

---

**税・公金収納・支払の効率化等に関する勉強会**  
**調査レポート**

---



<納税の妖精 ノッコ>

**2019年3月14日**

**税・公金収納・支払の効率化等に関する勉強会**  
**(事務局：一般社団法人 全国銀行協会)**

## 序 文

「未来投資戦略 2017」（2017 年 6 月 9 日閣議決定）において、規制改革、行政手続の簡素化、I T 化の一体的推進のために新たに講ずべき具体的施策として、「今後は、規制等の趣旨を十分に尊重しつつも、行政目線の『行政手続』から事業者目線の『公共サービス』に発想を大きく転換し、最新の I T 技術と法人番号、マイナンバーなどの新たな制度を最大限活用しながらあらゆる手続を見直して、省庁横断的に利用者の利便性の向上に取り組むことが不可欠である。」と提言された。

上記を踏まえ、税・公金収納や支払においてさらなる効率化を進めることが、社会的課題を解決するために有効な一手段になるのではないかという仮説のもと、現在の状況を鳥瞰しつつ、既存の枠組みのなかで短期的に足元から取り組みできることがないか、さらには、新たな技術や諸外国の事例等を参考に、中長期的（～10 年程度）にはどのような対応が望ましいか、意見交換等を行うことを目的とし、2018 年 3 月、金融界、関係省庁、日本銀行、地方公共団体、I T 事業者、一般事業法人など、幅広い分野の関係者を招聘して意見交換等を行うべく、「税・公金収納・支払の効率化等に関する勉強会」を設置した。

本調査レポートは、当勉強会におけるこれまでの調査・検討結果等を取りまとめたものである<sup>1</sup>。具体的には、まず、税・公金の「納付者」の実態を調査し、口座振替やインターネットバンキング、A T M などの電子納付の普及が進んでいない要因を確認した。次に、「金融機関」および「収納機関」における税・公金収納業務の実態を調査し、両者における業務効率化に向けたこれまでの取り組みも踏まえ、残存する主な課題の洗い出しを行った。最後に、こうした課題の解決のために有効と考えられる官民が連携して行う短期的・中期的取り組みについて提言を行った。

今後は、本調査レポートの内容を踏まえ、引き続き官民が連携し、上記の取り組みの具体化に向けて検討を深めていくこととする。

---

<sup>1</sup> 各回の勉強会において採りあげたテーマ（勉強会次第）については 3 ページ参照。

## 勉強会メンバー

2019年3月12日現在

メンバー	岡田 大 笠尾 卓朗 巽 慎一 河野 純伴 岸 英彦 川窪 俊広	金融庁企画市場局総務課 信用制度参事官 警察庁交通局交通指導課 課長 厚生労働省年金局事業管理課 課長 厚生労働省労働基準局労働保険徴収課 課長 国税庁徴収部管理運営課 課長 総務省自治税務局企画課 課長
オブザーバー	廣光 俊昭 中野 美夏 馬場 健 飯嶋 威夫 谷輪 浩二 上仮屋 尚 三木 徹 川島 正治 内村 義和 細見 邦雄	財務省理財局国庫課 課長 経済産業省商務情報政策局情報プロジェクト室 室長 内閣官房情報通信技術(I T)総合戦略室 参事官 内閣官房日本経済再生総合事務局 企画官 内閣府規制改革推進室 参事官 内閣府番号制度担当室 参事官 日本銀行業務局 総務課長 全国知事会調査第一部長 全国市長会財政部長 全国町村会 事務局次長 兼財政部長
メンバー (金融機関)	和泉 裕介 古谷 光太郎 増田 正治 林 敬恭 松木 誠一郎 三重 鉄太郎 森田 泰彰 根本 正樹 對比地 浩志 原田 耕一	(株)みずほ銀行事務企画部長 (株)三菱UFJ銀行事務企画部部長 (株)三井住友銀行常務執行役員事務統括部長 (株)福岡銀行執行役員事務管理部長 (株)京葉銀行営業企画部デジタル戦略担当部長 三井住友信託銀行(株)個人事務企画推進部長 一般社団法人全国信用金庫協会業務推進部長 一般社団法人全国信用組合中央協会企画部 副部長 労働金庫連合会業務企画部長 農林中央金庫事務企画部長
事務局	白石 志郎 相澤 直樹	一般社団法人全国銀行協会委員会室長 ( (株)みずほ銀行企画管理部全銀協会長行室長) 一般社団法人全国銀行協会事務・決済システム部長

(敬称略)

## 勉強会次第一覧

<p>2018年3月7日 第1回 勉強会</p>	<p>(1) 税・公金収納・支払の効率化の検討にあたって (2) 税・公金収納・支払の効率化について</p>
<p>2018年5月31日 第2回 勉強会</p>	<p>(1) マイナポータルについて (2) 事業法人の納付状況について (3) 今後のスケジュール・実施事項等について</p>
<p>2018年10月1日 第3回 勉強会</p>	<p>(1) 税・公金納付実態に関する調査結果について (2) 地方公共団体の納付実態について (3) 税・公金の新たな収納方法について (4) 税・公金の納付方法に係る周知・広報ツールについて</p>
<p>2019年1月22日 第4回 勉強会</p>	<p>(1) 地方公共団体における収納業務の実態について (2) 金融機関における税・公金収納業務に係る調査結果について (3) 税・公金の納付方法に係る周知・広報ツールについて (4) これまでの調査結果・議論のとりまとめに向けて (5) 決済高度化官民推進会議での報告について</p>
<p>2019年3月12日 第5回 勉強会</p>	<p>(1) 「税・公金収納・支払の効率化等に関する勉強会調査レポート」について</p>

## 目次

序文 .....	1
勉強会メンバー .....	2
勉強会次第一覧 .....	3
第Ⅰ章 税・公金の現状と課題 .....	5
第Ⅱ章 課題の解決に向けて .....	32
第Ⅲ章 今後の対応 .....	42

## 第 I 章 税・公金の現状と課題

### 1. 税・公金の現状

#### (1) 税・公金の種類

税・公金は、納付者が国または地方公共団体に租税や社会保険料等として納付する金銭をいい、主な税・公金は以下の表のとおりである。

主な税金の種類			納付者
国税	申告税	法人税、地方法人税、消費税、酒税等	法人
		申告所得税、相続税、贈与税、消費税、酒税等	個人※
	賦課税	各種加算税	法人・個人※
地方税	申告税	法人住民税、法人事業税等	法人
	賦課税	個人住民税（特別徴収分）	法人・個人※
		個人住民税、個人事業税	個人※
		固定資産税、都市計画税、不動産取得税、自動車税、軽自動車税等	法人・個人※

収納機関	主な公金の種類	納付者
国	労働保険料（従業員分）	法人・個人※
	厚生年金保険料（従業員分）	
	国民年金保険料	個人※
	交通反則金	個人※
地方公共団体	国民健康保険料等	個人※
	介護保険料	法人・個人※
	放置違反金	法人・個人※
	各種使用料・手数料 <sup>2</sup>	法人・個人※

※ 個人事業主を含む

<sup>2</sup> 水道・下水道料金等の公共料金を含む。

## (2) 納付方法

税・公金の主な納付方法は以下の表のとおりである。

なお、本調査レポートにおいては、「金融機関の窓口」・「行政機関の窓口」・「コンビニエンスストア（以下「コンビニ」という。）」などにおいて納付者が対面で行う納付方法を「紙による納付」、「ATM」・「インターネットバンキング」・「クレジットカード」・「スマホ納付」・「口座振替」など非対面で行う納付方法を「電子納付」と分類することとする。

紙による納付	電子納付
<ul style="list-style-type: none"><li>金融機関の窓口</li><li>行政機関の窓口</li><li>コンビニ<sup>3</sup></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>ATM（ペイジーなど<sup>4</sup>）</li><li>インターネットバンキング（ペイジー）</li><li>クレジットカード</li><li>スマホ納付<sup>5</sup></li><li>口座振替</li></ul>

<sup>3</sup> コンビニでの納付は、コンビニのレジに納付書を提示し、対面で納付するという点で「紙による納付」である。ただし、バーコード・QR等で納付書の内容を読み取り、納付が行われた後は、納付情報が電子的に収納機関に伝達されるという点では「電子的な納付の方法」ともいえる。こうしたことから、コンビニでの納付は、紙による納付と電子的な納付の中間的な位置づけとも考えられる。

<sup>4</sup> 税・公金の納付書上の納付先や金額等を自動的に読み取る機能を装備した新型ATMを含む。収納後の納付済通知書の取扱いなどの業務フローは金融機関の窓口と概ね同様。一例として「STM（Store Teller Machine）」がある。

<sup>5</sup> コンビニ収納用のバーコード等を読み取り、口座振替やクレジットカードで納付するスマホ決済アプリ。一例として「PayB」がある。PayBの詳細は29ページ参照。

## <税・公金の納付、収納の全体感>

税・公金の主な納付・収納の全体感は以下のイメージ図のとおりである。

### ① 申告

申告税の場合、一般的に納付者が税務署等に対して納税額等を申告する。

### ② 納付書

賦課税の場合、一般的に収納機関等から納付者に納付書が郵送される。

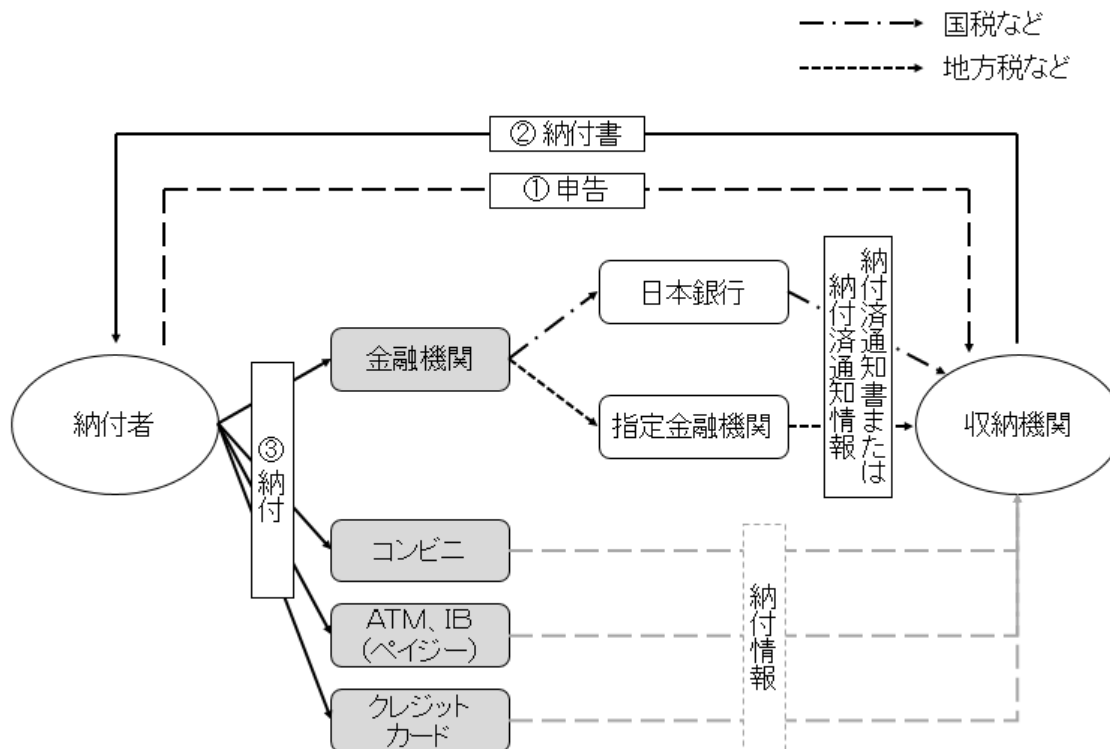
### ③ 納付

納付方法には「金融機関の窓口」・「行政機関の窓口」・「コンビニ」・「ATM」・「インターネットバンキング」・「クレジットカード」・「スマホ納付」・「口座振替」などがある。

