

6 公金収納のオンライン化（コンビニエンスストア納付等の推進）

コーディネーター それでは、次に移りたいと思いますが、私、後半の進行役を務めさせていただきます、政策局長の森田と申します。引き続きよろしくお願いいたします。

それでは、早速審議をしたいと思います。資料の 20 ページ、21 ページになります。事業番号 6 番の「公金収納オンライン化(コンビニエンスストア納付等の推進)」の審議を始めます。まず、私のほうから、7月に行われました公開審議の第 1 部における議論の概要と、それから、皆さまからいただいたご意見など、資料に沿いまして説明させていただきます。

まず、議論の概要でございますが、大きく 3 つの項目で議論いたしました。まず、コンビニエンスストア納付の推進については、行革本部のほうから、公金納付方法は大きく分けて 3 種類、窓口納付、口座振替、そしてコンビニ納付があるんだけど、このうち推奨したいのはどれかというような質問がありまして、所管課のほうからは口座振替が一番望ましいんだと。市民の皆さんにとっても便利であるし、市としても、手数料について、口座振替だと銀行に払う手数料が 1 件当たり 10 円、コンビニエンスストアの手数料は 53 円ということで、口座振替のほうが安く済むというような答えがありました。

続きまして、行革本部から、それならば口座振替が一番いいのに、コンビニ納付を推進するのはなんでだろうかというような質問がありまして、所管課のほうからは、口座振替を勧めてはいるものの、ここ数年、口座振替の加入率が約 35%と横ばいに推移しているということがございまして、残りの 65%の市民の皆さんは窓口納付を選択されているということで、そういったことから、その利便性を考えて、収納率の向上につながるという判断をして、コンビニ納付の導入をしたという回答がございました。さらに、それではその収納率の向上につながったのかという問いがございまして、いろいろこれまでのデータから見まして、すべてそのコンビニ納付の効果とは言い切れないんだけど、一定の効果があったんだというふうに考えているというような説明がございました。

続いて、取り扱い課目の拡大についてということで議論がなされまして、所管課は、すべての公金、これを対象として導入したいんだけど、システムの改修、すべてやると、うんとお金がかかってしまう。そういったことから、効果が特に期待できそうな国民健康保険税に絞って拡大していきたいという説明がございまして、これに対して行革本部からは、絞って 1 点にしても多額の経費がかかってしまう。これに見合う効果が期待できるのかという質問がありまして、所管課からは、これまでの実績を基に試算すると、3 年目以降には金銭的な効果が表れてくると見込んでいるというような回答がございました。

次に、多様な納付方法の提供についてでございますが、マルチペイメント、これはパソコンや携帯などを利用したいいろんな公金納付の方法を行うものでございますが、このマルチペイメントの検討状況について、最近はこういったシステムを幾つかの市で先進的なところで導入しているんだけど、システム改修等の経費もかかるので、今後は市民の皆さんの要望や利便性の向上と併せて慎重に検討していくものという説明がございました。

こうしたやりとりを経まして、市民委員の皆さんのご意見でございますが、まず、コンビニ納付の単価が高過ぎるから、件数に応じて単価を下げるなど、コストダウンの検討をしてほしい。また、コストが安い口座振替を促すべきである。インターネット納付を進めるべき。それから、守秘義務、これをしっかり守ってほしい。納付方法の多様化、メニューが増えることで収納率も上がっていくだろうと思うなどのご意見をいただきました。

続いて21ページになりますが、市民モニターの方からは、サービスとしてとらえるのか、収納率向上を目指すのかが論点になるだろう。それから、コンビニ納付は便利だけでも、コストもかかるので、このことを市民の皆さんにお知らせして、口座振替を積極的にPRすべき。一方で、生活形態も多様化しているので、コンビニ納付は必要である。また、セキュリティ問題にしっかりと取り組むべきなどのご意見をいただきました。

