

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 どうもありがとうございました。それでは、早速ですが、本日のテーマごとの審議に入らせていただきたいと思います。まずは、事業番号6の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)について審議いたします。市民委員、市民モニター、傍聴の皆さまには、お手元の資料、こちらですね。こちらの60ページをお願いいたします。

また、市民委員、市民モニターの皆さまには、本事業の意見シート、お配りいたしましたので、後ほど、記入をお願いいたします。審議終了後に回収させていただきます。

それでは、本事業を担当しております、出納室より、事業の概要について説明をお願いします。簡単に、出席者の自己紹介を行ったのち、説明を始めてください。お願いします。

所管局 私、出納課長の内藤と申します。本日はどうかよろしくをお願いいたします。

出納課の猪野と申します。よろしくをお願いいたします。

出納課の福田と申します。よろしく申し上げます。

出納課の臼井と申します。よろしくをお願いいたします。

それでは、公金収納のオンライン化につきまして、私のほうから、事業概要を説明させていただきます。本日はですね、資料60ページ以降、67ページまで、資料を掲載してございます。特に、本日62ページ以降の、イラストを中心に事業概要をご説明したいと思います。まず始めに、62ページの下段のイラストをご覧ください。ここでは、オンライン化の対象となります、公金についてですね、少し触れておきたいと思います。

公金には、多くの種類があるわけですが、皆さま方になじみがあるものとして、イラストにありますように、市民税や固定資産税など税金を始め、介護保険料や保育料、さらには住民票の発行等にかかる手数料などがございます。これらの公金を市民の方々に納付していただく方法としまして、住民票の発行手数料のように、直接窓口でお支払いしていただいておりますものと、税金や保育料のように、市が発行しました、納付通知書、これを基に金融機関等において、お支払いいただくものがございます。

公金収納のオンライン化につきましては、税金や保育料のように、納付通知書による場合の支払い方法について、その選択肢をさらに増やすことにより、利便性の向上を図ろうとするものでございます。

63ページですね、上のイラストをご覧ください。このイラストは、先ほど説明いたしました、市税や保育料などの支払い方法を図にしたものでございます。支払方法としまして、大きく分けて2通りの方法がございます。まず1つめの方法としましては、窓口での現金納付がございます。これは市民の方々が市税などの納付通知書をお持ちになったうえで、金融機関や郵便局、あるいは区役所や支所などの窓口に出向いていただき、現金を直

接窓口でお支払いいただく方法でございます。なお、この場合、窓口の取扱時間が銀行また、区役所等、時間が、限られておりますので、夜間や休日については、納付できないというデメリットがございました。

また、2つ目の納付方法としまして、郵便局や金融機関の口座から、自動振り替えにより、支払っていただく方法がございます。この方法は市民の方々が窓口に出向く必要がなく、また、納め忘れもないということもございますので、市としましては、この口座振替を推奨しているところではございますが、事前に届け出が必要なこともございまして、加入率としましては、税金の種類によっても異なりますけども、23年度実績では、市税全体で35パーセント程度でございます。従いまして、残りのですね、半分以上の方が、現金による窓口納付を選択しているというのが実情でございます。

このような状況を受けまして、市としましては、これまでの水道料金など、一部の公金しか対応しておりませんでした、コンビニ納付を平成22年度からは、市税についても、取り扱えるようにしたものでございます。

続きまして、下の段のイラストをご覧ください。ご承知の通り、コンビニエンスストアでは、夜間、休日も営業しておりますので、窓口の納付のデメリットでございました取扱時間の制約が大幅に改善されるとともに取り扱えるコンビニエンスストアも、ほぼ全店で可能となりましたので、お支払いいただける窓口も格段に増えたところでございます。ちなみにですね、このコンビニエンスストアは、市外、県外のコンビニエンスストアでも納付が可能となっております。

なお、参考までに、市内における取扱窓口の数を申し上げますと、コンビニ納付開始前では、先ほど申し上げました銀行とか、区役所、支所のみでしたので、市内全体で約310か所ございました。コンビニ納付を開始後はですね、この数にですね、コンビニ納付の取扱店舗数が加わりましたので、現在では、市内で約710か所となっております、より身近な場所での窓口納付が可能となったわけでございます。

なお、コンビニ納付につきましては、納付期限を経過したものや、1件30万円を超えるものにつきましては、取り扱えないことになっております。これは、延滞金の計算等の事務が、非常に煩雑になるということから、このような取り決めにさせていただいております。

このように、平成22年度からコンビニ納付を本格的に実施してまいったわけでございますが、現在、それで、どのくらいの方が利用しているかについて申し上げたいと思います。次ページ、64ページ上段の表をご覧くださいと存じます。この表は23年度におけます、市税の納付方法別の件数をまとめたものでございます。この表のうち、1行目の個人市民税、県民税から、3行目ですね、軽自動車税の合計をしますと、納付書の全体の件数は、279万件ほどございます。このうち、Aの窓口納付件数ですね、この件数が約148万3000件、この窓口納付件数は、金融機関や市役所、支所等でお支払いいただいた件数でございます。また、Bの、口座振替件数、これが97万6000件、Cのコンビニ納付が約33万1000

