

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のが多くなりました。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な状態」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 (Visa、JCBなど) 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	後払い 即時	◇使える店舗が多い ◇ポイント還元がある ◇現金と同様に、使いすぎを防げる ◇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 ◇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不要	◇スマホがないと使えない ◇◆多くの事業者があり何を言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に一定の決済手数料（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。

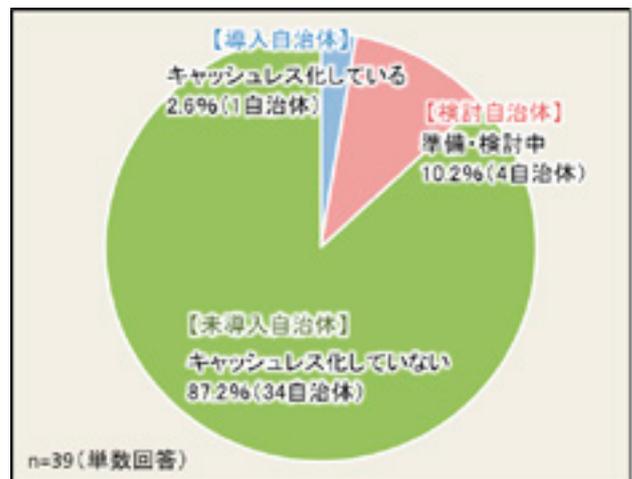
(1) 現状の把握

○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



キャッシュレス化に取り組んでいない自治体が9割近くを占めています。

以降、本稿では「キャッシュレス化している」自治体を「導入自治体」、「準備・検討中」の自治体を「検討自治体」、「キャッシュレス化していない」自治体を「未導入自治体」と呼ぶこととします。

②導入済・検討中のキャッシュレス決済の種類

図表3は、導入自治体と検討自治体に、導入済みまたは準備・検討中のキャッシュレス方法の種類を聞いたものです。

▼図表3 導入・検討中のキャッシュレス決済の種類

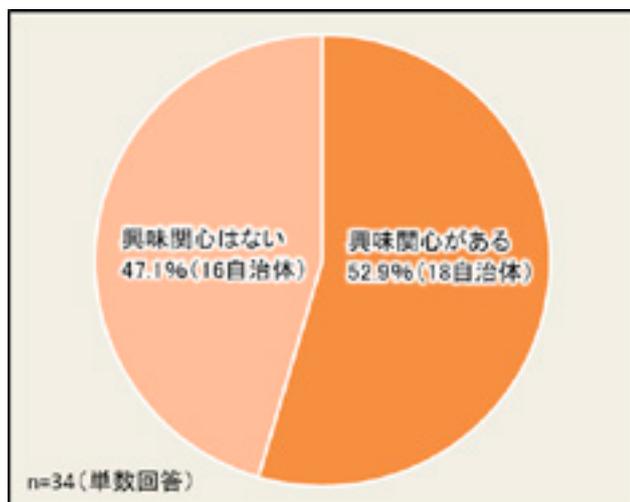
種類(複数回答)	回答した自治体数	
	導入自治体 (1自治体)	検討自治体 (4自治体)
クレジットカード	0	3
デビットカード	0	1
電子マネー	1	4
コード決済	0	2

導入自治体は電子マネーを導入しています。検討自治体においても電子マネーを準備・検討している自治体が最も多くなっています。

③興味関心

図表4は、未導入自治体にキャッシュレス化について興味関心の有無を聞いたものです。

▼図表4 キャッシュレス化についての興味関心



未導入自治体においても、過半数の自治体がキャッシュレス化への興味関心があることがわかりました。多くの自治体が興味関心を持ちな

がら、具体的な検討に至っていない何らかの理由があると考えられます。

(2) キャッシュレス化に向けた障壁

図表5は、検討自治体と未導入自治体に、キャッシュレス化に向けた障壁を聞いたものです。

▼図表5 キャッシュレス化に向けた障壁

障壁(複数回答)	回答した自治体数	
	検討自治体 (4自治体)	未導入自治体 (34自治体)
予算が確保できない	1	13
職員の負担が増える	2	13
住民のニーズがわからない	2	19
庁内の理解が得られない	0	1
導入の費用対効果が不明確	4	24
どの決済種類を選んでよいかわからない	3	9
どの決済事業者を選んでよいかわからない	4	10
必要性を感じない	0	11
その他	1	8

検討自治体と未導入自治体の両区分で、「導入の費用対効果が不明確」であることが最も多く挙げられています。前述のように、キャッシュレス決済の導入に当たっては、決済端末の導入費用や決済手数料を負担する必要があるため、多くの自治体にとって懸念事項であることがわかります。

