

代理店引受金融機関本部 御中
歳入代理店引受金融機関本部

日本銀行業務局

2022年度・国庫金のキャッシュレス納付推進に関する アンケート結果のご報告

国庫金関係事務につきましては、平素より格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

過日は、国庫金のキャッシュレス納付推進に関するアンケート（2023年1月26日付業庫第4号）にご協力頂き、誠にありがとうございました。今般、ご協力頂いたアンケート結果を取り纏めましたので、下記のとおりご連絡致します。

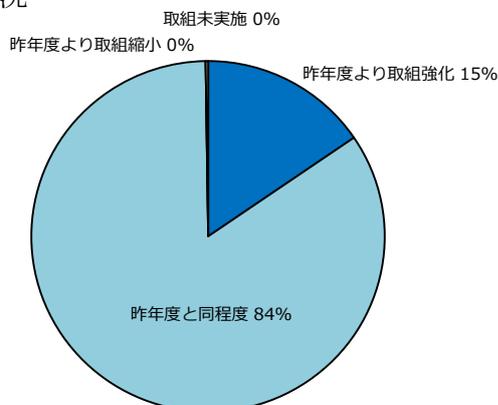
記

1. 2022年度・国庫金のキャッシュレス納付推進に関するアンケートの結果¹

(1) 2022年度の取組状況

アンケートにご回答頂いた446金融機関²中、国庫金のキャッシュレス納付の利用推進に向けた取組を昨年度よりも強化した先は15%、昨年度と同程度の先は84%と、ほぼ全ての金融機関でキャッシュレス納付推進の取組を継続していることが確認できました。

<図表1>2022年度の取組状況



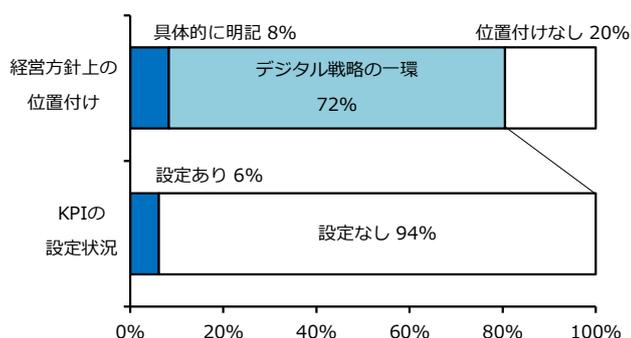
¹ 本資料記載の回答割合は、有効回答数を分母として算出しています。

² 歳入代理店引受金融機関等のうち国庫金電子収納事務取扱金融機関446先に対してアンケートを実施し、全対象先からご回答頂きました。

(2) 経営方針上の位置付け

各金融機関における、キャッシュレス納付推進の経営方針上の位置付け(図表 2)をみると、大半の先(72%)でキャッシュレス納付をデジタル戦略の一環として位置付けているものの、具体的に経営方針(業務運営計画等)に明記している先は少数(8%)となりました。また、こうした先のうち、定量的な数値目標(KPI<Key Performance Indicator>)を設定している先は、一部(6%)にとどまりました。具体的なKPI(図表 3)としては、電子納付件数の増加率や、窓口における納付書受入枚数の削減率、キャッシュレス納付に移行した取引先数などがみられました。

<図表 2>経営方針上の位置付け・KPI 設定状況



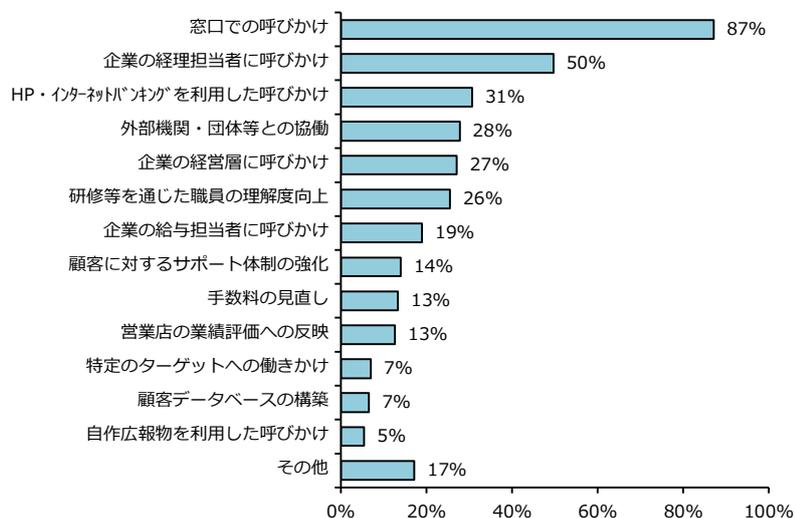
<図表 3>具体的なKPI 例

- ・電子納付件数の増加率
- ・窓口における納付書受入枚数の削減率
- ・インターネットバンキングの契約数
- ・キャッシュレス納付に移行した取引先数
- ・ダイレクト納付の利用先数