件でございます、コンビニ納付につきましては、全体の 11.9 パーセントとなっていることが分かります。

このコンビニ納付にかかる経費でございますけども、金融機関での窓口納付や口座振替に必要となる経費がわずかであるのに対しまして、一定の経費が必要となっております。恐れ入りますけども、60 ページの事業概要説明書にお戻りください。この欄のですね、事業費の欄をご覧いただきたいと思いますが、23 年度で、2275 万円ほど要しております。この内訳としましては、店舗の窓口で収納にかかる手数料、これが、約 1842 万円、また、窓口収納後のデータをオンライン処理でするわけなんですけど、そういったものが、約 350 万円となっております。なお、この収納窓口手数料、コンビニにかかる窓口の手数料ですね、これにつきましては、1 件あたり税抜き 53 円という契約になってございます。

また、この事業費の欄にはですね、ちょっと記載してございませんけども、コンビニ納付を実施するためには、納付書の変更が必要になります。この変更するための電算システムの経費、また、収納後の、データを処理するための収納システムの改修費、これらが、数千万円単位で必要となっております。

恐れ入ります、また 64 ページにお戻りください。このように、コンビニ納付につきましては、先ほどご説明してきました通り、市民の方々にとりましては、納付機会の拡大という大きなメリットがある半面、市にとりましては、経費が増大するというマイナスとございますか、財政面の支出も伴うわけでございまして、この表の一番下に、国民健康保険税について、少し件数を触れてございますが、残念ながら、現在のところ、コンビニ納付は実施していないというのが実情でございます、現時点での私どもの最大の課題であるというふうに考えているところでございます。

続きまして、64 ページ下段ですね。下段の政令市の納付状況の一覧をご覧ください。この表でも、お分かりになりますように、6 行目、国民健康保険税についての実施状況が記載してございます。上の、税のほうの実施状況に比べますと、やはり、他の政令市においても、実施率が低い状況となっております。この辺の原因につきましては、私どももそうなんですけど、国民健康保険税の特徴としまして、どの自治体も他の市税よりも収納率が低いというようなこともございます。また、その一方で医療費が年々増加傾向にあるということで、かなり、どこの自治体も厳しい財政経営を強いられているということが要因ではなかるかと考えているところでございます。

次に、コンビニ納付について、市民はどのように感じているのか、アンケートの調査結果をご覧いただきたいと存じます。65 ページ以降に記載してございますが、この 65 ページにつきましては、コンビニエンスストアでの、納付の認知状況について、お聞きしております。また、次ページでございますが、66 ページにおきましては、実際に納付した方にお聞きしております。また、67 ページにつきましては、コンビニ納付の利便性についてお聞きしております。特に 67 ページの利便性に関するご質問におきましては、多くの方々が便利になったという回答をしておりますので、私どもとしては、コンビニエンスで扱える科

目を国民健康保険税、また、他の介護保険料だとかですね、そういったものにも拡大していきたいと考えております。ただ、先ほど説明した通り、やはり、新たな経費がかかってまいりますので、今後担当課を交えて慎重なる検討が必要と考えております。

最後になりますが、その資料にはちょっと掲載してございませんが、私どもとしましては、コンビニ納付以外のオンライン化の方向性について、若干触れておきたいと思っております。先程来、公金収納のオンライン化ということで、コンビニ収納を中心に説明してまいってきたわけですが、近年のですね、情報化社会に対応していくため、コンビニ収納以外の納付方法、例えば、クレジットカード納付とかですね、インターネットを利用したマルチペイメント納付、そういったものも最近ですと、出てまいりました。従いまして、このような納付方法もですね、合わせて検討していく必要があると考えております。

ただ、これら、納付方法も、市民にとりましては、利便性が向上する半面、やはり新たな経費、電算システムの改修とかですね、また手数料等、そういったものが発生してまいりますので、コンビニ納付同様、市民に、度合い、また、必要経費、そういったものを、経費の両面から関係部署を交えた十分な協議が必要ではないかと考えております。以上簡単でございますが、公金収納のオンラインにつきましての説明とさせていただきます。

コーディネーター ありがとうございます。それでは、次に、今度は改革を進める立場の行財政改革推進本部から、この事業の論点とか、審議のポイントについて説明をお願いします。

行革本部 それでは、始めに、改めまして、行財政改革推進本部職員の自己紹介をさせていただきます。行財政推進改革本部、山崎本部長でございます。岡田副理事でございます。

