

代理店引受金融機関本部
歳入代理店引受金融機関本部

御中

日本銀行業務局

2021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（2022年1月21日付業庫第1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. 2021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) 取組先数

アンケートにご回答頂いた444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て、取組を実施して頂いている金融機関（図表1）は、全体の99.5%（442先）と、引き続き、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実施していることが確認できました。

<図表1>回答先数・キャッシュレス納付推進の取組「実施」先数

	回答先		キャッシュレス納付推進の取組先			
	21年度	20年度	21年度	回答先に占める割合	20年度	回答先に占める割合
大手行	5	5	5	100%	5	100%
地銀	62	62	62	100%	62	100%
第二地銀	36	37	36	100%	37	100%
信金	247	247	247	100%	247	100%
その他	94	92	92	98%	88	96%
合計	444	443	442	99.5%	439	99.1%

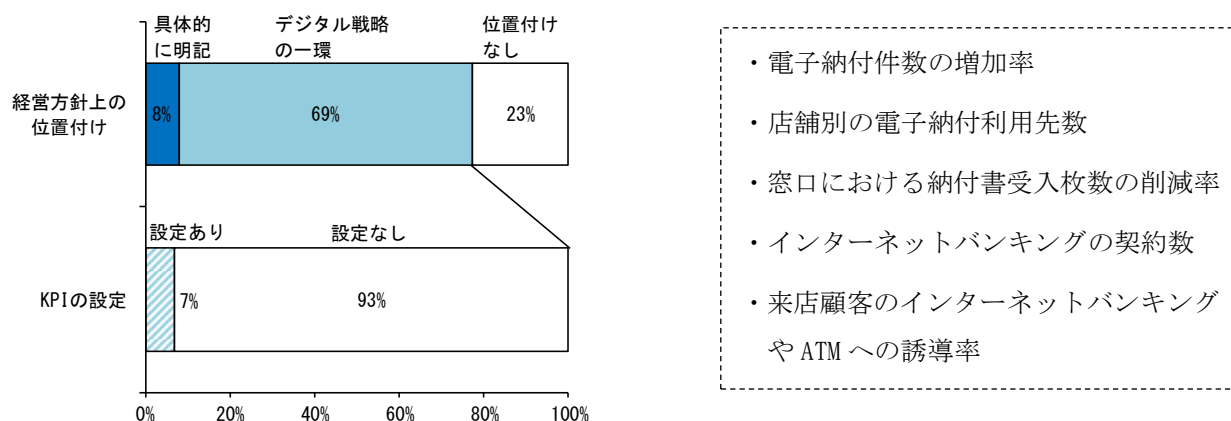
¹ 本資料記載の回答割合は、有効回答数を分母として算出しています。

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444先に対してアンケートを実施しており、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(69%)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(7%)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



(3) 具体的な取組方法

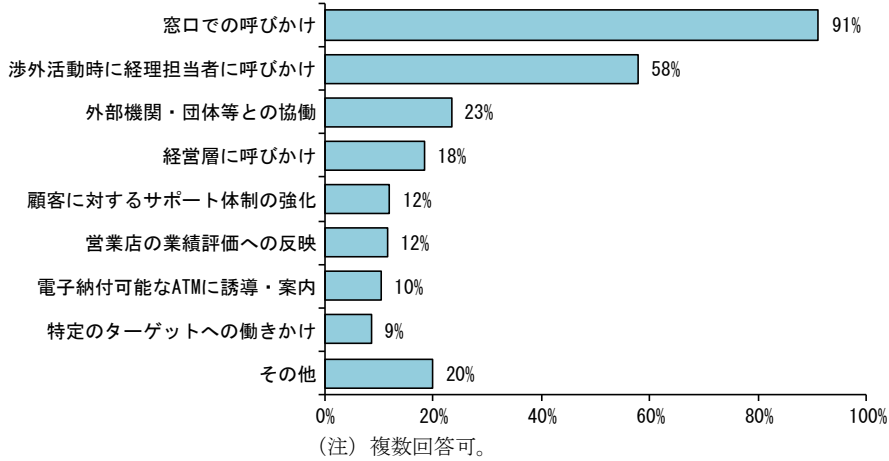
2021年度に実施した具体的な取組方法(図表4-1)をみると、窓口での書面納付者への呼びかけが引き続き多くみられる(91%)ほか、渉外活動時の企業の経理担当者等への呼びかけ(58%)、外部機関・団体等との協働(23%)、経営層への呼びかけ(18%)など、幅広い取組が確認されました。

