

業 庫 第 2 7 号  
2025 年 6 月 13 日

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

**2024 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（2025 年 1 月 27 日付業庫第 7 号）にご協力いただき、誠にありがとうございました。今般、アンケート結果を取り纏めましたので、別紙のとおりご連絡いたします。

本アンケートの結果をみると、2024 年度はほぼ全ての金融機関で昨年度以上の取り組みが実施されたほか、2025 年度もほぼ全ての金融機関で取り組みの強化・継続が計画されており、多くの金融機関においてキャッシュレス納付推進に積極的に取り組んでいる様子が確認されました。一方、課題としては、取引先の電子化の遅れなどが挙げられており、継続した働きかけや広報・周知の充実といった取り組みの必要性が窺われます。

なお、この間、2024 年 5 月 30 日に「国税・地方税キャッシュレス納付推進全国宣言」が実施されたほか、各地域でも「キャッシュレス納付推進宣言」が行われているなど、官民一体での取り組みが拡大しています。日本銀行でも、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取り組みを積極的に行っていくほか、本アンケートでお寄せいただいたご要望・ご意見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は、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ください。

**【照会先】**

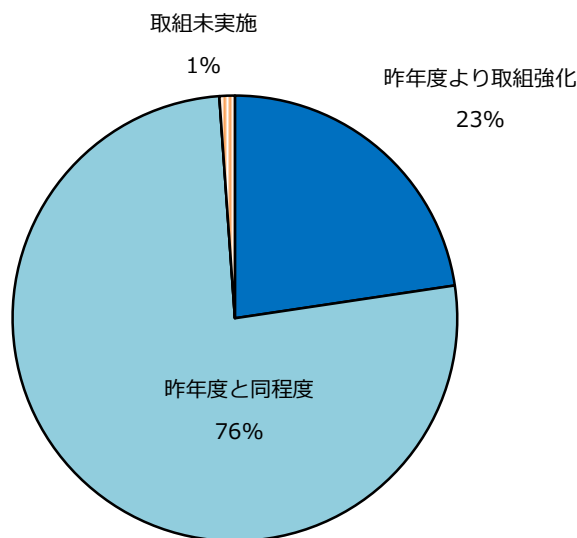
日本銀行業務局総務課 国庫業務企画グループ  
杉浦（03-3277-2183）、小山（03-3277-2216）、河村（03-3277-2050）

## 2024 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<sup>1</sup>

### 1. 2024 年度のキャッシュレス納付の推進に関する取組状況

アンケートにご回答いただいた 446 金融機関<sup>2</sup>中、国庫金のキャッシュレス納付の利用推進に向けた取り組みを昨年度よりも強化した先は 23%、昨年度と同程度の先は 76%と、ほぼ全ての金融機関でキャッシュレス納付推進の取り組みを強化・継続していました（図表 1）。

＜図表 1＞2024 年度のキャッシュレス納付の推進に関する取組状況



### 2. 経営方針上の位置付け

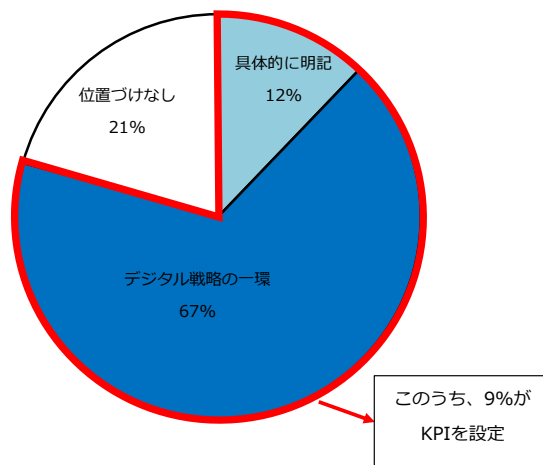
各金融機関における、キャッシュレス納付推進の経営方針上の位置付け（図表 2-1）をみると、大半（67%）の先でキャッシュレス納付をデジタル戦略の一環として位置付けていたほか、12%の先では具体的に経営方針（業務運営計画等）に明記していました。もっとも、具体的に明記している先とデジタル戦略の一環として位置付けている先のうち、定量的な数値目標（KPI＜Key Performance Indicator＞）を設定している先は、一部（9%）にとどまりました。

