

公共施設・自治体窓口における キャッシュレス導入のポイント

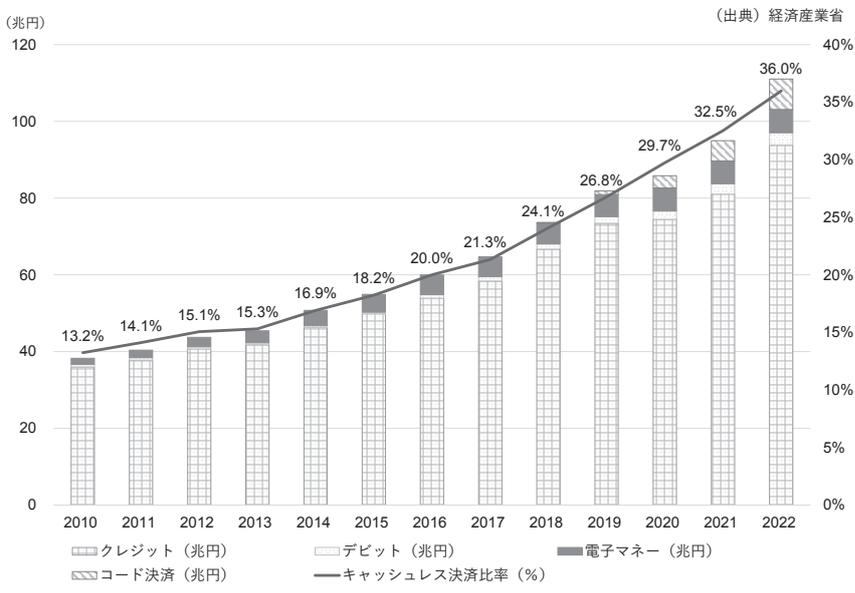
一般社団法人キャッシュレス推進協議会 事務局 常務理事 **福田 好郎**



発行所
三重県地方自治研究センター
三重県津市栄町2丁目361番地
(一助)三重県地方自治労働文化センター内
TEL059-227-3298
FAX059-227-3116
E-mail : info@mie-jichiken.jp
https://www.mie-jichiken.jp/

我が国のキャッシュレス決済比率は、2022年に36.0%に到達した(図表1)。政府は2025年までにキャッシュレス決済比率を40%に到達させることを目標としており、この目標に向けてキャッシュレスの普及は着実な進捗を見せている。また、三重県では令和元年に「三重県キャッシュレス推進方針」を公表し、国の目標より高い50%到達を2025年の目標として掲げている。

政府や三重県、一般社団法人キャッシュレス推進協議会(以下、当協議会)が、キャッシュレスの普及を目指すのには理由がある。今後、さらなる少子高齢化時代を迎える我が国において、安定的に経済成長を実現していくためには、社会の効率化が必要であり、キャッシュレスはその社会の効率化を実現するための重要なツールの一つであると考えている。これは、一般の店舗と消費者の間の関係だけではなく、行政機関と住民の関係においても同様である。そこで今回は、行政、特に公共施設や自治体窓口においてキャッシュレスを導入する重要性と、導入する際に留意すべきポイントについて解説する。



図表1 キャッシュレス決済比率の推移

**公共施設・自治体窓口
に
キャッシュレスを導入すべき理由**

(1) 住民サービスの向上

公共施設や自治体窓口でキャッシュレスの導入を行う理由は複数挙げられる。

キャッシュレスの普及に伴い、多くの住民がキャッシュレスを利用するようになりつつあり、普段から現金をあまり使わない、あるいは持ち歩かない生活を送っている人も多い。住民にとって行政サービスを受

ける際に発生する支払い行為は、一般の店舗に対する支払いと同等の感覚で行われることを考えると、行政機関に対してもキャッシュレスで支払いたいというニーズは相応にあると考えられる。また、コロナ禍の影響で衛生面を気にする住民が増えてきた中で、現金よりも対面でやり取りをする時間が短縮されるキャッシュレスの方が安心と考える住民も少なくない。

