

預貯金照会のオンライン化の拡大に係る共通化推進方針

令和7年6月2日決定

デジタル庁
警察庁
金融庁
総務省
法務省
財務省
厚生労働省

国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針（令和6年6月21日閣議決定）に基づき、共通化の対象となる業務・システム「預貯金照会のオンライン化の拡大」に係る共通化推進方針は、以下のとおりとする。

1. 業務・システム名

預貯金照会のオンライン化の拡大

2. 預貯金照会業務及びオンライン照会サービス等について

(1) 経緯等

地方税法、国税通則法、生活保護法等の法令に基づく財務調査等¹を目的として金融機関に対して行う預貯金等情報の照会・回答は、平成30年度調査によると年間約6,000万件あり、その内訳は、国税が約1割、地方税が約6割、生活保護・国民健康保険・介護保険が約2割、年金・警察・その他が約1割となっている。書面により行っている行政機関・金融機関も依然として多く、双方にとって負担となっている。

一方、民間事業者により、預貯金等情報の照会・回答業務をデジタル化したオンライン照会サービス等が提供されており、一部の行政機関・金融機関において利用されている。

令和元年には、内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室と金融庁を事務局とする「金融機関×行政機関の情報連携検討会」において、①預貯金照会業務の効率化に向けて目指す将来像、②預貯金照会のオンライン化に向けた課

¹ 「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（令和6年6月21日閣議決定）において、67
手続をオンライン化対象手続としている。（デジタル庁ホームページ：[オンライン化を実施する行政手続の一覧等](#)）

題と取組の方向性について検討を行い、民間事業者によるオンライン照会サービス等を活用してデジタル化を推進する方針が示されている。

これを受け、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」においても、令和3年度以降、「行政機関は、積極的にデジタル化を先導し、金融機関はシステムの整備計画等を踏まえながら、段階的にデジタル化を推進することで、更に技術的・実務的な検討を協働して進め、書面を前提とした照会・回答内容や業務フローを見直し、金融機関の負担軽減及び行政機関による迅速かつ適正な行政事務の遂行を図る。」こととされている。

また、デジタル社会の実現に向けた重点計画を受けて、事業者のデジタル化等に係る関係省庁等連絡会議においては、令和5年度以降、国税庁からの提案を踏まえ、行政機関・金融機関双方の事務負担の軽減・事務効率化を図るため、①金融機関団体に対するオンライン照会サービスへの対応の呼びかけ、②地方自治体等に対するオンライン照会サービス利用の呼びかけを行うなどの取組を行っているところ。

令和6年10月、国・地方デジタル共通基盤推進連絡協議会において共通化候補に選定され、デジタル庁は、警察庁、金融庁、総務省、法務省、財務省、厚生労働省の協力を得て、令和7年3月末までに預貯金照会のオンライン化の拡大について、今後のスケジュールを記した推進方針案を策定することとされている。

(2) 預貯金照会業務の実態

ア. 照会内容

預貯金等情報の照会においては、口座の残高や契約内容等の現在の状況、預貯金、融資等の過去の取引履歴、そして契約申込書や本人確認書類など契約時の書類を確認している。

イ. 地方自治体における業務フロー

(ア) 書面による照会

地方自治体が預貯金等情報を書面により照会する際には、調査対象者を抽出し、照会文書に調査対象者の情報を記入した書面と返信用封筒を同封して、金融機関に郵送している。最初に契約の有無を確認した上で取引履歴等の詳細に係る調査を行う場合と、まとめて契約の有無と取引履歴等の詳細に係る調査を行う場合の大きく2通りがある。また、金融機関からの回答を受け取った際には、回答文書の内容を確認、あるいは、データ化した上で以降の業務（地方税の滞納処分、生活保護の保護決定など）を行っている。

(イ) オンラインによる照会

地方自治体が預貯金等情報をオンラインにより照会する際には、調査対象者を抽出の上、オンライン照会サービスへアップロードをする照会データ（CSV ファイル形式）を作成し、送信している。また、金融機関から回答データを受領した際には、同データをシステムへ取り込み、以降の業務で活用している。

