

市税等の納付環境の拡大に向けた取組について

市税等の納付環境について、キャッシュレス決済などの多様な市民ニーズの高まりや国で進められている取組に対応するため、平成29年度から検討を重ねてきましたが、これまでの納付環境に加え新たなサービスを導入すること等について、一定の方向性が定まったことから報告をするものです。

1 検討の内容

これまで本市の市税等の納付環境は、金融機関等の窓口や口座振替を基本とし、平成18年度に全国で初めて軽自動車税のクレジット納付を導入した後、平成22年度にはコンビニエンスストア納付を導入しましたが、他市と比べ納付環境や取扱科目が限定されていることから、市民からもキャッシュレス決済などの納付環境の拡大を望む声が高まっています。

そこで、令和3年1月に予定されている基幹業務システムの更新に合わせて、市税等の収入確保対策の一環で新たな納付環境の導入を行うとともに、既存の納付環境の見直しを行うものです。

(1) 新たに導入するサービス（令和3年1月以降）

ア ペイジー（マルチペイメントネットワーク）納付【新規】

インターネットバンキングの一形態であるペイジーは、スマートフォン、パソコン、ATMからいつでもどこでも簡単に公金が支払える電子決済サービスで、神奈川県を含め県内自治体6団体が導入しています。

本市では、平成30年度に市税においてスマートフォンを利用したモバイル形式の納付サービスを開始しましたが、新たに令和3年1月に市税、国民健康保険料、介護保険料、後期高齢者医療保険料を、また同年4月に学校給食費を対象にペイジー納付を導入します。その後、各課で利用するシステムの更新に合わせて、保育料や墓地管理料、下水道受益者負担金・分担金、住宅使用料を対象にペイジー納付の導入を目指します。

イ クレジット納付【拡大】

クレジット納付については、令和元年度に市税の取扱科目を4税に拡大するとともに、納付上限金額を30万円に引き上げていますが、令和3年4月に市税の納付上限金額をさらに引き上げるとともに、取扱科目を国民健康保険料、介護保険料、後期高齢者医療保険料、学校給食費に拡大します。

その後、他の科目についてもペイジー納付と同様に各課で利用するシステムの更新に合わせてクレジット納付の導入を目指します。

ウ コンビニ用バーコードを利用したスマートフォン決済納付【新規】

一部スマートフォン決済サービスにおいて、現行のコンビニエンスストア納付用バーコードを利用した決済が可能なることから、コンビニエンスストア納付を実施している科目を対象に令和3年1月からの導入を目指します。

エ ウェブによる口座振替の申込【新規】

これまで、市税等の口座振替申込については、金融機関に提出する口座振替依頼書に加え、市に提出する口座振替依頼書（はがき形式）により処理を行ってきましたが、申込手続の利便性を向上させるため、令和3年1月からウェブによる申込の導入を目指します。

(新たに導入予定の納付環境一覧)

項目	ペイジー納付 【新規】	クレジット納付 【拡大】	スマートフォン 決済納付【新規】	ウェブ口座振替 申込【新規】
対象科目	市税, 国民健康保険料, 介護保険料, 後期高齢者医療保険料, 学校給食費	(上限額拡大) 市税 (新規) 国民健康保険料, 介護保険料, 後期高齢者医療保険料, 学校給食費	市税, 国民健康保険料, 介護保険料, 後期高齢者医療保険料, 墓地管理料(大庭台), 下水道使用料(市取扱い分), 下水道受益者負担金・分担金, 学校給食費	市税, 国民健康保険料, 介護保険料, 後期高齢者医療保険料, 保育料, 墓地管理料, 水洗便所改造等資金貸付償還金, 住宅使用料, 施設措置自己負担金, 学校給食費
利用上限額	金融機関の定めによる	クレジット上限額による	本人登録状況による	—
対象機器	スマートフォン パソコン ATM	スマートフォン パソコン	スマートフォン	スマートフォン パソコン
1件当たりの 処理費用(※)	60円程度	なし	60円程度	300円程度
納付者の手数料負担	なし	納付額の1%程度	なし	なし