最も効果があるとされた取組(図表4-2)としては、窓口での書面納付者への呼びかけ(44%)となりました。これに続いて、特定のターゲットへの働きかけ(32%)³や、営業店の業績評価への反映(29%)についても相応に高い割合となりましたが、これらの取組は、窓口での書面納付者への呼びかけと比べて、実施している金融機関数は必ずしも多くないため、今後、取組の一層の拡大が期待されます。

呼びかけの際に利用する広報物(図表5)としては、リーフレットの利用が多くみられた(91%)ほか、ホームページやインターネットバンキング上でのPR(28%)や、ポスターの利用(27%)もみられました。

³ 具体的なターゲットとしては、納付件数が多いなど合理化効果が高い先、電子申告は実施しているものの電子納付は実施していない先、インターネットバンキングを契約済みの先などがみられました。

＜図表 4-1＞具体的な取組方法（2021 年度実績）

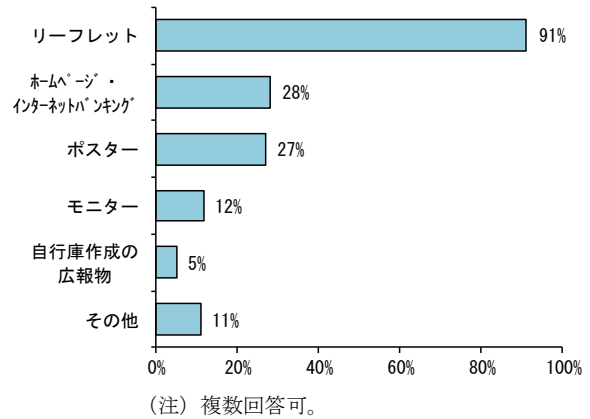


＜図表 4-2＞最も効果があると思われる取組方法

順位	取組方法	割合
1	窓口での呼びかけ	44%
2	特定のターゲットへの働きかけ	32%
3	営業店の業績評価への反映	29%
4	顧客に対するサポート体制の強化	17%
5	渉外活動時に経理担当者に呼びかけ	16%
5	外部機関・団体等との協働	16%

(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るとした先数の割合として算出。

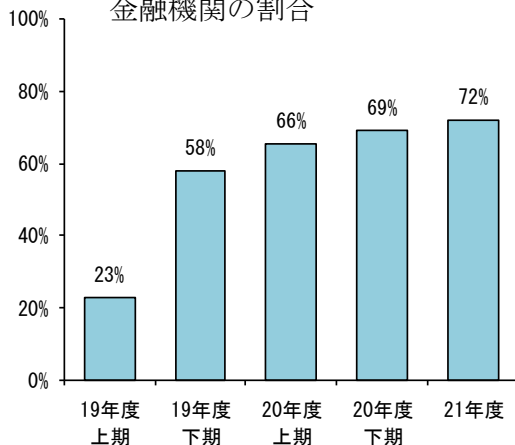
＜図表 5＞呼びかけの際に用いる広報物



（４）国税・地方税一体でのキャッシュレス納付推進の取組

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 6）をみると、足もと、7割超（72%）の金融機関が実施しており、今後、さらなる広がりが期待されます。

＜図表 6＞国税・地方税一体でのキャッシュレス納付推進の取組を実施している金融機関の割合



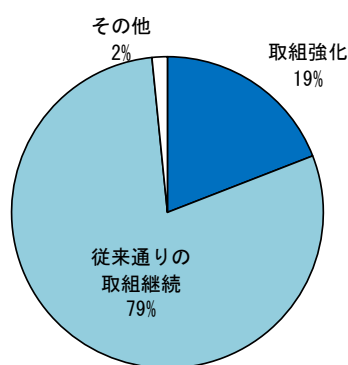
(注) 2019 年度上期については、地方税共通納税システムの稼働開始前であり、一体推進の予定がある旨を回答した金融機関数の割合。