ウ. 金融機関における業務フロー

(ア) 書面による照会対応

金融機関が地方自治体を含む行政機関から書面により預貯金情報等の照会を受けた際には、照会文書の記載内容を踏まえ契約者の特定を行い、該当者がいた場合には必要書類を整理した上で回答文書を作成し、郵送等している。なお、照会件数が多い金融機関では業務の集約化を図った上で、回答業務に特化した体制（事務処理センター等）を構築している場合もある。

(イ) オンラインによる照会

金融機関が地方自治体を含む行政機関からオンラインにより預貯金情報等の照会を受けた際には、受信した照会データについて、取引口座の有無の確認と取引明細の照会内容に基づき、回答用のデータ（CSV ファイル形式）を自動的に作成し、送信している。

(3) オンライン照会サービス等の概要

民間事業者により、オンライン照会サービス等が提供されており、サービス概要及び令和7年3月時点の利用状況は次のとおりである。

ア. pipitLINQ²

株式会社 NTT データが平成30年の実証実験を踏まえ、平成31年より提供しているオンライン照会サービス。pipitLINQ は行政機関と金融機関をつなぎ、統一フォーマットの電子データによる預貯金等照会が可能となるサービスであり、照会対象者の預貯金等口座の有無や取引履歴などが照会可能である。

令和7年3月時点での導入実績（予定含む）は、国8機関、地方自治体

² 株式会社 NTT データホームページ (<https://pipitlinq.jp/>)

1,023 機関、金融機関 415 機関である。

イ. DAIS³

SocioFuture 株式会社が平成 30 年より提供しているオンライン照会サービスであり、サービス機能としては概ね pipitLINQ と同様。

令和 7 年 3 月時点での導入実績（予定含む）は、国 5 機関、地方自治体 476 機関、金融機関 225 機関である。

ウ. PiMS⁴

北日本コンピューターサービス株式会社が、令和 4 年より提供している行政機関向けのオンライン照会補助サービス。行政機関からオンラインにより照会をする際、調査対象者の情報を入力すると、照会先の金融機関の照会様式に適合した照会データの自動作成や回答データのクレンジング、照会対象者の口座情報・取引明細情報の一元化を可能とするサービスである。

令和 7 年 3 月時点での導入実績（予定含む）は、地方自治体 137 機関 である。

³ SocioFuture 株式会社ホームページ (<https://www.scft.co.jp/dais/index.html>)

⁴ 北日本コンピューターサービス株式会社ホームページ (<https://pims-for-lg.com/>)

(4) オンライン照会サービス等の活用による預貯金照会業務のデジタル化に必要な実務的・技術的事項

民間事業者によるオンライン照会サービス等を活用してデジタル化を推進するにあたり必要な実務的・技術的事項について、令和元年、「金融機関×行政機関の情報連携検討会」の下で設置された課題検討ワーキング・グループ(WG)⁵において検討し、①金融機関(銀行等、生命保険)への照会フォーマットの策定、②行政機関からの照会・金融機関からの回答に係る本人特定原則の提示、③オンライン照会サービスを導入する際の費用対効果の考え方の提示を行っている。