岡田でございます。よろしくお願いいたします。

それから私が副参事の真々田でございます。よろしくどうぞお願いします。それでは早速ですが、今事業概要について説明をいただきましたのを受けまして、今回の審議のポイント、論点について説明を簡単にしたいと思います。昨日の公開審議でもコンビニエンスストアの利用ということで、証明書の発行ということを議論させていただきました。それと、今回この議論、重なる部分があるかと思うんですけども、何分にも、市民の皆さま方の利便性、近くのコンビニで、簡単に証明書が発行できる、もらえるというのと同じ様に、税金関係を納められるというのは、便利になる一方で、それ相応の、費用がかかる以上は費用対効果について、しっかりと検討したうえで、実施していただく必要があるんだというようなことかと思っております。ただ今の説明の中でも、まさにその点が課題、議論の中心になるかと思っておりますので、3つのポイントで議論をしていきたいと思っております。

まず、このコンビニエンス納付を推進するという方向性が、こういった課題がある中、コスト面、色んなことであるわけですが、それでもやっていくんだという必要性について、

確認をさせていただいたうえで、取り扱い科目の拡大、国保税というようなこと、お話し出ておりましたが、拡大が必要かどうかの議論をしたいと思います。

そして、最後に時間の許す限りで、ご説明の中にありました、今後のマルチペイメントの導入可能性について。以上3つについて議論したいと思いますのでよろしくお願ひします。

コーディネーター はい。ありがとうございました。今の論点は61ページのところの一番右下のところに出ているようでございますので、参考にしていただきたいと思ひます。では、この事業の課題や問題点について色々質疑をお願ひしたいと思ひますけれども、ちょっとですね、説明が長くなっていますので、質疑ともに簡潔によろしくお願ひいたします。それではよろしくお願ひします。

行革本部 はい。それでは行革本部のほうからご質問させていただきます。今こちらの論点、3つお話ししましたけど、きょう、市民の方も沢山いらっしやっていますので、まず、各事業の現状等について、最初にお伺ひしたいんですけども、最初にですね62ページの公金の納付という部分にですね、市民が納める税金ですとか手数料を書いているんですが、まずですね、公金という、ここに書いてある公金、色々な公金っていうのがあると思ひますので、他にもまだ、いくつかあると思ひますけども、主なもの、このくらいあるうちに、今、こういうのに、公金をコンビニ収納しているということをまず、お知らせいただきたいと思ひます。

所管局 はい。分かりました。公金、どういったものが他にあるのかというご質問でございますけど、先ほど、市税とか、住民票の発行手数料、皆さんになじみのあるものを申し上げたんですが、その他ですね、皆さんが、ちょっと、どちらかという、聞いたことあるとかってというようなものを申し上げますと、施設や駐車場の使用料ですね、また、建築確認の申請の手数料、また、行政資料の頒布代、また、市営住宅の使用料、また奨学金の返還金などですね、沢山種類がございます。なかなか数っていうのが、どのくらいあるかっていうのが、ちょっと、非常に数えるのが、ちょっと難しいんですが、おそらく130から140くらいはあるんじゃないかというふうに考えております。

行革本部 大変多くの公金があって、そのうち、限られたものがコンビニでの納付が可能という状況にあるということは分かりました。1つ確認しておきたいのが、制度上はですね、まず窓口で納付するという方法がある。それから、口座振替というのがある。それからオンライン納付といわれているもので、コンビニ納付と、さらには、今後はマルチペイメント。これらの方法が色々あるわけですが、公金を収納する担当、扱っている担当課としてですね、何が一番本来いいのかということから、まず確認したいと思ひますが。

所管局 公金の納付方法、先ほど説明しましたように、何種類かあるんですが、私ども、市にとりましてはですね、やはり、口座振替が一番、最も望ましいっていうふうに考えております。理由としましてはですね、口座振替ですと、市民の方々から見た場合ですね、納付の都度金融機関に足を運ぶってということがまずなくなります。また、納め忘れもなくなるという、市民の方についてのメリット。また、市にとってもですね、口座振替、これは銀行等、金融機関の口座振替なんですが、こちらの経費はですね、コンビニ納付なんかと比べると、ほとんど経費がわずかでございます。ちなみに、口座振替ですと、1件あたり10円程要しております。これは、銀行さんとの、色々協議もございまして、安くやっただいてはいるんですが、さらにですね、口座振替にいたしますと、それぞれ、個別の方にはですね、納付していただくための納付書ですね、市民税ですと4期ありますんで、4枚の納付書を入れる、発行しなければいけないんですが、口座振替の場合は、そういった納付書も必要なくなりますので、そういった部分と、経費の、作成のための経費節減ですかね。また、資源の節減にもなるというふうに考えております。

行革本部 ありがとうございます。口座振替が一番安く済むし、いい方法だなということはお考えになっていると。にも関わらずですね、コンビニ納付というものを一方で進めているというのは、どういうことなんでしょうか。その辺り、理由を。