具体的な KPI（図表 2-2）としては、電子納付件数の増加率や、窓口における納付書の削減枚数、キャッシュレス納付に移行した取引先数などがみられています。

<sup>1</sup> 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。

<sup>2</sup> 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いただきました。

＜図表 2-1＞経営方針上の位置付け・KPI 設定状況    ＜図表 2-2＞具体的な KPI 例

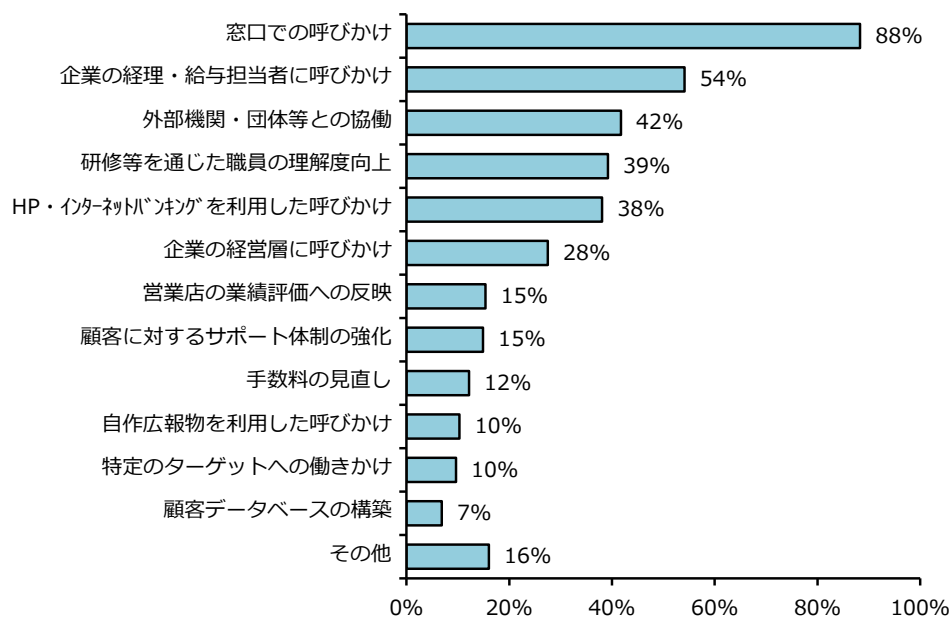


- ・電子納付件数の増加率
- ・窓口における納付書の削減枚数
- ・インターネットバンキングの契約数
- ・キャッシュレス納付に移行した取引先数
- ・ダイレクト納付の利用先数

### 3. 具体的な施策

2024 年度に実施した具体的な施策（図表 3-1）をみると、窓口での書面納付者への呼びかけ（88%）、渉外活動時の企業の経理・給与担当者への呼びかけ（54%）、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（38%）といった納付者への働きかけや、外部機関・団体等との協働（42%）など推進体制・枠組の整備、研修等を通じた職員の理解度向上（39%）などが実施されています。

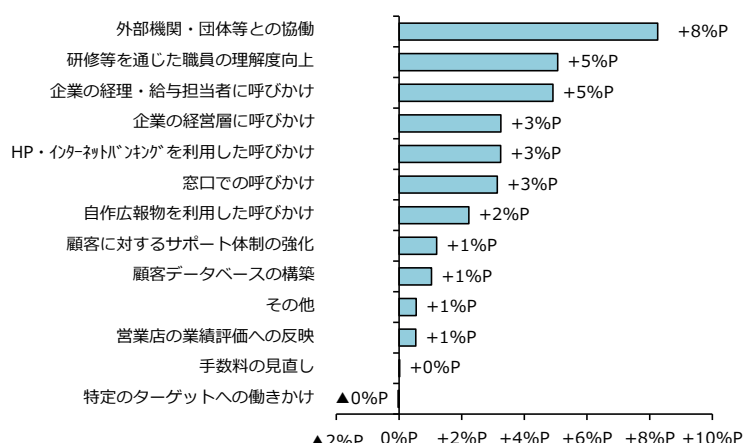
＜図表 3-1＞2024 年度に実施した具体的な施策



（注）複数回答可。

2023 年度実績との比較（図表 3-2）をみると、ほぼ全ての取組みが前年度を上回っていることが分かります。具体的には、外部機関・団体等との協働（+8%P）、研修等を通じた職員の理解向上（+5%P）、企業の経理・給与担当者への呼び掛け（+5%P）、企業の経営層への呼び掛け（+3%P）、HP・インターネットバンキングを利用した呼び掛け（+3%P）、窓口での呼び掛け（+3%P）などの施策が特に増加しています。このうち、特定のターゲットへの働きかけの具体例では、合理化の効果が高い法人に加え、納税者と接点の多い税理士事務所などにも働きかけが広がっている様子が窺えます（図表 3-3）。

