハウ

を有する民間事業者を活用することを通じて、徴収能力の向上や徴収事務の効率化を図ることを検討していく必要が高まっている。

ただし、納税者に関する情報は、特に慎重に保護することを要する重要な秘密情報であることから、地方税の徴収に関する業務について民間事業者の活用を検討する場合には、個人情報の保護(及び法人関連の秘密情報の保護)に遺漏を生じることがないように、特段の配慮と慎重な取扱いが必要である。このため、民間事業者への業務委託を行う際には、当該業務の内容に応じ、民間委託した業務を徴税吏員の管理下で行わせることや、情報の他用途利用の禁止、委託業務の再委託の禁止を徹底することなどにより、情報の厳正な取扱いが確保されるよう、十分に留意していただきたい。

なお、地方税の徴収に関する事務のうち、相手方の意に反して行う立入調査や差押え・公売等の強制処分などについては、地方税法の規定により、徴税吏員に実施主体が限定されていることから、そのような公権力の行使を包括的に民間事業者に委託することはできないものである。ただし、この規定は、当該公権力の行使に関連する補助的な業務を民間委託することまでを禁じている訳ではないので、ご留意願いたい。

以上のような点を踏まえ、地方税の徴収については、各地方団体の個人情報保護政策との整合性に留意しつつ、民間事業者のノウハウを活用できる業務について、民間への業務委託等を一層推進するよう、ご検討いただきたい。

なお、民間委託が可能な業務の例として、次のようなものが考えられるので、参考としていただきたい。

(1) 公権力の行使に当たらない業務についての民間委託の例

- ・ 滞納者に対する電話による自主的納付の呼びかけ業務
- ・ コンビニエンスストアによる収納業務

(2) 徴税吏員が行う公権力の行使(公売・差押え・督促・立入調査など)に関連する補助的な業務についての民間委託の例

- ・ インターネットオークションによる入札関係業務
- ・ 不動産公売情報の配布・広報宣伝業務
- ・ 公売対象となる美術品等の見積価額算出のための鑑定業務
- ・ 差押動産(自動車、美術品、ワイン等)の専門業者による移送・保管業務
- ・ 納税通知書・督促状等の印刷・作成・封入等の業務
- ・ 調査で収集した軽油の性状分析業務

2 私人への地方税の収納委託（いわゆるコンビニ収納）に係る検査についての留意事項

コンビニエンスストアに対して地方税の収納を委託する地方団体が増加しているが、この収納委託については、地方自治法施行令第158条の2第3項の規定に基づき、受託事業者に対して検査を行うことが必要となる。この検査の実施方法についても、受託事業者の負担軽減の観点から、上記の「規制改革・民間開放推進3カ年計画」に円滑な検査の実施に向けた取り組みが盛り込まれているところである。

この検査の具体的な方法については、法令上の特段の制約は設けられておらず、検査の実効性が確保される範囲内で、各地方団体において、受託事業者との協議等を通じて適切に定めるべきものであるが、次のような点を踏まえて、円滑な制度の運営を図っていただきたい。

- ・ 検査の具体的な方法について、委託契約を締結する段階から、予め当事者間で相談し、合意を得ておくなど、円滑な検査の実施に向けた事前の協議を十分に行うこと。
- ・ 複数の地方団体が同じ事業者委託している場合においては、関係地方団体が共同で検査を実施することも可能であること。

3 地方税の徴収に係る非常勤職員等の活用

近年、各地方団体において、地方税の徴収に関して非常勤職員の活用が進められているが、非常勤職員が担当することが可能な業務の範囲や、非常勤職員を徴税吏員に任命することの可否については、以下のとおりであるので、非常勤職員等の活用によって徴税コストの低減や徴収率の向上を図る際の参考にしていただきたい。

(1) 非常勤職員（特別職の非常勤嘱託職員）が担当することが可能な業務の範囲

地方税の徴収に関する業務のうち、公権力の行使（地方税法によって徴税吏員が行うこととされているもの）に当たらない業務や、徴税吏員が行う公権力の行使に関連する

補助的な業務については、非常勤職員であっても、担当することが可能と考えられる。

具体的には、督促状の名義人になることや、自らの判断で自分の名において立入調査や差押えを行うことなどはできないが、ア)滞納者への電話や滞納者宅への訪問を通じて自主的な納税を呼びかけることや、それに応じて納税される場合に当該金銭を収納すること(ただし、金銭の収納については、別途、その非常勤職員を会計職員に任命しておくことが必要。)イ)徴税吏員の指示に従って、督促状の作成・発送作業を行うことや徴税吏員が実施する差押え等に同行して補助的な作業に従事すること、などについては、非常勤職員も担当し得るものである。