所管局 口座振替の率がですね、増加すれば、一番これが望ましいんですが、私どもの、市のほうでは、税の納付書等をですね、郵送する際、口座振替の加入促進を色々図っているわけなんですが、実際にはですね、先ほどもちょっと触れましたけど、35パーセント程度ということで、ここ数年、全く横ばいの状況でございます。逆にいいますと、残り65パーセントの方が窓口納付を選択している。この事実はですね、変わらないということもございまして、それであれば、何らかの方法を考えるべきだろうと。65パーセントの方々のための利便性を考えることによりまして、出来ましたら収納率の向上、そういったものも繋がっていくのではないかとということで、窓口納付につきましてもですね、新たな方法が必要だということで、コンビニ納付をですね、考えたところでございます。

行革本部 分かりました。今、1点、確認なんですけれども、本来一番進める優先的に利用してほしい口座振替が、コンビニ納付のほうにいっちゃってですね、口座振替自体が減ってしまったら意味がないわけですが、それは、減ってはいない。

所管局 ここ2年のですね、コンビニ納付導入したのが平成22年度ですので、22年度、23年度のデータを見てみますと、口座加入率が全く横ばいということですので、いわゆる、銀行とか市役所、支所での窓口で納めていた方がコンビニ納付に流れていったということ

で、そういった数字的には、そういったものが出てございます。従いまして、市が進めていきたい口座振替は、率そのものは変わっておりませんので、コンビニ納付自体はですね、かなり市民にとって有効な手段であったかというふうに認識しております。

行革本部 はい。ありがとうございました。今のお話をお伺いしますと、市民の皆さんにとっては、銀行も結構窓口って混みますので、そういったところに行って、時間をかけて納めなければいけないのが、近所のコンビニで時間の制限なく24時間納められるということでの利便性が、相当向上しているということかと思うんですが、やはりそれだけの利便性が効果としてあるので、これは一方でその通り素晴らしいことだと思いますけれども、やはり、先ほど来、ちょっと課題として認識しております、今、次長さんのほうからお話が出ましたが、やはり、市役所側としましてはですね、それによって、収納率も上がったとか、収納額が上がったとか、そういった金銭面でのメリットっていうのも求めるべきだと思うんですが、その辺は検証出来ているんでしょうか。結果が出ているのか。

所管局 23年度、コンビニ納付を始めて2年度目のですね、決算がほぼまとまってきました、税担当部門からですね、23年度分のデータも揃ってまいりました。いちおう、そちらを見ますとですね、まず期限内納付率っていうのがございまして、納付期限ですね、それぞれ、税につきましては、納付期限っていうのがあるわけなんです、期限内に窓口で納めていただいた方々の納付率、こちらを比較しますと、ちょっと画面にも出してございまして、21から22年、22年度につきましては、前年度に比べまして、1.68パーセント、件数にしますと28000件増加してございます。23年度につきましては、さらに0.68パーセント増加したという数字が出てございます。

また、収納率ですね。この収納率の見方も非常に難しいんですが、コンビニで取り扱えるものですね、現年課税分ということもございまして、それで比較しますと、21から22年度にかけまして、0.08パーセント増になっております。金額に換算しますと、5700万円が増になったと。23年度については、0.37パーセント、約2億5700万円が増となっております。ただ、23年度につきましてはですね、債権整理推進室、市のほうもですね、徴収を強化しようということで、特別、債権整理推進室というプロジェクトを立ち上げて、徴収率の向上を図るという政策をもございまして、これら全てがですね、コンビニ納付を開始した効果であるとは言い切れない部分はあるということは、ちょっとご了承いただきたいと思います。ただ、いずれにしましても、一定の効果は出ているというふうに考えております。

行革本部 それでは続きまして、取り扱い科目の拡大についてに移りたいと思います。先ほど事業説明ですね、国民健康保険税、介護保険料も検討したいというお考えでしたけれども、そういう考えでよろしいんでしょうか。

所管局 出来ましたら、全ての科目出来るのが一番理想ではございますが、先ほども申し上げましたとおり、システムの修正費、改修費ですね、そういったものが非常に高くなります。従って、全てをすぐにやるっていうのは難しいとは思いますが、その中でも、一番、納税者数といいますか、対象となる方々が、この中で一番多いのは国民健康保険税かなと思っております。その次に介護保険料、後期高齢者医療保険料ですね。そういったものがあるというふうに思っております。

従いまして、この市税のデータを見てもですね、若干、一定の効果も見えてきましたことからですね、特に、納付、納税義務者の多い国民健康保険税とは、是非ともやっていきたいなというふうに考えております。

行革本部 その国民健康保険税を対象とする場合ですね、システム改修の費用などはどのくらいを見込んでいるのでしょうか。

所管局 はい。これは税の例もそうなんですけど、システム改修につきましては、これは国民健康保険課というところが担当しているんですけど、そういったところに聞きますと、改修費ですね、これは一時的にかかる費用ですが、2000万から3000万円かかるとうふうに聞いております。また、私どもで必要になります手数料ですね。窓口で取扱う手数料も増えますので、その処理費が、毎年ですね、これは、1000万から1500万円が必要というふうに試算してございます。

