

取組を行っているかを参考として紹介します。

### (1) 小平市

#### 決済方法の種類：電子マネー（PASMO／Suica）

小平市は前章アンケートの導入自治体であり、2010年1月から戸籍住民窓口手数料のキャッシュレス化を導入しています。

#### ①取組の経緯・目的

2007年に策定された「小平市行財政再構築プラン」の中に掲げる「公金支払い手続の電子化等の推進」に基づき、検討を始めました。取組の目的は、公金納付のあるべき姿としてクレジットカードや電子マネー等の収納方法をその特性にあった場面で効果的に導入することで、住民サービスの向上及び業務効率化を図ることです。当初に導入したのは市民課窓口のみでしたが、段階的に導入業務を拡大し、現在では出張所（2か所）での証明書発行手数料、自転車駐車場（2か所）の使用料、税務課窓口での証明書発行手数料等の納付に導入されています。

#### ②決済方法の選定

決済方法をPASMO／Suicaに選定したのは、市内に西武鉄道の駅が7つあることから、市民への普及率が高く、市役所において最も利用が期待できると判断したからです。

#### ③効果

導入の効果については前章アンケート結果のとおりですが、市民からは現金以外に電子マネーでも支払いができることが喜ばれています。また、支払い処理時間についても、現金での支払対応に要する時間が35.1秒だったのに対し、電子マネー決済時は20.5秒（41.6%の短縮）という計測結果があり、窓口業務は着実に円滑化されています。

#### ④課題と今後の対応

その場でチャージができない、残高不足で現金と併用する場合の端末操作が煩雑、という電子マネー特有の新たな課題も生じています。

また、費用対効果については、一定の効果が出ていますが、前章アンケート結果のとおり、現状ではキャッシュレス決済の利用が少ないため、キャッシュレス決済の収入額も少ないとい

う課題があります。今後は利用率を上げるために市報等での広報によって更なる周知を図ることを検討しています。

端末故障時の対応としては、市民課窓口では決済端末を2台設置しているため、1つが故障した際は稼働している端末を使うといった対応をしています（出張所では現金対応）。

### (2) 渋谷区

#### 決済方法の種類：コード決済（LINE Pay）

渋谷区では、2019年4月から、戸籍住民窓口手数料、税務関係証明書発行手数料等にコード決済を導入しています。

#### ①取組の経緯・目的

渋谷区は、地域社会的課題を協働して解決するため、2018年8月にLINE株式会社と「シブヤ・ソーシャル・アクション・パートナー（S-SAP）協定」を締結し、その協定事項のひとつに「利用者の利便性に資するサービスのオンライン化及びキャッシュレスにおける研究開発」の支援を掲げています。この協定に基づき、行政事務における手数料等のキャッシュレス化の検討等を共同で行いました。

#### ②決済方法の選定

上記の検討をきっかけに、LINE Payによるコード決済を導入しました。渋谷区での戸籍住民窓口手数料のコード決済は、利用者のスマホに表示されたQRコードを交付窓口で読み取る方式（CPM）を採用しています。

#### ③効果

今後、キャッシュレス決済の利用が増えていくという予測のもと、多様な支払方法を提供することにより住民の利便性向上を図ることができています。

#### ④課題と今後の対応

現場の職員にとっては複数の支払い方法に対応するための手間が増えるという課題があるようです。

費用対効果の点では、現状においては、端末導入経費及び決済手数料の支払いがなく（決済手数料無料は期間限定）、負担している費用が決済端末の通信費のみであるため、高い効果を

得られています。ただ、将来的には決済手数料を負担しなくてはならないという点は懸念事項です。導入してから日が浅いということもあり、現状では利用実績が少ないため、これから新たな課題が見つかる可能性もあります。また、停電時・端末故障時には現金での対応となります。

今後の意向としては、既存の支払い手段の多様化という点だけにとどまらず、キャッシュレスの仕組みと組み合わせた新たなサービスを構築し、住民の利便性向上を図っていきたいと考えています。

## 5. キャッシュレス化推進に向けて

### (1) 先進自治体からの示唆

前章の先進自治体からの示唆として、キャッシュレス化は、住民サービスの向上と業務効率化ができる取組であり、住民にとっても自治体にとってもメリットがあります。しかし、現状においてはいかに利用率を向上させていくかという課題を抱えており、今後も現金の取扱いを完全に無くすことは困難であるということも認識する必要があります。

住民の利用促進については、広報等で周知を図ることや、後述のオンライン化のようにキャッシュレスと組み合わせたサービスを検討することも重要です。また、現在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おり、日常の買い物や飲食でキャッシュレス決済を利用する人が増えるにつれて、自治体業務における利用意向も高まってくることが予想されます。費用対効果の検討に当たっては、現状の利用率だけでなく、こういった社会的関心の高まりも考慮する必要があるといえます。

### (2) 自治体におけるキャッシュレス化の活用法

キャッシュレス化は、公金を扱う多くの自治体業務に導入することができる拡張性を持っています。実際、前章の先進自治体では、戸籍住民窓口手数料だけでなく様々な分野に導入されていました。全国的に見ても、図表8のような例があります。

▼図表8 複数の業務にキャッシュレス決済を導入した自治体

自治体名	決済方法	導入年月	導入業務
福岡県福岡市	コード決済 (LINE Pay)	2019年4月	・戸籍住民窓口手数料 ・税証明発行手数料 ・自転車駐車場利用料 ・体育施設使用料 ・美術館入場料 ・植物園入園料 等
茨城県日立市	電子マネー (Suica、PASMO、nanacoなど)	2019年7月	・戸籍住民窓口手数料 ・税証明発行手数料 ・動物園入園料 ・科学館入館料 等

さらに、行政サービスの申請から手数料の決済までの一連の流れをオンライン・キャッシュレス化することで更に住民の利便性を向上させる取組も始まっています。千葉県市川市では、住民票の交付について、申請をLINEで受け付け、LINE Payで手数料を決済し、郵送で証明書を発送するというサービスを行っています。また、福岡県福岡市では、粗大ごみの収集予約から処理手数料決済まで同じくLINEとLINE Payで行う実証実験を行っています。

## 6. おわりに

本稿では、戸籍住民窓口手数料を中心とした公金収納のキャッシュレス化について、多摩・島しょ地域自治体の現状や先進自治体の取組を踏まえ、課題や展望を示してきました。

キャッシュレス化は住民サービスの向上と自治体業務の効率化のどちらにも資する取組です。電車に乗るのに交通系ICカードを使わない人や高速道路をETCなしで走る車が少数派になったように、キャッシュレスは日常の買い物にも今後急速に普及していくと思われます。それに伴い、住民の自治体業務のキャッシュレス化に対するニーズはますます高まってくるでしょう。

本稿が今後キャッシュレス決済を導入・検討する自治体の一助となれば幸いです。

[1] 一般社団法人キャッシュレス推進協議会「キャッシュレス・ロードマップ2019」

[2] 経済産業省「キャッシュレス・ビジョン」

[3] 経済産業省「キャッシュレス・ビジョン」は「物理的な現金（紙幣・硬貨）を使用しなくても活動できる状態」と定義しています。