このような住民ニーズに応えていくためにも、行政機関におけるキャッシュレス導入は重要であると考えられる。

(2) 窓口業務の負担軽減

キャッシュレスの導入により、窓口職員の負担軽減も期待できる。窓口における支払い方法が現金の場合、業務前の釣り銭の準備や業務後の確認等、現金を数えるという業務が発生することに加え、業務中も釣り銭の授受が発生する。現金を取り扱う業務は、常に細心の注意が求められる。精神的にも負担が大きいものとなる。キャッシュレスの導入は、受領した金額がデータとして自動的に蓄積されるため、業務負担の軽減に加え、業務の正確性向上や効率化にも繋げることができる。

その結果、窓口職員は、住民に向けた業務・サービスに、より多くの時間を費やすことが出来るようになる。

り、行政サービスの質向上にも貢献すると考える。

(3)電子申請のオンライン完結

最近、各種行政サービスの申請をオンラインで受け付ける自治体が増えてきた。事前に窓口まで足を運ぶことなく、ウェブサイトなどからオンライン上で行うことができるこのような取組は、住民の利便性を大きく向上させている。

しかしながら、体育館の使用料や研修費等は、事前に別途、現金を窓口まで持参しなくてはならない場合も多くある。オンラインで申請ができて、支払いの選択肢が現金である場合、結局、窓口まで出向かなくてはならないといった事態も発生している。住民による申請手続きをオンラインで完結できるようにするためには、申請と同時に支払いもオンラインで受け付けることも重要であり、オンラインでの支払いはキャッシュレス手段が前提となる。

(4)キャッシュレス社会の推進

先程述べたように、国全体としてキャッシュレスを進めている中、各自治体においてもキャッシュレス決済端末導入に向けた補助金を用意したり、キャッシュレスセミナーを開催したりと、地域の商店のキャッシュレス普及に向けた支援が行われている。しかしながら、キャッシュレスの普及を推進している自治体自体によるキャッシュレスの導入が十分ではない場合もある。

「随より始めよ」ではないが、地域のキャッシュレス普及を行っていただくためには、自らが手本となつて

キャッシュレス導入を率先して行っていくことも重要であると考える。

キャッシュレス導入までのステップ

経済産業省と当協議会は、「公共施設・自治体窓口におけるキャッシュレス決済導入手順書」(以下、手順書)を公表し、その中で、自治体がキャッシュレスを導入する際に参考となる考え方、ステップを示している。ただし、自治体のおかれた状況等により、各ステップの順番や必要性が異なってくる場合があるので、注意されたい。

Step 1 導入対象施設・窓口および推進部門の決定

まず、どこにキャッシュレスを導入するかを検討するが、大きく「庁舎窓口」と「管理施設」の2つの導入所が想定される。

庁舎窓口の場合、基本的に自治体単独で導入の判断ができるため、導入に向けた意思決定を行いやすい。また、キャッシュレスの導入により変わってくる業務フロー等の調整についても、自治体のみで実施出来るため、調整範囲を小さくすることができる。

管理施設へ導入する場合、自治体が直接運営する施設と指定管理者制度を導入している施設に分けて考える必要がある。特に指定管理者制度を導入している施設で、地方自治法第225条に定める「使用料」と同法第244条の2第8項及び第9項における「利用料金」が混在している場合は、注意が必要である。一見

すると、管理施設への導入はハードルが高いようにも見えるが、多くの場合、管理施設の方が住民の生活に密着していると想定され、住民の利便性向上といった側面においては、管理施設への導入がより望まれているとも言える。

次に、誰が旗振り役としてキャッシュレスの導入を進めていくのかを明確にしておく必要がある。キャッシュレスの導入は、単に窓口を担当する部署だけの問題ではない。指定納付受託者からの入金処理や関連規則の変更等、複数の部署が関係する場合が多く、関係部署間の連携をスムーズにするためにも、取りまとめ役が必要となる。

