

キャッシュレス決済について

○今まで頂いた意見

【議会】

- ・クレジットカード決済の導入

【経営審議会】

- ・市民の利便性向上のため前向きに検討
- ・収納率への影響はどうか？

【市民アンケート】

- ・費用対効果に見合わないサービスは行わない。

○課題の洗い出し

【費用】

クレジットカード決済・バーコード決済にかかる費用

【収納率への影響】

口座振替利用者の減少に伴う影響

○調査方法

【業者への聞き取り】

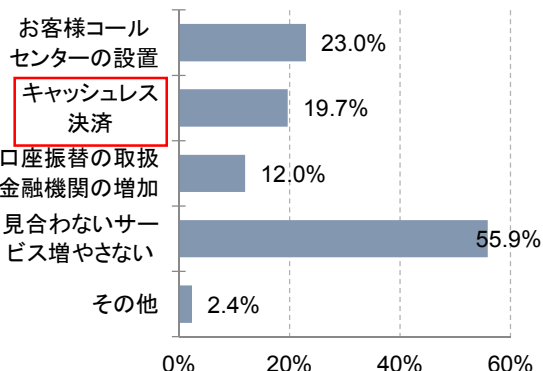
収納代行業者(※)・システム業者

【他市の状況調査】

旭川市への訪問調査

アンケート調査結果より

問19: 今後どのようなサービスを望むか

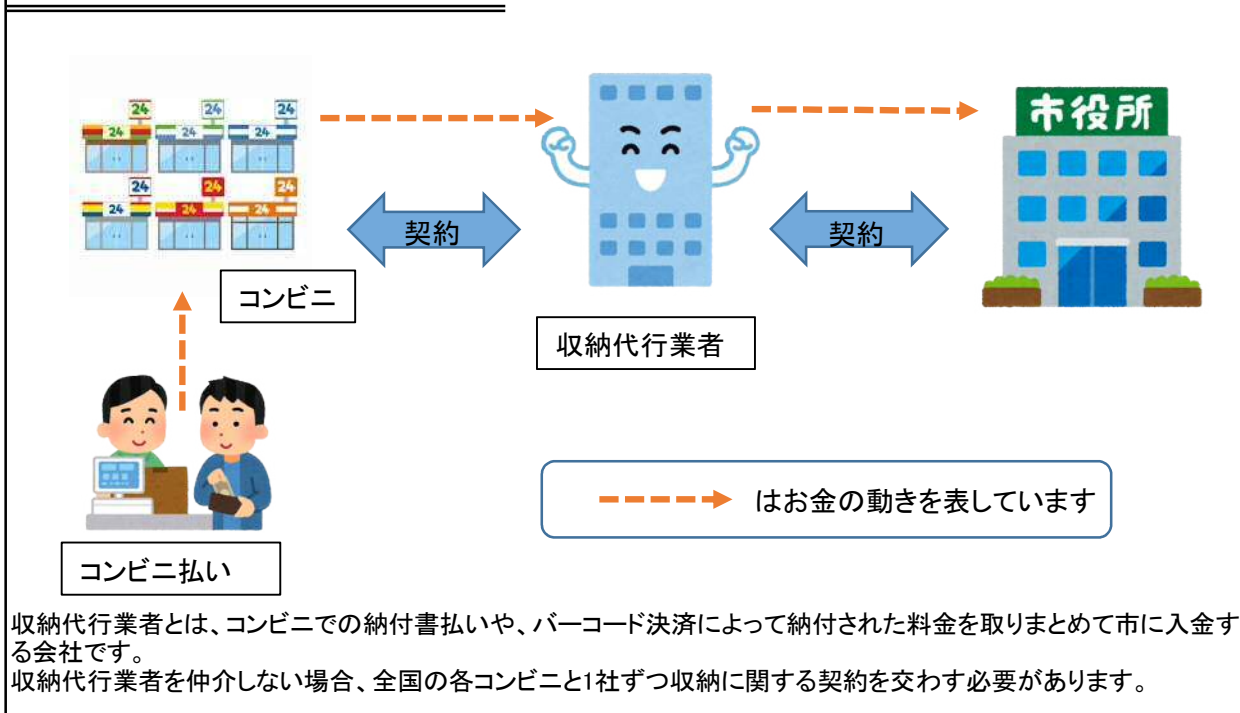


問20

クレジットカード支払いの導入方法




問19	問20				計	
	手数料自己負担	手数料市が負担	導入しない	わからない		
キャッシュレス決済						
望む	44	83	22	20	169	25.6%
望まない	98	66	411	86	661	79.6%
計	142	149	433	106	830	

(※) 【参考】収納代行業者について



○検討結果

以下の項目について検討しました。

納付方法 検討項目		口座振替	バーコード決済	クレジット決済
				
【費用】	導入費用	-	不要	約30万円
	システム改修費用	-	不要	不要
	手数料(単価)	1件10円	1件52円	料金の1%
	手数料(年間)	約11万円	約55万円	約120万円
【収納率への影響】		-	不明	口座振替利用率は減少したが収納率は変わらず(他市)
【利便性の向上】		<ul style="list-style-type: none"> ・郵送等で登録可能であり、1度登録すれば継続して利用可能。 ・残高以外の管理不要 	<ul style="list-style-type: none"> ・自宅にいながら納付可能だが、都度支払行為が必要 ・クレジットカードや、多数の金融機関からお金のチャージが可能 	<ul style="list-style-type: none"> ・自宅でインターネットを利用し登録可能であり、1度登録すれば継続して利用可能 ・残高以外の管理不要 ・クレジットカードのポイントが貯まる