また、傍聴された方からは、利便性向上のため、コンビニ納付やマルチペイメントを進めるべき。口座振替が横ばいになっている理由の分析がなされていないなどのご意見をいただきました。第1部での議論の内容と皆さまからいただきましたご意見の概要は以上のとおりでございます。

それでは、続きまして、事業所管部局における見直し内容を説明してください。

所管局 はい。説明に入ります前に、出席している職員をちょっと紹介したいと思います。私、出納課長の内藤と申します。隣にいるのが出納課課長補佐の猪野でございます。出納課出納係の福田でございます。よろしく申し上げます。

それでは、公金収納のオンライン化に係ります見直し内容につきまして、私のほうから報告させていただきます。恐れ入りますが、着席で進めさせていただきます。

前回の第1回目の公開審議におきまして、市民の皆さまからいろいろご意見等をちょうだいいたしました。それらを受けまして、私ども、このオンライン化の推進に係りまして、見直し内容を4点ほど挙げさせていただきました。資料の21ページの真ん中辺に四角で囲ってある4点が見直し案でございます。

まず、1点目でございますが、公金収納のオンライン化の推進と併せまして、口座振替のPRに引き続き努めてまいりたいと考えております。口座振替につきましては、公開審議の第1部でも申し上げましたが、必要経費が少なく済みますし、また、確実にご納付いただけるということからでも、これまでもさまざまなPRを行ってまいりました。

一例を申し上げますと、納税通知書を送付する際に、封筒に印刷してのPR、また、区役所や金融機関など、納付窓口のポスター掲示、今、ちょっと職員が出していますが、このようなポスター掲示をしております。また、区民祭り等、イベントにおきまして啓発活動も実施しております。また、さらには最近、路線バスやコミュニティバス、そういった中にも先ほどのポスターを掲示しまして、口座振替の推進に努めてまいりました。ただ、先ほどもちょっとお話ありましたが、口座振替の加入者がなかなか増えていかないという現実もあるわけなんです、引き続きさまざまな機会をとらえてPRに努めていきたいと考えております。

なお、前回のご意見の中に、口座振替の方は必要経費が少ないんで、割引したらどうかというようなご提案をいただきました。ただ、これは私ども、法律に基づいて行っております、給与や年金からの特別徴収となっている方、いわゆる天引きですね。給与天引きに、年金の天引きでお支払いいただいている方々もいらっしゃいまして、そちらの方々も経費という面ではほとんどかかっておりません。そういったことのバランスも考慮しなければならないということから、現時点では納付方法別に割引制度を導入というのは、かなり困難なことだと考えております。ご理解いただきたいと存じます。

続きまして、2番目のコンビニ納付に係る個人情報保護対策の強化をしてみたいと考えております。個人情報につきましては、コンビニを統括しております収納業務受託者と市との契約におきまして、コンビニ各店を含めて個人情報を重視するよう定めてはおりますが、各店舗の従業員に対しまして、あらためて指導を徹底するよう、注意喚起をしてみたいと考えております。また、市はコンビニ収納に関しまして検査を毎年実施してるわけなんですけど、収納受託業者やコンビニ本店に対しまして、個人情報の保護にかかわる項目についての検査を強化をしてみたいと考えております。

次に、3点目でございますが、オンライン化の拡大は、費用対効果と市民の利便性向上の両面から判断をしてみたいと考えております。このうち、費用対効果の算定についてですが、まず、必要経費の削減の1つとしまして、コンビニに支払う手数料、1件当たり53円についてでございますけど、この見直しを行いたいと考えております。

なお、この手数料の額については、私どもも再度調査しましたところ、総務省が昨年調査を行っております、全国のデータを申し上げますと、平均で1件当たり59円、これ、団体数としては600団体くらいやっていますが、60円近い金額となっております。私どもは53円ですので、どのくらいのところに位置してるかといいますと、55円未満、5円単位で統計が取ってあるんですが、私どもの55円未満の団体につきましては、さいたま市を含めて10団体しかございませんでした。従いまして、さいたま市の場合は、全国的にはかなりこれは安い金額となっております。ただ、皆さんからもご意見もありましたように、取扱件数も増加をいたしましたので、さらに安くできないか交渉をしてみたいと考えております。