➤ 金融機関の窓口で納付した場合は、国税などの領収済通知書は日本銀行に、地方税などの納付済通知書は指定金融機関<sup>6</sup>に搬送される（以下、領収済通知書と納付済通知書を併せて「納付済通知書」という。）。

➤ コンビニ、ATM、インターネットバンキング、クレジットカード、スマホ決済アプリで納付した場合は、納付情報が収納機関に直接送信される（口座振替の場合は37ページ参照）。

## <イメージ>



<sup>6</sup> 地方公共団体が、税・公金の収納、支払の事務を取扱わせるために指定する金融機関。



## 2. 納付者の実態（個人・個人事業主・法人）

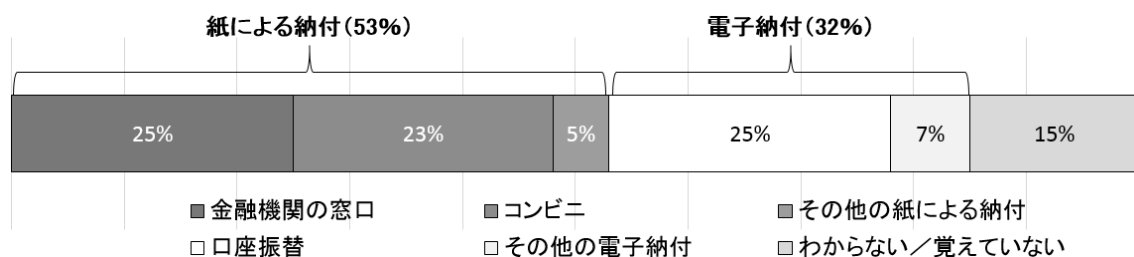
当勉強会は納付者の実態把握のため、2018年に事務局である全国銀行協会（以下「全銀協」という。）において、株式会社野村総合研究所に委託し、個人・個人事業主・法人を対象としたアンケート調査およびインタビュー調査を実施した。

また、納付件数が多い納付者（法人）として、A社（通信サービス業等）とB社（リース業）から納付実態に関するプレゼンテーションを受けた。

### （1）個人・個人事業主の納付実態<sup>7</sup>

#### <直近1年間で利用した納付方法>

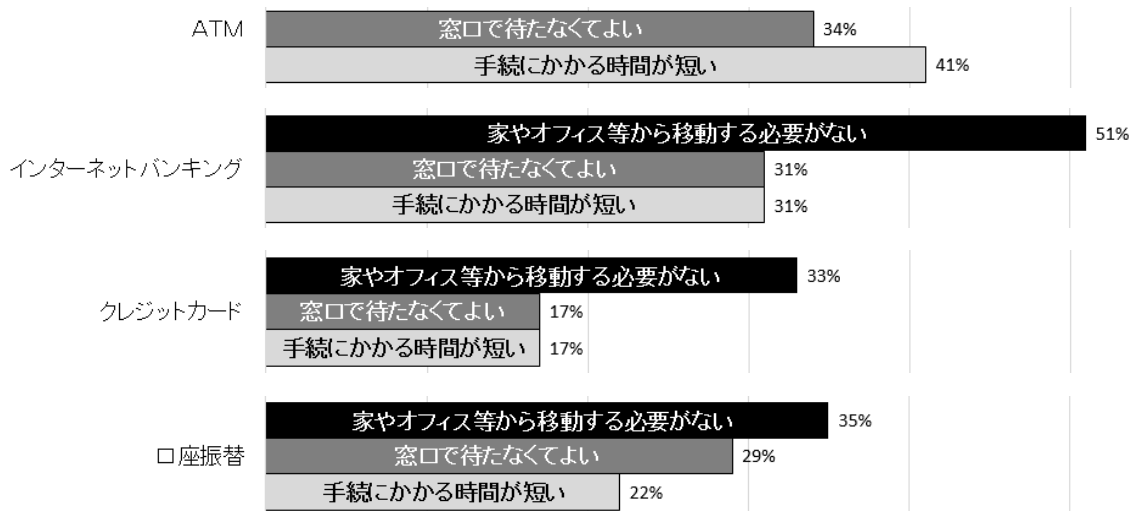
個人・個人事業主が直近1年間（2017年8月～2018年7月頃）で利用した納付方法は以下のグラフのとおりであった。「口座振替」を中心とする電子納付の利用は約32%に留まっている一方、個人・個人事業主の多くは「金融機関の窓口」や「コンビニ」を利用していることが確認された。



<sup>7</sup> アンケート調査・インタビュー調査は、個人・個人事業主・法人に分けて結果をとりまとめた  
が、個人と個人事業主については概ね類似の傾向が見られたことから、本調査レポートにおいて  
は一括りにしている。

### <電子納付を選択した理由>

電子納付を選択した理由について、納付方法ごとに調査した結果は以下のグラフのとおりであり、「家やオフィス等から移動する必要がない」・「窓口で待たなくてよい」・「手続にかかる時間が短い」など、納付の手間を省く目的で利用する傾向にあることがわかった。



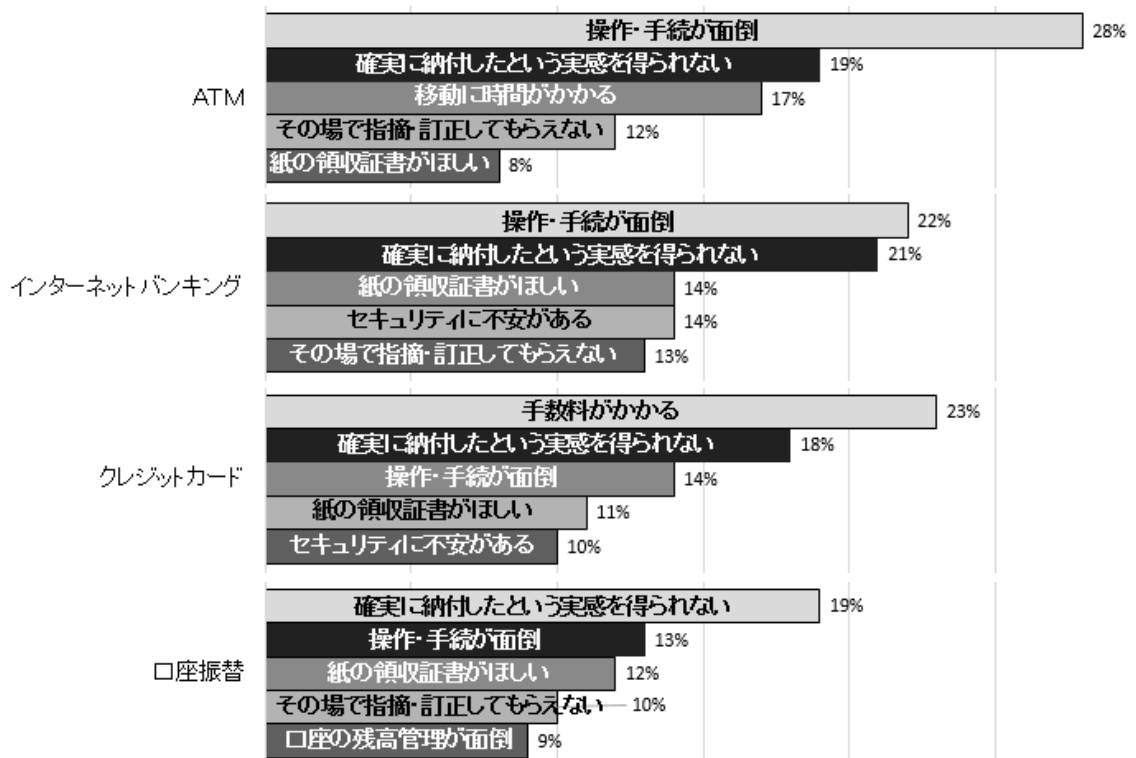
### <電子納付を選択しなかった理由>

今回のアンケート調査で、電子納付の方法を1つも知らない・わからないという個人・個人事業主は全体の約8%と、一定数存在することが明らかになった。残りの約92%の個人・個人事業主は、最低1つは電子納付の方法を知っていることになるが、前述のとおり電子納付の利用は約32%に留まっている。

電子納付の方法を知っているが利用しなかった個人・個人事業主について、その理由を納付方法ごとに調査した結果は以下のグラフのとおりであり、「操作・手続が面倒（口座振替含む）」・「確実に納付したという実感を得られない」・「紙の領収証書がほしい」・「セキュリティに不安がある」という回答が多かった<sup>8</sup>。

加えて、最低1つは電子納付の方法を知っている個人・個人事業主も、自身のライフスタイルやニーズに合った電子納付の方法を知らないということも想定される。

<sup>8</sup> クレジットカード払いは、多くの場合、商品やサービスを購入した際の手数料をカード加盟店が負担しているが、納税の場合は納付者が負担することとしている。



### <希望する納付書の受け取り方>

希望する納付書の受け取り方について調査した結果は以下のグラフのとおりであった。大半の個人・個人事業主が「納付書が郵送で届く」ことを希望していることがわかった。



## (参考1) インタビュー調査結果 (個人・個人事業主)

当勉強会は、前述のアンケート調査結果も踏まえ、電子納付を選択しなかった理由と紙による納付を選択した理由を深掘りすべく、インタビュー調査を実施した。

### (1) 電子納付を選択しなかった理由

電子納付を選択しなかった理由としては、「いつも窓口で納付しているので今回もそうした」・「納付書が紙で届いたので何となく窓口に行って行った」といったコメントがあり、納付方法を比較検討することなく、習慣的に紙による納付を選択している個人・個人事業主がいることが明らかになった。

### (2) 納付書が紙 (郵送) で届くことを望む理由

納付書が紙 (郵送) で届くことを望む理由としては、「納付書が電子メール等で届くと納付を忘れそう」・「納付書が紙であれば家族に納付を頼むことができる」といったコメントがあった。

### (3) 納付方法を比較検討した個人・個人事業主のコメント

納付方法を比較検討した個人・個人事業主のコメントは以下のとおりであった。

#### ○ 電子納付を選択しなかった理由

- ✓ ペイジー利用時の番号<sup>9</sup>の入力など、電子納付は操作が面倒・間違えそう。
- ✓ クレジットカード納付は最初の登録手続きが面倒。カードを変更するたびに同様の手間がかかる。

#### ○ 紙による納付を選択した理由

- ✓ 金融機関の窓口であれば、納付書と現金を渡すだけで手続きしてくれるし、何か間違いがあったときに指摘してもらえる。
- ✓ 金融機関の窓口で納付し、領収証書を受け取ることで、確実に納付したという実感が得られる。
- ✓ 金融機関の窓口であれば納付期限を経過した納付書も受け付けてもらえる。

