



## 事例研究1

# 「日本一の納付環境の構築 —電子収納による住民サービスの向上—」

北本市総務部総務課  
新井 信弘 氏

### 1. はじめに

私は現在、埼玉県北本市総務課で人事担当や管財担当、庁舎管理や公用車管理を兼務していますが、以前は情報政策というところでIT関連の業務をしていました。その関係で、今日は皆さんがご研究のITを活用した納税環境について、幾つかの事例を発表させていただける機会をいただきました。他団体からは先進的といわれていますが、私どもからすると、そんなに新しいことをしたつもりはないのですが、今日はどうぞよろしく申し上げます。

まずパワーポイントを用意しましたので、そちらを利用して一方的にお話しさせていただきます。時間があれば、自分の納税通知書を持ってきましたので、本日ここで実際に納めるところをお見せできたらと思っています。

今日のテーマは「日本一の納付環境の構築」と大きく出ました。これは私が付けたタイトルなのですが、実は市長が一番好きなのです。どこの首長も日本一、もしくは日本初を求められているかと思います。そんななかで取り組んだ事例です。

### 2. クレジット収納に対応【資料2・3ページ】

はじめにクレジットカードに対応したときの新聞記事です。左側が平成20年2月のもので、このときは当初予算にクレジットカードでの収納をする経費を盛り込んだときの記事です。

右側は平成20年5月からクレジットカードを利用した納税環境が整いましたといった記事です。右下に「ヤフーサイト通じ」ということで、いわゆる「ヤフー公金支払い」の仕掛けを利用しています。

次もクレジットカードに関する記事です。時事通信社の官庁速報はどこのまちでもよく知っていらっしゃるのではないかと思います。これが、5月12日に配信されました。右側に写っているのがうちの北本市長です。

「北本市は5月から、市税や介護保険料などのクレジットカードを使った納付を可能にした」と書いてあります。これによって金融機関の窓口や口座振替、コンビニエンスストアでの振り込み、それから当時すでにATMを利用したペイジー納付も実現していましたので、そのころ可能だったすべての納付方法に対応することができました。本日の「日本一の納付環境」とはそんなところからきています。

私どものまちは、北は北海道から南は九州や沖縄の石垣島までそれぞれ全国100団体以上からご視察をいただいています。それは、この記事が配信されたことがきっかけだと思います。

下の3行では「同市は早くからのコンビニでの税納付に対応するなどしてきた。市県民税の徴収率は、2年連続で県内40市で1位となっている」とあります。埼玉県には70自治



体がありますが、その中でも住民税の徴収率が好調だということです。2年連続というのは平成17年、18年のことですが、今回こちらに伺うにあたって納税担当に確認しましたら、平成19年、平成20年も1位だったということで、4年連続です。21年度はまだ決算ができていないのですが、おそらく1位だろうということでした。ですから5年連続で県内1位をキープしています。と言っても、埼玉県徴収率はそんなに高いものではありませんので自慢にはなりません。ただ、相対的に徴収率がトップだということです。

ただ、徴収率が常に上位にいるから、多様な納税環境整備に対するバッシングを受けずに済んでいます。皆さんの団体でも、今日の話を受けて「面白い、是非取り組んでみよう」ということで上司の方、もしくは首長にご相談したとしても「金が…」の一言でできなくなってしまうのではないかと思います。私たちが電子収納のシステム構築などをして、反発を受けずにいられるのは、徴収率を高く維持しているからです。システムを構築しただけでただ待つだけでなく、納税担当が頑張って徴収努力を続けているから、システム維持ができています。

### 3. 埼玉県北本市【資料4ページ】

せっかく来たので、埼玉県北本市のPRをさせてください。埼玉県の中央部、画面のうさぎのような形をしたまちが北本市です。人口は4月1日現在で約7万人です。面積は19.84km<sup>2</sup>ですから小さいまちです。埼玉は小さい自治体が結構多くあり、県南の蕨市さんは日本一小さい市です。

北本市は、東京の上野駅から45分ぐらいのところにあるいわゆるベッドタウンで、地形はほとんど平坦です。ちょうど市の中心部に

JR高崎線の北本駅があります。そのJR高崎線が市域の中央を真っすぐ南北に通っています。並行して国道17号線、いわゆる中山道も通っていますので比較的交通の便は良好です。うさぎの文字のある辺りに住宅街が広がり、その周辺は市街化調整区域といったエリアになっています。

さしたる産業や観光資源もなく、何で市を興していったらいいかというのが今のわれわれ職員の悩みの一つです。ですが、今年の3月に北本の名前が入った高速道路の桶川北本インターチェンジが新設され、大きな工場の誘致が成功したりと、これからまだまだ期待が出来るところです。左側の写真は市内の「石戸蒲ザクラ」で、日本五大桜の一つとして、大正11年に国の天然記念物に指定されたものです。淡墨桜、神代桜、滝桜、下馬ザクラなどが有名ですが、もう1本がこの石戸蒲ザクラです。知名度は低いですが、この桜にちなんだ伝説を生かした特産品作りなどをして、桜と共に北本市の知名度アップに努めています。

### 4. 北本市の収納チャンネル【資料5ページ】

本題に入ります。北本市の収納チャンネル、北本市の納税の方法です。まず、当然皆さまのまちにもありますように窓口納付です。市役所の会計課で、現金で納付できますし、もちろん銀行や郵便局といった金融機関でも納められます。それと口座振替というものが、従来どこでもやっている納付方法かと思いません。

平成18年5月からコンビニエンスストアで納められるようにしました。いわゆるコンビニ収納です。この時点で、24時間、全国で納付できる環境が整いましたが、その年の10月からはマルチペイメントネットワーク（ペイ



ジー)に対応しました。これによってATM、パソコン(ネットバンキング)、携帯電話(モバイルバンキング)が利用できるように拡大しました。

さらに20年5月にクレジットカード納付を実現しました。これもインターネットに限定しますが、パソコンや携帯電話で納められます。これらによって北本市では24時間、365日、それぞれ電波が届けば地球上どこからでも納められることになりました。携帯電話でも納められるし、現金が手元になくてもカードで納められます。

また、郵便局ですが、ペイジーに対応したときに、いわゆるマル公からカク公になりました。通常、郵便局は近隣でしか対応できないのではないかと思います。全国の郵便局が納付場所になりました。ですので、離島や地方に納税義務者がいらっしゃる場合、特に固定資産税を持ったままどこか遠くに住んでいる方など、よく郵便局の振替用紙を送ってくれといった話があるかと思いますが、そういった場合でも、北本の納付書は当初発送した通常の納付書で全国の郵便局で納められるようになっていきます。

皆さんが気になされるのは、どれぐらい利用されているのか、どれぐらいコストがかかるのか、どれぐらい徴収率が上がるのかという話だと思います。利用状況ですが、右側の円グラフが平成20年度のチャンネル別納付状況です。21年度の資料が欲しいと納税担当に言ったのですが「忙しくてまだ最終の集計ができていない」とのことでしたが、途中の数字だけ見てきたのですが、割合は去年とほぼ同じ感じでしたので、古いデータのままで紹介します。

窓口納付が26.6%、コンビニが22.7%、この二つで半分ぐらいです。左側は銀行系

で、口座振替が以前は40%程度でしたが、今は35.4%です。それからペイジーが15.1%となっています。傾向としては、窓口納付と口座振替が減って、コンビニ、ペイジー、クレジットが伸びています。全体の納付率は大幅には変わっていませんので、今日のテーマにも「電子収納による徴収率の向上」とはせず「住民サービスの向上」としてしています。徴収率に影響はあったと思いますが、収納方法、収納チャンネルを多様化したからといって、直接、納付率や徴収率に大きく反映するというものではないと考えています。

ただ、住民側の納付しやすい環境が整うということは、皆さんは直接徴収をされている方が多いかと思いますが、徴収するときの滞納者の言い訳を断てる効果があります。臨宅徴収で土曜日や日曜日、もしくは夜間に納税者のお宅に伺うと、大抵「納める暇がない」、「納める場所がない」、「銀行が開いていない」とか「土曜日、日曜日に役所はやっているのか」といった話になります。そういった場合に、うちのまちでは「24時間、365日いつでも全国どこからだって納められる方法がありますよ」と言うことができます。以前は北本でも納税担当以外の職員も応援に出て臨宅徴収を年に6回ぐらい行っていました。現在は実施回数を減らしています。私も税務課時代は休日に出勤して徴収に行っていました。通常一般の職員が休日臨宅徴収に出ると1日何万円という手当が必要で、それが徴収コストになるわけです。公務員の人件費は高いですから、電子収納で収納環境を整えて、臨宅の回数を減らし人件費などを縮減しました。逆に住民側にとってみれば、わざわざ市役所の窓口や金融機関まで行かなくてもいいといった利便性の向上が図られています。