次に、導入の効果なんですけども、期限内納付率や収納率の向上に伴う直接的な効果、先ほど国民健康保険税のお話がありましたが、3年目で元を取れるんじゃないかというお話もありましたが、さらに、収納部門における間接的な効果、これは督促状作成やその督促状の送付にかかる事務料、そういったものも軽減してくるということも考えられますので、そのような間接的な効果も算定していきたいと考えております。なお、市民の利便性向上の観点からも、まず、納付対象者数が多い国民健康保険税、この導入をぜひ最優先として検討していきたいと考えております。

最後なんですけど、マルチペイメントの納付等の導入についても検討をしてみたいです。これは市民委員や市民モニターの方からの要望にもございましたが、マルチペイメント納付、また、クレジット納付を導入することで納付手段の選択肢が広がりますので、市民の方々

の利便性がさらに向上していくものと考えております。ただ、これらの納付方法の導入につきましても、新たな経費が発生してまいりますので、コンビニ納付と同様に、費用対効果、また、市民の利便性の向上という両面から判断してまいりたいと考えております。以上、簡単ですが、見直し内容の報告とさせていただきます。

コーディネーター はい。ありがとうございました。それじゃ、ただ今の事業の見直し案内容に対して、確認や質問事項等がありましたら、行革本部のほうからお願いします。

行革本部 はい。それでは1点だけになりますけど、まず、確認をさせてください。ただ今ご説明のありました見直し内容案の中で、特にやはり気になりますのが、個人情報の保護の観点から、これは先ほど実は、コンビニの証明書という点でも私、確認をさせていただいたところなんですけど、やはり、この取り組み案を見させていただきますと、アルバイト店員にも指導を徹底するように、あらためて注意喚起ということで考えていらっしゃるようですが、率直に申し上げまして、やはり、行政側として、こういった点での取り組みというのは限界があるのかなと。ちょっともう少し踏み込んだ何か取り組みができればいいと思うんですけども、できないようなところがちょっと歯がゆいなというのがあります。あらためてこの個人情報の保護の件についてお考えを確認させてください。

所管局 非常に現実的には難しい問題じゃないかと考えております。コンビニの数が、これは前回は申し上げましたが、これは全国のコンビニで納付できますので、市内だけでもコンビニの数は400、そのうちあります。400あるうち、どこのコンビニさんでもほとんど24時間やっておりますので、アルバイト店員の方の出入りも非常に多いのかなというふうに考えております。

なかなかそういったアルバイト店員の一人一人に、どの程度こういった個人情報の順守というものが伝わっていくかどうかというのが、私どもも本当にここはなんとかしたいと思うんですけど、やはり、そこはコンビニ本店の指導に任せるしかないということがありまして、その辺は非常に歯がゆい部分はあるんですけど、正直言いまして、その本当にもう末端まで確実に指導できるかという、現実的には難しい点もあるのかなというふうには認識しております。

従いまして、この間も市民委員の方から、知り合いの方が窓口にいて非常に嫌だったかというご意見もあったわけなんですけど、そういった場合は、私どもが言うのも何なんですけど、ほかの例えばコンビニに行くとか、間違いのない区役所だとか金融機関をご利用していただいたほうが、より自己防衛としては安心できる点はあるのかなと。私どもから言うのはちょっと言いづらい点はあるんですけど、そこはちょっと市民の方々に選択していただきたいというところもございます。以上でございます。

コーディネーター はい。ありがとうございました。よろしいですか。それでは、じゃあ、

行革本部のほうから、本部側の見解を説明していただきたいと思います。

行革本部 はい。まずは、今確認させていただいた点については、まさに便利になる分だけ、どうしてもセキュリティの面では、ご本人の、市民の皆さま方にご注意いただかなければいけない部分も、自己防衛といいますか、あるのかなというのは、正直、感想として持ちました。そういったところで上手に選択しながらこのコンビニ納付の仕組みというのをお使いいただく必要があるのかなというのが私の感想です。