※本市が収納代行事業者等へ支払う処理費用

(2) 新たな納付環境導入に伴い終了予定のサービス

ア 市民センターにおける休日収納窓口(令和3年4月を目途)

本サービスについては、市税等の収入確保と収入未済額の削減を目的として、

平成16年度から実施しておりますが、取扱件数が各市民センター1日当たり平均2件程度であることや、市民センター非常勤職員が1名体制（一部市民センターを除く）で施設管理や証明発行事務等を行いながら収納事務を行うことによるリスクが存在することなどの理由から、新たな納付環境が整う令和3年4月を目途に終了します。

イ 口座振替事務における一部サービス（令和3年1月を目途）

ウェブ口座振替申込サービスの開始に伴い、以下のサービスは終了します。

（ア）口座振替不能通知書

口座振替が不能となった場合、振替不能通知を督促状送付前に送付していただきますが、不能通知から督促状送付までの日数が少ないことなどにより重複納付のケースが発生するなど、納付者に混乱を招く可能性があることから、通知を督促状に集約して不能通知の送付は終了します。

（イ）口座振替領収済通知書

口座振替が完了した場合、希望者に領収済通知書を送付していただきますが、通帳の記帳等により確認が可能であることから通知書の送付を終了します。

2 期待される効果

（1）納付環境拡大による行政の効果

納付環境の拡大による行政の効果としては、徴収率の上昇や事務処理の効率化が挙げられますが、その効果を試算すると次の表のとおりです。

なお、効果の試算にあたっては、導入年の令和2年度から令和8年度までサービスを運用したと仮定して試算を行っています。

項目	金額	説明
導入効果合計	3億2,285万円	
①経費削減効果	6,365万円	ウェブ口座振替申込開始に伴う事務の見直しによる経費削減（令和3年度～8年度）
②徴収効果	2億5,920万円	県内ペイジー導入自治体の実績を参考に、導入後の徴収率が導入前と比べて市税現年度分で0.1%上昇したと仮定（令和3年度～8年度）
導入経費合計	1億9,574万円	
③初期費用	3,496万円	ペイジー納付、クレジット納付、ウェブ口座振替申込の導入に伴う初期費用（令和2年度）
④運用費用×6年間	1億6,078万円	ペイジー納付、クレジット納付、ウェブ口座振替申込の運用費用（令和3年度～8年度）
費用対効果	1億2,711万円	（導入効果合計）－（導入経費合計）

(2) 納付環境拡大による市民への効果

ペイジー納付，クレジット納付，スマートフォン決済納付の導入拡大により，いつでも，どこでも納付が可能な環境が創出されることにより市民の利便性が向上します。また，ウェブによる口座振替申込の導入により，24時間365日（システムのメンテナンス期間を除く），印鑑を要せず手続をすることが可能になり，利便性が向上します。

3 今後のスケジュール

(1) 主なスケジュール

令和2年10月	市民周知開始
令和3年 1月	ペイジー納付，スマートフォン決済納付，ウェブによる 口座振替申込の開始
令和3年 4月	クレジット納付（拡大）開始

(2) 市民への周知方法

広報やホームページなど，従来の周知方法に加え，金融機関等の関係機関と連携した周知を行います。

また，パソコンなどを利用したデジタル上の手続が困難な方にも，分かりやすいチラシの作成や手続方法の習得機会を充実するなど，きめ細かな対応に留意することで，利活用が容易となるような取組に努めてまいります。

4 今後の考え方

本市では，令和4年度以降も墓地管理料，住宅使用料などの各科目を管理するシステムの更新を控えていることから，引き続き，納付環境における課題の洗い出しと課題解決に向けた取組を行うとともに，これまでのとおり，行政のデジタル化に向けた基本原則と市民の利便性向上の両立を図りながら，サービスの質的向上に資する取組を積極的に行ってまいります。

以上

（事務担当 財務部税制課）