

見直し内容

事業名	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)
担当部署	出納室 出納課
公開審議 (第1部) における 議論の概要	<p>■コンビニエンスストア納付の推進について (所管)公金には、市税、住民票等の発行手数料、水道・下水道料金などのほかにも、施設や駐車場使用料、市営住宅使用料、奨学金の返還金など、130から140くらいの種類がある。そのうち市税、水道・下水道料金など5種類の公金は、コンビニエンスストアでも納付できる。 (本部)公金の納付方法には大きく分けて3種類。窓口納付、口座振替、コンビニ納付がある。このうち、推奨したい納付方法は何か。 (所管)口座振替が一番望ましい。口座振替であれば金融機関に足を運ぶことなく、納め忘れもなくなるといった、市民の方から見たメリットがある。 市にとっても、口座振替手数料として金融機関に支払う費用が1件当たり10円と、コンビニ納付(1件当たりコンビニに支払う費用は53円)に比べ安価ですむ。 また、口座振替通知書は、納期分の枚数を付けなければならない納付通知書よりも枚数が少ない分、経費を節減できる。 (本部)口座振替が望ましいのに、コンビニ納付を進めるのは何故か。 (所管)口座振替の促進に努めているが、ここ数年、加入率が約35パーセントで横ばいの状況にある。残り65パーセントの市民が窓口納付を選択しているのであれば、そちらの方々の利便性を考えることにより、収納率の向上も図れるものと判断して、コンビニ納付を導入した。 (本部)コンビニ納付の導入により口座振替が減ってしまうと意味がない。 (所管)コンビニ納付を導入して以後の2年間、口座加入率は変わらない。金融機関等の窓口で納めていた方が、コンビニ納付に移行していることがうかがえる。コンビニ納付自体が市民にとって便利な手段であったと認識している。 (本部)市民の利便性が向上したことは良いこと。一方、収納率の向上に繋がったのか。 (所管)納付期限内に納付いただいた方の納付件数が、H22年度に28,000件、H23年度に11,000件増えている。現年課税分の収納率も、H22年度には0.08パーセント、金額換算で約5,700万円、H23年度に0.37パーセント、金額換算で約2億5,700万円増えている。全てがコンビニ納付を開始した効果とは言い切れないが、一定の効果が出たものと考えている。</p> <p>■取扱い科目の拡大について (所管)コンビニ納付を全ての科目でできることが理想だが、システム改修など費用がかかるので、まずは納税者が多く効果が期待できる国民健康保険税に拡大したい。 (本部)システムの改修費に2,000万から3,000万円、コンビニに支払う手数料に1,000万から1,500万円かかるとのことであるが、それに見合う効果が期待できるのか。 (所管)市税にコンビニ納付を導入したH22年度に収納率が0.08パーセント向上した。仮にこの0.08パーセント程度が国民健康保険税でも増えると仮定して試算すると約2,500万円の増収となる。費用をかけても、3年目以降には金額的效果が現れてくると見込んでいる。</p> <p>■多様な納付方法の提供について (本部)マルチペイメントの検討状況について伺いたい。 (所管)最近になって、いくつかの市がやり始めている。こういった方法も数年後には要望が高まってくると思うので、早期に本格的な検討に入りたい。いずれにしても、システム改修費や手数料が発生するので、市民の要望や利便性の向上とあわせて慎重に検討していく。</p>
市民委員の 意見概要	<p><主な意見> ・コンビニ納付の経費が1件53円は高すぎる。件数が増えたら単価を下げるなどのコストダウンを検討してほしい。 ・良いシステムと理解するが、色々な面でコンビニ頼りに違和感を感じる。 ・口座振替が1件10円、コンビニは53円と、およそ40円の手数料の差があるので、口座振替を促す手立てを考えるべきである。 ・インターネット納付を是非、進めてほしい。 ・守秘義務をしっかりとしてほしい。 ・納付方法が多様になるということは、市民一人ひとりが一番よい方法を選択できるということで、収納率も少しずつであっても上がっていくと思う。</p>

見直し内容

市民モニター 傍聴者 の意見概要	<p><市民モニターの主な意見></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「サービス」として捉えるのか、「収納率」を上げる手段とするのが最大の論点である。 ・コンビニ納付については「利便性は良いが多大なコストもかかる」ことを市民に周知し、口座振替納付の良さを積極的にPRする必要があると思う。 ・口座振替だけでは公金を回収できないと思う。生活形態も多様化しているので、コンビニ納付は必要だと思う。 ・個人情報流出の心配は残るので、セキュリティ問題にしっかりと取り組んでほしい。 ・コンビニ納付を推進するにあたり、納期限が守られるようになり、その結果、督促事務が減少するなどのメリット面では十分な検討が必要である。 <p><傍聴者の主な意見></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。手段の多様性が必要と感じた。 ・口座振替が35%で横ばいとなっている理由の分析がされていない。
------------------------	--

◎事業所管部局における見直し内容(案)

- 口座振替のPRに努める。
- コンビニ納付にかかる個人情報保護対策を強化する。
- 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する。
- マルチペイメント納付等の導入についても検討する。

■口座振替のPRに努める。

納付書を送付する関連部局等と連携し、引き続き、口座振替による納付のPRに努める。なお、口座振替者に対する割引制度は、年金天引きや給与天引きなどの方法で納めている方との公平性の観点から実施することはできない。

■コンビニ納付にかかる個人情報保護対策を強化する。

個人情報の保護については、契約でコンビニ各社においても収納業務上知りえた秘密を他に漏らしてはならないことになっているが、コンビニ各店のアルバイト店員にも指導を徹底するよう、あらためて注意喚起を行うなど対策を強化する。

■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する。

コンビニ納付の取扱い科目拡大については、手数料の安価交渉を行うとともに、費用対効果と市民の利便性向上の両面から十分に検討し判断する。まずは、納付対象者の多い国民健康保険税の導入を検討する。なお、期限内納付が増加することで、市の督促状作成や送付にかかる事務量が軽減され、その分、納税相談などの収納対策業務に対応でき、結果的に収納率の向上につながっていくという間接的な効果も含めて検討するものとする。

■マルチペイメント納付等の導入についても検討する。

コンビニ納付だけでなく、マルチペイメント納付やクレジット納付についても、市民ニーズがあることから、費用対効果や他市の状況などを踏まえながら、導入を検討する。

◎改革担当部局の見解

・今後もコンビニ納付件数の増加が見込めることから、その状況を踏まえコンビニエンスストアに支払う手数料の減額交渉を行う必要がある。

・コンビニ納付の取扱い科目を国民健康保険税に拡大するに当たっては、既に実施している横浜市等の状況も検証して、費用対効果を充分に見極める必要がある。