じゃあ、それを受けまして2点ほど申し上げたいと思います。まず1点目は、先ほどお話が出て、案外さいたま市は全国平均から見ると、この納付手数料は安いというような説明がありましたが、そうは申し上げても、やはり、政令指定都市として相当な数の件数を取り扱っていただくという、そのスケールメリット的なものは、これは絶対あると思います。従いまして、取り組みの説明の中にありましたように、行革本部といたしましても、あらためてやはり、この手数料については値引き交渉をしっかりとっていただきたいというご指摘をさせていただきたいと思います。

それから2点目。国保税のこのシステムの拡大につきましては、その納付義務者、市民の方々の数などから考えましても、基本的に導入の方向でよろしいのかなというのが行革サイドの意見でもあります。ただし、やはり、これを進めるに当たりましては、市民の皆さんのご意見の中でも厳しくご指摘がありましたように、それが収納率の向上などにつながっているんだというところを適切に検証、判断した上で、導入を最終的に決定していく必要があると思います。

つきましては、既に近隣の政令市では、横浜市も川崎市も千葉市も国保税に拡大しているというふうになっておりますので、こういった先進市の収納率向上の成果あたりもしっかりと検証をいただいた上で進めていただきたいというふうに考えます。以上、2点を指摘させていただきます。

コーディネーター はい。ありがとうございます。それでは、今の本部の見解を受けまして、所管局のほうから何かご意見があればお願いします。

所管局 この公金収納のオンライン化につきましては、もともと公金納付の利便性を高めるということで、市民満足度を高めていこうということからスタートいたしました。今回、この公開審議を通しまして、市民の方々、また、市民委員の方々やモニターの方々からも多くのご意見、ご提案をいただきましたので、今後、費用対効果の検証、横浜市、先ほども出ましたけど、そういった他の政令市の事例なども検証しまして、その費用対効果を検証しながらオンライン化を推進してまいりたいと考えております。今後できるだけ市民目線に立ちまして、このオンライン化につきましても、導入につきましても判断していきたいというふうに考えております。ありがとうございます。

コーディネーター はい。ありがとうございました。それでは、ここで議論を終結したいと思えます。それでは、またこちらの事業につきましても意見シートにご記入をお願いしたいと思えますが、恐縮ですが、その間に、またご意見ございましたら、市民委員の皆さまに伺いたいと思えますが、いかがでしょうか。はい。どうぞ。

市民委員 銀行でしたらば、例えば 10 円と。それから、コンビニでは 53 円ですか。これってというのは公表されている数字ですか。例えばさいたま市報とか何かでこういう金額というのは？

所管局 すいません。その 10 円とか 53 円を何かで公表してるかということでしょうか。

市民委員 そうです。

所管局 それは事務にかかる事務手数料ですので、それ自体は特に公表はしておりません。公表というか、市報とかでの広報はしておりません。

市民委員 そうですか。

所管局 ただ、お示しできないもんでありませんので、私どもも 10 円とか 53 円については、金額について申し上げることはできるんですが、積極的にその金額については PR はしておりません。特にこの銀行の 10 円というのも、銀行の交渉の中で安くしていただいているということがありますので、なかなかちょっと積極的に公表というのも難しいのかなという点もちょっとございます。

市民委員 それは分かります。それで確か時代の流れで、証明書の発行しかり、こういう支払いもコンビニに委譲すると、これは時代の流れで分かります。特にその半分以上は東京へ行っているというのも分かりますけども、その金額が具体的にできないようでしたらば、例えば銀行の 4 倍、5 倍ぐらいかかりますよとか、これくらいですよとか、アバウトでもいいですからやっていただいて、ですから、銀行の口座振替を市としてはお願いしたいということと、もう 1 つはセキュリティー、セキュリティーとおっしゃいますけども、これは私は無理だと思えます。いくら役所が言いに行ったら、それは無理ですよ、現実問題。