<sup>9</sup> 収納機関番号 (5桁)、納付番号 (12桁)、確認番号 (6桁)、納付区分 (3桁) で構成される番号。

<個人・個人事業主による税・公金の納付における主な意見>

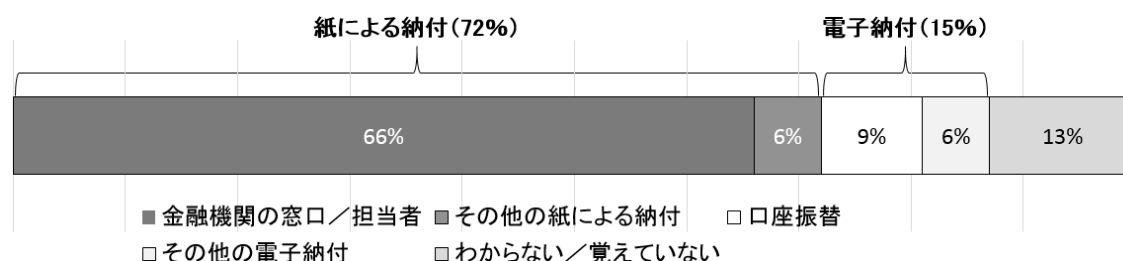
個人・個人事業主の納付実態調査を通じ、税・公金の電子納付に関する意見として以下のことが確認された。

- 納付方法を知らない・わからない
- セキュリティが不安
- 納付実感がない
- 領収証書が発行されない
- 操作が面倒、手続を間違えそう
- 口座振替の申込手続等が面倒

## (2) 法人の納付実態

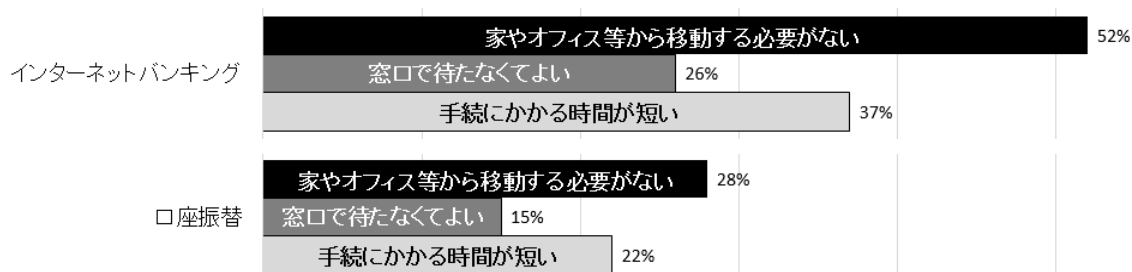
### <直近1年間で利用した納付方法>

法人が直近1年間（2017年8月～2018年7月頃）で利用した納付方法は以下のグラフのとおりであった。「口座振替」を中心とする電子納付の利用は約15%に留まっている一方、法人の多くは「金融機関の窓口／担当者」を利用していることが確認された。



### <電子納付を選択した理由<sup>10</sup>>

電子納付を選択した理由について、納付方法ごとに調査した結果は以下のグラフのとおりであり、「家やオフィス等から移動する必要がない」・「窓口で待たなくてよい」「手続にかかる時間が短い」という回答が多く、個人・個人事業主と同様に、納付の手間を省く目的で利用する傾向にあることがわかった。



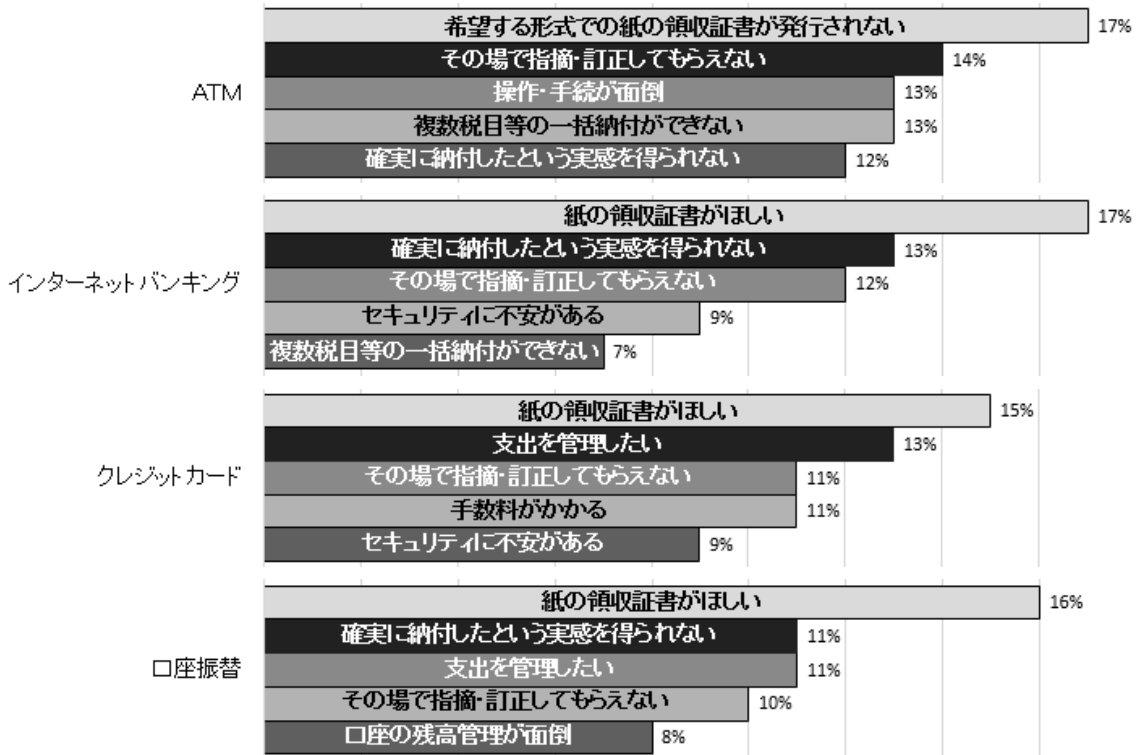
<sup>10</sup> 法人の場合、ATMとクレジットカード納付はサンプル数が少なかったため、グラフの掲載は省略した。

### ＜電子納付を選択しなかった理由＞

今回のアンケート調査で、電子納付の方法を1つも知らない・わからないという法人は全体の約2%であった。残りの約98%の法人は、最低1つは電子納付の方法を知っていることになるが、前述のとおり電子納付の利用は約15%に留まっている。

電子納付の方法を知っているが利用しなかった法人について、その理由を納付方法ごとに調査した結果は以下のグラフのとおりであり、「紙の領収証書がほしい」・「その場で指摘・訂正してもらえない」・「確実に納付したという実感を得られない」・「セキュリティに不安がある」・「操作・手続が面倒」という回答が多かった。

加えて、個人・個人事業主と同様、最低1つは電子納付の方法を知っている法人も、自身のニーズに合った電子納付の方法を知らないということも想定される。



### ＜希望する納付書の受け取り方＞

希望する納付書の受け取り方について調査した結果は以下のグラフのとおりであった。法人においても、大半が「納付書が郵送で届く」ことを希望していることがわかった。



## (参考2) インタビュー調査結果 (法人)

当勉強会は、前述のアンケート調査結果も踏まえ、電子納付を選択しなかった理由と紙による納付を選択した理由を深掘りすべく、インタビュー調査を実施した。

### (1) 電子納付を選択しなかった理由

電子納付を選択しなかった理由としては、「いつも窓口で納付しているので今回もそうした」・「納付書が紙で届いたので何となく窓口に行って行った」といったコメントがあり、納付方法を比較検討することなく、習慣的に紙による納付を選択している法人がいることが明らかになった。

### (2) 納付方法を比較検討した法人のコメント

納付方法を比較検討した法人のコメントは以下のとおりであった。

#### ○ 電子納付を選択しなかった理由

- ✓ 紙の領収証書を保管することが社内で規定化されているが、電子納付では領収証書が受け取れない<sup>11</sup>。
- ✓ PC等の操作に不慣れなので選択しなかった。
- ✓ 口座振替は、住所変更や引落とし口座の変更手続や残高管理が面倒。
- ✓ ペイジー利用時の番号の入力など、電子納付は操作が面倒・間違えそう。
- ✓ 収納機関・税目等によって利用可能な電子納付の方法が異なり、紙による納付と併用するのはかえって面倒。

#### ○ 紙による納付を選択した理由

- ✓ 収納機関・税目等によって利用可能な納付方法が異なるが、金融機関の窓口であれば、全てに対応しているから。
- ✓ 他の用事のついでに金融機関で納付している。

<sup>11</sup> 「後日、実際に領収証書が必要になったことがあるか」という質問に対しては、「監査の際に提出することになっている」という回答があった一方で、「必要になったことはない」・「例えばインターネットバンキングの履歴を印刷することでも代替可能」という回答があったことから、法人が税・公金を納付する場合、必ずしも紙の領収証書が必要ではないケースもあると想定される。



## <納付件数が多い法人のプレゼンテーション>

### ○ A社（通信サービス業等）

- ✓ 全国を通信可能エリアとしてカバーするために、全国各地に無線基地局と不動産を保有しており、全国の地方公共団体に対して固定資産税等の納付がある。
- ✓ 従来は金融機関の窓口での納付が中心であったが、郵送で届く納付書を1件ごとに開封・確認し、収納代理金融機関<sup>12</sup>ごとに仕分けて持込むなど、事務処理負担が大きかった。

この点については、納付書の書式が統一されれば、OCRやAIなどを活用し、企業側に効率化の余地が生まれると考えられる。地方税共通納税システムの賦課税対応にも期待している。

- ✓ 即座に実施可能な効率化策として、口座振替への切り替えを進めている。ただし、収納機関・税目ごとに口座振替の申し込みが必要であるなど手続きが煩雑である。

### ○ B社（リース業）

- ✓ 自動車取得税（年間約60千件）、自動車税・軽自動車税（年間約410千件）、自動車重量税（年間約350千件）の納付がある。
- ✓ 特に自動車税・軽自動車税は、全国的に納付時期が5月末となっていることから、410千件の事務処理が一時期に集中する。この点については、納付時期の見直しによる事務負担の平準化を望んでいる。
- ✓ 主な業務フローは、納付書の開封・確認、データ入力（納付データ作成）、収納代理金融機関ごとに仕分けたうえでの持込み、領収証書の保管・管理。この点については、コンビニ収納用のバーコードを活用したデータ入力の自動化などが考えられ、納付書にバーコードを付けるなどの納付書の書式の見直しが広まることを望んでいる。
- ✓ 一括納付<sup>13</sup>が利用可能な地方公共団体が一部に留まっており、個別納付は手続きが煩雑である。この点については、一括納付の普及を望んでいる。
- ✓ 車検の際には納税証明が必要となる。自動車税は納税証明が電子化されているが、軽自動車税は納税証明が電子化されておらず、車検の際には紙の納税証明書の添付が必要である。これにより、リース会社における紙の納税証明書の管理負担が生じており、手続きにも時間がかかる。この点については、軽自動車税の納税証明の電子化を望んでいる<sup>14</sup>。

<sup>12</sup> 指定金融機関の取扱う収納の事務の一部を取扱うため、地方公共団体が指定する金融機関。

<sup>13</sup> 自動車を多数所有する納付者が、同一の地方公共団体あてに複数台の自動車税の納付を一括して行うことができる方法。

<sup>14</sup> 現状は軽自動車保有手続きに係る提出書類の作成は行政書士のみが行うことができるとされている（行政書士法施行規則）。この点について、2019年2月13日の規制改革推進会議第9回行政手続部会において、国土交通省より改正の提案がなされている。

(<https://www8.cao.go.jp/kisei-kaikaku/suishin/meeting/bukai/20190213/agenda.html>)

