報道資料

くらしの中に
総務省
MIC Ministry of Internal Affairs and Communications

令和５年３月10日
石川行政評価事務所

地方公共団体におけるキャッシュレス化の推進
～石川行政苦情処理委員会の意見を踏まえた参考連絡～

総務省石川行政評価事務所（所長：松永康司（まつながやすし））は、標記に関する行政相談を受けて、石川行政苦情処理委員会（座長：髙桑幸一（たかくわこういち） 金沢商工会議所副会頭）（注）に付議した結果を踏まえ、住民の利便性の向上を図るため、石川県内の市町におけるキャッシュレス決済の導入状況等を各市町に情報提供し、各市町において**キャッシュレス決済が利用できる対象及び利用可能な決済方法の拡大**並びに**キャッシュレス決済導入をホームページ上等で分かりやすく案内すること**を検討していただくよう参考連絡しました。

（注）「石川行政苦情処理委員会」は、苦情の解決の促進等に民間有識者の意見を反映させることにより、国民的立場に立った行政苦情救済の推進を図ることを目的に当事務所が設置。

《行政相談の要旨》

以前に住んでいた自治体では、住民票の写しの交付手数料等はクレジットカードやＱＲコード（注）での決済が可能であったのに、現住所地の自治体は手数料の支払いは現金のみの扱いである。普段、現金を持ち歩かない私にとっては不便であるので、自治体におけるキャッシュレス化をもっと進めてほしい。

（注）ＱＲコードは（株）デンソーウェーブの登録商標です。





《国及び地方公共団体におけるキャッシュレスの施策の動向》

○　国に納付する手数料等については、支払件数が 1 万件以上のものについて、キャッシュレス化を推進することが令和 3 年 6 月に閣議決定されており、その実現に向け、情報通信技術を利用する方法による国の歳入等の納付に関する法律（令和 4 年法律第 39 号。いわゆるキャッシュレス法）が令和 4 年 11 月に施行され、支払件数が多いものから順次導入が進められている。

○　地方公共団体の歳入等については、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）等の一部が改正（令和 4 年 1 月施行）されたことにより創設された「指定納付受託者制度」により、コード決済等のスマートフォンアプリを利用した決済方法や新たに登場する様々な決済手段を柔軟に活用できる環境整備が図られている。

《当事務所の調査結果》

1　キャッシュレス決済の導入状況

県内 19 市町におけるキャッシュレス決済の対象及び利用可能な決済方法について調査したところ、手数料の支払いにキャッシュレス決済を導入していたのは**14 市町**で、ほとんどの市町がクレジットカード、電子マネー、コード決済を利用可能としていた（1 市町でコード決済未対応）。

また、未導入の 5 市町のうち、**4 市町**が令和 5 年度中に導入予定（又は導入を検討）としている。

手数料以外の支払いにキャッシュレス決済を導入していたのは最大 12 市町で、税、保険料、水道料等の納付についてはコード決済を利用可能とする市町が多く、一部の市町はクレジットカードにも対応していた。（注）

（注）税、保険料、水道料等の納付方法には口座振替もある。

◎　県内 19 市町のキャッシュレス決済導入状況

対象	導入市町数（導入予定）	利用可能な決済方法（主な状況）
住民票の写しなど 戸籍関係証明書の交付手数料	14　（4）	クレジットカード 電子マネー コード決済
所得証明書など 税関係証明書の発行手数料	14　（4）	
施設利用料などの納付	10　（2）	
住民税など税の納付	12	コード決済（注） （一部はクレジットカードにも対応）
介護保険料など保険料の納付	8	
上下水道料の納付	11　（1）	
その他 （学校給食費、保育料等）	7　（1）	

（注）スマートフォンアプリが利用可能としている市町についても、納付書等のバーコードをスマートフォンのカメラで読み取り決済する方法が中心であることからコード決済に統一して記載した。一部の決済サービスのみ利用可能な場合も含む。

2　キャッシュレス決済の導入に関する主な意見等

□　導入することとなった契機 ・市民の利便性の向上、新型コロナウイルス感染予防対策
□　導入によるメリット ・現金のやり取りがなくなる、おつりの間違いが発生しない
□　導入によるデメリット ・収納確認までに時間を要する、決済手数料が発生する
□　導入に当たり苦慮した点 ・キャッシュレス決済の代行業者選定、各担当課との調整

