

公金クレジットカード収納の導入

三重県玉城町

人口：15,034 人

面積：40.95 km²

取組の概要

「行財政改革」の一環として、住民サービスの向上を図ること、また、公金の支払方法の多様化に取り組むため、平成 19 年 4 月 1 日から税金や国民健康保険料、水道料金など、個人の支払うほとんどの公共料金について、クレジットカードで支払うことができる「玉城町公金クレジットカード収納」を導入する。

取組の紹介

1 取組の背景

- ・ 厳しい行財政環境の中、平成 15 年 7 月から庁内に徴収部門職員で構成する滞納整理機構（管理者：助役）を設置し、徴収体制の強化と滞納処分の徹底に関し検討してきた。
- ・ 平成 16 年 10 月には、未納者を対象としてコンビニ収納を導入し、一定の成果を挙げてきたところであるが、更に住民サービスの向上と徴収事務の簡素効率化を推進するため、地方自治法の改正と合わせ、平成 19 年 4 月から、公金クレジットカード収納を始めることとした。

2 取組の具体的内容

- ・ 当町では、クレジットカード収納の方式として以下の 2 つの方式を採用している。

【登録型】

金融機関の口座振替のように、玉城町に登録していただいたクレジットカードで、毎月、また決められた納期ごとに、継続的に支払いができる。

【窓口型】

玉城病院やケアハイツ玉城（介護老人保健施設）では、窓口で診療費や施設の利用料をクレジットカードで支払うことができる。（休日夜間を除く）

- ・ 対象は個人の納税義務者のみとし、法人は対象外とする。
- ・ 利用できる税金・公共料金は、次のとおりである。

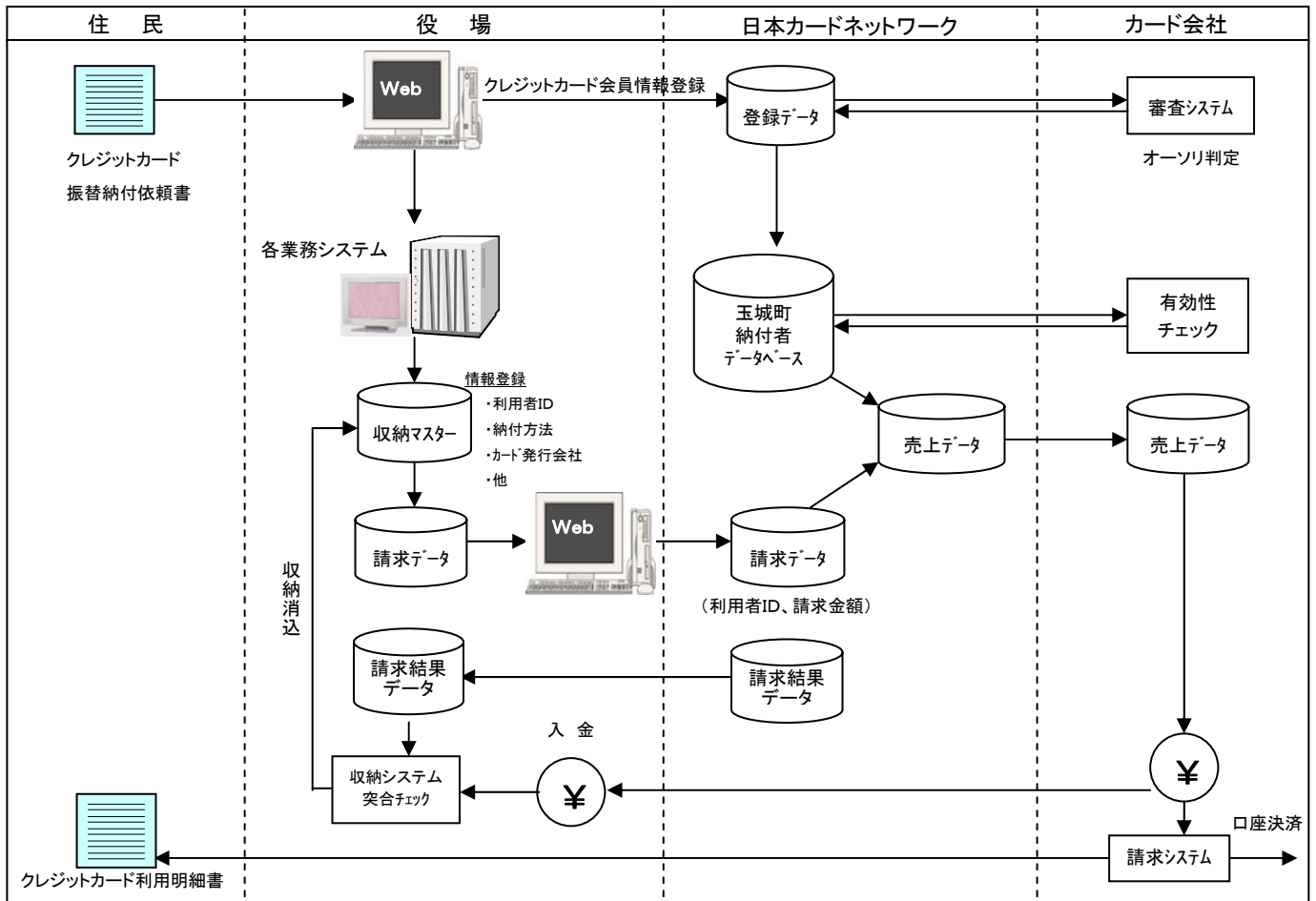
【登録による継続的な支払い】

- (1) 軽自動車税
- (2) 固定資産税
- (3) 住民税
- (4) 国民健康保険料
- (5) 保育料
- (6) 水道料金
- (7) 下水道使用料
- (8) 農業集落排水施設使用料
- (9) 町営住宅使用料
- (10) 住宅新築資金等償還金

【窓口においての支払い】

- (11) 玉城病院
 - ① 入院・外来に係る診療費
 - ② 診断書等の諸証明に係る費用
 - (12) ケアハイツ玉城（施設、訪問看護、訪問介護）
 - ① 施設利用料
 - ② 諸証明の手数料
- ・ 手数料は金額の 1%（端数処理は、円未満切捨て）とし、従前の口座振替手数料と同様の取扱とする。
 - ・ 手数料の上限設定はない。
 - ・ 手数料は町が負担する。
 - ・ 手数料については、地方税との相殺ができないため、別途翌月払いとする。

【公金クレジット収納 概要フロー図】



3 取組の効果

(1) 納付手段の多様化による住民サービスの向上

- ・ 現在、クレジットカードによる支払いが広く用いられている。