行革本部 そのシステム経費ですね、2000万から3000万かかるということだと、それに見合う効果が見込まれないと導入出来ないと思うんですけども、その辺のお考えはいかがでしょうか。

所管局 非常にそこは難しい判断かとは思いますが、特に、国民健康保険税がですね、この市税と同じような効果が、果たして得られるかどうか、そこが一番キーポイントになるわけでございますけども、国民健康保険税につきましては、納期がですね、8期ある。市税に対し、市税が4、通常の市税4期ですので、倍の納期、期限があります。ですので、納付書でいうと、倍の枚数が出るっていうことですね。それと、あと、全体の収納率がですね、市民税に比べまして、国民健康保険税10パーセント程度収納率が上がるという状況もございまして。ただ、これら市税の場合ですね、色んな数字が、上昇した率が出ているんですけど、一番少ない上昇率、収納率でいいますと、22年度の0.08ですね。仮に、0.08程度は増えるだろうということで、試算いたしてみますとですね、これは元々の相対納金が税とは違いますので、0.08かけますと、この税でいう5700万円の約半分程度ですね、2500万程度の増になるのかなというふうに考えております。

従いまして、先ほど、システム改修費、また、手数料等かかりますけども、2年分、2年、3年目以降はですね、プラスに転じて、効果としては3年目以降に表れてくるのかなというふうに考えております。

行革本部 はい。ありがとうございました。国保税でもある程度、今の試算でみますと、効果があるだろうというご判断だと思えますけれども、この国保税を当初から導入しなかったのは、やはり、国保税の場合には独立会計というようなこともあるようですので、慎重に見定めたいというふうな、財政サイドの判断もあったというふうに聞いております。2年間の税関係での結果を踏まえ、検証を踏まえてのことと思いますが、その辺り、また慎重にですね、ご検討いただいた上で、なおかつ、市民の方々への利便性は相当高まる部分もありますので、前向きにご検討いただくのが必要かなというふうに思います。よろしく申し上げます。

ちょっと、もう時間もですね、押してきておりまして、恐縮ですが、3点目のマルチペイメントについて、若干今の検討状況についてお話いただきたいと思うんですけども、マルチペイメントっていうのは、簡単にいいますと、今、インターネットなどで、買い物した場合にですね、同じくインターネットで支払決済が出来るという。その仕組みを、そのまま、今お話に出ているような、税関係などの公金にも応用するといいますが、そのまま同じ仕組みを使えということかと思うんですけどね。

このやり方について、先ほどのお話も踏まえましてですね、どういう課題があって、将来的にはどういうふうにしていきたいのか。その辺りを、ちょっと全体的な話としてお聞かせいただけたらと思います。

所管局 ただ今ですね、マルチペイメント等における、現在の課題なり、今後の検討の方向性っていうことをごさますけど、先ほど、ちょっと、マルチペイメント、なかなか、皆さん方でマルチペイメントといってもですね、なかなかちょっと、分かり辛い、聞いたことないっていう方もいらっしゃると思いますんで、ちょっと、簡単に説明いたしますと、簡単にいうと、口座振替と同じようなものでございますけど、口座振替は、事前に銀行に行くなりして、申し込みをするという、人が動いていかなきゃいけないというのがあるんですが、このマルチペイメントの場合ですと、自宅にいながらですね、パソコンまたは携帯電話、そういったものから、市税の納税通知書の暗証番号なんか打つ必要あるんですけども、そういった番号を入力して、銀行にメール送信をすることによって、銀行がその情報を、その方の口座から引き落としまして、市のほうの口座に振り込んでくれるというふうなのがマルチペイメントっていうシステムでございます。

先ほど、なかなかこの辺はですね、まだ政令市もほとんどの市がやっていないんですが、最近になって、いくつかの市がやり始めてまいりました。私どもとしましては、できるだけ早い時期にですね、こういった方法も、数年経てばですね、情報化の進展っていうのは

激しいものですから、要望も高まってくると思いますので、クレジットカード収納なんかも含めてですね、できるだけ早く、本格的な検討に入りたいと思います。ただ、いずれにしまして、システムの改修費、また、手数料等、そういったものはですね、これまでにないものが発生してまいりますので、その辺を含めまして、慎重なる検討が必要と考えております。以上でございます。

行革本部 時間も、もう、ありませんので、ちょっと、今色々ご説明いただきまして、感じたところをお話させていただきますが、マルチペイメントについては、今お話ありましたが、横浜とか長野市ですか、そういうところで始めるという情報は聞いておりますけれども、行革本部としては、この今の時代にあった多様な納付方法、こういうものを提供していくべきかなとは考えますが、きょう色々ご説明をいただきまして、市民の利便性、それに伴う収納率の向上という目的がありますけれども、その半面でシステムの改修費、それから、手数料、こういうものが、それに対峙するものであると。この費用対効果っていうものが、非常に、今後大切な検討すべき部分かと思っておりますので、十分検討していただいて、進めていただくようお願いしまして、行革からは、以上で終わりにさせていただきます。