＜図表 3-2＞2023 年度実績と 2024 年度実績の比較



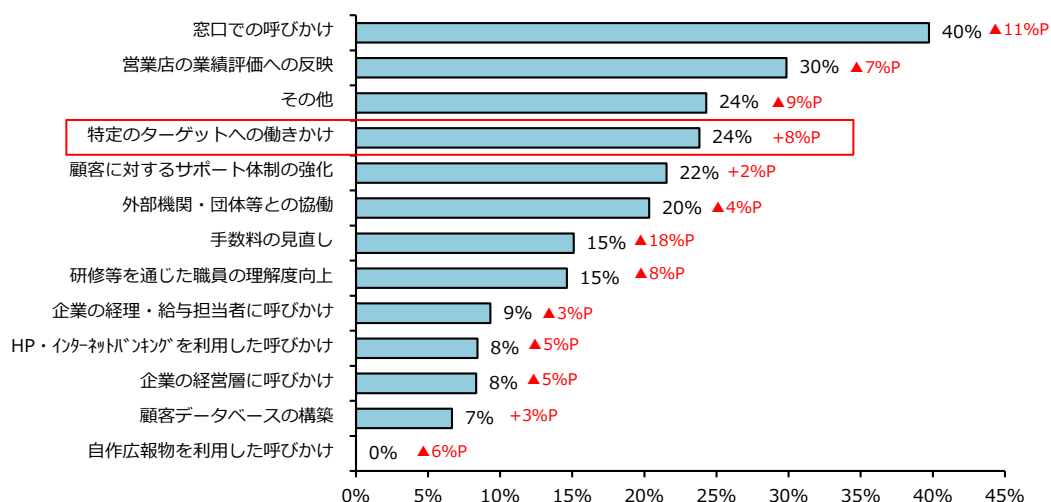
（注）2023 年度アンケートと 2024 年度アンケートで同一の選択肢となっている項目について比較。

＜図表 3-3＞特定のターゲットへの働きかけの例

- ・納付件数が多いなど、合理化効果が  
高い法人
- ・インターネットバンキングを既に契  
約済みの法人
- ・電子申告をしているものの、書面納  
付を継続している法人
- ・税理士事務所
- ・源泉徴収先

また、最も効果があるとされた施策（図表 3-4）としては、窓口での呼び掛け（40%）に続いて、営業店の業績評価への反映（30%）、その他（24%。金融機関における独自の取り組み）、特定のターゲットへの働きかけ（24%）が上位となっています。2023 年度と比較すると、特定のターゲットへの働きかけ（+8%P）が特に増加しています。

＜図表 3-4＞最も効果があるとされた施策

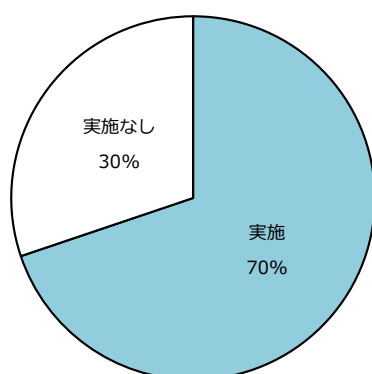


（注 1）各取組方法の実施先数に占める、当該取り組みを最も効果があるとした先数の割合として算出。

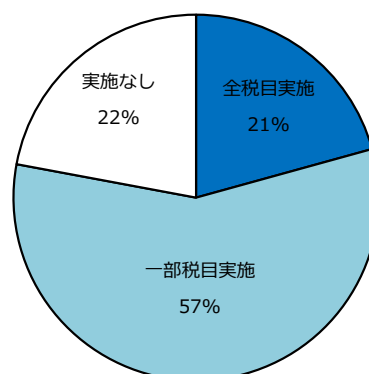
（注 2）赤字は、2023 年度実績対比の変化率。

地方税と一体での国税のキャッシュレス納付推進の取り組み（図表 4）については、70%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 5）については、全税目または一部税目について実施している先が合わせて 78% になっています。