3　キャッシュレス決済対応の案内状況

手数料の支払いにキャッシュレス決済を導入していた 14 市町のうち、3 市町（21.4%）のホームページにはキャッシュレス決済対応の案内がされていなかった（令和 5 年 2 月現在）。

《委員会の意見》

○　国がキャッシュレス化の推進を図っていることを踏まえ、県内では多くの市町でキャッシュレス決済の導入が進められているところ、住民の利便性向上の観点から、市町の対応内容を県内各市町に参考連絡し、各市町において、更に「キャッシュレス決済が利用できる対象」及び「利用可能な決済方法」に拡大の余地がある場合は、その実現に向けた検討を依頼する必要がある。

○　キャッシュレス決済を導入している市町は、その対象ごとに、キャッシュレス決済対応である旨及び利用できる決済方法をホームページ上等で分かりやすく案内することが望ましい。



【連絡先】
総務省石川行政評価事務所
担当：主任行政相談官　中浜
電話：076-222-5231
E-mail：ishik30@soumu.go.jp

（資料）

《国及び地方公共団体におけるキャッシュレスの施策の動向》

⑴ 国に納付する手数料等のキャッシュレス化

「規制改革実施計画」（令和 3 年 6 月 18 日閣議決定）において、各府省は、支払件数が 1 万件以上の手続等について、キャッシュレス化を推進するとされている。

また、同計画の中で、デジタル庁は、行政の手続における手数料等について、キャッシュレス（クレジットカード、電子マネー、ＱＲコード（注））による納付を可能とするために必要な制度整備を行うとされており、情報通信技術を利用する方法による国の歳入等の納付に関する法律（令和 4 年法律第 39 号。いわゆるキャッシュレス法）が令和 4 年 5 月 9 日に公布、同年 11 月 1 日に施行された。

これにより、国に納付する手数料であって同法に基づく主務省令が定められたものについては、キャッシュレス（インターネットバンキング、クレジットカード、電子マネー、コンビニ決済等）で納付することが可能となった。

特に支払件数が多いものについては、既にキャッシュレス化に向けた検討が進められており、自動車検査登録手数料（車検料）に令和 5 年 1 月からクレジットカード決済が導入され、以降、旅券（パスポート）発給手数料、登記関連手数料、交通反則金などへの導入が予定されている。

（注）ＱＲコードは（株）デンソーウェーブの登録商標です。

⑵ 地方公共団体への納付手続のキャッシュレス化

地方公共団体の歳入等については、地方自治法においてクレジットカードの利用を想定した整備がされていたところ、スマートフォンアプリを利用した決済方法等の新たに登場する様々な決済手段を柔軟に活用できる環境整備を図る法改正が行われ、令和 3 年 3 月 31 日に公布、令和 4 年 1 月 4 日に施行されている。

この改正で、指定納付受託者に地方公共団体の歳入等の納付に関する事務を行わせることができる仕組み（指定納付受託者制度）が導入され、令和 3 年 4 月 1 日付けで総務省自治行政局長から、各地方公共団体に同制度の導入を周知するとともに、改正以前のクレジットカード決済による納付を前提とした「指定代理納付者制度」、現金による収納を原則としている「私人委託制度」から「指定納付受託者制度」への早期の移行を促進する通知が発出された。

また、経済産業省が、「公共施設・自治体窓口におけるキャッシュレス決済導入手順書」（現時点の最新版は 2022 年 8 月 19 日改訂の第 3 版）を取りまとめ、地方公共団体がキャッシュレス決済を導入する上で参考となる情報を提供することにより導入の推進を図っている。

さらに、令和4年度に地方税法（昭和25年法律第226号）が一部改正され（地方税制改正）、令和5年4月から、地方税（一部税目）の納付書に印字された「地

方税統一ＱＲコード」等を活用することにより、クレジットカードやスマートフォン決済アプリ等による納付が可能となる。それに伴い、地方税の納付においてキャッシュレス決済が利用される機会が拡大することが見込まれる。

《県内市町によるキャッシュレス決済の導入に関する意見等》

□　導入することとなった契機
・市民の利便性、市民サービスの向上 ・窓口の業務効率化 ・新型コロナウイルス感染予防対策 ・キャッシュレス決済の利用ニーズの高まり ・近隣市町の導入