(5) 2022年度の取組方針

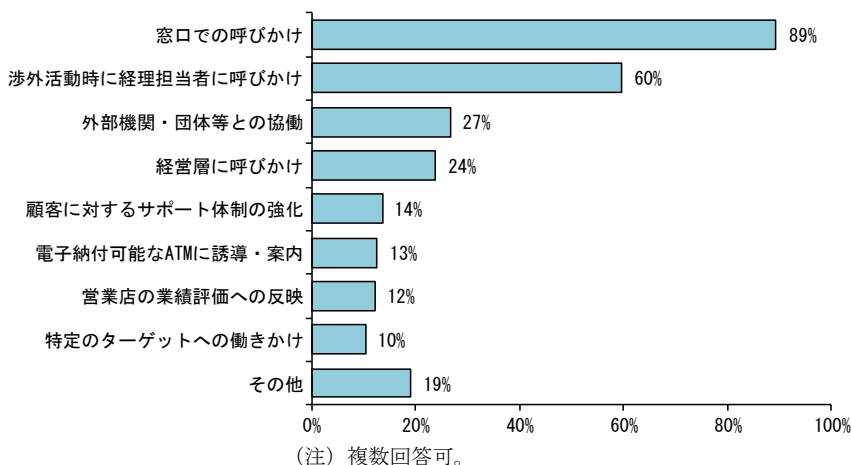
2022年度の取組方針(図表7)をみると、殆どの先が、キャッシュレス納付推進の取組を継続(79%)または強化(19%)する方針であり、引き続きキャッシュレス納付推進に積極的なスタンスが確認されました。

2022年度に計画している具体的な取組方法(図表8-1)をみると、2021年度に実施した取組方法と同様、窓口での書面納付者への呼びかけ(89%)、渉外活動時の企業の経理担当者等への呼びかけ(60%)など幅広い取組の実施が引き続き計画されていることが確認されました。2021年度に実施した具体的な取組方法からの変化(図表8-2)としては、経営層への呼びかけ(+6%P)や外部機関・団体等との協働(+3%P)といった取組を計画する金融機関数の増加がみられるなど、各金融機関において取組方法を拡充する動きが窺われます。

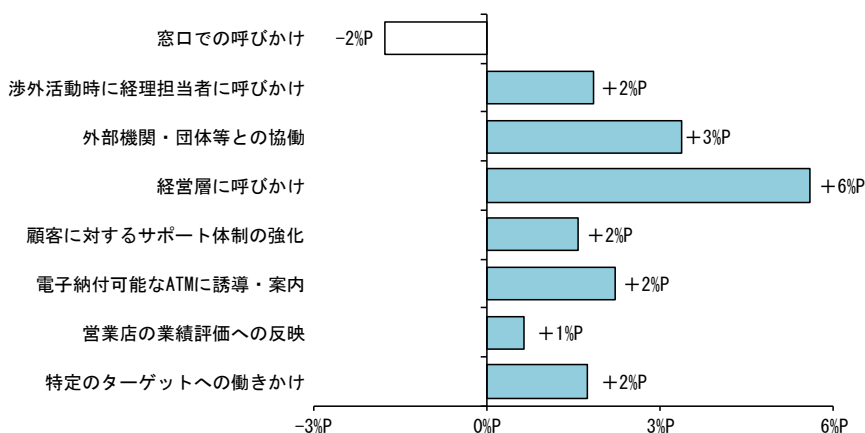
<図表7>2022年度の取組方針



<図表8-1>具体的な取組方法(2022年度計画)



<図表8-2>具体的な取組方法の変化幅(2021年度実績→2022年度計画)



2. キャッシュレス納付の更なる普及に向けて

以上のおり、本アンケートの結果、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、各金融機関において取組方法を拡充する動きが窺われます。金融機関の皆様におかれては、こうした動きを踏まえて、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。また、本アンケートでお寄せ頂いたご要望等につきましては、関係各所にも連携してまいります⁴。

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)、田中 (03-3277-2216)、鐘ヶ江 (03-3277-3793)

⁴ 地方公共団体における公金収納等事務につきましては、先般、総務省から、地方公共団体に対して、「指定金融機関等に取り扱わせている公金収納等事務のデジタル化を推進していくことと併せて、適正な経費負担となるような見直しを行うこと」を助言する通知が発出されています。このうち、財政融資資金の元利金納付については、日本銀行本支店においても、金融機関へのサポートや財務局・財務事務所と協働した電子納付の働きかけを行ってまいります。