

# 府民らくらく支払いシステム整備プラン（中間案）

<p>検討委員会名</p>	<p>「府民らくらく支払いシステム整備プラン」検討委員会</p>
<p>担当部課</p>	<p>政策企画部 業務推進課</p>
<p>現状と課題</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ 金融機関の合併及び窓口統合に伴って、身近な収納窓口が減少             <ul style="list-style-type: none"> <li>※銀行・信用金庫・信用組合の支店数（平5）621→（平20）435＝15年間で約30%の減少</li> </ul> </li> <li>▷ 民間では24時間利用可能なコンビニ収納やクレジットカード収納が一般化する一方で、行政は依然として大半が金融機関の窓口での現金収納が一般的             <ul style="list-style-type: none"> <li>※府の導入実績：コンビニ収納＝自動車税、クレジットカード収納＝ふるさと納税</li> <li>府内市町村の導入実績：コンビニ収納＝軽自動車税（3市（うち1市はその他市税も））</li> <li>クレジットカード収納＝実績なし</li> </ul> </li> <li>▷ 内部事務処理コスト削減の一環として収納業務についても事務処理コストを見直す必要性</li> <li>▷ 新たな公金収納手法について、限られた導入規模（調定件数の少ない団体での単独導入等）ではコスト面での導入メリットが見えにくい（利用1件当たりの導入コストが大きくなる）</li> </ul>
<p>課題へのアプローチ</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p><b>◎22年度</b></p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; width: fit-content; margin-bottom: 10px;">検討</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>▷ 新たな収納手法の現在の動向及び将来の方向性の調査</li> <li>▷ 現行業務分析（サンプル調査） （府（府税・府営住宅使用料）及び市町村（城陽市・久御山町）の業務について調査を実施）</li> </ul> <hr style="border-top: 1px dashed gray;"/> <p style="text-align: center;"><b>◎23年度</b></p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; width: fit-content; margin-bottom: 10px;">実施可能なものから順次実施</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; width: fit-content; margin-bottom: 10px;">検討</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>▷ 適用範囲（収納業務・収納チャネルなど）拡大</li> <li>▷ 現行業務分析（悉皆調査）</li> <li>▷ 業務標準化検討</li> </ul> <hr style="border-top: 1px dashed gray;"/> <p style="text-align: center;"><b>◎24年度以降</b></p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; width: fit-content; margin-bottom: 10px;">実施可能なものから順次実施</div> </div>
<p>新規施策と期待される効果</p>	<div style="border: 2px solid black; padding: 10px;"> <p style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px;"><b>23年度実施施策</b></p> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 10px;"> <p><b>1 コンビニ収納拡大</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▷ 内容             <p>現在限定的に導入されているコンビニ収納を全税目及び件数規模の大きい府営住宅使用料を中心に拡大。また、スケールメリットを得るため、市町村と協調及び連携を図り実施。</p> </li> <li>▷ 期待される効果             <p>府民の利便性向上、納期内納付率の向上</p> </li> <li>▷ 留意事項             <p>収納手数料については金融機関窓口での収納より高額になるが、納期内納付率の向上による滞納整理コストの減少及び府民の利便性向上といった社会的効果が得られるため費用対効果の面からも導入メリットがあるものと考えられる。</p> </li> </ul> </div> </div>

## 2 クレジットカード収納拡大

### ▷内容

現在限定的に導入されているクレジットカード決済による支払を広く府税収納に拡大。また、スケールメリットを得るため、市町村と協調及び連携を図り実施。

### ▷期待される効果

府民の利便性向上、納期内納付率の向上

### ▷留意事項

コンビニ収納同様、収納手数料については金融機関窓口での収納より高額になるが、納期内納付率の向上による滞納整理コストの減少及び府民の利便性向上といった社会的効果が期待でき、費用対効果の面からも導入メリットがあるものと考えられる。

今後の検討課題

## 2 4年度以降の施策検討課題

### 1 適用範囲の検討

#### ▷内容

コンビニ収納・クレジットカード収納の適用範囲、府民の目線に立ったその他の収納手法についての詳細を検討

### 2 収納関連業務フロー再構築

#### ▷内容

収納チャネルの拡大により収納業務フローが複雑化する可能性があるため、収納から還付に至るまでの全体的な業務フローを見直し、簡潔な業務フローの再構築及び業務の標準化を検討。

- ◆公金支払に係る府民の負担を軽減し府民満足の向上
- ◆安全で確実な公金支払手法を幅広く提供することで府民満足の向上
- ◆収納に係る事務処理負担を軽減することで行政サービスの品質を向上

検討委員からの  
主な意見

- ▷ 収納窓口が増え支払方法の選択肢も広くなることには賛成である。
- ▷ 利便性ばかりを追求するのではなくコストや安全性も考慮して導入するかどうか考えるべき。
- ▷ 府だけではなく府内市町村の導入の参考ともなるような仕組みとすべき。
- ▷ 行政窓口収納（現金・証紙等の取扱）の見直しの検討が必要ではないか。
- ▷ 府民の支払の障壁となる事情は様々あると思われるので、コンビニやクレジットカードだけにとらわれず、幅広く検討していくべき。
- ▷ 市町村が府と協調・連携して導入するメリットを実感できる内容としていくべき。

プラットフォームなど現場からのニーズ、提案、検証結果等

- ▷ 府民の方から府営住宅の家賃についてコンビニでも支払ができるようにして欲しいという要望がある。（「さわやか提案」にて）
- ▷ 税については自動車税で既にコンビニ収納が導入されているが、他税目にも拡大し収納率の向上を目指したいという所管課の意向がある。
- ▷ 市町村からは、単独での導入では規模が小さいため、府と協調及び連携を図り導入することで件数規模を増加させ、収納手数料を安くしたいという声も寄せられている。