ですから、そういうことも逆に、先ほどおっしゃいましたけども、言いづらいとはおっしゃってましたけども、それもなんらかの方法で、不安な方はぜひ窓口とか、あるいは口座振替をお勧めしますというのを PR していただいたほうが、コストも逆に減るような気は私はいたします。以上です。

コーディネーター ありがとうございます。それでは、時間も押してきてるんですけど、市民モニターの方も何かございますでしょうか。じゃあ、はい。

市民モニター 改革プログラム 91 番のこの公金収納のオンライン化、これの 22 年から 25 年までの進捗の表がございましたね。それを見せていただいたときに、このテーマは基本方針が 22 年、23 年にできなかったと。それで、24 年 5 月にようやく基本方針ができて、それで 25 年にどう達成できるかと、こういうことで、進捗が非常に遅れてるというふうに改革プログラムの 91 番には書いてあります。

これ、この間の資料の事業概要説明書では、22 年度に納付件数が 30 万件、23 年もまだ伸びていると。どうもこの話ですと、もうずっと 22 年からオンライン化が進んでるというふうに理解をするんですが、私どもに意見を求められた進捗状況については、22 年、23 年は全く何もできてない。基本方針すら決められない状況だったと書いてございましたんで、その辺はいかがなもんですか。

所管局 はい。オンライン化の中身としまして、まず、コンビニ収納とマルチペイメント収納、あと、クレジット納付、大きくその 3 種類があるわけなんですけど、これら 3 種類の納付方法を推進していく全体の基本方針、それについては、確かにご指摘のように 22、23 年度までに定めることができなくて、現在はもう方針は定めたところなんですけど、そのコンビニ収納につきましては比較的效果が、その 22 年度当時から導入効果というのが、その方針はなかったんですが、導入効果はある程度見込めましたので、既にもうスタートしております。

現在、その一番今後、進めていこうとしてますマルチペイメント納付、なかなかこれらの効果が、非常に測定が難しいということで、まだ導入につきまして、その検討に入ったところということもございまして、全体の進捗率としましては、確かにちょっと遅れているということはお指摘のとおりでございます。以上でございます。

市民モニター それなら、このテーマ、公金収納のオンライン化というのはまだできてないということですよ。だから、テーマがコンビニエンスストア納付等の推進がテーマで、そうすれば、この 22 年、23 年にこれだけ成果が上がりましたと、そういうふうに言えると思うんですが。

所管局 確かにご指摘のように、タイトルがオンライン化というのが前面に出ますので、括弧でコンビニエンスストア納付等ということであれば、もうかなり進捗はしているというところでございますが、このオンライン化としましてはいろんな納付方法がありますので、そういった意味でちょっと進捗度が低いということですね。これは当初、事業名とかを作るときにこういったことで設定したものですから、ちょっとそういうような状況になってしまっております。

コーディネーター ただ今ご指摘いただきましたように、今回、テーマをちょっと括弧の中に絞ったような形になってますので、全体のオンライン化とはちょっと離れてしまって申し訳ございませんでした。

はい。お時間終わりましたので、そろそろこの事業については終結して、まだご意見も多数あるかと思いますが、意見シートのほうにご記入をお願いいたします。それでは、以上で「公金収納のオンライン化(コンビニエンス納付等の推進)」につきましては終結したいと思いますが、この事業の見直し内容の案に基づきまして、事業の進行管理、また、今後の予算編成に反映してまいりたいと考えております。事業所管局におかれましても、ただ今いただきました皆さんの意見を参考に見直しを進めていただきたいと思います。よろしくをお願いいたします。

引き続きまして、次の「地域防災計画の推進」の審議を行います。事業所管局の入れ替えがございますので、次回は 15 時 51 分から始めたいと思いますので、よろしくをお願いいたします。ありがとうございました。

(了)