## 5. 収納チャネル拡大の背景【資料6ページ】

なぜ北本市は収納チャネルをこんなに広がっていったのか、その背景には、収納率の低下・不納欠損の増大があります。以前の納税担当は、体制的に脆弱だったせいもあり、あまり徴収努力をしてこなかった感があります。放っておいても基本的に9割方は納まるので、問題意識が低かったのかもしれませんが。しかし、新しい市長になってから、収税の職員を増やし、税務署OBを迎え入れて滞納管理のノウハウを学んだり、県税事務所と相互派遣の形で人事交流行い、人的な体制の強化を始めました。

そうすると市民からみれば取り立てが厳しくなるので、代わりにもっと納め易くしよう、便利にしてあげようということになり、並行してコンビニ収納の検討が開始されました。特に、納税担当内では、滞納者の納付環境を広げたいとの思いが強かったとのこと。しかし、コンビニを始めるには、納付書の変更や電算システムの改修に経費がかかることから、なかなか困難でした。そんななか、住民情報システムと呼んでいますが、いわゆる住基・税の基幹システムの入れ替えを行うことになりまして、この入替に合わせて、コンビニ収納を開始すれば、システム改修等の経費を抑えることが期待できたので、一気に実施することにしました。このように、システム入替に併せて新たな機能やサービスを追加する方法は、経費的に見ても非常に有効です。

また、総合収納業務委託の開始があります。これは県内のシステムベンダーに、納付されたお金をデータ化する部分を委託してしまうといった事業です。われわれ職員一人頭の人件費は、800万円を超えるのですが、そんな高給取りの職員が、納付済通知書のOCRの読み取りなんかをやっているのは無駄だと

思っていました。委託した場合の経費見込みが600万円ぐらいだったので、会計課職員の退職を機に一人削減して、その分で業務をアウトソースすることとしたのです。この総合収納業務委託のおかげでその後の電子収納の拡大が容易になりました。納付方法を広げると、いろんなところから違う形で納付データが集まってくることになり、処理する職員から操作が難しいとか、わからないとかと嫌われるんです。そんなに複雑な仕組みではないんですが、新しいことを始めるのは業務が複雑になるような印象があるのでしょうか。その処理を委託してしまったので、すんなり受け入れてもらえるようになりました。

ペイジーについては、県内の電算事業者がMPN共同利用センター事業に参入したことがきっかけとなりました。MPN共同利用センターはご存じでしょうか。ペイジーを始めるにはMPNのネットワークとつなげるために、プロバイダーの役割をしてくれるところと契約しなければなりません。全国展開している大手ではNTTデータさんなどが有名ですが、たまたま埼玉県内のりそな銀行系の電算会社がペイジー共同利用センターを開設したとプレゼンに来たのです。通常、業者が役所に来るときは担当者のところへ来るものですが、そのときは市長と面識のある方だったので、いきなり市長のところへ「ペイジーというものを始めたのですが、どうですか。まだ全国でどこもやっていませんよ。これを始めると日本初ですよ」と話を持ち込んだのです。私もその場に呼び出され、その後大変な思いをすることになりました。情報担当では、ペイジー活用の認識はあったのですが、自治体の導入例もなく先の話と考えていました。

ペイジーの準備をしていると、神奈川県藤沢市さんが軽自動車税のクレジットカード



による収納を開始したことがテレビでニュースになりました。実は情報担当では、ページを準備しつつも、「これからはクレジットだよ」などと話していたときでした。藤沢市さんの事例を聞きに行ったら、やはりお金が結構かかるということでした。藤沢市さんはVISAカードの協力で実証実験として実施したようです。自前で構築すると数千万かかってしまうという話で、これは駄目だと思っていました。すると翌年は宮崎県がヤフージャパンと手を組んで新しい仕組みで自動車税のクレジット収納を始めたのです。これも大きく報道されて「ああ、やられたな」と思いました。その後、ヤフーのセミナーに参加してみたところ、かなり経費もかけずにシステム改修もほとんどなく始められることがわかり、導入することにしました。

以上のように、コンビニは納税担当が、ページは市長のトップダウン、クレジットは情報担当が、いろいろな人の思いがあって実現しました。

## 6. コンビニ収納【資料7・8ページ】

この後は、それぞれの仕組みや実績について紹介します。コンビニについては皆さん導入されているところも多いでしょうからにわざわざ紹介するようなものではないのですが、一応参考までに北本の状況をお話します。

### (1) 運用開始と対象業務

運用を開始したのが平成18年で、今年が22年の納付書を送っていますから、4～5年になるのでしょうか。対象業務としては住民税（普通徴収）、固定、軽自、国保、介護、それから後期高齢ということで、4税2料が対象です。

### (2) 対応する納付書

対応している納付書としては、当初課税の納付書に加えて再交付用というのがあります。今日はサンプルをお持ちしました。何部か置いていきますので、欲しい人は持って行ってください。再交付用はどの税にでも使えるようなものになっています。上があて先になっていて、下が納付書になっています。当初の納付書は4税2料の納付書はすべて同じ形に統一されていて、普通のプリンターでいつでも打ち出せるようにしています。

それから、督促状のPOSTEXの用紙です。今まで、うちの督促状は本当に督促するだけでしたが、コンビニ対応を機に納付機能をつけました。皆さんのところではすでに当たり前かもしれませんが、督促状にバーコードを印字することでコンビニで納められるようにしました。

コンビニ収納のポイントの一つに、納められる期間をどれくらいに設定するかという問題があります。通常は納期限までというのが多いようです。今日は自動車税の納付書を持ってきたのですが、このバーコード情報を見ますと、6月30日になっています。自動車税の納期は5月末ですから埼玉県では納期限後1カ月間使用できるようになっているようです。北本では発行から1年間という設定にしています。これは、納税担当の滞納者の納付窓口を拡大したいとの考えからそのようにしたものです。よく「延滞金はどうする？」と質問されるのですが、本税を払っていただいたら、もう1回「確定延滞金です」とまた納付書を発行するようにしています。延滞金だけの納付書がすぐに出せるように対応していますので、1年間使えるようにしたのです。



### (3) 利用可能なコンビニ

右図は北本市にある利用可能なコンビニです。小さな市なのに、コンビニはおよそ20店舗もあります。この資料は少し古いので、今はもう少しあろうかと思えます。

納税担当がコンビニ収納を企画したときに、市内のコンビニエンスストアの数を調べたら、こんなにあったのかと改めて認識したそうです。ここで24時間、店舗によっては11時までですが、払えるようになったらいいなという思いが実現しました。利用可能なチェーンは契約するコンビニ収納代行業者によって異なりますが、北本ではほぼすべてのチェーンが利用可能となっています。

### (4) 利用件数

コンビニ収納の利用状況とか、皆さんが気になる部分の数字です。利用件数としては18年から20年までの資料ですが、15.9%、19.3%、22.7%と増加傾向にあります。コンビニは比較的少額の払いやすい税金によく利用されているようです。

### (5) 軽自動車税の利用

特に軽自動車税を見ていただくと分かるのですが、29.5%と、始めた年にいきなり3割の方がコンビニで納付しています。21年度は4割です。このまま行けば銀行や役所の窓口で納める人がほとんどいなくなってしまうのではないかと思うほど利用されています。軽自動車税や、国民健康保険税等の納付方法としてはかなり受け入れられているようです。

### (6) 利用時間帯

コンビニ収納の場合、いつどこで納めたかといった集計・統計がデータから取れるので、少し分析してみました。右側の図を見ていた

だきますと、ほぼ6割の人が土曜日や日曜日、午後3時以降という金融機関の営業時間外に納めている傾向があることが分かります。このことから、住民のニーズがそこにあったことが実証され、コンビニを導入したことで納税者の利便性はかなり高まったということが言えると思います。今後もコンビニ収納の利用は伸びていくのではないかと考えています。

## 7. MPN電子収納（ペイジー）

【資料9～12ページ】

### (1) 対象業務

次に、ペイジーです。ペイジーは先ほど言いましたようにコンビニ収納の半年後に始めたのですが、対象業務はコンビニと同じです。ここでネタを明かしてしまいますと、次のクレジット収納も同じで、4税2料に対応しています。皆さんの中には、「まずは軽自動車税から始めよう」と考える方も多いでしょう。もしくは実施するなら軽自動車税だけとか。でもそれは役所側の人間の考えです。私は情報システムの担当だったのですが、はじめから税と保険は全部やりたいと主張していました。なぜかという、これらは国民の義務として支払いが逃げられないお金だからです。ちなみに国保は税ですので4税、介護と後期高齢で2料です。なぜ軽自だけでは駄目なのかということですが、市民からすると時期を変えて、同じところから請求書が送られて来るわけです。5月に来て、6月に来て、7月に来るでしょう。同じところから同じ市長の名前で請求書が送られて来るのに、税目によって納付場所が違うのは変だと思いませんか。もし自分がアマゾンなどで買い物をしたときに、これはコンビニで払える、こっちは現金払いのみということはないでしょう。ですから、住民目線で考えて、同じところから