検討自治体においては「どの決済種類を選んでよいかわからない」や「どの決済事業者を選んでよいかわからない」も挙げられており、キャッシュレス決済の種類・事業者が多いことが悩みになっていることが推測できます。

未導入自治体においては、「住民のニーズがわからない」ことが挙げられており、日本のキャッシュレス決済比率が低いことを考慮し、キャッシュレス化すべきか悩んでいることがうかがえます。

(3) 現金決済の課題

図表6は、全ての自治体に現金決済の課題について聞いたものですが、導入自治体には

▼図表6 現金決済の課題

現金決済の課題(複数回答)	回答した自治体数		
	導入自治体 (1自治体)	検討自治体 (4自治体)	未導入自治体 (34自治体)
現金の受け渡しにかかる事務負担が大きい	1	1	11
現金の受け渡しにかかる時間が長い	0	1	7
会計トラブル(お金の数え間違い、置き忘れ・渡し忘れ等)がある	1	3	16
住民の利便性が低い	1	1	3
レジ締め作業の負担が大きい	1	3	15
釣銭準備の負担が大きい	1	3	16
盗難等の管理リスクがある	0	2	12
特に課題はない	-	-	10
その他	0	1	2

・導入自治体はキャッシュレス化で解決した課題を回答
 ・検討自治体はキャッシュレス化で解決したい課題を回答

キャッシュレス化で解決した課題、検討自治体にはキャッシュレス化で解決したい課題を聞いています。

検討自治体・未導入自治体において、「会計トラブル(お金の数え間違い、置き忘れ・渡し忘れ等)がある」、「レジ締め作業の負担が大きい」、「釣銭準備の負担が大きい」が多く挙げられていますが、導入自治体においては、それらの課題がキャッシュレス化によって解決したという回答を得ました。また、「現金の受け渡しにかかる事務負担が大きい」、「住民の利便性が低い」といった課題も解消されたとあります。後述のように、キャッシュレス化後も現金決済は併存するため、100%ではありませんが、キャッシュレス化が現金決済の課題解決につながるようになりました。

(4) キャッシュレス決済のデメリット

図表7は、全ての自治体が認識または想定するキャッシュレス決済のデメリットを聞いたものです。

検討自治体・未導入自治体で共通して想定するデメリットとして、「現金の取扱いが残るので、課題解決につながらない」、「決済手数料・システム利用料等のコストがかかる」が多く挙げられており、導入自治体においてもこれらのデメリットを認識しています。

その他想定するデメリットとしては、検討自治体において「即時入金ではない」、未導入自

▼図表7 キャッシュレス決済のデメリット

デメリット(複数回答)	回答した自治体数		
	導入自治体 (1自治体)	検討自治体 (4自治体)	未導入自治体 (34自治体)
現金の取扱いが残るので、課題解決につながらない(つながらない)	1	2	19
職員への取扱い方法の教育が困難である	0	1	13
住民の利便性向上につながらない(つながらない)	0	0	5
利用(ニーズ)が少ない	1	1	12
停電時・端末故障時に使えない	1	1	21
即時入金ではない	0	3	14
決済手数料・システム利用料等のコストがかかる	1	3	27
システムの脆弱性等のセキュリティリスクに不安がある	0	0	11
特にデメリットはない	0	0	1
その他	0	1	4

治体において「停電時・端末故障時に使えない」が多く挙げられています。

導入自治体においては、「利用(ニーズ)が少ない」、「停電時・端末故障時に使えない」がデメリットとして認識されています。現状では、キャッシュレス決済の利用率を向上させる余地があり、現金決済の課題の解決には至っていないことが推測できます。また、キャッシュレス決済はMPM方式を除き、専用の決済端末を使用することから、停電時や端末故障時は別途対応が必要になります。

(5) キャッシュレス化の効果と課題

アンケートの結果から見えるキャッシュレス化の効果と課題をまとめます。

キャッシュレス化には、現金の受け渡しにかかる事務負担の軽減、会計トラブルの解消、住民の利便性向上、レジ締め作業の負担軽減、釣銭準備の負担軽減といった効果があります。

一方で、課題として現状ではキャッシュレス決済の利用率を向上させる余地があり、現金決済の課題の解決に至っていないこと、費用対効果が不明確であること、停電時・端末故障時に使えないことが挙げられます。

4. 先進自治体の取組

本章では、既に戸籍住民窓口手数料をキャッシュレス化している先進自治体が、どのような

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な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のが予想されます。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。