○今後の方針(案)

■バーコード決済の導入について

- ・LinePay、PayBについては、令和2年4月1日より運用可能
- ・その他のバーコード決済については、収納代行業者の契約状況を見て、随時検討

■クレジットカード決済の導入について

令和2年度以降以下の項目について検証し、継続検討していく

【手数料】 手数料負担のあり方

【収納率への影響】 バーコード決済導入後の口座振替利用率の推移を検証

【その他】 収納代行業者の撤退により、業者によるメリットや金額の比較が困難

質問表

1、貴市の状況についてお伺いいたします。

Q1 貴市が導入している支払い方法とそれに係る手数料をご教授ください。

参考: 恵庭市 別紙をご参照ください

回答:【納付書】	金融機関・ゆうちょ窓口	無料
	コンビニ	51.6円(税別)
【口座振替】	金融機関	10円(税別)
	ゆうちょ	10円(税込)
【クレジット】	継続・都度	非公開

Q2 過去10年間における貴市が導入している支払い方法毎の利用率の推移をご教授ください。

※わかる範囲で構いません

参考: 恵庭市 別紙をご参照ください。

回答: 別紙のとおり

2、クレジット決裁についてお伺いいたします。

Q4 クレジット決裁の導入に至った経緯(時期や導入の決め手等)の詳細をご教授ください。また導入にあたり、市民アンケートの実施の有無、実施されたのであれば結果も併せてご教授ください。

回答: お客様からの強い要望があったため
市民アンケート等は実施していない

Q6 クレジット決裁導入時の議会対応や住民の方への説明、周知(広報活動等)はいつ頃から、どのように行われたかご教授ください。また、それに対する住民の方の反応(もし反対意見等もあればお願い致します)も併せてご教授ください。

回答: 市民広報(25年5月号)、北海道新聞(地方版5月28日)、水道局HP(5月14日掲載)にて周知
導入自体に対する反対意見は無いが、申込方法に対する意見が相当数あり

Q7 クレジット決裁の導入決定から運用開始までのスケジュールの詳細をご教授ください。

回答: H23.7 ヤフー開催のセミナー参加
H24.4 システム改修開始
H24.7 クレジット業者をヤフーに決定
H25.1 条例改正
H25.4 会計規程改正・指定代理納付者の指定
H25.5 ヤフーと契約締結
H25.6 運用開始