(3) 具体的な施策

2022年度に実施した具体的な施策(図表 4-1)をみると、窓口での書面納付者への呼びかけが引き続き多くみられる(87%)ほか、渉外活動時の企業の経理担当者への呼びかけ(50%)、ホームページやインターネットバンキングを利用した呼びかけ(31%)、外部機関・団体等との協働(28%)など、納付者への働きかけおよび推進体制・枠組の整備の両面で、幅広い取組が確認されました。

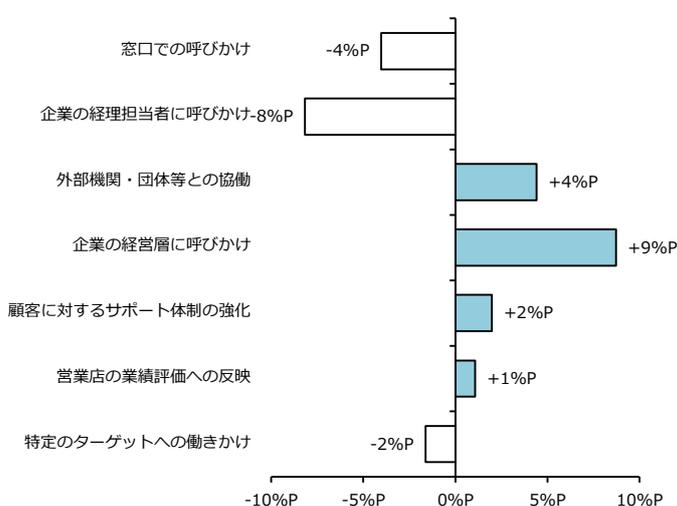
<図表 4-1>2022年度に実施した具体的な施策



(注) 複数回答可。

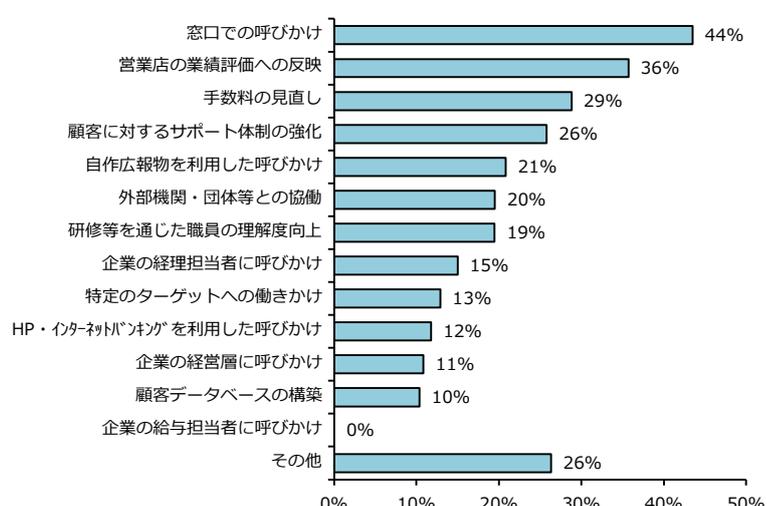
2021 年度実績との比較（図表 4-2）をみると、企業の経営層への呼びかけ（+9%P）や、外部機関・団体等との協働（+4%P）、顧客に対するサポート体制の強化（+2%P）、営業店の業績評価への反映（+1%P）などの施策で取組先が増加しています。また、最も効果があるとされた取組（図表 4-3）としては、窓口での呼びかけ（44%）に続いて、営業店の業績評価への反映（36%）、手数料の見直し（29%）が上位となっています。このように、国庫金のキャッシュレス納付の利用推進に向けて、金融機関の経営層や本部のコミットメントが求められる施策を実施する先が増加しており、かつ効果があるとされていることが今回のアンケート結果の特徴点といえます。