3. 預貯金照会業務の現状と課題

(1) 地方自治体

ア. オンライン照会サービスの利用状況

照会件数が最多の地方税分野では、人口規模1万人以上の団体におけるオンライン照会サービス利用は8割以上である一方、1万人未満の団体では4割程度の状況である。

次に照会件数が多い生活保護、国民健康保険、介護保険分野では、300程度の団体でオンライン照会サービスを利用している。

イ. オンライン照会サービス等利用のメリット

地方自治体が預貯金照会業務を行う際にオンライン照会サービス等を

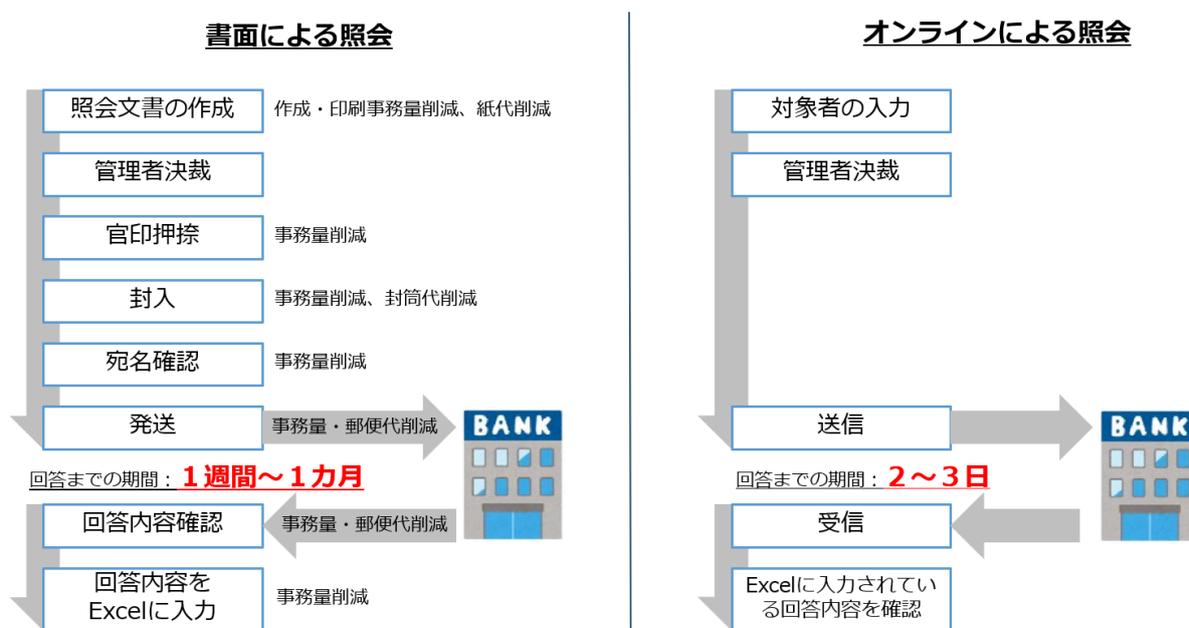
⁵ 政府 CIO ポータルホームページ(預貯金等照会・回答業務におけるデジタル化の推進) <https://cio.go.jp/node/2782>。本 WG にて制定した照会フォーマットを基に、預貯金照会業務を行うこととされた。また、本人特定の項目として、個人の場合、「氏名(カナ又は漢字)が一致、かつ住所又は生年月日が一致」した場合、法人の場合、「法人名(カナ又は漢字)が一致」した場合に、行政機関に回答することができるものとされた。

さらに費用対効果の考え方として、①費用削減効果と②業務時間削減効果に分けられる。費用削減効果(①)の検討に当たっては、現状費用(書面照会・回答に係る費用)と将来費用(デジタル化に係る費用)を比較し、現状費用が将来費用を上回っているかどうか確認することが有効である。その際には、現状費用は郵送費(郵便料金×照会・回答件数)及び実費(紙、印刷・コピー料金等)を直近の実績に基づき算出し、将来費用は、サービス事業者等の見積りをもとに、サービス利用料及び初期システム開発費用を算出するものとする。業務時間削減効果(②)については、現状(書面)と将来(デジタル化)のそれぞれの作業を洗い出した上で、各作業に要している時間を算出し、将来の作業時間が現状の作業時間を下回っていることを確認するものとする。

利用する場合、照会文書の作成や印刷、郵送事務の削減、回答受領までの時間の短縮、データ連携による後続の関係業務の円滑な執行など、業務効率化や経費削減の効果がある。具体的には、書面による照会では、照会文書の作成・印刷、官印押捺、封入、送付先の宛名確認、発送、金融機関からの回答の開封、回答内容のデータ入力などが必要であるが、これが不要となることにより人的ミス⁶の減少、業務効率化や郵送料、印刷費用相当分の経費削減が実現⁶できる。