例えば、住民課や市民課といった窓口を担当する部署がその役を担うケースがある。この場合、現状の業務を踏まえ、当該部署において最適化された業務設計を検討することができる。そのため、比較的短期間で導入を行うことも可能であると考える。特に会計処理が限定された業務に絞られるため、調停を行いやすいといったメリットもある。ただし、どうしても個別最適となつてしまつたため、自治体全体としての統一性は劣後してしまふ。

最近では、庁舎全体のキャッシュレス導入を目指し、取りまとめ部署が旗振り役を担うケースも多くなつてきている。当協議会への問い合わせ状況を見ても、デジタル推進課、政策企画課といった業務を横断する部署がその役を担っているようだ。取りまとめ部署が対応すること

で、契約や会計といったキャッシュレス導入に伴い影響が生じる部署との調整役が明確となり、より積極的な推進が期待できる。また、自治体全体で統一された業務設計が行われることで、全体的な効率化も期待できる。ただし、調整を行う部署が多岐にわたるため、事前の準備に時間がかかったり、各担当課の個別業務との整合性を検討したりと、導入までの検討事項が多くなる可能性もある。

Step 2 導入する決済手段の検討

キャッシュレスの普及に伴い、多種多様なキャッシュレス決済手段が誕生している。当協議会ではキャッシュレス決済手段についての、支払いのための資金をいつ拠出するのか

なにで払う？	カード		スマホ
	接触	非接触	アプリ
前払い	ギフトカード/ プリペイドカード	電子マネー	(チャージ)
即時払い	デビットカード		コード決済 (銀行口座直結)
後払い	クレジットカード		(クレカ紐付) (キャリア決済)

図表2 キャッシュレス決済手段の分類

(前払い、即時払い、後払い)という観点と、支払い時に何を提示するのか(カード、スマートフォン)の2つの軸で分類し、概念化している(図表2)。

これらの中から何を対象とするのが重要となるが、経済産業省が自治体に対して行ったアンケートを見ると、決済手段の選定において重視する点として「地域との親和性」を挙げる自治体が最も多かった。ついで「初期費用」「決済手数料」と続く。住民サービスの向上という観点にお

いては、地域住民が普段から利用しているキャッシュレス決済手段が利用できるようになることが望ましい。例えば、住民が普段から利用しているスーパーマーケットがあり、その店舗が導入しているキャッシュレス決済手段とあわせることで、より利用される状態を整備することができる。とはいえず、できるだけ多くのキャッシュレス決済手段を受け付けられるようにしておくことで、住民ニーズにより幅広く対応できるようにすることは間違いない。先行している自治体の事例を見ると、まずはスマートフォンとして特定の決済手段からはじめ、徐々にその範囲を拡大する方策を採用したり、当初から幅広い決済手段を導入したりと様々である。決済手段に応じて初期費用や決済手数料も変化することから、バランスを見ながら検討していく必要がある。

また、利用単価も注意が必要である。一般には単価が安いほど電子マネーやコード決済の利用が多く、単

価が上がるにつれ、クレジットカードの利用が高まっていく。住民票等の証明書は比較的単価が安い一方、税や特殊な申請については単価が高くなることから、そのあたりも判断の材料になるだろう。

Step 3 業務フローや事務手続きの検討

当協議会では、キャッシュレス導入を検討するタイミングで、これまでの事務手続きを見直し、全体的な効率化を目指すことを推奨している。

キャッシュレスの導入により、その後の会計処理等のために、何の費用で、いくつ、何で支払われたかを管理していく必要が生じる。一部の自治体では、毎日手書きの日計表を決済手段別に作成し、それらをExcel等でまとめて月次表や債権管理簿を作成しているところもある。キャッシュレスとともにPOSレジを導入することで、これら日計表、月次表の作成は自動化でき、また、手管理による計算ミス等もなくすことができるため、窓口終了後の事務処理が大幅に軽減できた事例も存在する。例えば、茨城県日立市ではキャッシュレスの導入にあわせPOSも導入したが、それまで集計に2人で1時間かかっていた作業が、1人で15分に短縮できたという事例や、東京都三鷹市ではセミセルフレジ(費目の登録は職員が行い、支払処理は住民自身で行うもの)を導入し、かつ、日次処理をなくし月次処理のみを行うよう業務改善を行った結果、日々の業務を大幅に減らし、