請求書を発するなら、同じ納付環境を用意すべきと考えたのです。屁理屈ですが、良い理由でしょう。軽自動車税のみの団体さんなどが税目を追加する際などに使うと議会で説明しやすくなりますよ。

逆に軽自動車税だけ対応するというのも一理あります。先ほど見ていただいたようにコンビニでの納付が4割ですから、一番利用率が見込めます。また、納付回数が1回です。納付回数が2回3回ある税で、コンビニ収納を行うと、コンビニ側のルールで納付書をブックングできませんので、後の納期の納付書から納めてしまうケースが発生する可能性があります。この場合、1期の督促を行うと、「納めたよ」「いや、4期は頂いたのですが、1期は納まっていません」といったことが起こったりします。ですので、納期の多い国保などは対応しづらいのです。とはいえ、軽自はおそらく一番調定額が低い税目かと思われるので、納付額に対するコストが一番割高になってしまいます。やはり、全税目に対応したほうが良いでしょう。

そういう我が町でも、保育料や学校給食費にはまだ対応できていません。是非対応したいのですが、いずれも口座納付を前提としているため、納付書の発行枚数が極端に少ないので、そこに改修費用をかけることに躊躇しているのです。また、システムが統一されていないと、改修箇所が多くなるので、なかなかすべての歳入業務に同じ納付環境を用意するのは難しいと感じています。

## (2) 対応する納付書

ペイジー対応の納付書は、基本的にコンビニと同様ですが、督促状は対応していません。ちなみに北本では、コンビニ用だとか、ペイジー用とかといった個別専用の納付書は作成

していません。当初課税の納付書ですべてのチャンネルに対応できるようにしてあります。それぞれに専用の用紙を作るのも無駄ですし、管理が大変だからです。しかし、このどのチャンネルでも納められる共通の納付書を作るのが面倒なのです。この点については後ほど紹介いたします。納付書の形はサンプルを見ていただければ分かりますが、郵便振替用紙のように見えると思います。雑誌に綴じ込んだ購読の申込みのような紙がよくあるでしょう。あれと基本的には全く同じものです。ですから、銀行や郵便局のATMで直接読み取ることが出来るようになっています。

ところで、皆さんはご自身で税金を納めたことがありますか。納付書は発行しているけれど、自分で税金を納めたことはないでしょう。口座納付にしていない場合、大抵は親か奥様に支払わせていませんか。実は銀行で税金を納めることは意外に手間なのです。銀行へ行き、まずATMに並んでお金を下ろして、納付書と現金を持って窓口で並ぶと今度は公金支払いの申込書を書かされるのです。ただでさえ払いたくない税金なのに、列に並んで名前や持参金額記入しないといけないのです。ですから、どうせ銀行へ行ってATMでお金がおろせるなら、そのときに払ってしまう方が便利でしょう。このごろはお年寄りでもATMの操作は出来るようですし、案内の行員さんがいるので、操作に迷うことはないですよ。また、銀行側からしても、ATMで事が済んでしまえば、人件費の抑制につながれます。うちの市の銀行は、20人くらいいた行員が10人程度になりました。これは、税金のほかにもいろいろな事がATMで対応できるようになったので、案内の人を1人口ビーに置いて、中の窓口の行員を抑制することができたからだそうです。このように、銀



行側でもペイジー対応は業務改革の一環で強く普及を推進しています。

### (3) コンビニ収納との相違点

この図はコンビニとペイジーの違いです。資料は後で見ただけければよろしいかと思いますが、ひとつ紹介しますと、ペイジーのメリットのひとつに、延滞金の自動計算機能があります。納期を過ぎた納付書を読ませると、画面に延滞金額が表示され、延滞金込みでない支払えないようにすることができます。これは便利です。コンビニでは計算してくれません。アルバイトの店員がバーコードを読むだけですから、延滞金も何も計算できないのです。ですからコンビニでは、「期限が切れていると納められません」となって一悶着あったりします。ペイジーでは設定次第でちゃんとATMの画面に延滞金は幾らと自動計算してくれるのです。さすが金融機関、すごいシステムです。でも、導入するには他の電子収納より一桁多く経費がかかります。

### (4) 利用件数

次は利用件数です。平成19年度は約10%でしたが、昨年は15%に伸びています。18年度は、年度途中から始めたのでほとんど利用されていませんでした。

### (5) MPNチャンネル別利用状況

ペイジーの中での内訳は、右の図のとおりです。ATMが13%でパソコン、いわゆるネットバンキングはまだまだで1.2%程度です。今のところほとんどが一括伝送による実績であることがわかります。

この一括伝送とは、銀行窓口で支払われた収納金をペイジーの仕組みを通じて市に納付されるものです。北本の場合、いくつかの銀

行の支店があるのですが、多くの市民が、指定金融機関となっている埼玉りそな銀行か郵便局で納めているので、その2行が一括伝送に対応していて、窓口で納められた税金はペイジー扱いで市に収納されます。一括伝送は、納税者のメリットはありませんが、銀行から収納金と納付データが電子データで送られてくるので、納付済通知書の読み取りの手間や保管場所などがなくなり、収納事務の効率化と共に翌日には消しこみが完了できるので迅速化につながっています。

### (6) ATMの整備

ペイジー導入にあたり、市内のATMの整備については、指定金融機関であるりそな銀行にかなり強くお願いしました。当時、直接納付書を読み取れるタイプのATMはまだあまり造られておらず、キーを使って納付番号を打ち込むにはかなり手間がかかりました。どうせ埼玉県内でペイジー対応しているのは北本しかないのだから、新型ATMをほかのまちに配置するなら全部北本に設置してほしいと言って、18台ある市内のATMのうち、14台を直接読取型に入替ってもらいました。市内の大型店舗で、ショッピングのついでに税金が払えるようになっています。

### (7) システムの構築

ペイジー対応で厄介なのが、納付書の設計です。この図の納税通知書は私のもので、これが現物です。この納付書は三つのガイドラインをクリアして作成してあります。コンビニのガイドラインとMPNのガイドライン、そして特に一番下「郵便振替収納通知サービスのご案内」という郵政が出しているガイドラインです。

コンビニのガイドライン、「CVS標準料





金収納ガイドライン」では、バーコード情報の規格が示されています。以前は4つのバーコードがあったのをご承知の方もいるかと思いますが、今は、44桁のEAN128という規格に統一され、1つのバーコードに集約されました。最近では四角い二次元バーコードも検討されているらしく、それに變更されたらどうしようとびくびくしています。IT業界はいろいろなことをどんどんしますので、それに対応し続けていくのは大変です。44桁のうち15から18桁が自治体で使える数字になります。そこに年度とか、税目とか、納期とか、通知書番号といった情報をどう入れるかということを検討する必要があります。また、コンビニ対応の一番のネックは、納付書を綴じてはいけないというものです。納期ごとの納付書をそれぞれ単票にしなければならないとなっています。封入の際の組み間違いや、納税者からの苦情は避けて通れません。おまけに納付する順番を誤る方もいて、1期の未納が発生するなど、単票形式は評判がよくありません。

MPNと郵政ガイドラインはもっと面倒です。そこには郵便局のATMで読める郵便振替用紙の規格が書かれています。いわゆる私製承認という言葉聞いたことがあるかと思いますが、納税通知書等を作ったときには、郵政と「こういう納付書を発行しますよ」ということで、前段のやりとりを行います。そのときのルールがこれです。ここに、納付書の大きさやデザイン、切り欠き、穴空け禁止といった形状の制約、果ては紙質までが規定されているんです。原稿を作って、郵政に送り、検証を経て、かなり細かいそれこそコマ何ミリの調整をさせられます。ATMはそんな精度じゃないと受け付けられないのかと、頭にくるほどの細かさです。用紙、インクの

色も指定です。郵便振替用紙は手数料の負担方法で色が違うんです。赤が企業負担で青は個人負担。振込み手数料は役所が負担しますので、赤になります。また、各種記号の標記にも指定があります。「公」は公共料金だということで、四角で囲ってあります。これはカク公と言い、カク公は全国で使えます。丸で囲ってあるマル公は近隣の指定された範囲の郵便局でしか使えないといったルールがあります。このルールを乗り越えるのが結構大変なのです。