<図表 4-2> 2021 年度実績と 2022 年度実績の比較



(注) 2021 年度アンケートと 2022 年度アンケートで同一の選択肢となっている項目について比較。

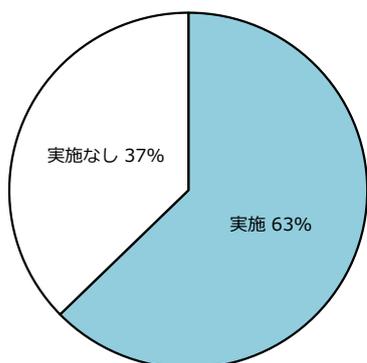
<図表 4-3> 最も効果があるとされた施策



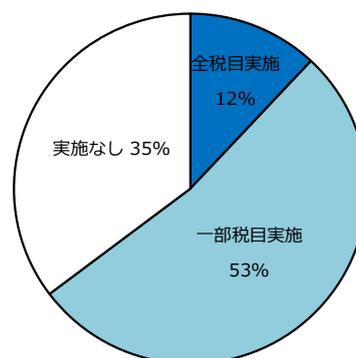
(注) 各取組方法の実施先数に占める、当該取組を最も効果があったとした先数の割合として算出。

地方税と一体での国税のキャッシュレス納付推進の取組（図表 5）については、6 割超と、多くの金融機関が実施していることがわかります。また、金融機関自身のキャッシュレス納付（図表 6）についても、全税目について実施している先が 12%、一部税目について実施している先が 53%と、キャッシュレス納付が普及してきていることが確認されました。

<図表 5> 国税・地方税一体でのキャッシュレス納付推進の実施状況



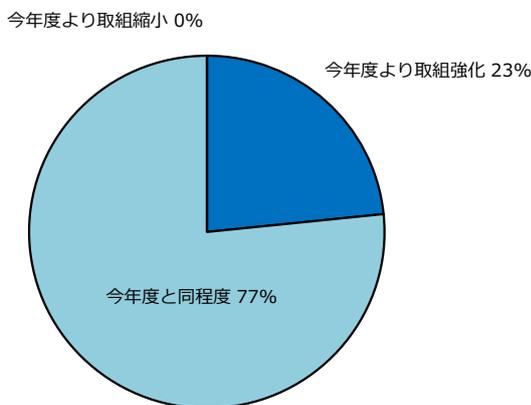
<図表 6> 金融機関自身のキャッシュレス納付の実施状況



(4) 2023 年度の取組方針

2023 年度の取組方針（図表 7）をみると、2022 年度と同程度の取組を実施する先が 77%、取組を強化する先が 23%と、全体として、キャッシュレス納付推進に積極的なスタンスが継続していることが確認されました。