その分を住民との対話に振り向けることができるようになったという事例も存在する。ただし、POSレジやセミセルフレジの導入には高額なコストが発生する場合もあり、窓口における取扱件数等を踏まえながら、費用対効果が最も高まる方法を検討するとよいだろう。

ここで、キャッシュレスの導入にあたり、当協議会に多く寄せられる質問について2つふれる。まず、「領収書の発行」についてだが、地方自治法第231条の2の5第3項において、「当該指定納付受託者が同項の指定する日までに当該歳入等を納付したときは、当該委託を受けた日に当該歳入等の納付がされたものとみなす。」とあり、厳密に言うところとキャッシュレスによる納付(支払い)があつた時点では、実際に納付されたことにはならない。そのため、領収書は指定納付受託者が歳入を納付するまで発行できないのだが、住民からすると納付の事実を証明する証票は会社での精算等において事実の証明をする証票が必要になる。そこで、多くの自治体では領収書等に代え、「受付票」といったものを発行したり、レシートにゴム印で「キャッシュレスによる納付」と記載したりする工夫が見られる。一部の自治体では、条文通り、指定納付受託者からの入金を確認後に領収書を発行したり、そもそも発行しないといった対応を行ったりする自治体も存在する。

次に「返金」の取扱である。キャッシュレスで誤って納付をしてしまった場合、クレジットカードやコード決済であれば、決済端末等からキャンセル処理を行い、納付を取り消すことが出来るが、電子マネーの場合、その対応ができない。この場合、民法上の不当利得を解消するという観点から、一旦、現金で返金を行うこととなる。当該現金での返金分は後に指定納付受託者からの入金で相殺されることとなるが、決済手数料については自治体の持ち出しとなってしまうことは注意が必要である。

Step 4 会計処理と関連規定の整理

特に問題となるのが、決済手数料の整理である。決済事業者からの入金については、あらかじめ決済手数料が差し引かれた金額が自治体の歳入口座に入金されることとなる。そのため、実際の納付額より少ない金額が入金される。決済手数料については、予算措置等の準備が行われると思うが、歳出口座に残っている手数料分と、実際の納付額よりも少ない金額が入金されている歳入口座の残高をバランスさせる(歳出口座から歳入口座へ資金移動する)必要がある。

当該資金移動を行うための根拠として、キャッシュレスの納付に係る手数料については繰替払を行えるように会計規則を変更する自治体が多い。もしくは、東京都のように、同一会計内での収入支出の振替を命令書に基づき行うことができるようにするといったケースもある。いずれにしても、決済手数料分を確認し、事後に資金の移動を行っている。

最近では、このような事務の煩雑さを避けるために、調達の時点で決済手数料を請求書による支払いとするよう求める自治体も多くなりつつある。ただし、請求書払に対応できる決済事業者が限られることから、より多くの提案を受け、選択肢を広げるためにも、請求書払を原則としつつ、その他の提案も認めるといった工夫が必要だろう。

また、決済事業者からの入金についても、費目別に入金口座を分けられるのかどうか等、自治体が管理する会計や口座の状況に応じて、決済事業者へ求める要件として調達資料に記載していく必要がある。

これまで、入金額は窓口を有する原課が管理し、整合性を確認していたと思われるが、指定納付受託者からの入金金が1つの口座に集約される場合、その内訳等を確認するための管理画面を誰が確認し、どのように調停を行うのかといった業務フローの作成も重要となる。

Step5 決済事業者および設備等の決定

これまでの検討、準備を経て、具体的なキャッシュレス導入後のイメージを把握できたところで、具体的にどのような機器や決済手段を導入するかを決定し、調達を行うこととなる。単に機器と言っても決済端末やPOSレジ等も様々な種類があり、どれが適切か判断に迷うこともあるだろう。そこで、ここでは、POSレジと決済端末について、その種類と特徴について解説を行う。POSレジは、必須の機器ではない