ですから提案です。本日このあとの講義でペーパーレス化のご講義があるとお聞きしていますが、まだまだ未来のお話です。まだしばらくは紙の納付書を作る必要がありますので、ペイジーを導入するなら、幾ら考えても、ガイドラインの制約で、この北本の形にしかありません。ですから、みんなこれにしましょうよ。全国で納付書を統一してしましましょう。それかペーパーレスか、どちらかです。こんな紙が送られてきたら、全国どこでもこれは税金だと分かるようにしてしまえばいいのです。なぜかという、北本市だけで納付書を作るとロットが少なく単価が高いのです。全国で同じ版で作って、自治体名もプリンターで打つようにすれば共同発注ができるでしょう。そうすれば単価を抑えられるじゃないですか。いつも言っているのですが、造幣局でも総務省でも、郵政でもどこでもいいから、統一した納付書を作って売ればいいのにと。税務署でもいいです。大変な思いを1カ所でしたら、みんなで共有すればいいのです。今日はサンプルをいくつか持ってきていますので、欲しい人は是非持ちかえていただき、アレンジせずに真似てください。データで欲しい方はご連絡をいただければ差し上げます。



システム構築の点では、納付書のほかにも、賦課データや納付データのインターフェースのすり合わせも気を使いました。コンビ二は納付データを取り込めばいいだけですが、ペイジーは銀行ATM等のペイジー側のサーバと賦課データを常に同期を図る必要があるのです。毎日、修正・更正される賦課データをMPNセンターへ送ると併せて、他チャンネルで納付された消しこみデータもセンターへ送る必要があるのです。そうしないと、コンビ二で納めても、ATMの画面上で未納扱いとなっていて、重納を誘発してしまいます。このデータの同期をどうやるかが問題になりました。自動化したかったのですが、個人情報保護の関係で、住民情報システムを外部のネットワークに接続することが禁止されているので、一度メディアにデータを抽出してペイジー用の端末から送信する方法を採りました。導入をお考えの団体は、セキュリティポリシーとの調整が生じます。

さて、システム構築にはお金がつきものです。導入経費は別紙の補足資料に載せてきました。ペイジー対応にかかった経費はイニシャルで300万円ぐらいでしょうか。これは情報システムの入替えに合わせて実施したので、ベンダーさんにはいろいろ泣いていただきました。「成功したら他団体にも紹介してやるからタダでやってくれ」と頼んだのですが、納付書の設計と設定変更費用くらいは負担してほしいということで、システム構築費用というよりはすべて納付書の設定変更代です。全税目ですので、それでもかなりお安くになっています。早期導入のメリットはそこです。最初にやれば、交渉によっては経費的には有利になります。ちなみに当時ペイジーを先行されていた、千葉市さんは2億円ぐらい、市川市さんは1億5,000万円ぐらい、相模原

市さんはパッケージで対応したので4,000万円ぐらいだったと聞いています。

自治体に対応できるMPNデータセンターとしては、NTTデータがメジャーで、パッケージでパフュールというサービスがあってコンビ二とペイジーに対応しています。埼玉県内だと先ほど言ったAGSという銀行系の電算会社があるのですが、地元のデータセンターがMPN事業に参入しない限り、全国的に営業しているNTTデータの独り勝ちになるのではないかと考えています。一度、営業の話聴いてみるのもいいでしょう。

## 8. クレジット収納【資料13～15ページ】

次にクレジット収納です。先に断っておきますが、なかなかクレジットでの支払いは普及していません。やはり日本ではカードで納税というのはまだまだ信用されていないのでしょうか。買い物はするのだけど、クレジットでは公金はなかなか払わないということです。われわれの場合はヤフーのシステムを使っているので、怪しい感じがするのかもしれませんが。利用できるカードはMaster、VISA、JCBです。JCBは最初に対応していませんでしたが、最近利用できるようになりました。

### (1) クレジット収納の方法

とはいえ、私はこれからはクレジット収納が一番伸びるのではないかと期待しています。シンガポールやアメリカなどはクレジットカードでの納税というものが当たり前になっています。特にシンガポールなどは国が手数料を負担しているはずですが。日本の場合は納税者に手数料を負担させる発想がないところがネックで、なかなか難しいのです。

クレジット収納について少し説明しますね。



クレジットカードの利用の形態は大きく3つの方法があります。まず、対面方式。いわゆるカードでピッと支払う方式です。通常のお店での利用形態です。次に登録方式。事前に登録しておいて、クレジットカード経由で落とすという方法です。インターネット料金や電話料の支払いなどに使われている方法です。そしてWEB方式。いわゆるインターネットショッピングのやり方です。図で二重丸にしているのは、われわれのやり方がWEB方式だからです。

## (2) 「ヤフー公金支払い」

なぜWEB方式にしたのか、なぜヤフージャパンと手を組んだのかというと、ヤフーがIPSP (Internet Payment Service Provider) だからです。つまり、納付の仕組みやWEBの画面作成など、仕組みは全部ヤフーが提供し、北本市は利用するだけの方式です。市には、サーバも何もなく、インターネットを經由して、賦課情報を送り、納付情報を取り込むだけとなっています。なんの資産も必要がないのです。構築費用は税込み31万5,000円で、1税目に対応し、税目を追加する毎に3万円追加となります。安いでしょう。うちは、6税目ですので15万円追加だったのですが、「一括して全税目に対応するから」と言って、追加分はまけてもらいました。

経費やシステム構築の部分より、実は手数料を納税者負担の準定額制にできたということも大きな理由です。クレジットカードで買い物をした際に「お客さま、クレジットカードの手数料、利用料はこれだけです」と言われたことはないはず。あれはクレジットカードのルールで、利用者に手数料を負担させてはならないというルールがあるので。例外として、オンラインのショッピング

方式の場合には、客が店まで行かなくてよいといった、利用者側のメリットが高い理由で、利用者負担とできるルールを、国際ブランドのVISAとMasterが認めています。それをヤフーの仕組はうまく利用しているのです。宮崎県が初めて導入する際に、担当の宮本さんが一生懸命頑張ってくださいって、手数料の一部自己負担を実現してくれました。ちなみに宮崎県では一律ですが、本人負担200円、自治体負担200円の400円です。この額は、自動車税の平均納付金額は大体4万円で、クレジットカードの手数料が1%であることから、400円になるところを、200円が自治体負担で、200円は本人負担にしようとしたとのことでした。

私どもが導入しようとしたときにも、この手数料がネックになりました。手数料が定率制のため、固定資産税のようにかなり高額な税金も対象とすると、手数料もかなりの額になってしまいます。それを役場が全部持つのかという話になりました。宮崎県のように自動車税だけなら一律いくらとすることが出来ますが、全税目となるとそうも行きませんでした。そこで、1%の手数料のうち100円までは市で持つこととしたのです。準定額制といって、1万円につき100円、2万円なら200円の手数料を、北本市は100円まで負担します、2万円以上納めると本人負担が生じる仕組としました。なお、カード手数料という名目ではなくシステム利用料としています。利用料の個人負担を求めたことで、あまり高額な税では利用されないかとも思いましたが、いきなり40万円の納付をカード払いした方がいました。多分その方のカードのポイントがたまる量の方が、手数料を払うよりも大きいのでしょね。ですから、いろいろな納付方法を用意するという事は、そういう人たち



にとってもサービスの向上になるのではないかと気がしています。

これが「ヤフー公金支払い」のトップページです。わざと北本の部分をクリックして色を変えてきました。最初に始めたときは北本市と宮崎県ぐらいしかなかったのですが、だんだん導入する団体が増えてきて、大阪府ですと柏原市さんなどが軽自動車税を始めたようです。利用方法は画面を見てもらうと、非常に分かりやすいです。納付書の絵が出ていて「この数字を入力してください」となっているので画面に従って操作していただけます。後ほど、画面をお見せして実際に実演して納められたらと思っています。

画面を見ると分かるように、軽自も、固定も、住民税も、国民健康保険も、後期高齢も対応しているのは北本だけです。今は導入する団体が増殖中で、自動車税が10県、市まち村が14市町だそうです。始めようかなと、検討中のところも5団体ぐらいあるそうです。

## 9. 総合収納業務委託【資料16ページ】

総合収納業務委託については先ほど少し触れましたが、いろいろなチャネルから発生する収納データを統合すると共に、会計課で行っていた納付済通知書のOCR読み取りを委託してしまって、一括還元させようというものです。