Q8 クレジット決裁の導入後に感じたメリットをご教授ください。

回答：お客様サービスの向上
リアルタイムで収納確認ができる(都度払い)

Q9 クレジット決裁の導入後の課題(デメリット)とそれに対する対応策もございましたらご教授ください。

回答：手数料が他の支払方法と比較し割高
申込方法がインターネットのみ

Q10 クレジット決裁を導入した際の初期投資額をご教授ください。

回答：料金システム改修 415万円
ハンディターミナル改修 113万円

3、ラインペイについて伺います。

Q11 ラインペイの契約は「直接契約」または「収納代行業者」等との契約かの詳細をご教授ください。

回答：コンビニ収納代行業者(電算システム)との契約に付随しているサービス
別途契約はしておらず、LINEPay申込書の提出のみ

Q12 ラインペイの導入に至った経緯(時期や導入の決め手等)の詳細をご教授ください。また導入にあたり、市民アンケートの実施の有無、実施されたのであれば結果も併せてご教授ください。

回答：電算システムからの強い勧めによる
アンケート等は実施していない

Q13 ラインペイ導入時の議会対応や住民の方への説明、周知(広報活動等)はいつ頃から、どのように行われたかご教授ください。また、それに対する住民の方の反応(もし反対意見等もあればお願い致します)も併せてご教授ください。

回答：運用テスト後、市民広報及び、ホームページでの周知を予定している
【旭川市納税課】
反対意見等、特になし

Q14 ラインペイの導入決定から運用開始までのスケジュールの詳細をご教授ください。

回答：R1.9 コンビニの契約更新に併せ、LINEPay申込書提出
R1.10 申込から約1ヶ月で利用可能(電算システムより通知あり)
R1.11 運用テストと同時に周知準備
R1.12 運用開始予定

Q17 ラインペイを進めていく際、定められている方針や年配の方でも理解できるよう工夫している点をご教授ください。また、説明する際に活用している資料等もございましたらご提供いただきたく存じます。

回答：LINEPayという支払方法の性質上、年配の方からの問い合わせは少ないと考えている。

【旭川市納税課】

運用開始から3ヶ月、年配の方からの問い合わせはまだないとのこと

また、LINEPayの受付手順について納税課では説明していない

納税課のホームページからのリンクを参照してもらっているが、今のところ苦情なし

Q18 ラインペイを導入した際の初期投資額をご教授ください。

回答：無料

納入区分別件数調書(平成25年度～平成30年度)

納入区分	平成25年度		平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度		平成30年度	
	納入件数	割合	納入件数	割合	納入件数	割合	納入件数	割合	納入件数	割合	納入件数	割合
口座振替	671,458	73.95%	658,103	72.55%	652,523	71.62%	645,032	71.07%	635,448	69.57%	626,792	68.25%
クレジット	9,604	1.06%	23,757	2.62%	31,482	3.46%	40,049	4.41%	51,559	5.64%	60,592	6.60%
納付書払い	226,865	24.99%	225,213	24.83%	226,986	24.92%	222,611	24.52%	226,467	24.79%	230,996	25.15%
(コンビニ払い)	156,749	69.09%	160,153	71.11%	165,831	73.05%	166,792	74.93%	170,845	75.44%	176,706	76.50%
(ゆうちょ窓口)	20,000	8.82%	20,047	8.90%	18,905	8.33%	17,416	7.82%	16,771	7.41%	16,336	7.07%
(クレ都度)	477	0.21%	894	0.40%	1,582	0.70%	2,055	0.92%	2,432	1.07%	3,161	1.37%
(その他銀行等窓口)	49,639	21.88%	44,119	19.59%	40,668	17.92%	36,348	16.33%	36,419	16.08%	34,793	15.06%
合計	907,927	100.00%	907,073	100.00%	910,991	100.00%	907,692	100.00%	913,474	100.00%	918,380	100.00%