ものの、多くの費目、件数を扱う部署の場合、導入することが望ましい。最近では、自動釣銭機をあわせて導入したりと、高性能なPOSレジを導入する自治体も増えてきた。その分、支払時間の短縮化やミス軽減にも繋がり、より住民向けの時間を創出することができるようになる。安価なタブレット端末を活用したPOSレジも多く登場してきており、付属品と合わせて一般的なPOSレジと同等の機能を実現できるものも

<p>POS連動型</p>  <p>POSレジと連動するため、決済金額の間違いが発生しにくい。契約可能な決済事業者がPOSレジ事業者の指定先に限定される場合がある。</p>	<p>据置型</p>  <p>複数の決済サービスをまとめて利用可能な決済専用の端末。POSレジ等で計算した合計金額を端末に入力する必要がある。コンセント等からの電源供給が必要。</p>
<p>モバイル型</p>  <p>複数の決済サービスをまとめて利用可能な決済専用の端末。POSレジ等で計算した合計金額を端末に入力する必要がある。充電でき、モバイル回線等を利用可能なため、持ち運び可能。</p>	<p>タブレット型</p>  <p>一般的なタブレットに専用のアプリをインストールして利用。充電でき、モバイル回線等を利用可能なため、持ち運び可能。カード等の読み取りのために、専用の読み取り端末が必要。</p>
<p>プリントQR型</p>  <p>コード決済のみ対応が可能だが、生じるコストは決済手数料のみ。ネットワークや電源等が不要。</p>	

図表3 キャッシュレス決済端末の種類

ある。いずれにしても、効率化とコストのバランスで検討するとよいだろう。

決済端末は、POSレジと連動し金額入力を省略可能とするものから、持ち運べるもの、JPQRのように印刷されたQRコードをおくだけのものまで、様々な存在する(図表3)。JPQRは、導入費用、月額維持費が無料であり、設置場所インターネット等が不要であることから、導入のハードルが低い代わりに、POSレジと連動しておらず、消費者による金額の手入力が必要等の手間がやや生じる。決済端末は、対応したい決済手段の多さや設置環境等に合わせて選定するとよいだろう。

調達仕様書においては、具体的な機器名を記載するのではなく、おおよそ必要な機器の種類等のみを記載し、できるだけ決済事業者等からの提案を幅広く受けた上で、その中から選定していくとよいだろう。まずは簡単にキャッシュレスを始めたいという自治体においては、JPQRも有力な選択肢の1つとなると考える。

※QRコードは、株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

キャッシュレスの導入を契機にDX化、効率化を進めよう

繰り返しになるが、キャッシュレスの導入は効率化、生産性向上のために必要なツールである。決してキャッシュレスの導入自体を目的と

せず、導入を契機に新たな業務設計を行うことで、行政事務のさらなる効率化、高度化に向けた検討を行っていたいただきたい。

経済産業省と当協議会では、手順書を毎年改訂、公表している。実際に導入を検討する際にはぜひ参考にしてください。また、当協議会では手順書を補完する形で、別冊も作成している。別冊には、参考となる業務フローや実際の機器等の紹介に加え、調達仕様書に記載するとよいポイント等も記載している。

JPQRをはじめ、キャッシュレスの導入に際してのご相談も随時受け付けているので、キャッシュレスの導入でお悩みの方は、ぜひ当協議会までご相談いただければ幸いである。

プロフィール

一般社団法人キャッシュレス推進協議会

事務局長常務理事

福田好郎



慶應義塾大学卒業後、国家公務員、コンサルティング会社等を経て、2018年7月、キャッシュレス推進協議会設立時より現職。統一コード決済の規格であるJPQRや、各種ガイドラインの策定等、キャッシュレスに関する様々なプロジェクトを協議会会員や関係省庁とともに進める。協議会では、主に年間プロジェクトの運営管理と各検討におけるファシリテーションを担う。