収納チャネルを増やすと、そのデータ処理が煩雑になります。異なるチャネルからそれぞれのデータレイアウトで納付データが市に集まってくるので、それらを処理することが必要となるからです。そうすると、その業務を扱う部署から反対の声があがります。「わからない」、「やったことがない」「あの場合は」「この場合は」といった感じに、自分で理解しようとせずに、操作にして数クリッ

クで、5分もかからないものを「大変だ、大変だ」と言いただきますよね。大変でなかったら仕事じゃないのですが。確かに新たな作業がたとえ5分でも生じれば、毎日やらなければならないなくなった職員からすれば負担に感じるでしょうし、人が操作するところが増えればエラーや苦情につながるポイントが増えることになります。文句を言うのも理解できます。そこで、いっそのこと、その作業をすべて委託してしまえとしたのです。

おまけに、会計課で高い給料をもらっている人が、毎日納付済み通知書のOCR読み取り作業に時間をかけていたので、それも併せてデータセンターに送ってしまい、電子収納のデータと併せて、歳入データを一括還元させる仕組みにしました。

情けないことに、はじめはデータの送付方法が、メディアに切り出して渡していたのですが、現在はLG-WAN回線を利用しています。済通は現金輸送車のようなものが毎日データセンターとの間を往復していて、そこに鍵をかけたアタッシュケースで渡します。何でもかんでもMPNデータセンターに送ると、そこでデータを一本化して、歳入データと日計データにして返してくれます。

スライドでは、納付済通知書の納付済通知書のデータ化（OCR処理）をアウトソース、コンビニ・ペイジー・クレジット等の全収納データを統合一本化、収納・消込データの一括還元の3点を記述していますが、ほかにもう一つ大きな理由があります。資料に書いていないのですが、財務会計システムの改造を回避たかったのです。新しい納付方法を考えると、いわゆる住基・税のシステムだけではなく、財務会計のシステムもデータを取り込まなければならなくなり、そこで何か取り込む仕掛けを作る必要があります。私ども



の財務システムは旧式で、新たな改修費用をかけたくなかったのです。そこで、もともとOCRで読んだデータを取り込んでいるのですから、データセンターからのデータを今までのOCRと同じデータに合わせて財務会計システムに取り込むこととしました。これにより、財務会計システム側には全く改修をせずに、多チャンネル化を実現しました。一石四鳥を狙って実施したのです。

## 10. 電子収納比較【資料17ページ】

電子収納の比較ですが、これはあくまで北本市の場合です。皆さんのところでやったらどうなるかということとは分かりません。これまで申し上げましたように、われわれは全部の方法を利用しているので、クレジットがそんなに利用されていないのではないかと思うかもしれません。しかし、最初にお見せした五つの方法のうち、MPNとクレジットだけだったらどうでしょう。コンビニがあるから、クレジットを利用しないのかもしれない。そのようにこの資料からだけでは、どの方法が有効かは一概に検証できないので、あえて「北本市の場合」として参考として活用してください。利用率もあくまで北本市状況下でのものとなります。

また、今日は研修の資料ということ意識して後で見ても分かるように、スライドにいろいろ書き込んできました。また、補足資料のほうに導入経費などを載せておきました。比較した場合、電子収納のどれがお勧めとは一概に言えません。導入のしやすさでは経費的にはクレジットが一番安いです。納付書も改造しなくていいはずですし、システム改修もさほど必要がありません。今のままでいいと思います。次がコンビニ、次がペイジーでしょうか。ペイジーだけ、けた違いに

ハードルが高いのではないかと思います。

経費でも資料中、ペイジーのところに1件33円と書いてありますが、このほかにも付帯する経費がかかるので、私が知っている限り、トータルで1件当たり100円を超えているはずです。これは納税担当が皆さんに普及させようという意図が見えますね。ペイジーデータセンターにも利用料が発生しますし、この33円というのは金融機関手数料ですが、銀行にも払わなければいけません。JAMPAやJAMMOなど、いろいろな協会がありますが、そこには年会費などがありますし、何よりシステム改修経費がばかにならないと思います。ただ、全国の郵便局とATMが納付場所になるのは魅力です。

コンビニは納付書がバラになる点がネックですが、既に税の納付場所として国民に知れ渡っていることから、対応は必須になってくると思います。全国24時間365日の納付環境が一気に手に入るのですから、住民の利便性がかなり高まると思います。ただ、山間部でコンビニがあまりない地域では効果が出せないですね。

## 11. 効果【資料18・19ページ】

### (1) 収納対策と収納率

今日のまとめですが、北本市の収納対策と収納率の図です。効果といっても目的が収納率でなく住民サービスの向上なので、住民に聞いてみないと分かりませんが、納付場所や時間帯の拡大の点では、効果があったものと考えています。

平成15年から20年までの収納率、徴収率です。職員数は15年当時は7人だった職員数を、ピーク時は10人、今は9人にしています。職員数が429人ですから、まあまあいい人数を割いている気はします。その中でいろいろ工



夫してきたのですが、90.3%だった徴収率が、94%、93%といった数字になってきました。これ以上の数字になりますと、差し押さえや欠損処理を思い切らないと、なかなか向上しないのではないかと思います。

これらの数字は、電子収納を開始したから向上したのではなく、日頃の担当の努力の成果だと考えています。

ちなみに北本市の税務課納税担当では、4税2料を一括して取り扱っています。大きな団体ですと国保は国保で、介護は介護で収納となっているかと思いますが、収納はなるべく一つの窓口で統合しています。そうしないと臨宅に行ったときに「この間役所が来たよ」と言われるのです。「それは国保なので、今日は固定です」というのは、住民側からすれば同じ市役所の対応としては不満が出るので、なるべく一本化してあげたらいいのではないのでしょうか。その辺りの話題については、私債権についても統合管理している事例を次回の研修会で北海道の講師の方から講義があると思いますが、小さなまちであれば、なるべく1カ所で済むようにしてあげるといいのではないかと思います。

## (2) 市税納税率の推移

グラフに直すとこんな感じです。新しいことを何もやっていなかったときは90%ぐらいで横ばいでしたが、何か取り組むと徴収率が少し伸びています。ただし、いろいろ実施したからといっても、それ以上にはならないのです。なぜならば、納めるのは住民側ですから。滞納者からすれば手を変え、品を変えても、納める方法が変わるだけで、納めたくないという気持ちは変わらないのです。ですから、そこをいかに納税担当の皆さんが「払わなくっちゃ」と持っていくところが腕の見せ

どころではないかと思います。

繰り返しになりますが、電子収納の導入と徴収率は直接関係が見出せません。コンビニ、ペイジー、クレジットを導入した年は若干ずつですが伸びています。20年度については不況がどんと来ているので、少し徴収率が落ちています。徴収率はこういった状況です。

## 12. 参考【資料20～25ページ】

ここから先は、私が情報担当だったとき、システムを入れ替えたときにこういった取組みをしましたということで、参考としてお付けしています。もしご自分のまちでシステムを入れ替えることになったときには、参考にさせていただき、相談いただければいいかと思います。

## 13. 「ヤフー公金支払い」での支払い

せっかくですから、クレジット納付を実演してみましょう。

公金支払いのメニューをトップページに持ってきてほしいのです。多くの人が、ブラウザのホームを「ヤフージャパン」に設定しているようです。この「ヤフー公金収納」が税の納付チャネルとして広く周知されれば、特に若者を中心に利用者の数は膨大ですので、軽自動車や国保などでの利用が見込めるのではと考えています。

操作は画面の指示に従って必要事項を入力し、確認ボタンを押していけばよいだけです。まず全体の流れや決裁手数料などが表示されます。1万円までなら無料、2万円までだと105円とありますよね。1万円ですと1%で手数料としては105円なのですが、105円までは北本市が持つから、無料ということです。また、証明書に関する注意が書かれています。

確認して次へ進むと納付情報入力画面にな



ります。納付番号と確認番号を入力します。納付番号は16桁あって、少々入れづらいです。確認番号とは税システムの設定で通知書番号のほかに印字しているものです。軽自動車税ではナンバープレートの番号とする例もあります。

画面にこの納付書番号の納付金額は2万100円ですと出ました。また決済手数料が税込み210円と表示されています。後は確認してカード情報を入力すれば完了ですが、私はヤフーにカード情報を登録しているので、入力する必要はありません。また、ヤフーポイントが利用できます。私は880ポイントありますが、例えば利用料をポイントで清算してしまえば、無料になります。本税に充てることも出来ます。