また、書面による照会では回答受領までに2週間から2か月程度必要であるところ、オンライン照会サービス等を利用すると、回答受領までに1日から1週間程度に短縮され、後続の地方税の滞納処分や生活保護の受給決定などを迅速に行うことができる。

<オンライン照会サービス等を利用するメリット>



ウ. 課題

国・地方デジタル共通基盤推進連絡協議会における意見照会や地方自治体に対するヒアリングを実施し、次のとおり、預貯金照会業務のデジタル化の課題の整理を行った。

⁶ オンライン照会サービスを利用するためには、初期費用や月額基本料、照会件数ごとの従量料金（金融機関においては、システム改修費用）などの費用が生じるため、これらの経費削減効果との比較が必要である。

- オンライン照会サービスに関する情報が不足しており利用の検討ができない又は進まない。
- 地方税は、総務省から預貯金照会業務のデジタル化の推進に関する通知⁷をきっかけにオンライン照会サービス利用の検討を行ったが、その他の業務についてはデジタル化の検討をするきっかけがない。
- 照会件数に対してオンライン照会サービスの利用料が高額で費用対効果が得られない。
- オンライン照会サービスに対応していない金融機関があること、金融機関が対応していても、オンライン照会サービスで照会できる範囲が限定的であり、追加で書面による照会をしなければならないケースがあるため、オンライン照会サービスを利用しても書面による照会業務とオンラインによる照会業務が併存し、かえって煩雑で負担が増える。
- 既存の2つのオンライン照会サービスは対応している金融機関の範囲が異なるため、両方のサービスを利用しなければならないが、利用料の負担が大きすぎる。
- 金融機関によって照会ルール（照会項目、本人確認の粒度、データ等）が異なるため、オンライン照会サービスを利用しても不便を感じる。

（2）金融機関

ア. オンライン照会サービスへの対応状況

金融機関については、銀行、信用金庫、信用組合は概ね8割以上の機関がオンライン照会サービスに対応（対応予定を含む）しているが、インターネット上でのみサービスの提供を行う銀行等については5割弱、生命保険会社は2割強、損害保険会社では未対応となっている。

イ. オンライン照会サービスの活用によるメリット

金融機関が預貯金照会に対する回答業務を行う際にオンライン照会サービスを活用する場合、照会文書の開封、回答文書の作成や印刷、郵送事務が削減され、回答文書の写しの現物保存も必要なくなるため、業務効率化や経費削減の効果がある。

ウ. 課題

金融機関に対するヒアリングを実施し、次のとおり、預貯金照会に対す

⁷ 令和3年7月1日付「預貯金等の照会・回答業務のデジタル化の推進について」。

る回答業務のデジタル化の課題の整理を行った。

- 業務効率化のため、預貯金照会に対する回答業務をデジタル化したいが、システム改修が必要であり、費用対効果が得られない。
- 回答業務の体制（事務処理センター等）を既に構築しており、機関内のデジタル化は一定程度進めている。書面による照会を行う行政機関が残存する中では、オンライン照会サービスを活用しても費用対効果が得られない。
- 既存の2つのオンライン照会サービスは対応している地方自治体の範囲が異なるため、両方のサービスを利用しなければならないが、費用負担が大きすぎる。

4. 今後の対応策

（1）地方自治体におけるオンライン照会サービス等の利用促進

令和元年に、「金融機関×行政機関の情報連携検討会」において、民間事業者によるオンライン照会サービス等を活用してデジタル化を推進する方針が示され、この方針を踏まえ、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」においても「書面を前提とした照会・回答内容や業務フローを見直し、金融機関の負担軽減及び行政機関による迅速かつ適正な行政事務の遂行を図る」こととされたことを受け、関係機関が連携して取組を進め、一定の業務効率化の効果を出していることから、引き続き、民間事業者によるオンライン照会サービス等を活用して、自治体における照会ニーズ及び政策効果が高い分野から順次、デジタル化を推進することとする。その上で、これらの進捗を踏まえ、その他業務での当該サービス等の利用の必要性について、デジタル庁は制度所管省庁と連携し検討する。