### <法人による税・公金の納付における主な意見>

法人の納付実態調査を通じ、税・公金の電子納付に関する意見として以下のことが確認された。また、全国各地の地方公共団体へ納付を行う法人のプレゼンテーションを通じ、納付件数が多い法人では、納付書の開封・確認や収納代理金融機関ごとの仕分け等の「納付書の取扱いの煩雑さ」を負担に感じていることが確認された。

### <電子納付に係る意見>

- セキュリティが不安
- 納付実感がない
- 領収証書が発行されない
- 収納機関・税目等によって利用可能な納付方法が異なり不便
- 操作が面倒、手続を間違えそう

### <紙による納付に係る意見>

- 納付書の取扱いが煩雑

### 3. 金融機関の実態

#### (1) 金融機関の業務フロー

金融機関における一般的な業務フローは以下のイメージ図（地方税・地方公金の場合）のとおりである。

##### <収納代理金融機関業務>

###### ① 収納

受付→納付書の点検→（延滞金等の計算（延滞金等が発生している場合））→現金受入等→出納印押印→領収証書返却

###### ② 仕分け

納付済通知書の点検→収納機関・指定金融機関ごとに仕分け→伝票作成

###### ③ 物流

納付済通知書を各収納機関・指定金融機関に搬送

##### <指定金融機関業務>

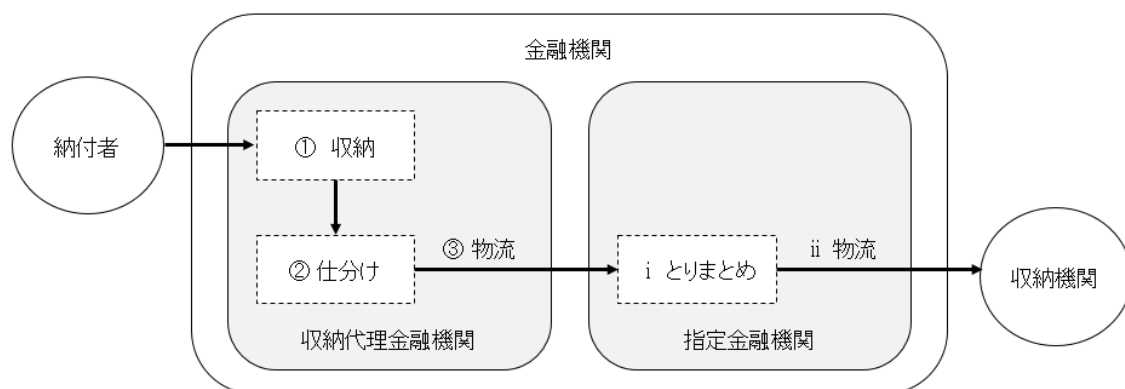
###### i とりまとめ

各収納代理金融機関から搬送された納付済通知書の仕分け→伝票作成

###### ii 物流

納付済通知書を各収納機関に搬送

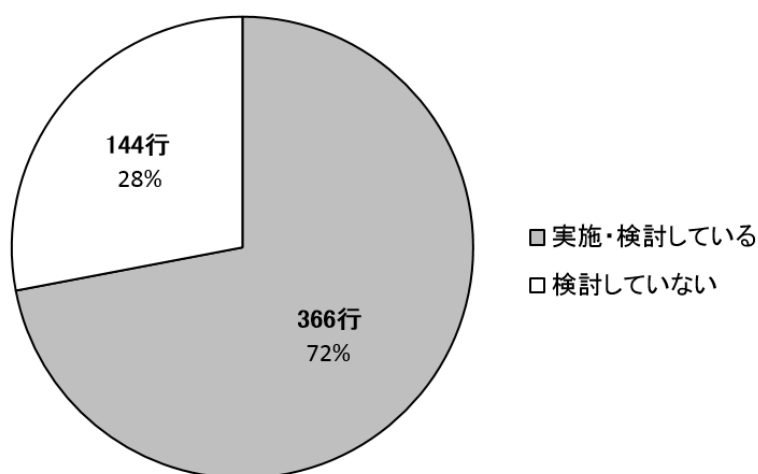
##### <業務フローイメージ（地方税・地方公金の場合）>



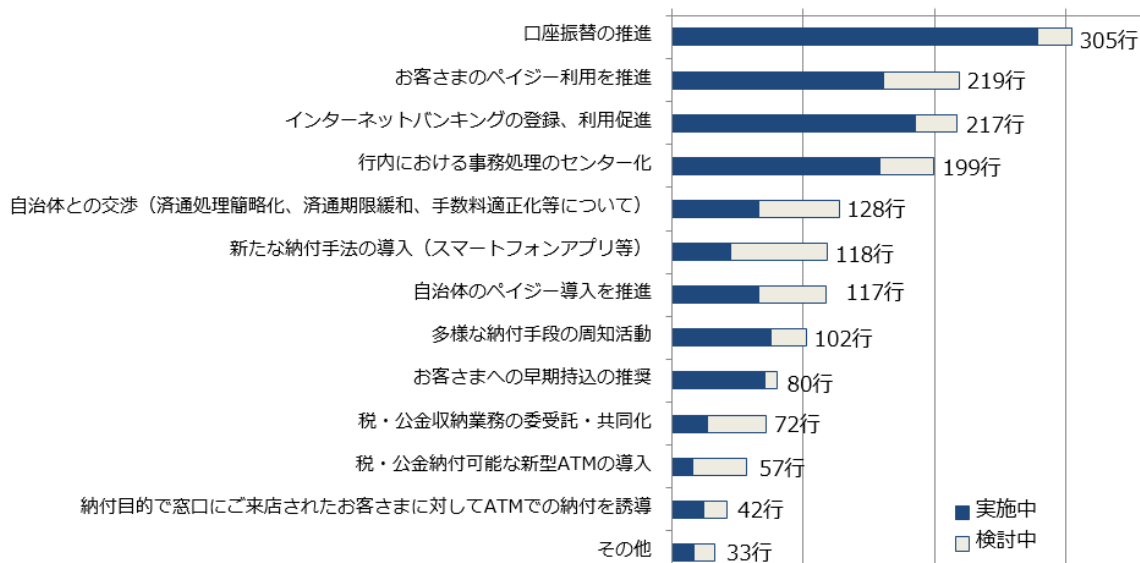
## （２）金融機関における税・公金収納の効率化等に向けたこれまでの取り組み

当勉強会は金融機関の実態把握のため、2018年に事務局である全銀協において、金融機関向けにアンケート調査を行った。この結果、全体の約72%（366行）の金融機関で、税・公金収納業務の効率化に向けた取り組みを実施・検討していることがわかった。各金融機関における具体的な取り組みの実施・検討状況は以下の棒グラフのとおりである。多くの金融機関において「口座振替の推進」・「お客さまのペイジー利用を推進」・「インターネットバンキングの登録・利用促進」・「行内における事務処理のセンター化」を実施・検討していることがわかった。

### ＜税・公金収納業務の効率化に向けた取り組み＞



### ＜税・公金収納業務の効率化に向けた取り組みの実施・検討状況＞



### ○ 口座振替の推進

納付者にとっては能動的に納付のアクションを取る必要がないなど、利便性が高く、収納機関にとっても確実性の高い納付方法として、金融機関も積極的に口座振替の導入を推進してきた。

現在では税・公金のほか、電気・ガス・水道料金などの公共料金、生命保険料・クレジットカードの利用料・携帯電話料金など、定期的に支払が発生する料金に関して幅広く利用されている。

### ○ 電子納付など非対面チャネルの推進

上記の口座振替のほかに、例えば、ATMやインターネットバンキング（いずれもペイジー）の普及、最近ではスマートフォンアプリとの連携、STMの導入など、金融機関では非対面チャネルの拡充・利用促進に取り組んできた。

### ○ 事務処理のセンター化、委受託・共同化

金融機関における税・公金の収納は、日常的に大量の事務処理を伴うことから、各支店で発生する業務を事務処理センターに集中するなど、その効率化に努めている。金融機関によっては、センターに大型の高速リーダー・ソーター<sup>15</sup>を導入して事務処理を自動化したり、あるいは他の金融機関との委受託・共同化などによってさらなる効率化に努めている。

---

<sup>15</sup> 書類に印字された文字等を高速で読み取り、仕分け・集計等をおこなう機械。

### (3) 残存する主な課題

前述のとおり、これまで各金融機関において、それぞれの実情も踏まえつつ、税・公金収納の効率化等に向けた様々な取り組みが行われてきたが、それでもなお残存する課題がある。以下はその主な例である。

#### ○ 専用の依頼書がないと口座振替の申込手続きができない、口座振替の登録に時間がかかる

一般的に、口座振替の申し込みにあたっては、収納機関ごとに専用の依頼書による申し込みが必要である。しかしながら、金融機関の窓口等に全種類の依頼書を準備することは困難であり、せっかく口座振替の申し込みの案内をしても、該当する依頼書がないために、その場で手続きできないケースもある。

また、紙の依頼書に捺印する必要があるケースが多いことから、金融機関における内容の確認や印鑑照合、形式不備があった場合の対応などに時間を要し、登録に時間がかかる<sup>16</sup>。

これらの点が口座振替の推進の阻害要因の1つになっていると考えられる。

#### ○ 異なる書式の納付書の取扱いが煩雑

税・公金の納付書上の記載項目は概ね共通しているが、収納機関や税目ごとに書式が異なるため、幅広い税・公金を収納する金融機関にとっては受付時の内容確認に係る事務処理負担が大きい。

#### ○ 納付済通知書の取扱いが煩雑

例えば全国に支店を持つ金融機関の場合、全国各地の支店の窓口等で受け付けた納付済通知書を事務処理センターに搬送し<sup>17</sup>、収納機関ごとに仕分け、再び全国各地の収納機関・指定金融機関に搬送するなどの業務を日常的に行っており、事務負担が大きい。

また、納付済通知書（納付書の一部）は収納機関ごとに仕分けてそれぞれの収納機関・指定金融機関に搬送する必要があるが、書式や紙質が様々であることから、例えばリーダー・ソーターで自動的に仕分けることができない納付済通知書も数多く存在する。

---

<sup>16</sup> 全銀協は、銀行における登録処理等（形式不備があった場合の対処も含む）に要する期間を考慮し、初回の振替は、収納機関が銀行に依頼書を送付した日から20日を経過した日以降としている。なお、収納機関によっては、月末納付期限の税・公金の口座振替の申し込み期限を毎月10日までとしており、「申し込みの翌月末の納付分から口座引落しが可能（50日かかる）」と案内しているケースもある。

<sup>17</sup> 収納機関によっては、短期間での処理が求められ、事務処理センターにおける集中処理自体が困難なケースもある。

○ 延滞金等の取扱いが煩雑

延滞金等の収納方法が収納機関ごとに異なるため<sup>18</sup>、金融機関では収納機関に1件ごとに収納方法を確認したうえで収納しているなど、事務負担が大きい。

---

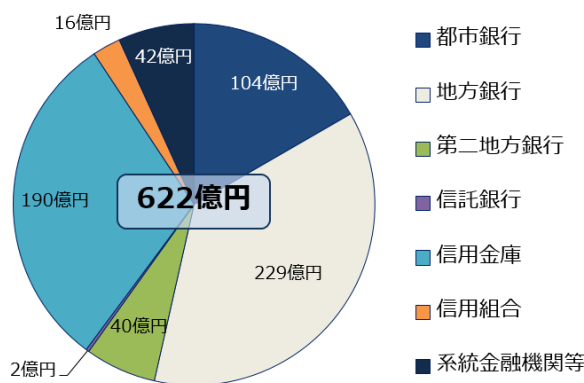
<sup>18</sup> 本税とともに延滞金等を収納することとしている地方公共団体がある一方で、延滞金等は別途改めて納付書を郵送することとしている（本税とともに収納する必要がない）地方公共団体もあるなど、延滞金等の収納方法は収納機関ごとに様々である。