次に内容確認です。210円分ポイントを利用しましたので、支払い金額は2万100円となります。確認して「支払う」ボタンを押します。これで完了です。簡単でしょう。これで晴れて納税者になりました。明日にはうちの税務課にこの納付情報が届きます。ちなみに引き落としは来月、通常のクレジットカードと同じです。続けて支払う場合は2期、3期、4期と払えるのですが、口座にお金が残っていませんので、この辺でやめておきます。

どうでしょう。イニシャルコストは30万円ですので、興味のある方はヤフーに相談してください。営業より私どものほうが詳しくたりますけど。

以上で、北本市の納付環境についての発表を終わらせていただきます。すみません、お時間を少しオーバーしてしまいました。長時間に渡りご静聴いただきありがとうございます。ありがとうございました。



マッセ大阪 平成22年度「徴収力強化研究会」資料

# 日本一の納付環境の構築

## 電子収納による住民サービスの向上

平成22年5月17日

埼玉県北本市

### クレジット収納に対応①

**パソコンから  
カードで納税  
北本市、5月からOK**

北本市は16日、市が「関連予算110万円を計上」し、市がクレジットカードから納税できる環境を整えることになった。今年5月15日、納税システムが稼働し、市民はパソコンからクレジットカードで納税できるようになる。北本市は、今年5月15日、納税システムが稼働し、市民はパソコンからクレジットカードで納税できるようになる。北本市は、今年5月15日、納税システムが稼働し、市民はパソコンからクレジットカードで納税できるようになる。

080501日経新聞

**北本市 クレジット納税**

北本市は、一日正から始める。税金のクレジットカード決済が、今年5月15日からスタートする。市民は、パソコンからクレジットカードで納税できるようになる。北本市は、今年5月15日、納税システムが稼働し、市民はパソコンからクレジットカードで納税できるようになる。

**県内初、きょうから  
ヤフーサイト通じ**

北本市は、今年5月15日、納税システムが稼働し、市民はパソコンからクレジットカードで納税できるようになる。北本市は、今年5月15日、納税システムが稼働し、市民はパソコンからクレジットカードで納税できるようになる。

080216朝日新聞





## クレジット収納に対応②

08/05/12 07:30 時事通信

### 《市政コーナー》◎市税などカード納付可能に＝埼玉県北本市

北本市は5月から、市税や介護保険料などのクレジットカードを使った納付を可能にした。これにより市民は、市役所窓口や金融機関の口座振替、コンビニエンスストアでの振り込みといった五つの方法の中から納付方法を選択できるようになった。

納税者は、パソコンや携帯電話で専用サイト「Yahoo! 公金支払い」に接続し、納税通知書の納付番号やクレジットカード情報を入力、支払い方法などを選択すると納付できる。

利用は24時間可能で、市県民税などのほか、後期高齢者医療保険料（普通徴収分）と介護保険料（同）も納付できる。

同市は早くからコンビニでの税納付に対応するなどしてきた。市県民税の徴収率は、2年連続で県内40市で1位となっている。（了）

（2008年5月12日／官庁速報）



写真：クレジットカード納付のデモンストレーションをする石津北本市長＝1日、北本市役所（橋本奈穂撮影）

3

## 埼玉県北本市

線にかこまれた健康な文化都市

ずっと暮らし続けたいまち きたもと



国指定天然記念物 日本5大桜

石戸蒲ザクラ



4



## 北本市の収納チャンネル

### ■ 窓 口

- ・市役所会計課
- ・金融機関(銀行・郵便局等)

### ■ 口座振替

### ■ コンビニエンスストア H18.5月実施

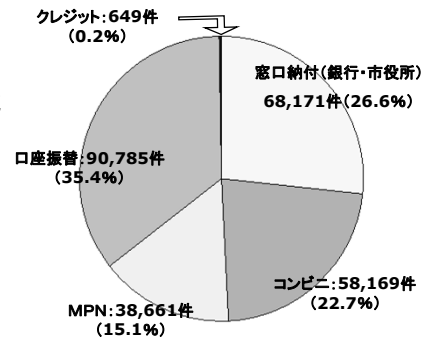
### ■ MPN(ペイジー) H18.10月実施

- ・ATM
- ・パソコン(ネットバンキング)
- ・携帯電話(モバイルバンキング)

### ■ クレジットカード H20.5月実施

- ・パソコン
- ・携帯電話

チャンネル別納付状況(平成20年度)



5

## 収納チャンネル拡大の背景

### ■ 収納率の低下・不納欠損の増大

収納体制強化(収税職員増強・国税庁OB登用・県税人事交流)

### ■ 住民情報システムのリプレイス

住基・税システムの全面移行

### ■ 総合収納業務委託の開始

MPNデータセンター活用による会計処理業務をアウトソース

### ■ 県内電算事業者によるMPN事業への対応

MPN共同利用センター事業開始

### ■ クレジット収納への関心

ポータルサイト事業者(ヤフー)がクレジット収納事業開始

### ■ ライフスタイルの変化

- ・営業時間内に金融機関窓口に行けない
- ・金融機関が遠い
- ・金融機関窓口に行くのが面倒
- ・納付したいが手元に資金がない

収納体制の強化

事務の省力化

納付環境の整備

6



## コンビニ収納①

### ■ 運用開始

H18年5月1日

### ■ 対象業務

住民税(普通徴収)  
 固定資産税  
 軽自動車税  
 国民健康保険税  
 介護保険料(\*)  
 後期高齢者医療保険料(\*)

(\*)H20年度から対応

### ■ 対応する納付書

当初課税  
 随時課税  
 再交付(共通納付書)  
 督促状(POSTEX用紙)

\*有効期間・・・発行日から1年間

### ■ 利用可能なコンビニ

・セブンイレブン ・ローソン ・スリーエフ  
 ・ミニストップ ・ファミリーマート ・サンクス  
 ・サークルK ・HOTSPAR ・am/pm  
 ・ポプラ ・生活彩家 ・くらしハウス  
 ・スリーエイト ・ココストア ・セーブオン  
 ・コミュニティストア ・セイコーマート ・Timely  
 ・SPAR ・エブリワン ・RICマート ・MMK  
 ・デイリーヤマザキ ・ヤマザキデイリーストアー  
 (各チェーンの全国店舗)



7

## コンビニ収納②

### ■ 利用件数(現年度分)

**H18年度** 40,219件 625,640,725円  
 コンビニ件数 納付件数  
 40,219件 / 253,343件 = **15.9%**

**H19年度** 49,548件 934,865,968円  
 コンビニ件数 納付件数  
 49,548件 / 256,946件 = **19.3%**

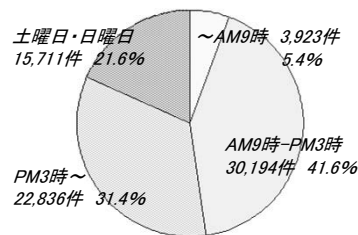
**H20年度** 58,169件 1,064,695,288円  
 コンビニ件数 納付件数  
 58,169件 / 256,435件 = **22.7%**

### ■ 軽自動車税の利用

年度	コンビニ件数	軽自納付件数	割合
18年度	4,202件	14,243件	29.5%
19年度	5,061件	15,131件	33.4%
20年度	5,795件	15,628件	37.1%
21年度	6,439件	16,009件	40.0%

(平成21年12月末まで速報値)

### ■ 利用時間帯 (H20年4月～H21年5月)



\* 金融機関営業時間外の利用割合 **58.4%**

8



## MPN電子収納(ペイジー)①



### ■ 運用開始

H18年10月2日  
全国4例目!