- ・ 振替日が統一できる、カードに付与されるインセンティブなど、家計の管理上、携帯電話代、電気代などの支払いに際し、積極的にクレジットカードを利用する方々も増えてきている。
- ・ このような状況の中、税金・公共料金についてもクレジットカード納付を拡大することは、地方自治法改正の趣旨であり、時代の流れであると考えている。

(2) 振替不能率の縮減と事務負担の軽減

- ・ 今回登録型を導入する 10 項目の口座振替不能率が 3.5～6%程度あり（口座振替率 73.3%）、特に税の口座振替不能率が高いという現状である。
- ・ これは、納期が毎月発生しない上に、引落金額が他の項目より高いためであり、「つい、うっかり」と口座の残高不足が生じているのではと考えている。
- ・ このように口座振替の不能が起こると、未納者の管理、電話催促、督促状や滞納のお知らせの発送など事務経費が発生する。

- これに対し、公金クレジットカード収納は、「立替払い」であり確実な入金ができる。
- また、クレジットカード収納におけるコスト（手数料負担）については、全 10 項目の平均請求単価は 9,007 円で、クレジットカード決済利用料 1% を乗じて 1 件当たり 90 円と試算している。
- 現在、納税通知書作成経費として、一般分約 69 円、口座分約 36 円かかっており、口座とカードの作成経費が同じであるとする、一般からカードに移った場合、33 円のコストダウンとなる。
- カード手数料との差し引きで 57 円の負担増となるが、納税通知書作成のほか、未納者の管理、電話催告、督促状や滞納のお知らせの発送などの事務経費等を勘案すれば、効果は大きいと考えている。

○ 以上に掲げたメリットが、今回 10 項目の徴収科目を同時にスタートする要因となった。

4 取組中の課題・問題点

- クレジットカード決済利用料 1%（定率）の全額行政負担について議論となった。
- 当町の場合、本人負担については、前述の通り、試算の結果、平均約 90 円となり、年間延べ件数約 17 万件のうち、件数平均利用（移行）率を 2% と仮定すると 10 項目全体で、クレジットカード決済手数料が 30 万円余りとなる。

また、滞納整理における携帯電話によるクレジットカード決済システムを 4 月 1 日に併せて導入する予定としており、戸別訪問による徴収率の向上など大いに期待している。（滞納整理の戸別訪問の際、携帯電話で専用のサイトに接続し、カード決済につなげるもの。）

新たな収納チャンネルの追加による住民サービスの向上、窓口徴収や滞納整理等事務の簡素化等、徴収業務全般の効率化など総合的に勘案すると、クレジットカード決済手数料 30 万円は、当町として負担する価値はあると判断し、全額町で負担することとした。

担当部署：総務チーム・税務住民チーム