コーディネーター ありがとうございます。それでは、今、本部長、まとめていただきましたので、質疑については、これで終了したいと思います。市民委員の皆さん、それから、市民モニターの皆さまにはですね、先ほどご説明いたしました、この意見シートのほうですね。記入をお願いしたいと思います。意見シートの記入をこれから始めていただくわけございまして、それをやりながらということになりますけれども、市民委員の皆さまからはですね、今、質疑がありました事項につきまして、ご意見を頂戴したいと思います。

時間の関係もございまして、質疑、質問は、ご意見につきましては、なるべく簡潔にお願いいたしますと、ご協力のほどよろしく申し上げます。それでは挙手で、ご意見のある方いらっしゃいましたら。

市民委員 先ほどの説明の中で、口座振替が非常にコストは安いとおっしゃってましたけれども、私も実は口座振替利用しているんですけども、口座振替の場合は、若干割引額ってあったんですかね。ないですよ。

所管局 大分昔っていいですか、10年ぐらい前まではですね、国民年金とか、そういったものは一部あったみたいですが、現在税金については、一切、割引はございません。

市民委員 それでですね、先ほどお話聞きましたね、コンビニで53円程かかると。銀行ならば10円だということでしたら、その差額の40円もそうですけれども、先ほど用紙の問題、

全ての問題ありますので、これをですね、年間で、例えばですよ、100円するのか200円か分かりませんが、口座振替の場合に割引してもらえれば、微々たる金額か、我々にとっては微々たる金額かも分かりませんが、これから大きいですよ。そうすれば、先ほどの説明の中で、コンビニはサービスとしてはやりたいんだけど、市としては金がかかるよと、今、3000万だ。これは、1億いっちゃうと思うんですよ。ずっといっちゃえば。それならば、口座振替が、役所にとっても得だと。払うほうも得だったら、こちらを検討してもらえば、非常に有り難いんじゃないかという気はします。特に、固定客、買い物でいえば、口座振替っていうのは、放っておいていいわけですよ。表現は悪いですけども。固定客ですから、やっぱり、固定客を大事にさせていただくというのも1つの方法じゃないかと思しますので、ぜひ検討していただけたらと思います。

コーディネーター どうもありがとうございます。貴重なご意見。拍手も沸き起こって、ありがとうございます。それでは、次の方。

市民委員 1点目ですけれども、この67ページの「はい」は確かにその通りです。私、先日、これ、コンビニ行って、払ってまいりました。ですから、ここだけを聞かれると、確かにはいです。100パーセントいくくらいだと思います。そこで、先ほどから出ておりますコンビニにいくと53円かかるっていうのは知らなかったんです。どうしてありがとうございましたって、コンビニは言うんだらうって、正直思いました。ただでやってくれるのに。手数料もかからないのに、その点が疑問に思いました。市民の方もコンビニは便利だけれども、53円かかっているんだよっていうのが分かれば、ちょっと考えると思います。もし、53円安くしてくださるんなら、私時間があるから市役所行ったかもしれません。区役所のほうに。それがありました。それが2点目です。

3点目、疑問に思いましたのは、先日行ってまいったので、とっても心痛んだんですけど、私を知っているおばさんが受け取ったみたいなんです。私、正直言いまして、市民税、えって思うくらい高かったんですけども、えって言ったんです。その市民税の額を見て。このおばさんは守秘義務として、公務員じゃないので、守秘義務はないと思うんですけど、よそのおばさんに言わなければいいなというのが疑問でした。やっぱり、私、アルバイトをしても、あのうち、すごい額払ってんのよとか、言っちゃいそうなんです。正直逆なら。そういうのを、守秘義務がコンビニにはないとは思うんですけども、口外はしないようにとかいう市のほうは通達はなさっているのかなっていうのは、ちょっと、こう心震えるものだったんですけども、その点はどうなのかなと思いました。以上3点お願いします。