### ■ 対象業務

- 住民税(普通徴収)
- 固定資産税
- 軽自動車税
- 国民健康保険税
- 介護保険料(\*)
- 後期高齢者医療保険料(\*)

(\*)H20年度から導入

### ■ 対応する納付書

- 当初課税
- 随時課税
- 再交付(共通納付書)



ペイジーでのATM納付

ATMからも市税納付可能に  
北本市が県内初  
来月10月1日より  
北本市は電子ネット  
ワークを整備して、市民  
税や固定資産税など市  
税の納入を金融機関の  
ATM現金自動支払機  
やインターネット、携  
帯電話からできるように  
する。ATMからの市税  
収納は全国的に珍し  
い。県内初という。06  
年10月の運用開始を旨  
とする。市税の納付は現在、  
市役所や金融機関の窓  
口、口座振替に限られ  
ていた。窓口を広げて業  
務の効率化を図り、30  
日以降の納付が可能  
にする。納税者の利便性  
を高める。ATMに  
なすの専ら収納先立  
ち、06年4月からコン  
ミニシステムでの市税  
収納が始まる。ATMに  
よる納付と合わせてシ  
ステム管理費用など計3  
4万円の補正予算を9  
月議会に提出する。  
【山崎 正典】

平成18年10月号 広報きたもと

平成17年8月30日 毎日新聞

## MPN電子収納(ペイジー)②



### ■ コンビニ収納との相違点

	項目	マルチペイメントネットワークのポイント	コンビニ収納のポイント
利用者 住民の 視点	納付場所	パソコン・携帯電話・ATM 全国のゆうちょ銀行窓口	各コンビニ店舗
	収納金額	上限なし	30万円を上限とする
	個人情報保護	人的接触無しに納付可能 (ATM等)	店員によるバーコード読み取り、お よび領収印の押印が必要
収納機 関 地 公 体 の 視 点	延滞金計算	納付時に計算して、徴収可能	徴収不可 コンビニの取扱可能期限は、大抵は納付期 限より後に設定されるため、本税徴収後に 延滞金分を別途調定するなどの手間が生じ る可能性もある
	督促作業	支払いがあれば即座に把握できるた め無駄・トラブルが減る	速報を利用し、翌日に把握できるた め無駄・トラブルが減る
	入金予定日	・指定金融機関収納分は2営業日後 ・他の収納代理金融機関分が3営業 日後	払込データが確定するまでに最長10 日かかる。資金移動日が原則月に6 回程度となる。払込から20日後とな る可能性がある



## MPN電子収納(ページ)③



### ■ 利用件数

平成19年度 29,385件 644,383,719円

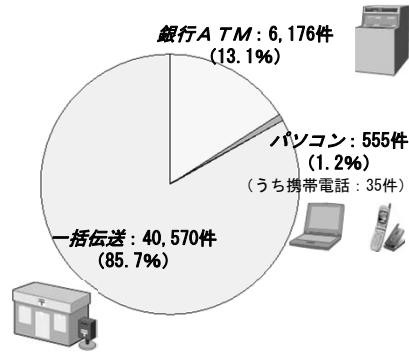
ページ利用件数 / 納付件数  
29,385件 / 256,946件 ≒ 11.4%

平成20年度 38,661件 1,135,865,713円

ページ利用件数 / 納付件数  
38,661件 / 256,435件 ≒ 15.1%

### ■ MPNチャンネル別利用状況

(H20年4月～H21年5月)



\* 一括伝送方式はゆうちょ銀行と埼玉りそな銀行のみ対応

### ■ ATMの整備 (直接読取型ATMの導入)

ゆうちょ銀行…全国  
市内の埼玉りそな銀行のATM

(対応台数/設置台数)



北本支店	7/7台
市役所	1/1台
北本駅	3/3台
市内大型店舗	3/7台
計	14/18台

11

## MPN電子収納(ページ)④



### ■ システムの構築

MPNデータセンターの導入  
住民情報システムのカスタマイズ  
財務会計システムのカスタマイズ  
コード体系、インターフェイスの設計  
納付書レイアウトの変更



ページでのATM納付

MPN/CVS共通納付書

3ガイドラインをクリア!

CVS標準料金代理収納ガイドライン  
MPN標準様票ガイドライン  
郵便振替収納通知サービスのご案内

12





## クレジット収納③

### 税金・料金お支払い

クレジットカードでお支払い

#### 自動車税

- 宮城県
- 奈良県
- 福岡県
- 鹿児島県
- 新潟県
- 和歌山県
- 佐賀県
- 岐阜県
- 香川県

#### 軽自動車税

- 茨城県取手市
- 茨城県神栖市
- 埼玉県北本市
- 東京都西東京市
- 長野県岡谷市
- 大阪府柏原市
- 長崎県波佐見町
- 茨城県守谷市
- 栃木県さくら市
- 東京都荒川区
- 富山県射水市
- 岐阜県瑞穂市
- 奈良県大和郡田市
- 沖縄県石垣市

#### 固定資産税

- 茨城県守谷市
- 栃木県さくら市
- 東京都西東京市
- 長崎県波佐見町
- 茨城県神栖市
- 埼玉県北本市
- 富山県射水市
- 沖縄県石垣市

#### 国民健康保険

- 栃木県さくら市
- 東京都豊島区
- 長崎県波佐見町
- 埼玉県北本市
- 富山県射水市

#### 長寿(後期高齢者)医療保険料

- 埼玉県北本市

#### 施設利用料

- 大阪府枚方市(外部サイト)

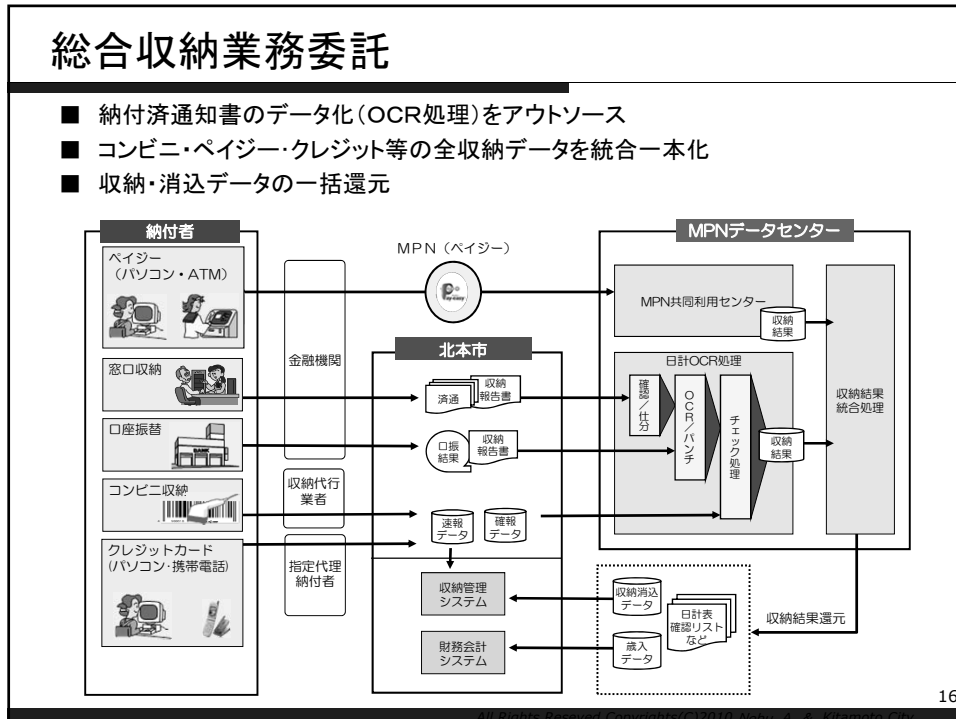
### お支払いの流れ

ヤフー公金支払いトップページ

<http://koukin.yahoo.co.jp/>

北本市が独占!!! だったが・・・  
利用団体増加中

金額	手数料
～20,000円	100円(税込)
～30,000円	210円(税込)
～40,000円	280円(税込)
～50,000円	320円(税込)
～60,000円	360円(税込)
～70,000円	400円(税込)
～80,000円	440円(税込)
～90,000円	480円(税込)
～100,000円	520円(税込)





## 電子収納比較

### ■ コンビニ・MPN・クレジット (北本市の場合)

(消費税別)

	コンビニ	マルチペイメント (MPN)	クレジット
<b>メリット</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>納付書があれば、いつでも、どここの店舗でも納付できる</li> <li>納付データのみが還元されるので決済の管理とデータ化が不要</li> <li>速報を反映させ督促状を送付する件数を減らせる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ATM、インターネットバンキング等で納付できる</li> <li>納付データのみが還元されるので決済の管理とデータ化が不要</li> <li>納付情報を反映させ督促状を送付する件数を減らせる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>インターネットに接続できるパソコンや携帯電話から、期限内であれば、いつでも、どこでも手続きできる</li> <li>手元や口座にお金が無くて納付できる</li> <li>一括払いや分割払い、リボ払いを自分で決められる</li> </ul>
<b>デメリット</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本税と延滞金を同時に納付できない</li> <li>取扱期限が発行から1年間</li> <li>納付から入金までの期間が長い</li> <li>30万円を超えると取扱いができない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>領収証が発行されない</li> <li>ゆうちょ銀行のみ資金移動(決済)が従来どおり月2回のため、納付から入金までの期間が長い</li> <li>納付書がそのまま残るので、二重納付の可能性がある</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>領収証が発行されない</li> <li>納付から入金までの期間が長い</li> <li>納付書がそのまま残るので、二重納付の可能性がある</li> <li>取扱期限が納期限まで</li> <li>100万円以上の取扱いができない</li> </ul>
<b>手数料 (1件あたり・消費税別)</b>	53円	33円	納付額の1%(上限100円)
<b>手数料の支払先</b>	三菱UFJニコス株式会社 (収納代行会社)	埼玉りそな銀行(指定金融機関) ゆうちょ銀行	ヤフー株式会社 (指定代理納付者)
<b>納税者の手数料の負担の有無</b>	無	無	有 準定額制:1万円までは市負担、1万円を超え1万円ごとに100円を納税者が公金支払いの決済手数料を負担。