(参考3) 税・公金収納に係る金融機関全体のコスト

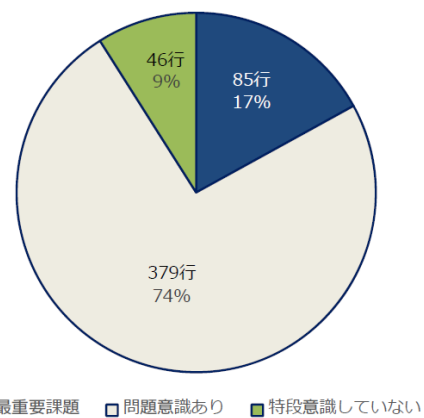
当勉強会で行った金融機関向けのアンケート調査結果によると、税・公金収納に係る金融機関全体の主なコストは年間約 622 億円であった。

全体のうち約 17%の金融機関が税・公金収納業務の効率化を事務分野における「最重要課題」と回答し、約 74%の金融機関が「問題意識あり」、約 9%の金融機関が「特段意識していない」と回答した。

<年間コスト（主な費目）>



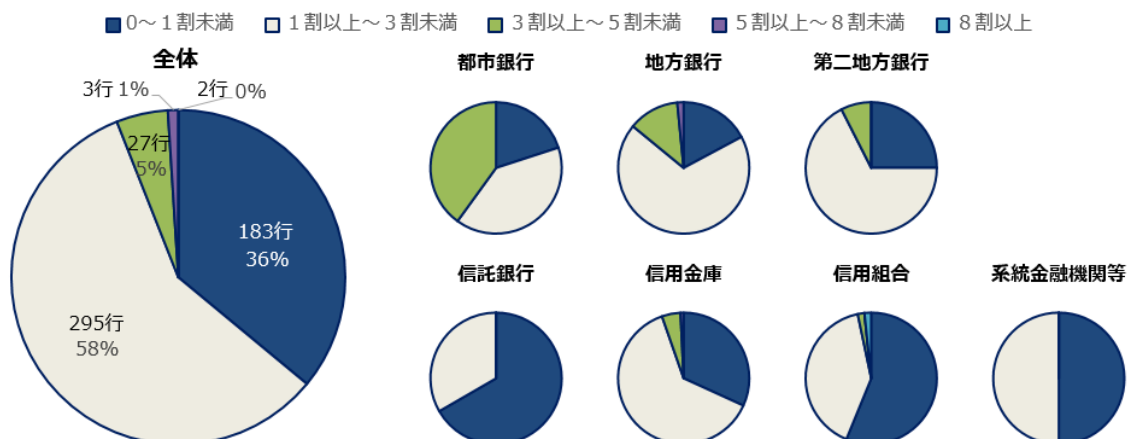
<効率化への意識>



金融機関の窓口業務全体における税・公金収納業務の事務量（業務量）の割合として最も多かった回答は、「1割以上～3割未満」（58%）で、次いで「0～1割未満」（36%）であった。

業態別では、都市銀行、地方銀行、第二地方銀行の順で窓口業務全体における事務量（業務量）の割合が高く、受け付ける納付書のボリューム・種類に応じて高くなっているものと推察される。

<窓口業務全体における税・公金収納業務の事務量（業務量）の割合>





また、近年、金融機関は、長引く低金利環境や人手不足なども踏まえ、デジタルイノベーションを通じた自動化等による抜本的なコスト構造改革に取り組み始めている。今後、多くの事務が電子化されていく中で、税・公金収納業務や指定金融機関業務のために専用の事務人員を残置させておく必要があるケースなどにおいては、当該事務のコスト構造が従前と大きく異なってくる可能性も想定される。このような場合には、金融機関において改めて事務に要するコストの検証を行ったうえで、必要に応じて、手数料水準の適正化や、ビジネスモデル自体を見直していくことなども想定される。

#### 4. 収納機関の実態

税・公金の収納機関は、1,700 を超える全国の地方公共団体をはじめ多岐に亘り、取扱っている税・公金の種類やボリュームを含めて、状況は収納機関ごとに様々である。

当勉強会では、収納チャネルの多様化など、納付者の利便性向上・収納業務の効率化に積極的に取り組んでいる事例として、C地方公共団体とD地方公共団体からプレゼンテーションを受けた。

##### (1) 収納機関の業務フロー

収納機関における一般的な業務フローは以下のイメージ図（地方税・地方公金の場合）のとおりである。

###### ① 納付書発送

納付書作成→発送

###### ② 納付済通知書受付

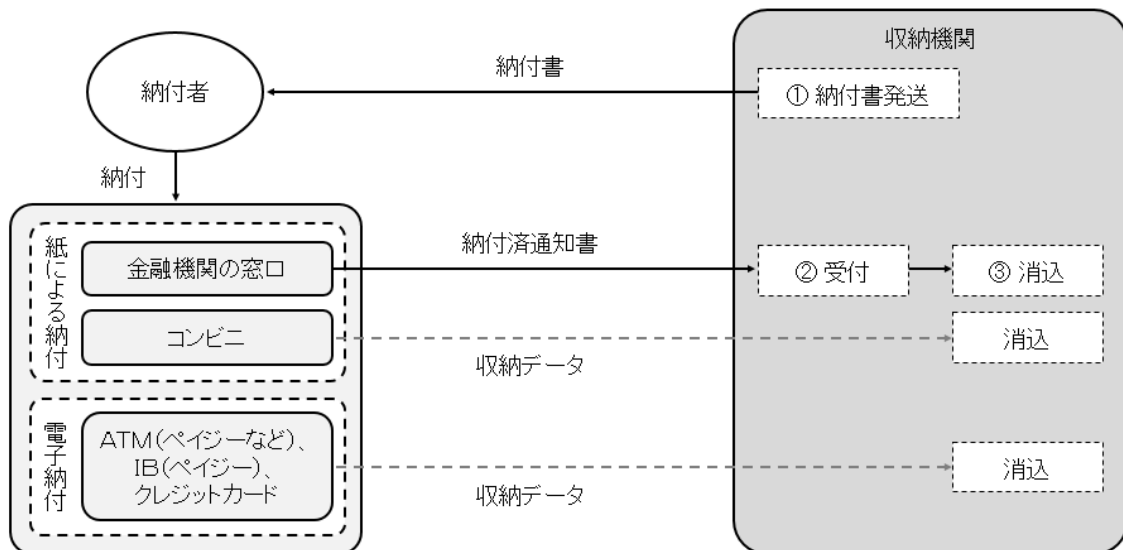
納付済通知書受付→内容確認

(コンビニや電子納付の場合は納付済情報が電子的に収納機関に伝達される。)

###### ③ 消込み

消込データ作成→請求情報との突き合わせ

##### <業務フローイメージ（地方税・地方公金の場合）>



## (2) 収納機関における税・公金収納の効率化等に向けたこれまでの取り組み

### ○ 収納チャネルの多様化

C地方公共団体、D地方公共団体ともに、これまで、行政機関の窓口、金融機関の窓口における収納のほか、口座振替やコンビニ、ペイジー、クレジットカード納付など、収納チャネルの多様化に取り組んできた。

収納チャネルの多様化は、納付者の利便性向上とともに、期限内納付率の向上（滞納率の低減）にも繋がっている。

ひとたび滞納が発生すると、納付者への督促が必要になり、場合によっては財産調査や生活・事業状況等の実情調査による資力の見極めや、差押え、換価手続など、収納機関の事務負担が大きくなることから、この観点でも収納チャネルの多様化は税・公金収納の効率化に大きく寄与しているものと考えられる。

### (3) 残存する主な課題

前述のとおり、これまで各収納機関において、それぞれの実情も踏まえつつ、税・公金収納の効率化等に向けた様々な取り組みが行われてきたが、それでもなお残存する課題がある。以下はその主な例である。

#### ○ 手書きの納付書の取扱いが煩雑

申告納付の税・公金の場合、納付者が納付書を手書きで作成することがあるが、課税庁<sup>19</sup>名などの未記入や誤記入が多く、これらの不備の補完を含め、収納機関において収入を確定させる処理の負担が大きい。

#### ○ 口座振替の登録までに時間がかかる

口座振替は、納付者・収納機関双方にとって安心・便利な納付方法として収納機関側でも推奨しているものの、納付者による口座振替の申し込みから口座振替の準備が完了するまでに時間がかかるため<sup>20</sup>、準備が完了するまで納付書で納付してもらう必要のあるケースなどがある。

#### ○ その他

当勉強会でプレゼンテーションを受けた地方公共団体は、納付済通知書のデータ化や消込データの作成を指定金融機関に委託済であるが、委託等をしていない収納機関においては以下の課題が想定される。

#### —納付済通知書の取扱い、消込業務が煩雑—

収納機関は、日常的に指定金融機関から納付済通知書を受け取り、請求情報の消込みを行っているが、紙の納付済通知書に記載された情報にもとづき消込作業を行っており、事務処理負担が大きい。

なお、収納チャネルの多様化を行う際に、システム開発の負担や消込・会計業務が煩雑になることが阻害要因となるとの指摘があることにも留意が必要である。

---

<sup>19</sup> 税金を賦課、徴収する役所の総称。

<sup>20</sup> 脚注 18 参照。

#### (参考4) 新たな技術を活用した事例

当勉強会では、税・公金収納に、新たな技術を活用した事例（今後活用が想定される事例も含む）について、一般社団法人 Fintech 協会からプレゼンテーションを受けた。

##### ○ ペーパーレス口座振替設定

- ✓ モバイル型カードリーダー兼PINパッドを使い、口座振替設定やクレジットカード決済をする仕組み。
- ✓ 口座振替依頼書を記入せずに、キャッシュカードを用いて口座振替登録を行うもので、印鑑の押捺や記入不備による手戻りが発生しない。
- ✓ 保険契約や不動産賃貸契約、学習塾の月謝などで活用事例あり。

##### ○ 収納バーコードのスマホ表示

- ✓ 請求情報とバーコードを利用者のスマートフォンアプリに送信し、通知。そのバーコードをコンビニ等のレジで読み込むことで支払いが可能になる。
- ✓ 税・公金においても、今後、納付書を電子的に送受信する取り組みが広まれば、活用できる可能性があると考えられる。

##### ○ 収納用紙読み込み

- ✓ 納付書に印刷されているコンビニ収納用のバーコード等を、納付者が自身のスマートフォンで読み取り、口座振替やクレジットカードで納付できる<sup>21</sup>。

##### ○ 海外事例（ビルペイメントアプリ）

- ✓ スマートフォンアプリ上で請求情報の受信と支払が可能なサービス。利用者はスマートフォンアプリ上に届いた請求情報にもとづき、クレジットカード納付が可能。
- ✓ 税・公金においても、今後、納付書を電子的に送受信する取り組みが広まれば、活用できる可能性があると考えられる。

<sup>21</sup> 一例として「PayB」がある。PayBの詳細は29ページ参照。

## (参考5) スマホ決済アプリ「PayB」

当勉強会では、税・公金収納に、新たな技術を活用した事例として、スマホ決済アプリ「PayB (ペイビー)」について、ビリングシステム株式会社からプレゼンテーションを受けた。