コーディネーター はい。それでは、分かる範囲で、じゃあ、担当のほう。

所管局 まずですね、コンビニに払います手数料、1件53円とお話いたしました。これは、何て言うんでしょう。例えば、市の窓口とか、銀行の窓口、そういったところでは、確かに目に見える、目に見える手数料っていうのは出てこないんですが、それぞれ、例えば市の窓口ですと、人件費、そういったものがかかってまいりますので、そのうち、コンビニについては、53円、これが、どう、高いとみるか、安いとみるかって、非常に、こう見方ございますが、昨日コンビニエンスストアでの証明発行ですか、なかなか、そこまでの経費比較はしてございませんけども、私どもとしては、経費、かかる必要な経費としては少ないほうかなというふうには思っております。それと、それと守秘義務ですね。これは確かに、皆さんちょっと心配されると思います。これは、私ども、契約方法としましてですね、コンビニ店、これかなりの数があります。先ほど、400店とか、市内だけで500店とか、そういったところで、個々の契約を結ぶことは、実質不可能でございます、こういったコンビニをまとめています収納代理店(収納業務受託者)っていうのがございます。そことですね、さいたま市で、まず、個人情報の保護ですね。それについては、市の規定と同様の個人情報措置を取るように、その収納代理店に契約上、それを明記してございます。その収納代理店がですね、例えば、ローソンであったり、セブンイレブンであったり、そういった守秘義務を守れる会社と、その店舗とそういう契約をしまして、それぞれ、収納代理店を通して、指導といいますか、会社独自の守秘義務が徹底されているかどうか、その辺を考えまして、その契約をしているという状況でございますので、私ども、22年度から始めていまして、2年間やっているわけでございますけど、今のところ、守秘義務に関する苦情等も聞いておりませんので、ある程度そこは徹底されているのかなというふう考えております。

コーディネーター はい。じゃあ、すいません。簡潔によろしく申し上げます。はい。

市民委員 はい。今さっきおっしゃったんですけど、今いわゆる苦情だと思うんですね。やっぱり、高校生の子なんかアルバイトをしているようですし、そこは徹底していただきたいなっていうのがこちらのあれです。

所管局 はい。分かりました。今後ですね、さらに徹底するようにですね、機会をみて、指導していきたいと思えます。

コーディネーター それでは、時間の関係でございます。じゃあ、こちらの方最後にさせていただきます。すいません。

市民委員 ぜひ、早く進めてほしいというのが、先ほどからいっています、マルチペイメントですか、いわゆるインターネットの納付ですね。このインターネットの納付というの

は、先ほどの口座振替と確かに同じなんです。ただ、口座振替ですと、どうしても、通知はきますけど、何となく引かれちゃったと。いわゆる、私は、税金は納めているんだという意識が薄れるということと、それから、先ほど、ちょっと、発言した方には、失礼、口座振替している、失礼なんですけど、どうしてもお金の管理が薄れちゃって、ぼけるのが早くなるんじゃないかと。その点ですね、インターネットですと、自分でいくらということ、納入して、やりますから、とても、当然口座振替と同じようにお金を持ち出さないという意味ですね、便利なんで、ぜひ先ほど、課長さん、早く進めるってということなんで、お願いしたいと思います。

コーディネーター どうもありがとうございました。色々貴重なご意見ありがとうございました。市民委員の皆さまにはですね、先ほどお願いしました意見シート回収しましてですね、こののちにですね、いくつかのご意見を私のほうから発表させていただきますので、ご意見いただくのは、これぐらいにさせていただきたいと思います。また、記入し終わらない方もですね、後ほど、回収することも出来ますので、その旨係員にお伝えください。

それでは、市民委員の皆さまのご意見をとりまとめて、これから発表しますが、その間にですね、市民モニターの皆さまもご意見ございましたらですね、ちょうだいいたしたいと思います。モニターの方も、お時間の都合もございますので、簡潔に、ご協力のほどお願いしたいと思います。じゃあ、まず、そちらの方。

市民モニター 先ほど、コンビニエンスストアでの各種証明書の発行の話合いも、昨日あったって、伺いましたけども、各種証明書をコンビニエンスストアで発行するのと、税金等をコンビニエンスストアを通じて収納するのは全く異質だと思います。それを利便性という言葉でひとくくりにしちゃうとですね、訳が分かんなくなるなという気がします。各種証明書の発行は、市民が証明書がほしいと思ったときに、ニーズを感じたときに、窓口に行かなくても、あ、近くて便利だなという利便性があるということですね。

一方、この辺の税金等はですね、今まで窓口へ行って、期限内に納めてくれていた方々が、忙しいときに近くで納められるから便利だなという利便性であって、そこにデータが出ていますけど、期限内納付率、1.68とか、0.68、これは、うっかり忘れた方がちょっと増えたぐらいのことで。今まで、期限内に納付されなかった、未納率だとか、未納者の方々の分析のデータがあるんならぜひ知りたいですけど。私はこの辺の利便性が、今まで納めなかった方が納めることに繋がるとはとても思えないんですね。はい。

ですから、その辺の期限内納付率、あるいは、期限を超えて納めている方々を、どうやって期限内に納めていただくか、あるいは、未納の方、国民健康保険なんか、なんか未納率が、新聞なんかで出ていますけど。未納の方の、じゃあ、現状は、どういうデータを分析されて、どういう対策を打てば、そういう方々の納付率が上がるのか。そういうお話しはされているんでしょうか。ぜひ教えてください。