※ クレジットで納税者に手数料を負担は、WEBでの都度決済のみ可能

17

## 効果①

### ■ 収納対策と収納率

#### 北本市税務課納税担当の徴収科目

個人市県民税、法人市民税、固定資産税・都市計画税、軽自動車税、国民健康保険税、介護保険料、後期高齢者医療保険料

	H15	H16	H17	H18	H19	H20
<b>職員数</b>	7人	8人	10人	9人	9人	9人
<b>収税環境</b>	国税庁OB (滞納整理嘱託員)登用(非常勤・税務署長経験者)	埼玉県と交流(県から課長職を招聘、市から県税事務所へ実務研修)H19まで	新住民情報システム稼働(12月)	コンビニ(5月)収納開始 ペイジー(10月)収納開始		クレジット収納開始(5月) 埼玉県へ職員派遣(特別徴収対策室へ実務研修)
<b>調定額</b>	9,125,988	9,004,221	9,079,363	9,201,817	9,961,280	9,980,575
<b>納付済額</b>	8,237,289	8,164,515	8,408,733	8,623,563	9,391,805	9,374,488
<b>不納欠損額</b> 対調定額比 埼玉県内市平均	50,205 /0.55% 0.85%	140,766 /1.56% 0.98%	76,059 /0.84% 0.93%	47,903 /0.52% 0.81%	33,964 /0.34% 0.60%	55,819 /0.56% 0.59%
<b>収納率(%)</b> 埼玉県内市平均	90.3 88.8	90.7 89.4	92.6 90.6	93.7 91.7	94.3 92.3	93.9 92.2
<b>差押件数種別</b>	電話加入権、所得税還付金等	137件 不動産76、預貯金12、国税還付金46、給与1、その他3	145件 不動産7、預貯金15、国税還付金90、給与5、生命保険24、その他4	114件 不動産59、預貯金2、国税還付金48、給与1、生命保険2、その他2	132件 不動産43、預貯金19、国税還付金55、給与13、生命保険2	96件 不動産11、預貯金57、国税還付金21、給与1、生命保険4、その他2

(単位:千円)

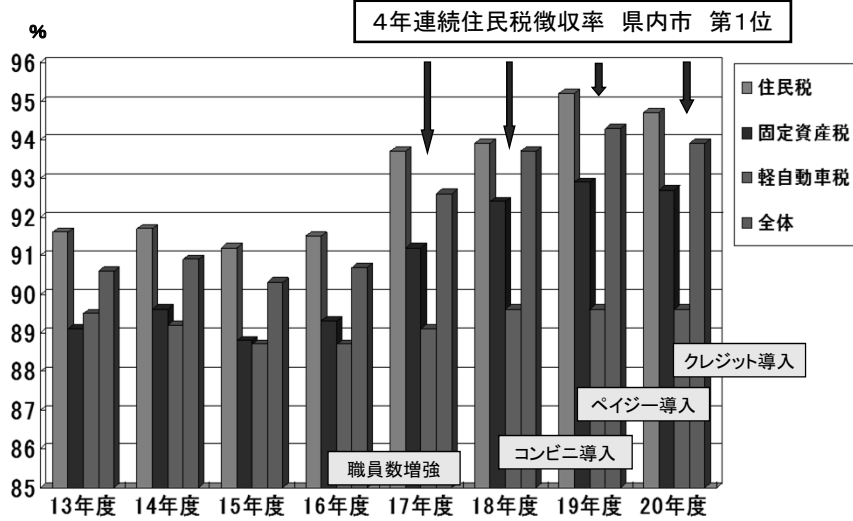
18





## 効果②

### ■ 市税納税率の推移



## 参 考



## 北本市の情報システム

- 電算処理の開始** 昭和39年度～  
 課税計算の委託  
 窓口オンライン  
 汎用コンピュータによる自庁処理
- 第1次レガシー改革(ダウンサイジング)** 平成8年度～  
 財務会計・人事給与システム → C/S型パッケージシステム (H9)  
 住民情報システム → C/S型パッケージシステム (H11)  
 (福祉系給付管理業務や庁内電算業務は汎用コンピュータによる自庁処理を継続)
- 情報系ネットワークの構築** 平成13年度～  
 インターネット・電子メールの利用  
 総合行政ネットワーク (LGWAN) への接続  
 グループウェアの導入  
 ファイルサーバ・暗号化システムの導入
- 第2次レガシー改革** 平成16年度～  
 情報政策担当の設置 (3名)  
 課題①・・・汎用コンピュータの撤廃  
 課題②・・・住民情報システムの見直し

21

## 新住民情報システムリプレイス①

### 住民サービスの向上

- 窓口連携**  
 窓口連携システム  
 ・年齢・家族構成による窓口案内  
 ・申請書のプレプリント化  
 住基・資格連動  
 対象者の業務画面へ遷移
- 収納チャネルの拡大 日本一の納付環境**  
 コンビニ収納対応 (H18年5月実施)  
 MPN電子収納対応(ペイジー) (H18年10月実施)  
 クレジットカード収納対応 (H20年5月実施)  
 総合収納業務
- 他システムとの連携**  
 福祉総合システム連携(月次→常時)  
 各種データ抽出

住民サービス向上に向けた取り組み

この取り組みは、よりよい住民サービスを実現するために、住民サービスの向上を図ることを目的として実施されています。この取り組みにより、住民サービスの向上が図られ、住民サービスの向上が図られます。

実施内容	実施時期	実施状況	効果
1. 窓口連携システム	平成28年5月	導入完了	住民サービスの向上
2. コンビニ収納対応	平成28年5月	導入完了	住民サービスの向上
3. MPN電子収納対応(ペイジー)	平成28年10月	導入完了	住民サービスの向上
4. クレジットカード収納対応	平成30年5月	導入完了	住民サービスの向上



22



## 住民情報システムリプレイス②

### セキュリティの向上

#### ■ セキュリティ対策の強化

- ユーザごとの詳細な権限管理
- カードによる個人認証
- 詳細なアクセスログ管理
- 暗号化ソフトの導入
- 機器・回線の二重化
- バックアップ機能の強化



#### ■ ハウジングサービスの導入

- 24時間365日の監視・管理
- 耐震・耐火設備の充実
- 遠隔地バックアップ
- システムバックアップ
- 迅速なシステム復旧体制



北本市役所

セキュアなIDCにサーバを設置



データセンター



23

## 住民情報システムリプレイス③

### 管理・運用コストの削減

#### ■ システム管理コストの削減

- ハウジングサービスの導入
  - ・電算室への設備投資の抑制
  - ・迅速な保守
- システム管理機能の充実



インフォメーション

#### ■ 運用コストの節減

- 運用常駐者の廃止
- 公開用インターフェース
  - ・他システムとの常時連携
  - ・他システムへのデータ提供
- 共通宛名抽出機能
- 汎用・共通用紙の使用
- カスタマイズの抑制
- 業務プロセスの変更



公開用インターフェース

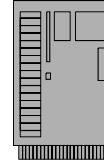
24



## 汎用コンピュータの廃止 H16年度

### ■ 汎用コンピュータの課題

- × ブラックボックス化の進行
- × 運用管理者が不在
- × パソコンシステムとの親和性



### 汎用コンピュータ

- ・各種福祉手当管理
- ・乳幼児医療費管理
- ・ひとり親医療費管理
- ・保育料賦課収納管理
- ・予防接種管理
- ・給与袋印刷
- ・町字別人口統計作成
- ・飼い犬登録管理
- ・下水道受益者負担金管理
- ・学齢簿管理
- ・就園奨励費支給管理
- ・就学援助費支給管理
- ・成人式通知
- ・学校給食費賦課収納管理
- … 42業務



### ■ 福祉総合システムの導入

福祉系業務→統合型のパッケージシステム

### ■ 個別パッケージシステムの導入

保育料システム 飼い犬管理システム  
下水道受益者負担金システム  
学校給食費管理システム …

### ■ 見直し・廃止

業務プロセスの見直し  
汎用事務ソフト(WORD・EXCEL等)の活用  
業務の廃止

25

# ありがとうございました。



### ■ お問い合わせ

364-8633 埼玉県北本市本町1-111  
北本市総務部総務課職員担当兼管財担当  
新井 信弘  
Tel: 048-594-5508(ダイヤルイン)  
E-mail: a02510@city.kitamoto.saitama.jp