### ○ PayB とは

PayB は、氏名や電話番号、納付方法等をスマートフォンアプリに事前登録しておくことで、納付書に付されたバーコード・QR等を読み取り、暗証番号を入力するだけで、いつでもどこでも税・公金の納付ができるスマホ決済アプリである。



### ○ PayB を導入した地方公共団体の意見

- ✓ 時間・場所を選ばず納税できる納付方法の選択肢を拡大することで、納付者の利便性向上に繋がる。
- ✓ 「既存の納付書がそのまま利用可能」・「既に導入しているコンビニ収納代行の業務フローが活用できる」・「初期導入費用および維持管理経費が不要、契約料や税務システム改修等のイニシャルコスト負担がない」など、導入負担が相対的に小さい。

## (参考6) 諸外国の事例

事務局である全銀協が各国の銀行協会にヒアリングした結果によると、諸外国における納付方法とその利用状況は以下の表のとおりであった。

電子納付の普及状況は各国様々であるが、例えば、韓国ソウル市ではモバイルアプリにより、地方税、上下水道料金等の即時納付が可能になっており、電子請求書や納付結果を納付者にプッシュ通知する仕組みが普及していることがわかった。

また、金融機関の窓口での納付が相対的に多い台湾においても、全ての納付書にQRコードが付されているなど、電子化のためのインターフェースの整備が進んでいることが明らかになった。

	シンガポール	韓国	台湾	アメリカ
納付方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 郵便局窓口（デビット機能による即時支払、現金支払）</li> <li>② Kiosk（Kiosk設置端末）</li> <li>③ インターネットバンキング</li> <li>④ クレジットカード（個人のみ）</li> <li>⑤ 口座振替</li> <li>⑥ ATM（個人のみ）</li> <li>⑦ 小切手送付（個人のみ）</li> <li>⑧ その他（モバイルアプリ、テレホンバンキング等）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 銀行／郵便局／税務署の窓口</li> <li>② コンビニ</li> <li>③ インターネットバンキング</li> <li>④ クレジットカード</li> <li>⑤ 口座振替</li> <li>⑥ ATM</li> <li>⑦ その他（モバイルアプリ、フリットカード、カーペイ等）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 銀行窓口</li> <li>② コンビニ</li> <li>③ インターネットバンキング</li> <li>④ クレジットカード</li> <li>⑤ 口座振替</li> <li>⑥ ATM</li> <li>⑦ その他（LINE Pay等）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 小切手、郵便為替、現金（銀行窓口納付は中止済<sup>22</sup>）</li> <li>② インターネットバンキング</li> <li>③ クレジットカード</li> <li>④ 口座振替（電子連邦納付システム<sup>23</sup>）</li> </ul>
各納付方法の利用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 納税は口座振替が主流</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 国税の電子納付率 法人税：98.6% 所得税：91.0%</li> <li>■ ソウル市電子納税率 95.8%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 納税は約50%が銀行窓口</li> <li>■ 全ての納付書にQRを付けている</li> <li>■ 電子決済機関（LINE Pay等）がキャッシュバックプログラムなどにより電子納付を推進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 小切手等から電子納付への切り替えが進みつつある</li> </ul>

<sup>22</sup> 小切手等を政府に直接送付して納付。

<sup>23</sup> 専用サイトで口座番号等を登録、政府が引落とし。

## <小括>

納付者（個人・個人事業主・法人）、金融機関、収納機関の実態把握を通じて確認された意見等（12・17・21・22・27 ページ）を踏まえると、税・公金収納に関しては、以下の課題が考えられる。

		考えられる課題
納付者	個人・個人事業主	<p>&lt;電子納付について&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 納付方法を知らない・わからない</li> <li>○ セキュリティ対策の認知度が低い</li> <li>○ 操作が面倒、手続を間違えそう</li> <li>○ 口座振替の申込手続等が面倒</li> </ul>
	法人	<p>&lt;電子納付について&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ セキュリティ対策の認知度が低い</li> <li>○ 収納機関・税目等によって利用可能な納付方法が異なり不便</li> <li>○ 操作が面倒、手続を間違えそう</li> </ul> <p>&lt;紙による納付について&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 納付書の取扱いが煩雑</li> </ul>
金融機関		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 専用の依頼書がないと口座振替の申込手続ができない、口座振替の登録に時間がかかる</li> <li>○ 異なる書式の納付書の取扱いが煩雑</li> <li>○ 納付済通知書の取扱いが煩雑</li> <li>○ 延滞金等の取扱いが煩雑</li> </ul>
収納機関		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 手書きの納付書の取扱いが煩雑</li> <li>○ 口座振替の登録までに時間がかかる</li> <li>○ 納付済通知書の取扱い、消込業務が煩雑</li> </ul>



## 第Ⅱ章 課題の解決に向けて

当勉強会で行った調査等の結果、電子納付を積極的に利用する納付者がいる一方、紙による納付方法を希望している納付者も多く、現時点では、電子納付のみを推進することでは、必ずしも納付者のニーズに対応しきれないことが判明した。

したがって、今後は電子納付の普及をより一層推進していくとともに、紙による納付を前提とした事務処理の効率化も並行して進めていく必要がある。

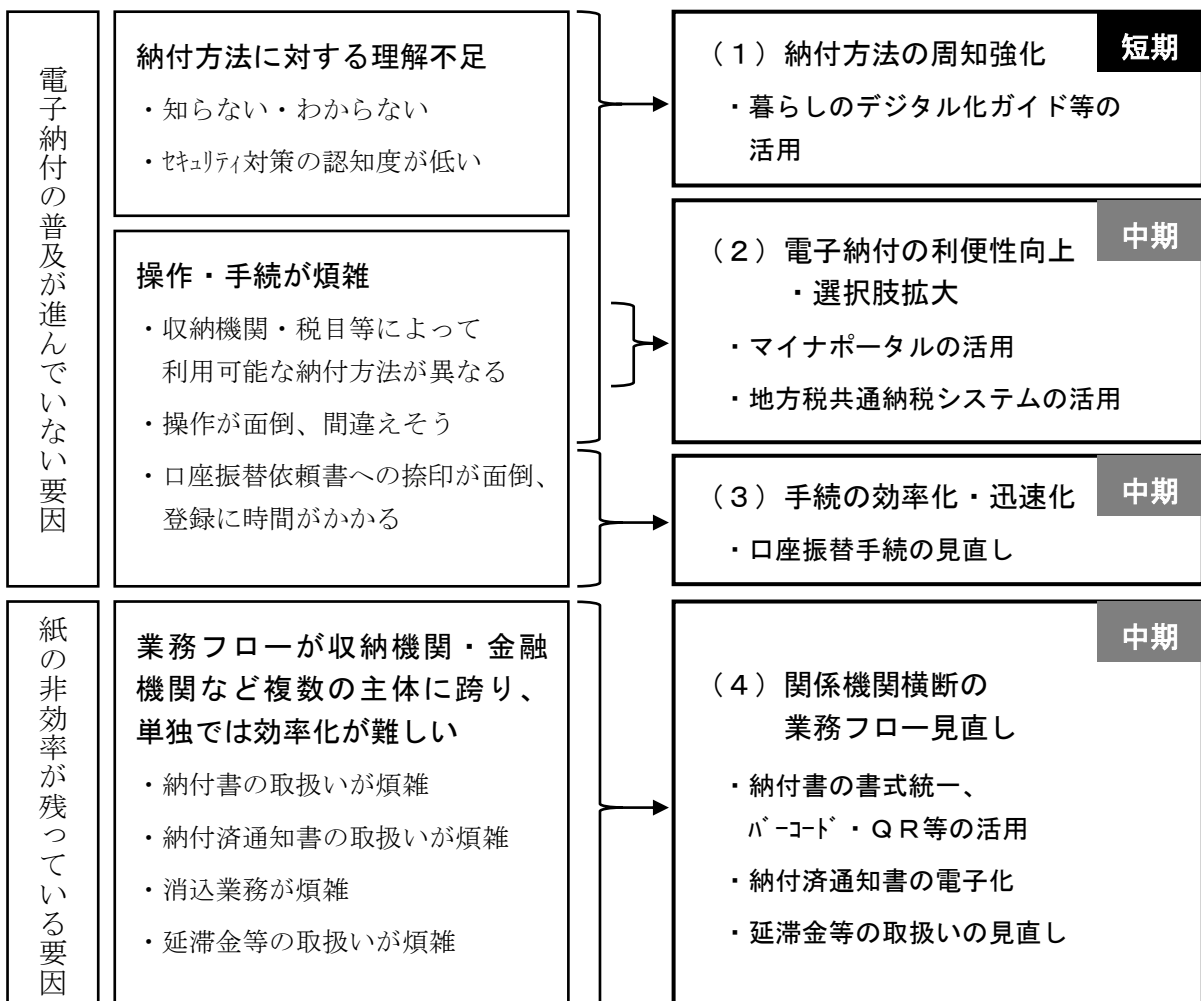
### 1. 課題の抜本的な解決に至っていない要因

前章でみたように、電子納付の普及が進んでいない要因としては、「納付方法に対する理解不足」や「操作・手続が煩雑」があることがわかった。また、紙による納付を前提に、収納業務の抜本的な効率化が進まない要因としては、「業務フローが収納機関・金融機関など複数の主体に跨り、単独では効率化が難しい」ことなどが挙げられる。

今後は、これらの要因に応じた、さらなる対策（下記4点）を講ずることで、電子納付の一層の推進や紙による納付の効率化が期待される。

#### <課題の抜本的な解決に至っていない要因>

#### <対策>



## 2. 課題の抜本的な解決に向けた対策

### (1) 納付方法の周知強化

#### ○ 「暮らしのデジタル化ガイド」の活用

当勉強会は、個人の納付者向けに、以下の6つの納付方法について、どのような納付者、どのような場面に、どの納付方法が適しているか、漫画形式で案内する周知ツールとして「暮らしのデジタル化ガイド」を製作した。

- ① 口座振替
- ② ペイジー
- ③ クレジットカード
- ④ スマホ納付
- ⑤ ATM
- ⑥ コンビニ

本ガイドを金融機関の窓口等で配布するほか、電子版を作成して金融機関、収納機関、全銀協等のウェブサイトに掲載するとともに、PCやスマートフォンからも閲覧可能にすることで、個人向けに納付方法の周知を強化することが考えられる。

#### ○ 法人・個人事業主向けチラシの活用

また、当勉強会は、法人・個人事業主向けに、以下の5つの納付方法を案内する周知ツールとして、専用のチラシを製作した。

- ① e-Tax<sup>24</sup> (国税電子申告・納税システム)
- ② eLTAX<sup>25</sup> (地方税ポータルシステム)
- ③ 口座振替
- ④ クレジットカード
- ⑤ ペイジー

本チラシを金融機関の窓口等で配布するほか、金融機関、収納機関、全銀協等のウェブサイトに掲載することで、法人・個人事業主向けに納付方法の周知を強化することが考えられる。

---

<sup>24</sup> イータックス。申告・納税などの国税に関する各種の手続について、インターネットを利用して電子的に手続を行うことができるシステム。

<sup>25</sup> エルタックス。申告・納税などの地方税に関する各種の手続について、インターネットを利用して電子的に手続を行うことができるシステム。利用対象者は法人と個人事業主。