所管局 ただ今のご質問ですね、大変難しいところがございます。私ども、出納全体の部分を担当しているわけなんです、やはり、収納の専門ですね、担当部門に聞かないと分からない点は数多くあるんですが、いずれにしても、コンビニで扱えるのは、いわゆる、現年度分の、納期限前のものというふうに限られておまして、いわゆる納期を過ぎたもの、延滞金がかかるものですね、いわゆる未納に繋がるもの、そういったものは、銀行、または、市の窓口が基本になっております。基本的に、市の、できるだけ、市のほうで、督促状とか催告状を出すときにですね、市の窓口、区役所ですと、区の収納課ですね。そういったところに出向いていただいて、収納相談を行って、できるだけ、なかなか景気が悪いとですね、納めたくて納められない、そういった方も数多くいらっしゃるようですので、その辺の納税相談とかに応じて、収納率を高めていこうということで、やっているようではございますが、ちょっと、回答になっているかどうかは分かりませんが、できるだけその辺も合わせてですね、収納率の向上という面では、やっていきたいと思えますし、できるだけ、コンビニ納付だけではないということもございますので、親切な対応といたしますが、そこは考えていきたいというふう考えております。

コーディネーター ありがとうございます。はい。じゃあ、次の市民モニターの方。

市民モニター コンビニでの取り扱いで、お金ということで、セキュリティの問題をちょっとお聞きしたいんですけども、よく、大丈夫問題ないって、昨日も、このコンビニでの委託の話になったときにおっしゃっていましたが、とある技術者の方に聞いたら、そんな言葉を言うぐらいでは、もうずさんだよと。基本的には、もう常に最新のシステムを導入していると言わない限りは、安心はないと言われたんです。そのときに、もし、トラブルが発生した場合、これは納付するなり、証明書を取った人が一番の被害者なのに、それをおいて、どっちの責任だということも発生しかねないのかなというのがありまして、ちょっと、お聞きしたいなど。

所管局 セキュリティに関してのご質問ということなんですが、例えば、コンビニ納付する際にですね、コンビニ納付は機械で、ご自身が機械を操作するのではなくて、店員の方に、納付書と現金をお渡しして納付するっていうのが、そういう流れになります。店員さんがですね、コンビニの納付できる納付書にはですね、バーコードが印刷してございまして、バーコードを店員さんが読みます、それが、画面にですね、お客様に見えるように、画面に出まして、その内容でよろしいかどうか確認して、確認画面っていうんでしょうか、それで、お客様ご本人が、はいついていうのを押しまして、それで、さらに、また、店員さんがバーコードを読んだものが、コンビニさんの本店ですね、本部、そういったところにデータが流れますので、お金を、払った、払わないのほうのトラブルは、まず、ない

のかなというふうに思っております。また、納付書の控えもお客様のほうに届きますので、払ったにも、領収書があるにも関わらず、例えば市のほうから督促状がくるとか、そういったことがあると、お金がどこへいったんだらうというような疑問にも繋がるかとは思いますが、今までですね、ここ2年間ではそういった事故等の報告はございません。ただ、先ほど言いました、個人情報ですね、問題につきましてはですね、なかなか、また別な問題がございますので、それは、また指導をですね、していきたいと考えております。

コーディネーター はい。ありがとうございました。他にモニターの方、よろしいですか。それでは、市民モニターの皆さん、どうもありがとうございました。皆さんの意見につきましてはですね、回収させていただきまして、次回、8月のときの見直し案のほうにですね、参考にさせていただきたいと思えます。

それでは、ただ今、市民委員の皆さまから、色々ご意見いただいておりますので、何人かの方のコメントを私のほうから発表させていただきます。おひと方目が、システムの改修費および毎年度増加する手数料を考慮しても、収納率の向上で3年でペイできる見込みがあるようなので、基本的には賛成ですといったご意見でございました。次に、交通と時間の便利。コンビニで納付できるようになってから、大変便利に利用しています。経費もかかるとは思いますが、他の納付についても検討していただきたくお願いいたします。続いて、口座振替の推進について、広報活動を活発化したらいかがですか。口座振替の取り扱いについて、行政が工夫していただきたい。コンビニエンスストアにおける公金の納付については、各種証明書の発行とは、若干考え方をやってみてはいかがですか。時間の問題ありますが、各種証明書の発行できる機関より、金融機関、郵便局等、多数ありますので、公金納付の不便は感じない。防犯上の観点からも、公金納付種類数をあまり拡大しないほうがよいと考えます。続いて、コンビニエンス納付により、窓口納付が減るのでしょうか。疑問です。コンビニエンス納付の経費がかかり過ぎると思われれます。1件53円は高すぎます。件数が増えたら、もっと単価を下げるなど、コストダウンをご検討願います。こういったご意見がよせられております。

市民委員、あるいは、市民モニターの皆さまのご意見はですね、今後、見直し案を作成するうえで、参考とさせていただきます。見直し案につきましてはですね、第2部ということで、8月18日に、また、公開審議を予定しておりますので、そちらでご報告させていただくことにしております。また、本日の質疑の内容とかですね、ご意見の内容につきましてはですね、後日、市のホームページで公開する予定でございますので、よろしく願います。それでは、以上で、事業番号6番の公金収納のオンライン化の議論を終了いたします。

(了)