(2) 非常勤職員(特別職の非常勤嘱託員)を徴税吏員に任命することの可否

特別職の非常勤嘱託職員は、特別職であるため、罰則で担保された守秘義務や厳格な服務規律が適用されない。このため、強力な公権力の行使を担当し、納税者の秘密情報にも深く関わる徴税吏員の業務を担当させることは適当でないことから、徴税吏員への任命はできないものである(なお、一般職の非常勤職員についても、本格的業務を行うことができない職員であると解されていることから、徴税吏員に任命することはできない。)。

このため、これまでは、当該地方団体に勤務していた退職者を、再任用職員や短時間勤務職員として採用(地方公務員法第28条の4及び第28条の5)し、併せて徴税吏員に任命する方法以外は、「週3日」等の短い勤務時間で勤務する職員を徴税吏員に任命することはできない仕組みとなっていた。

これに対し、平成16年6月に「地方公共団体の一般職の任期付職員の採用に関する法律」が改正(平成16年8月施行)され、当該地方団体の退職者以外の者からも、本格的業務に従事することができる短時間勤務職員を、任期を定めて採用することができる制度が創設された。

上述のように、特別職の非常勤嘱託職員(及び一般職の非常勤職員)を徴税吏員に任命することはできないが、この任期付短時間勤務職員制度を活用すれば、当該地方団体の退職者に限らず、幅広い候補者の中から、適任者を「週3日」等の勤務形態の短時間勤務職員として採用し、併せて徴税吏員に任命することが可能となっているので、そのようなニーズがある地方団体においては、この制度の活用を図っていただきたい。

4 地方税の徴収率の向上と住民への公表等

三位一体の改革における税源移譲の進展や税負担の公平確保の必要性の高まりに応じ、地方税の徴収率の向上や滞納・脱税の解消は、ますます重要性を増してきている。

平成 17 年 3 月 29 日に総務省において策定した「地方公共団体における行政改革の推進のための新たな指針」においても、こうした観点から地方税の徴収率の一層の向上に取り組むべきことが示されるとともに、行政改革の成果について、他団体と比較可能な指標について公表するなど、住民等にわかりやすく公表することに努めることが要請されている。

そこで、各地方団体におかれては、地方税の徴収率の向上対策に一層積極的に取り組むとともに、取組内容やその成果をわかりやすく公表するよう努めていただきたい。

また、徴収状況に関連するデータの公表に関しては、徴収の実態をできる限り正確に住民等に理解してもらえるように工夫することが望ましいと考えられることから、例えば、時効によって消滅した税債権の金額や、いわゆる不納欠損処理を行った税債権の金額などを従来のデータと併せて公表すること、現年課税分と滞納繰越分の徴収状況を区分して明示すること、等に取り組んでいただきたい。さらに、課税年度ごとに収納状況を追跡して、各課税年度ごとの最終的な徴収率を把握し、そのデータを公表すること、についてもご検討いただきたい。

規制改革・民間開放推進3か年計画(改定)(抄)
(平成17年3月25日閣議決定)

措置事項

7 金融関係

オ その他

地方税の徴収の民間開放推進(総務省)

地方税の徴収業務については、徴税率の向上や国民の不公平感を払拭する観点から、徴収業務にノウハウを有する民間事業者を活用することが重要であると考ええる。

したがって、地方税の徴収について、各地方公共団体の個人情報保護政策との整合性に留意しつつ、このような事業者のノウハウを活用できる業務の民間開放を一層推進する。

13 流通・サービス業関係

ウ その他

地方自治体のコンビニエンスストア本部および店舗の立ち入り検査の弾力化(総務省)

地方自治体の徴収する地方税の収納委託を受けるコンビニエンスストアへの立ち入り検査については、予め検査方法等について双方合意のうえにさだめておくなど、円滑な検査の実施に努めるよう、各地方自治体に対し、周知する。