

かゆいところに手が届く！ —多摩・島しょ自治体お役立ち情報—

「かゆいところに手が届く！多摩・島しょ自治体お役立ち情報」は、市町村の職員が日頃の業務で感じている疑問や他の自治体、民間企業などの動向、今さら聞けない行政用語など、知りたいと考えている事項について自治調査会が調査し、問題点や課題などを明らかにすることを目的に実施しています。

公金収納のキャッシュレス化推進について ～戸籍住民窓口手数料から考える～

調査部研究員 深田 智明（東大和市派遣）

1. はじめに

キャッシュレスという言葉が新聞、テレビなどで目にすることが多くなりました。特に、2019年10月からは、「キャッシュレス・消費者還元事業」として、キャッシュレス決済で支払った際に消費者にポイントを還元する事業が始まったこともあり、これを機に日常の買い物をキャッシュレス決済に変えたという方もいるのではないのでしょうか。このように、現在、日本では国と民間事業者が連携してキャッシュレス化を推進しています。しかし、日本のキャッシュレス決済比率は2017年において21.3%と、他国と比べると低い水準です（2016年において米国46.0%、中国65.8%、韓国96.4%）^[1]。そのため国は、2025年6月までにキャッシュレス決済比率を4割程度^[2]とする目標を掲げています。

一方、自治体においては、税金、事務手数料、施設使用料といった公金を扱う業務がありますが、それらの多くはキャッシュレス化されていないのが現状ではないのでしょうか。レジやコインカウンターがなく、手作業でお金を数えているような部署もあると思われます。現金取扱いには受け渡しの誤りや盗難といったリスクが常に伴い、釣銭の準備やレジ締め作業などが付随して発生します。このように、キャッシュレス

化されていないことにより自治体にはさまざまなデメリットがあり、住民にとっても現金支払いの選択肢しかないことは不便です。本稿では、まずキャッシュレス決済について基本的な知識を整理します。そして、多摩・島しょ地域自治体における現状分析を行うために、自治体の公金取扱業務の中でも件数が多い戸籍住民窓口手数料のキャッシュレス化の状況を見ていきます。そのうえで、先進自治体の取組からの示唆を踏まえ、多摩・島しょ地域自治体におけるキャッシュレス化推進に向けた取組方策のヒントを示したいと思います。

2. キャッシュレス決済とは

(1) キャッシュレス決済方法の4分類

キャッシュレスという用語に共通的な定義は存在しませんが^[3]、本稿では「現金（紙幣・硬貨）以外の方法でも支払いが可能状態」を指すと定義します。一般的に、キャッシュレス決済の方法は、以下の4つに分類されます。

① クレジットカード

消費者は、店舗にカードを渡して処理してもらいます。原則として署名や暗証番号を入力する必要があります。支払い（引き落とし）は後日行われます。店舗側は、カードを処理するための決済端末を用意する必要があります。

▼図表1 現金とキャッシュレス決済の比較

	使い方	支払い時期	主なメリット (◇=消費者 ◆=店舗)	主なデメリット (◇=消費者 ◆=店舗)	
現金	紙幣・硬貨を渡す	即時	◇どこでも使える ◇保有する金額以上は使えないので、使いすぎを防げる	◇◆決済に時間がかかる ◇◆現金を用意する手間やリスクがある	
クレジットカード	クレジットカード (Visa、JCBなど)	カードを渡して処理してもらう	後払い	◇使える店舗が多い ◇ポイント還元がある	◇使いすぎのリスクがある ◆決済手数料がかかる
	デビットカード (Visa、JCBなど)	カードを渡して処理してもらう	即時	◇現金と同様に、使いすぎを防げる ◇ポイント還元がある	◇一括払いしかできない ◆決済手数料がかかる
キャッシュレス決済	電子マネー (Suica、PASMOなど)	電子カードをリーダーにかざす	前払い	◇◆決済にかかる時間が短い ◇ポイント還元がある	◇チャージの手間がかかる(オートチャージを除く) ◆決済手数料がかかる
	コード決済 (LINE Pay、PayPayなど)	・スマホに表示させたコードを読み取ってもらう(CPM) ・店舗のコードをスマホで読み取る(MPM)	前払い 即時 後払い	◇ポイント還元がある ◆MPMは決済端末の導入が必要	◇スマホがないと使えない ◇◆多くの事業者があり何をえばよいかわからない ◆決済手数料がかかる

< 出典 > 筆者作成

② デビットカード

使い方の面ではクレジットカードに似ていますが、支払いが即時に銀行口座から行われるという点が大きく異なります。また、デビットカードは一括払いしかできず、キャッシングもできません。

③ 電子マネー

交通系、流通系などさまざまなものがあります。消費者はあらかじめ電子カードにチャージしておき、支払いの際に専用の端末にかざして決済します。店舗側は決済端末を用意しておく必要があります。

④ コード決済

最近、新しい決済方法として多くの事業者が参入しており、それぞれ使い方や支払い時期が異なります。消費者はスマートフォン（以下「スマホ」という。）にアプリをダウンロードし、自分のスマホにコード（QRコードやバーコード）を表示させてレジで読み取ってもらう（CPM方式）か、店舗側が示したコードをスマホで読み取って（MPM方式）決済を行います。支払い時期についても、現金を前もってチャージする、銀行口座から即時に引き落とされる、クレジットカードと紐づけて後日引き落とされるなど色々なパターンがあります。

(2) 現金とキャッシュレス決済の比較

以上を踏まえ、現金とキャッシュレス決済の特徴を図表1にまとめました。キャッシュレス決済に共通する事項として、店舗側は決済事業者から一定の決済手数料（加盟店手数料）を支払うことが挙げられます。この決済手数料を原資として、決済事業者から消費者にポイントが還

元されます。また、即時入金でないことも現金と異なります。

3. 多摩・島しょ地域自治体の現状分析

多摩・島しょ地域自治体の戸籍住民窓口手数料の取扱いについて、キャッシュレス化の取組状況や現状の認識を把握するため、アンケートを実施しました。以下、アンケート結果を分析していきます。

(1) 現状の把握

○多摩・島しょ地域自治体アンケート調査
対象自治体：多摩・島しょ地域自治体39市町村
対象部署：戸籍住民基本台帳事務担当部署
実施時期：2019年9月6日～20日
調査基準日：2019年9月1日

①現在の取組状況

図表2は、全ての自治体に戸籍住民窓口手数料のキャッシュレス化の状況を聞いたものです。

▼図表2 戸籍住民窓口手数料のキャッシュレス化の状況