＜図表 4＞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



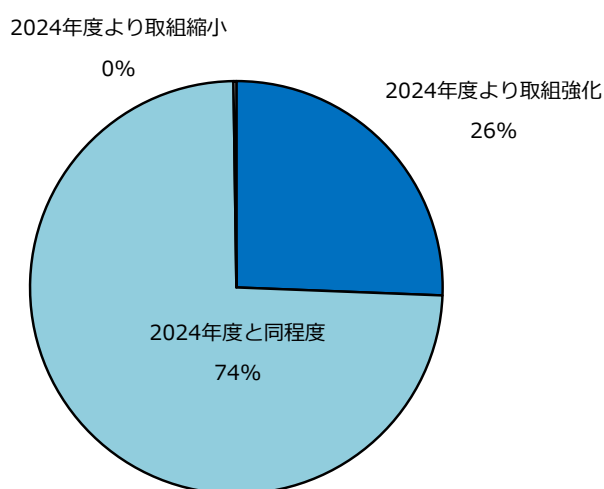
＜図表 5＞金融機関自身のキャッシュレス納付の実施状況



#### 4. 2025 年度の取組方針

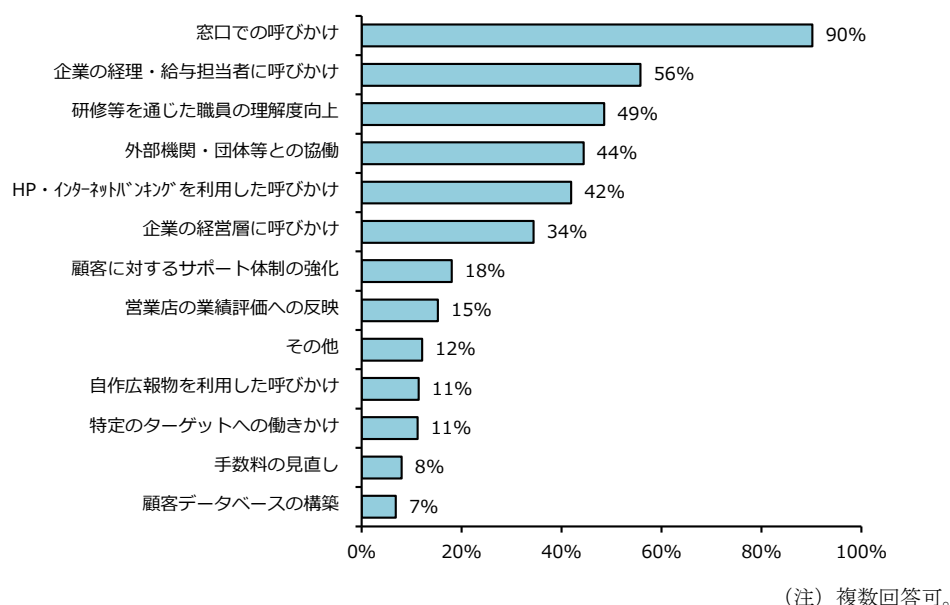
2025 年度の取組方針（図表 6）をみると、2024 年度より取り組みを強化する先が 26%、2024 年度と同程度の取り組みを実施する先が 74%と、全体として、キャッシュレス納付推進に積極的なスタンスが継続されていることが確認されました。