## (2) 電子納付の利便性向上・選択肢拡大

### ○ マイナポータルを活用

マイナポータルは、政府が運営するオンラインサービスであり、国民一人一人に用意されたポータルサイトで、行政機関への各種申請を行ったり、行政機関からのお知らせを確認することができる。

#### <マイナポータルの主なサービス>

出典：内閣府ウェブサイト

情報提供等記録表示 (やりとり履歴)	情報提供ネットワークシステムを通じた住民の情報のやり取りの記録を確認できる
自己情報表示 (あなたの情報)	行政機関などが持っている自分の特定個人情報を確認できる
お知らせ	行政機関などから個人に合ったきめ細やかなお知らせを確認できる
民間送達サービスとの連携	行政機関や民間企業等からのお知らせなどを民間の送達サービスを活用して受け取ることができる
子育てワンストップサービス (サービス検索・電子申請機能)	地方公共団体の子育てに関するサービスの検索やオンライン申請ができる
公金決済サービス	マイナポータルのお知らせを使い、ネットバンキング（ペイジー）やクレジットカードでの公金決済ができる

このうち「公金決済サービス」は、マイナポータル上に電子的に納付通知が届き、納付者がインターネットバンキング（ペイジー）やクレジットカードで納付できるサービスであり、今後、このサービスが普及することによって、個人による電子納付の利便性向上に繋がると考えられる。

なお、マイナポータルの利用にあたっては、マイナンバーカードとカードの読取機能を備えたデバイス<sup>26</sup>が必要であるため、地方公共団体等において、周知・広報や申請補助等を幅広く展開するキャンペーンなど、様々な取り組みが実施されている<sup>27</sup>。

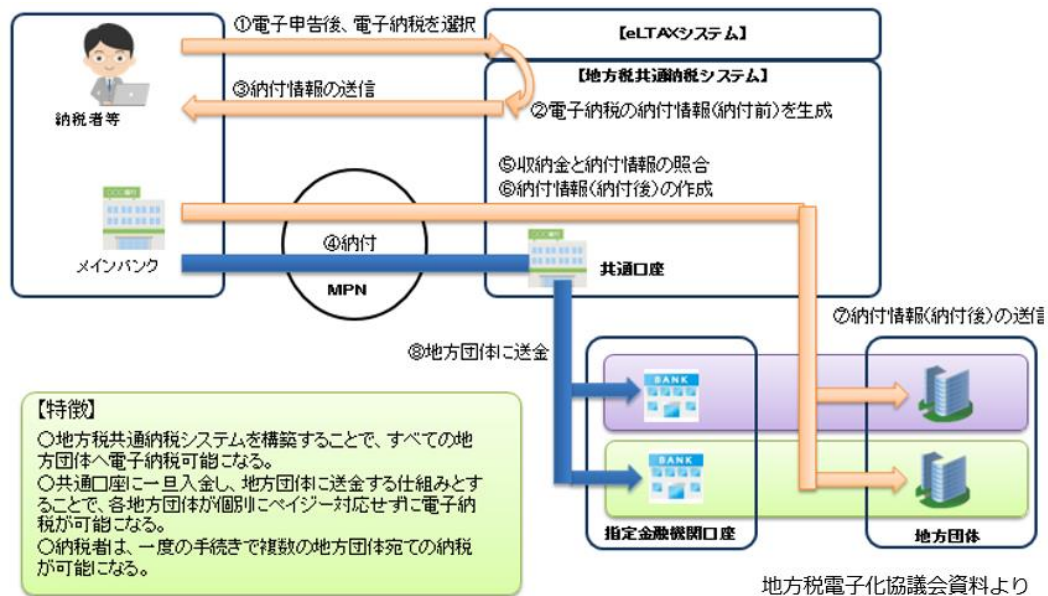
<sup>26</sup> ICカードリーダーまたはスマートフォン。

<sup>27</sup> 総務省ウェブサイトにおいて「マイナンバーカード取得促進のための先進事例集」として公表されている。

## ○ 地方税共通納税システムの活用

地方税共通納税システムは、eLTAX の取扱対象である地方法人二税等、個人住民税（特別徴収分）、事業所税について、複数の地方公共団体あての一括電子納付<sup>28</sup>を可能にするシステムであり、2019年10月からのサービス開始を予定している。

### <イメージ>



本システムを利用することで、法人・個人事業主の納付者は、eLTAX による地方税の電子申告と合わせて一連の手続きで電子納付が行えるようになる。特に個人住民税（特別徴収分）は、企業が複数の地方公共団体に毎月納付する必要があり<sup>29</sup>、本システムにより利便性が大きく向上することが見込まれる。

これにより、これまでは「収納機関によって利用可能な納付方法が異なる」ことを背景に、電子納付が可能なものも含めて金融機関の窓口で「紙による納付」を行ってきた納付者が、今後は「電子納付」を選択するようになれば、金融機関にとっても、収納業務の効率化に繋がることが期待される。

また、収納機関（地方公共団体）にとっても、本システムの利用が広まることにより、電子申告・電子納付の普及が進めば、手書きの納付書における未記入・誤記入等の課題の解決が期待できる。

<sup>28</sup> 全国の全ての地方公共団体が対象。一度の納付手続きで複数の地方公共団体あての納税が可能。

<sup>29</sup> 従業員の居住地が、地方公共団体が異なる複数の地域に跨っている場合。

なお、地方税全体の課税件数のうち9割以上が賦課課税の方法により課税されている。このうち、件数が多い個人住民税（特別徴収分）については、サービス開始当初から本システムの取扱対象となっているが、それ以外の賦課課税の税目についても取扱対象に追加されることで、より一層の利便性向上に繋がると考えられ、政府方針<sup>30</sup>においても、今後の取り組みとして、利用可能税目の拡大を順次実施することとされている。

---

<sup>30</sup> 2018年10月10日の政府税制調査会において、今後のさらなる取り組みの検討として、「各税目の納税実態、課税側（地方団体）・納税側双方の意見、地方税共通納税システムの利用状況等を踏まえつつ、利用可能税目の拡大」を順次実施することが掲げられている。  
(<https://www.cao.go.jp/zei-cho/gijiroku/zeicho/2018/30zen17kai.html>)

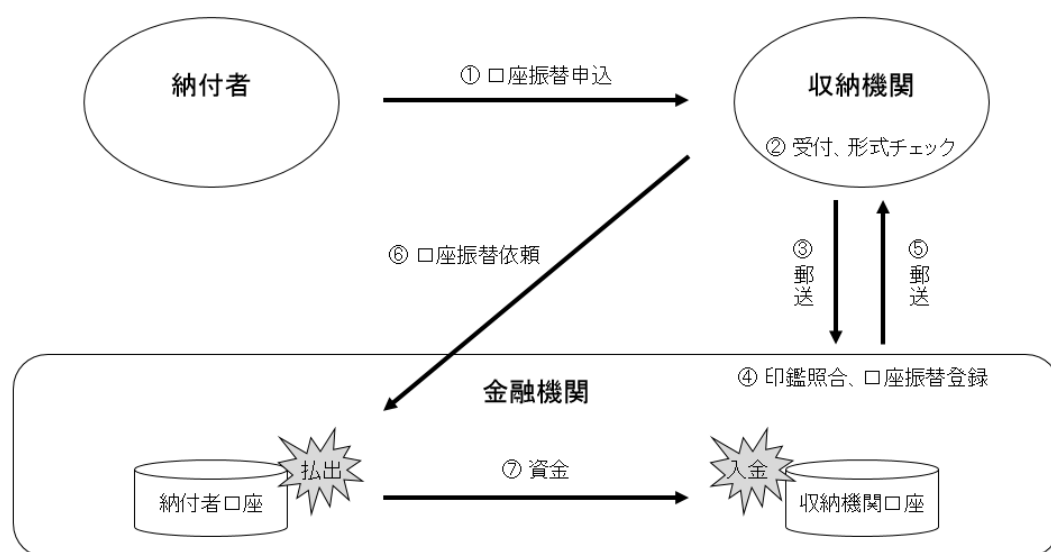
### (3) 手続の効率化・迅速化

#### ○ 口座振替手続の見直し

口座振替手続の一般的な業務フローは以下のイメージ図のとおりである。

納付者が記入・捺印した依頼書を収納機関に提出し、収納機関および金融機関それぞれにおいてチェック・登録が完了すれば初回の振替が可能となる。

#### <イメージ>



口座振替手続に関しては、収納機関ごとに専用の依頼書による申し込みが必要な点や、依頼書に捺印が必要な点、金融機関における登録に時間がかかる点について改善を望む声がある。

これらは、多くの場合において、口座振替の申し込みを、収納機関ごとに異なる専用の依頼書（紙）や、金融機関届出印との印鑑照合作業を行っていることが原因になっている。

例えば、インターネットで口座振替の申し込みができるサービスが普及すること等により一定の改善が見込まれるが、現時点では、このようなサービスを提供している金融機関が一部に留まっていることに加え、金融機関がインターネット経由で申し込みを受け付けた後の登録処理に時間がかかるケースもある。

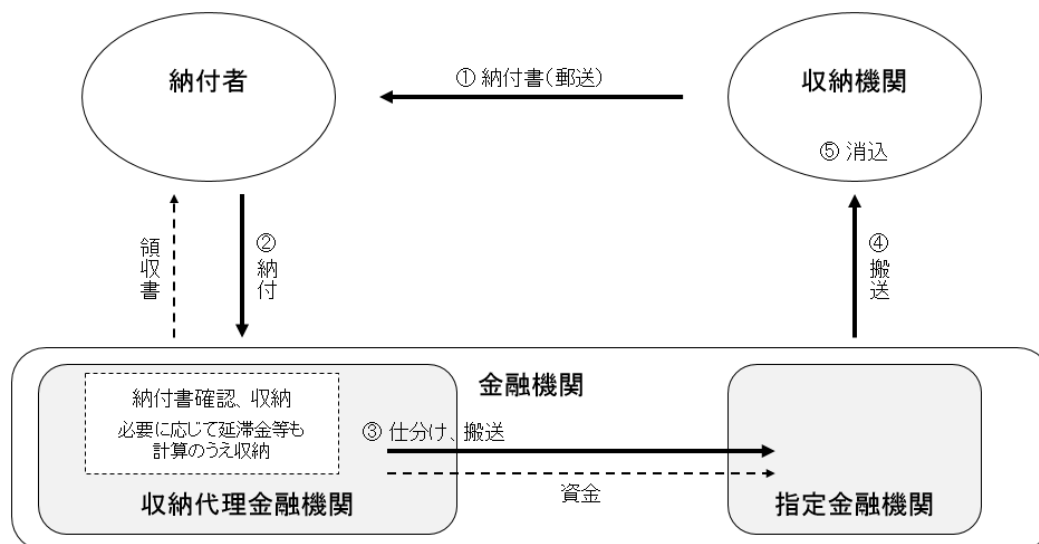
今後は、各金融機関におけるサービスの拡充と運用の改善が期待される。

#### (4) 関係機関横断の業務フロー見直し

金融機関の窓口で納付する場合の一般的な業務フローは以下のイメージ図（地方税・地方公金の場合）のとおりである。

- ① 収納機関から納付者に納付書が郵送される。
- ② 納付者は金融機関の窓口で納付書を持ち込み、納付する。
- ③ 金融機関では納付書を確認し、収納する。  
納付済通知書を収納機関ごとに仕分け、指定金融機関に搬送する。
- ④ 指定金融機関では収納機関に搬送する。
- ⑤ 収納機関では納付済通知書にもとづき消込みをする。