□　導入によるメリット
・現金のやり取りがなくなる、（納付者が）自宅から手続きできる ・ＰＯＳ機能付レジと併用することで集計が容易となる ・非接触に伴う感染症予防対策 ・オンライン申請の導入促進 ・市民の利便性、市民サービス、市民満足度の向上 ・支払方法や機会の拡大、納付者が決済方法を選ぶことができる ・市職員側の現金の取扱いが減ることによる業務効率化 ・小銭を扱わなくて済む、おつりの間違いが発生しない ・金融機関の営業時間中に行けない人もコンビニ等で納めることができる ・電子申請との融和性が高い（来庁の必要性がなくなる） ・キャッシュレスを希望する住民要望に応えることができている

□　導入によるデメリット
・現金の取扱いに加えてキャッシュレスのシステム利用による事務量の増加 ・機器操作に不安が残る、収納に係る事務が増えた ・端末操作、集計がややこしく時間がかかる ・収納時期が 2～3 か月遅れる、収納確認までに時間を要する ・毎日の締め手続きや月ごとの入金・手数料事務の増加 ・決済手数料が発生する ・収納手数料の増加によりコストがかかる ・システム利用料や納付手数料等の経費が掛かるようになった ・電子申請システムとの連携に大きな費用が必要になった ・設置環境により、安定したサービス提供ができない場合がある ・キャンセル時に対応できない決済サービスがある

□　導入に当たり苦慮した点
・指定納付受託者の指定に当たり、審査のための書類等を取りそろえるのに苦労した ・キャッシュレス決済の代行業者選定 ・決済サービスの多様化による手数料納付時の操作方法の習得（機器操作など、職員間で差が生じている） ・証明書等交付手数料の集計（現金と比べて市への収入時期が翌々月であるため集計方法が複雑化） ・各担当課との調整、他部署との連携、端末操作の職員への説明 ・クレジット会社への申込書が多すぎる（端末ごとに必要） ・取扱いキャリアごとかつ端末設置箇所ごとに申請と審査が必要であり、手続書類の作成などの事務処理が膨大 ・決済手数料の繰替払いが必要 ・ネットワーク設定の調整 ・県内に専門事業者がなく他県の事業者と契約したが連絡は全て電話やメールで行い、テスト環境の整備などシステム立上げまでにある程度の事務量が発生 ・収納システム、納付書等の変更

□　これから導入する自治体に対して参考になると思われる事項
・ＪＰＱＲを利用する場合、対応していない決済サービスを導入しようとするとコードを別に用意する必要がある ・緊急時にはコールセンターに連絡する形としているが、場面・条件によって電話を架けるところが異なり、複雑なことからコールセンターは緊急時の対応には向いていない（全国規模のコールセンターは繋がりにくい)。一括サポートでしっかり対応してくれる業者が安心だと思う ・代行業者によって、取扱いできる決済ツール、決済手数料が異なるため、「市民にとって必要な決済ツールの選定」「コスト感」に合わせた検討が必要 ・あらゆる決済方法が利用できるよう、利用可能な決済サービスは一度にまとめて導入した方が良いと思われる ・通常は売上金から決済手数料が差し引かれた金額が入金されることが多いが、その場合、地方自治法上の繰替払いとみなして処理するために各種規定の変更などの必要が生じることがあるので、決済手数料を別途請求対応してくれる事業者と契約する方が良い（当方では窓口金融機関から証明発行手数料等の全額を入金いただき、決済手数料を別途請求していただいている） ・手数料については、複数の決済事業者を取りまとめ、手数料の後払いが可能となる事業者を選定することで、繰替払いが不要となり事務負担が軽減される。また、ＰＯＳレジを導入することで、集計の負担も軽減できる。

（参考）石川行政苦情処理委員会

行政相談事案の処理等に当たり、民間有識者の意見を反映させることにより、その公平性、中立性及び的確性の一層の確保を図り、もって国民的立場に立った行政苦情救済活動を効果的に推進することを目的として石川行政評価事務所が設置している。

石川行政苦情処理委員会の構成員は次のとおり（令和5年2月10日現在）

（座長）

髙桑　幸一（金沢商工会議所副会頭、(株)キョー・エイ代表取締役会長）

（委員）

長内　祐樹（金沢大学人間社会学域法学類教授）

坂野　洋一（(株)北國新聞社編集局長）

髙木　利定（弁護士（元金沢弁護士会副会長））

能木場　由紀子（石川県婦人団体協議会長、石川県女性センター理事長）

野坂　ときこ（司法書士、行政書士、行政相談委員）