この際、預貯金照会業務のデジタル化に関する情報やオンライン照会サービスに関する情報の不足を理由に地方自治体における利用の検討が着手できない、進まないといった課題があることから、デジタル庁と制度所管省庁が連携し、地方自治体に対し、令和3年（2021年）に、金融機関×行政機関の情報連携検討会の下での課題検討ワーキング・グループにおいて整理した事項⁸や金融機関への照会ルールの対応を省力化できるサービスの活用などを含め、必要な情報提供を行うこととする。あわせて、地方自治体からのサービス機能改善を求める声を丁寧に聞くとともに、預貯金照会サービスの利用拡大に向けて、ベンダと対話を重ねていく。

⁸ 本人特定の粒度に関する行政機関からの照会・金融機関からの回答に係る基本的な原則、行政機関と金融機関との間の役割・責任分担など

また、オンライン照会サービスの利用率が高い地方税については、総務省が預貯金照会業務のデジタル化の推進に関する通知を発出し、これを契機にオンライン照会サービスの利用を開始した地方自治体が多数あり、制度所管省庁からの通知が非常に有効であることが確認できている。このため、デジタル庁と制度所管省庁が連携し、地方自治体に対し、預貯金照会業務におけるデジタル化やデジタル化を前提とした BPR の検討の呼びかけを行うこととする。

生活保護及び介護保険分野では、厚生労働省と一般社団法人全国銀行協会等が協議し、地方自治体及び金融機関双方の事務負担に配慮するため、預貯金照会を行う際に金融機関の支店ごとに照会するのではなく、本店等へ一括で照会することを基本とすることを合意し、地方自治体に対しその実施要領の通知を実施している。当該通知においてはデジタル化には言及がないものの、地方自治体及び金融機関双方の事務負担軽減のために関係者が協働した好事例であり、預貯金照会業務のデジタル化についてもこれを参考に組み込むこととする。

また、特に小規模の地方自治体においては、単独では費用対効果の観点からオンライン照会サービスの利用を断念せざるを得ない場合もあるところ、介護保険分野においては、広域連合を組成して介護保険制度の運用を行っている地方自治体もある。オンライン照会サービスの共同利用についてもこれを参考に検討を行う。

(2) 金融機関等におけるオンライン照会サービス活用促進

金融機関がシステムの整備計画等を踏まえながら、段階的に預貯金照会業務のデジタル化を推進することで、金融機関の負担軽減を図るため、デジタル庁と金融庁は、業界団体と連携し、金融機関に対し、令和3年(2021年)に、金融機関×行政機関の情報連携検討会の下で課題検討ワーキング・グループにおいて整理した事項を含め、必要な情報提供を継続して実施する。

(3) フォローアップ

デジタル庁は、各府省庁 DX 推進連絡会議や事業者のデジタル化等に係る関係省庁等連絡会議等において、「3. 今後の対応策」に記載の取組を関係省庁等と共有するとともに、その進捗の確認(フォローアップ)を行うこととする。

5. 今後のスケジュール

取組内容の見出し	工程表																				担当府省庁
	2024年度				2025年度				2026年度				2027年度				2028年度				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
地方自治体に対する情報提供の内容検討																					デジタル庁及び制度所管省庁
地方自治体に対する情報提供																					デジタル庁及び制度所管省庁
地方自治体に対する預貯金照会業務のデジタル化及びBPRの検討の呼びかけの内容検討																					デジタル庁及び制度所管省庁
地方自治体に対する預貯金照会業務のデジタル化及びBPRの検討の呼びかけ																					デジタル庁及び制度所管省庁
金融機関等に対する情報提供の内容検討																					デジタル庁及び制度所管省庁
金融機関等に対する情報提供																					デジタル庁及び制度所管省庁
フォローアップ																					デジタル庁及び制度所管省庁