<イメージ（地方税・地方公金の場合）>



## ○ 納付書の書式統一、バーコード・QR等の活用

税・公金の納付書は収納機関や税目によって書式が異なるため、例えば、地方公共団体が異なる複数の地域に跨って事業を展開している企業や、税・公金を幅広く取扱う金融機関にとって、内容の確認や仕分けに係る事務処理負担が大きい。

この点については、納付書の書式を統一することにより、内容の確認に係る事務処理の効率化や、リーダー・ソーターにより全ての納付済通知書を自動的に仕分けすることができるようになるなど、仕分けに係る事務処理の効率化に繋がることが見込まれる。

ただし、納付書の書式統一は、1,700 を超える全国の地方公共団体をはじめ、全ての収納機関において従来の書式を変更することに伴う用紙の調整などが必要になり、また、従来の納付書書式に合わせて収納に関するシステムを構築している場合には、収納機関においてシステム改修も必要になるなど、対応の負担が大きい。

何より、各収納機関は、自ら制定した納付書・納付済通知書のみを取扱うため、収納機関ごとに書式が異なることでは不利益を被りにくく、上記の負担を負ってまで書式を変更する動機が見当たらないことが、書式統一が進みにくい大きな要因となっている可能性がある。

これらについては、例えば「地方における規制改革タスクフォース取りまとめ（2018年5月25日）」において、各種の納税通知書・納付書について、「全国统一フォーマットによる納税通知書」の電子的な送信が可能となるシステムの導入に向けて検討を進めるとともに、併せて、口座振替、コンビニ、クレジットカード納付等の普及促進を図っていくことで、紙の納付書の使用が減るよう努めることが求められている。

また、納付書の書式を大幅に変更せずとも、データ項目を統一したうえで、例えばコンビニ収納用のバーコードやQR等を活用することなどにより、金融機関等がこれを読み取ることで、異なる書式の納付書に係る事務処理を効率化できる可能性があると考えられる。

さらに、納付書にバーコード・QR等を付ける取り組みが広まれば、納付者自身がスマートフォンで読み取って納付するサービス<sup>31</sup>が可能になるなど、納付者にとっての利便性向上や納付方法の選択肢拡大にも繋がると考えられる。

---

<sup>31</sup> スマホ決済アプリ「PayB」等。PayBの詳細は29ページ参照。



## ○ 納付済通知書の電子化

一般的に、金融機関の窓口等で収納した税・公金の納付済通知書は、出納印を押捺し、収納機関ごとに仕分けたうえで各収納機関あてに搬送される。

全国に支店を持つ金融機関の場合、全国各地の支店の窓口等で受け付けた納付済通知書を事務処理センターに搬送し、収納機関ごとに仕分け、再び全国各地の収納機関・指定金融機関に搬送するなどの業務を日常的に行っている。

また、収納機関においても、日常的に指定金融機関等から納付済通知書を受け取り、1件ごとに「出納印の日付をもとに延滞金等の発生有無を確認する」などしたうえで、請求情報と突き合わせて消込作業を行っている。

例えば、紙の納付済通知書に記載されている情報を電子化して受け渡すことなどが可能となれば、金融機関等における納付済通知書の仕分け・物流業務が削減されるとともに、収納機関においても消込業務が自動化されるなど、大幅な業務効率化に繋がる可能性があると考えられる。

現状においても、収納機関や納付方法によっては納付済通知書が電子化されているケースもあるが、法令や個別の契約・規則等において紙を前提とした規定がありうるため、改めてその規定の趣旨を確認したうえで見直しを検討することも考えられる。

## ○ 延滞金等の取扱いの見直し

現状、税・公金の延滞金等は行政機関の窓口や金融機関の窓口等で納付することとされているが、延滞金等の収納方法が収納機関ごとに異なるため、金融機関では収納機関に1件ごとに収納方法を確認したうえで収納しているなど、事務負担が大きい。

この点については、従来より金融機関において課題認識があったものの、見直しにあたって調整が必要な収納機関が広範に亘ることから、これまでは抜本的な解決に至らなかった。

今後は、例えば、延滞金等をより効率的に収納する方策について検討することや、延滞金等の収納方法を簡単に調べられる仕組みを構築して金融機関の窓口等で活用することなどにより、延滞金等の収納業務の効率化に繋がる可能性があると考えられる。

## (参考7) 全銀EDIシステムの活用

複数の地方公共団体と取引する事業者には以下の課題がある。

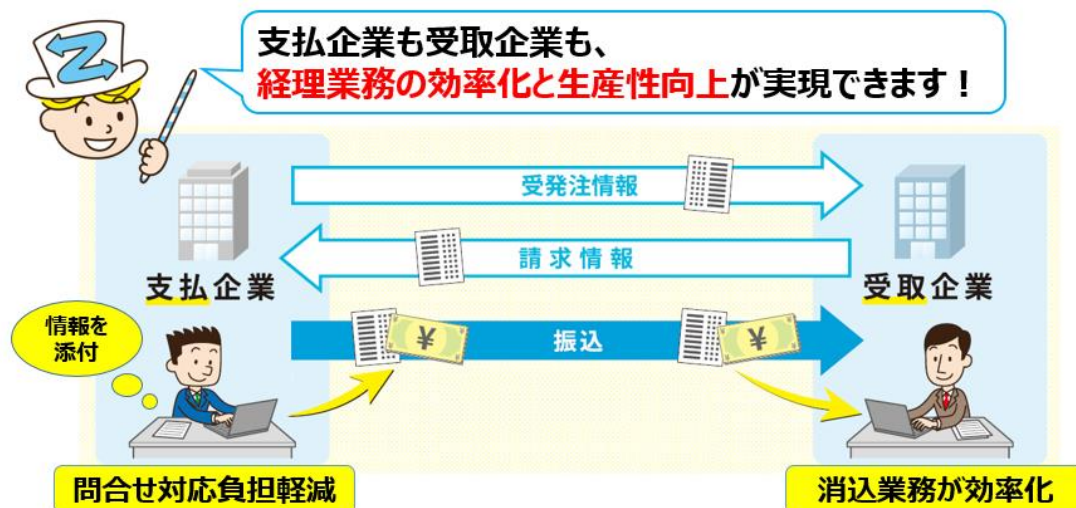
- ① 地方公共団体への請求時に、各地方公共団体が独自に制定している書式の請求書の提出を求められるケースが多く、事務負担が大きい。
- ② 地方公共団体からの支払通知がないケースや、郵送で後日受領するケースが多く、売掛金の消込業務に時間や手作業を要する。

これらの課題の解決には、事業者・地方公共団体間において商流EDI<sup>32</sup>と金融EDI<sup>33</sup>を活用することが有効と考えられる。

全銀協では、2018年12月に「全銀EDIシステム」(愛称:ZEDI(ゼディ))をリリースしており、同システムを利用することで、銀行振込に請求番号や商品名などの金融EDI情報を自由に添付できるようになった。

以下のイメージ図のとおり、受発注情報や請求情報の受け渡しを商流EDIで行い、そのデータを振込に添付することで、受発注-請求-消込みまでの一連の業務を効率化することができる。

### <イメージ>



<sup>32</sup> 受発注や請求などの商取引に関する情報を、通信ネットワークを用いて電子的に交換・共有する仕組み。

<sup>33</sup> 受発注や請求などの商取引に関する情報を振込等に添付し、交換・共有する仕組み。

### 第Ⅲ章 今後の対応

構造的な社会的課題として労働力不足の解消に取り組む必要がある我が国において、生産性の高い経済社会を構築するとともに、国民の利便性や行政の効率性を高めていくことは喫緊の課題である。

税・公金については、紙による事務処理が多い分野であり、納付者や金融機関、収納機関等における納付・収納に係る負担は大きい。

この点については、これまでも主に各当事者の自助努力により、効率化に向けた取り組みが行われてきたが、業務フローが収納機関・金融機関など複数の主体に跨り、単独では効率化が難しいなどの要因で、効率化の余地は未だに多く残っている。

また、納付者のライフスタイルやニーズは様々であり、「納付書が電子メール等で届くと納付を忘れそう」・「納付書が紙であれば家族に納付を頼むことができる」等の理由から、納付書が紙（郵送）で届くことを望む納付者も多い。今後は電子納付の普及をより一層推進していくとともに、紙による納付を前提とした事務処理の効率化も並行して進めていく必要がある。

以上を踏まえ、電子納付の一層の普及や紙による納付の効率化を推進するにあたっては、第Ⅱ章において例示した対策を税・公金収納の関係機関が連携して実施・検討していくことが重要である。

## 1. 検討事項

第Ⅱ章に掲げた項目のうち、今後の対応が既に具体化されているものについては、各当事者が現行の取り組みをさらに推進していくこととし、口座振替手続の見直しや延滞金等の取扱いの見直し、バーコード・QR等の活用や納付済通知書の電子化といった、現時点で対応が具体化されていない項目を引き続き検討していくこととする。

中期的な姿を見据えた取り組み（例）
<ul style="list-style-type: none"><li>・ <b>口座振替手続の見直し</b> インターネットで口座振替の申し込みができるサービスの拡充・運用の改善など</li><li>・ <b>延滞金等の取扱いの見直し</b> 延滞金等をより効率的に収納する方策の検討、延滞金等を簡単に算出できる仕組みの構築など</li><li>・ <b>バーコード・QR等の活用</b> コンビニ収納用のバーコードやQR等の活用など</li><li>・ <b>納付済通知書の電子化</b> 納付済通知書に記載されている情報を電子化して受け渡すことなど</li></ul>

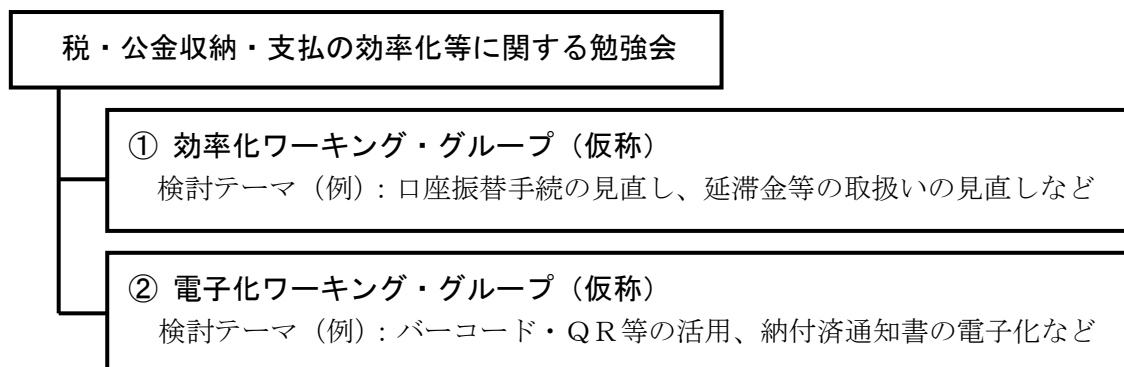
## 2. 検討体制

税・公金収納は、業務フローが収納機関・金融機関など複数の主体に跨り、単独では効率化が難しいという側面も大きい。

当勉強会は、税・公金収納の関係者等が一堂に会して意見交換を行う貴重な場であり、意義が大きいことから、引き続きこの枠組みを存続することとする。

そのうえで、勉強会の下部に、テーマに応じた実務者級の関係者により構成される以下の2つのワーキング・グループを設置して意見交換・検討を行い、その結果を2019年度中を目途に当勉強会に報告することとする。

当勉強会は、ワーキング・グループからの報告を踏まえ、今後の対応について意見交換・検討を行う。



以 上