＜図表 6＞2025 年度の取組方針

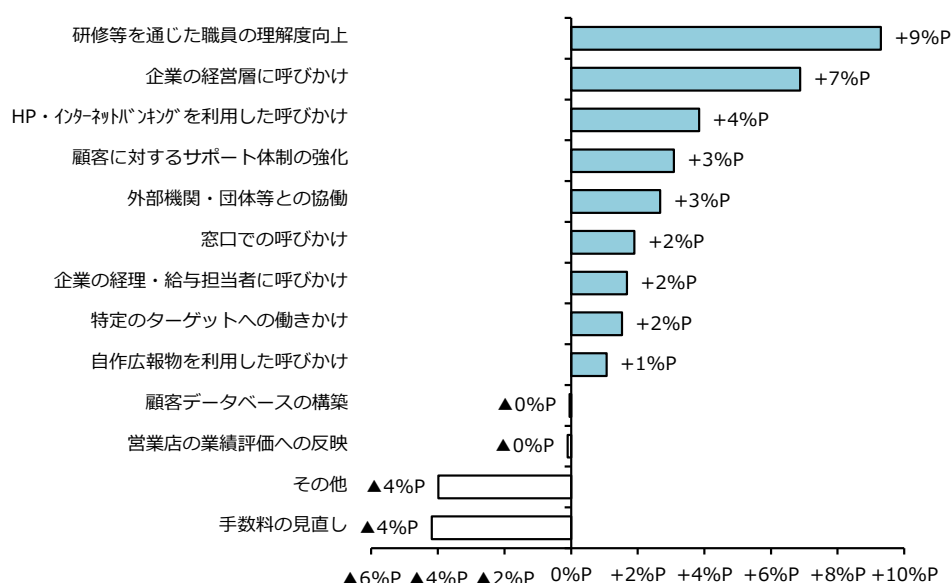


2025 年度に計画している具体的な施策（図表 7-1）をみると、引き続き、窓口での呼びかけ（90%）が多くを占めるほか、渉外活動時の企業の経理・給与担当者への呼びかけ（56%）や研修等を通じた職員の理解度向上（49%）など、幅広い取り組みが計画されていることが確認されました。また、2024 年度実績との比較（図表 7-2）をみると、研修等を通じた職員の理解度向上（+9%P）を強化することに加え、一段と深度のある取り組みを実施すべく、企業の経営層への呼びかけ（+7%P）や HP・インターネットバンキングを利用した呼びかけ（+4%P）を計画する先が増加しています。

<図表 7-1>2024 年度に計画している具体的な施策



<図表 7-2>2024 年度実績と 2025 年度計画の比較

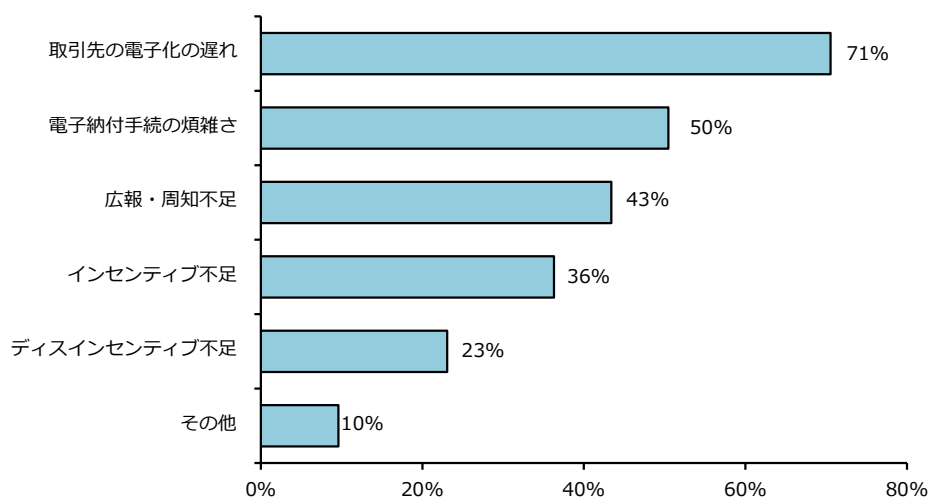


## 5. キャッシュレス納付の更なる普及に向けて

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が継続されているほか、金融機関における経営層・本部のコミットメントを強めつつ、納付者への働きかけに加え、外部機関・団体等を巻き込んだ推進や推進体制・枠組の整備といった施策もみられました。

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、キャッシュレス納付推進に向けた課題（図表 8-1）をみると、取引先の電子化の遅れ（71%）が最も多く、次いで、電子納付手続の煩雑さ（50%）、広報・周知不足（43%）が指摘されています。具体的には、取引先における PC 操作の苦手な担当者に対する推進の難しさや金融機関における職員の知識不足等といった課題が挙げられているほか、マスメディアを利用した情報発信や税率引き下げ・各種ポイント還元といったインセンティブ付与等を要望する声が聞かれました（図表 8-2）。

＜図表 8-1＞キャッシュレス納付推進に向けた課題



（注）複数回答可。

＜図表 8-2＞課題に関して聞かれた声

- ・取引先における PC 操作の苦手な担当者への推進が困難。
- ・税理士が書面納付を行っていることが課題となっている。
- ・職員の知識不足や営業店の人員不足。
- ・電子納付導入時のシステム改修費用や手間がかかる。
- ・マスメディア（テレビ・新聞・インターネット、SNS）や電子納付が可能なスマホ決済アプリを活用した情報発信（広告・動画投稿等）を行えないか。
- ・キャッシュレス納付のインセンティブとして、税率引下げ、各種ポイント還元、抽選キャンペーン等の実施を検討できないか。
- ・窓口納付のディスインセンティブとして、税率引上げ、手数料徴求等を検討できないか。
- ・電子納付未対応の科目が残存している。

以 上