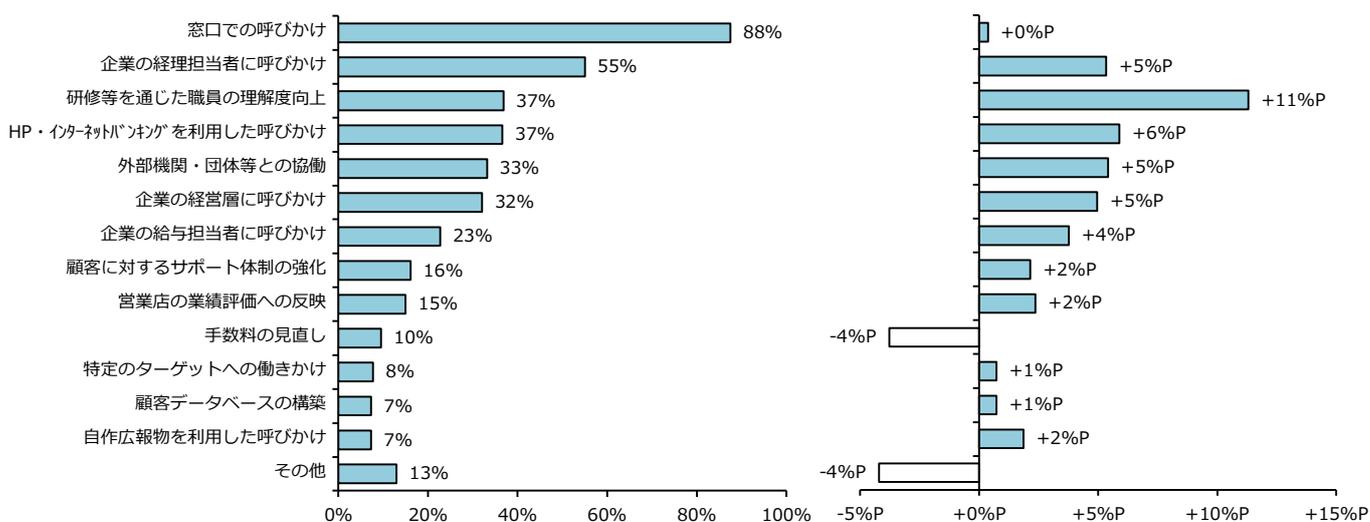
<図表 7>2023 年度の取組方針



2023 年度に計画している具体的な施策（図表 8-1）をみると、引き続き、窓口での呼びかけ（88%）、渉外活動時の企業の経理担当者への呼びかけ（55%）など幅広い取組の実施が計画されていることが確認されました。また、2022 年度実績との比較（図表 8-2）をみると、研修等を通じた職員の理解度向上（+11%P）をはじめとして、ほぼすべての施策において実施先が増加予定となっており、各金融機関において、施策の拡充が継続していることが窺われます。

<図表 8-1>2023 年度に計画している具体的な施策

<図表 8-2>2022 年度実績と 2023 年度計画の比較



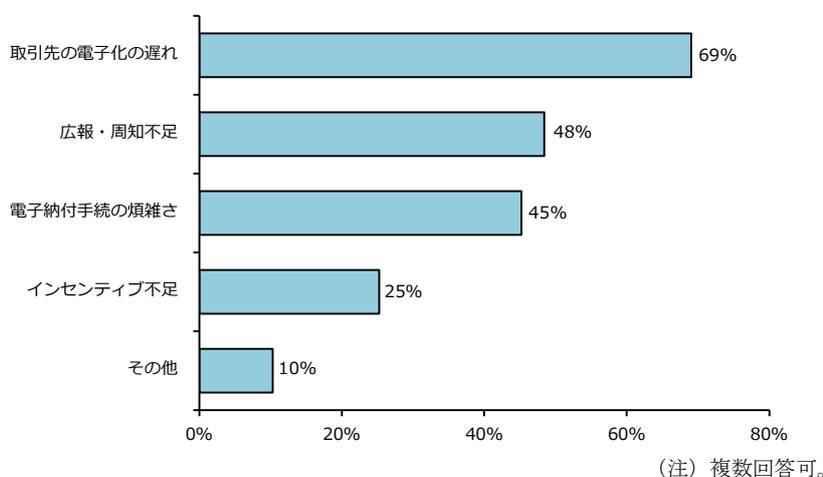
(注) 複数回答可。

2. キャッシュレス納付の更なる普及に向けて

以上のとおり、キャッシュレス納付の推進について、全体として積極的なスタンスを継続して頂いているほか、経営層・本部のコミットメントを強めつつ、納付者への働きかけおよび推進体制・枠組の整備の両面で施策を実施いただいていることが確認されました。

一方で、現状、キャッシュレス納付の浸透は道半ばです。この点、本アンケートでご回答いただいたキャッシュレス納付推進に向けた課題（図表9）をみると、取引先の電子化の遅れ（69%）が最も多く、次いで、広報・周知不足（48%）、電子納付手続の煩雑さ（45%）が指摘されています。

<図表9>キャッシュレス納付推進に向けた課題



こうした課題を踏まえて、日本銀行では、今後とも、社会全体のデジタル化の推進を後押しするとともに、国税当局等との連携のもとキャッシュレス納付に関する広報・周知を積極的に行っていきます。また、電子納付手続の利便性向上についても、本アンケートでお寄せ頂いたご要望等を、関係各所に連携してまいります。

金融機関の皆様におかれても、各金融機関の実情に応じてより効果的な取組をご検討頂くなど、キャッシュレス納付の更なる普及に向けて、今後とも一層のご協力をお願い申し上げます。

本件に関しご不明な点等がございましたら、遠慮なく以下の照会先までご連絡下さい。

以 上

【照会先】

日本銀行業務局総務課 国庫業務企画グループ
岩尾 (03-3277-2043)、川尻 (03-3277-2216)、鐘ヶ江 (03-3277-2183)