

業庫第41号  
2026年7月3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

## 2025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（2026年1月30日付業庫第3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、2025年度はほぼ全ての金融機関で取り組みが強化・継続されていたほか、2026年度計画でも同様の動きが続いており、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。もっとも、課題としては、引き続き取引先の電子化の遅れなどが挙げられており、広報・周知方法の更なる工夫などを図り、キャッシュレス納付が幅広い納付者に浸透すべく取り組みを進める必要があります。

この間、日本銀行では、キャッシュレス納付推進協議会などの場を活用し、関係機関との連携を図り、官民一体となってより踏み込んだキャッシュレス納付推進施策を推進してきました。本アンケートでお寄せいただいたご要望・ご意見等については、こうした関係機関にも還元の上、今後の施策検討に向けて有効活用するとともに、ひいてはキャッシュレス納付が幅広い納付者に浸透するよう取り組みを強化・継続してまいります。

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】

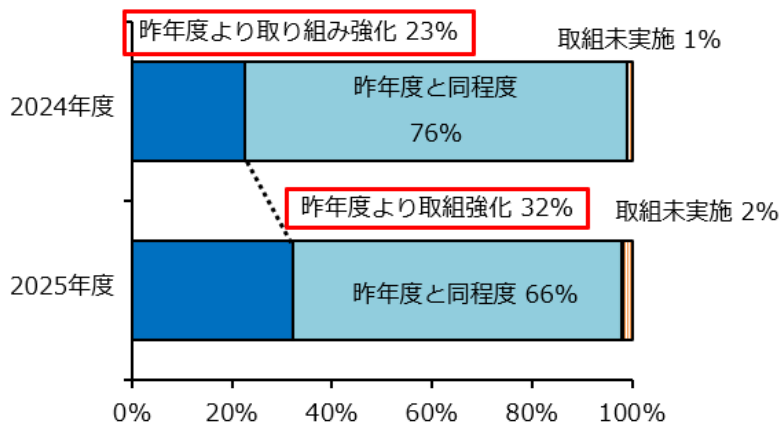
日本銀行業務局総務課 国庫業務企画グループ  
永尾（03-3277-2183）、越智（03-3277-2937）、石川（03-3277-2951）

## 2025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. 2025年度のキャッシュレス納付の推進に関する取組状況

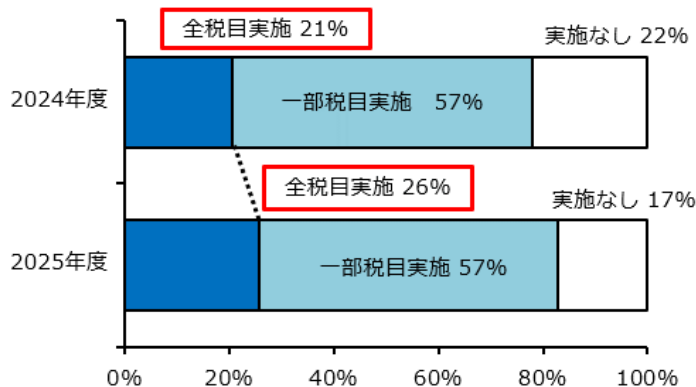
アンケートにご回答いただいた446金融機関<sup>2</sup>中、国庫金のキャッシュレス納付の利用推進に向けた取り組みを昨年度よりも強化した先は32%、昨年度と同程度の先は66%と、ほぼ全ての金融機関でキャッシュレス納付推進の取り組みを強化・継続しています（図表1-1）。2024年度対比でみると、昨年度より取り組みを強化した先が増加しています。

<図表1-1>2024年度対比でみた2025年度のキャッシュレス納付の推進



また、金融機関自身のキャッシュレス納付（図表1-2）も進展しており、2024年度対比でみると、全税目のキャッシュレス納付を行っている先が増加（+5% P）しています。

<図表1-2>金融機関自身のキャッシュレス納付の実施状況



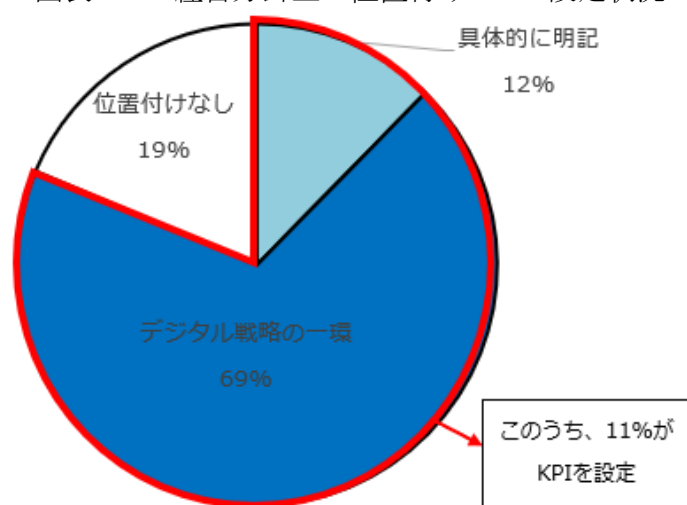
<sup>1</sup> 本資料記載の回答割合は、有効回答数を分母として算出しています。

<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。

## 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、昨年度調査に引き続き、大半（69%）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るほか、12%の先では具体的に経営方針（業務運営計画等）に明記しています。また、これらの先のうち 11%が、電子納付件数の増加率、窓口における納付書の削減枚数やキャッシュレス納付に移行した取引先数などの定量的な数値目標（KPI<Key Performance Indicator>）を設定した上で、キャッシュレス納付推進に取り組んでいます（図表 2-2）。

<図表 2-1>経営方針上の位置付け・KPI 設定状況



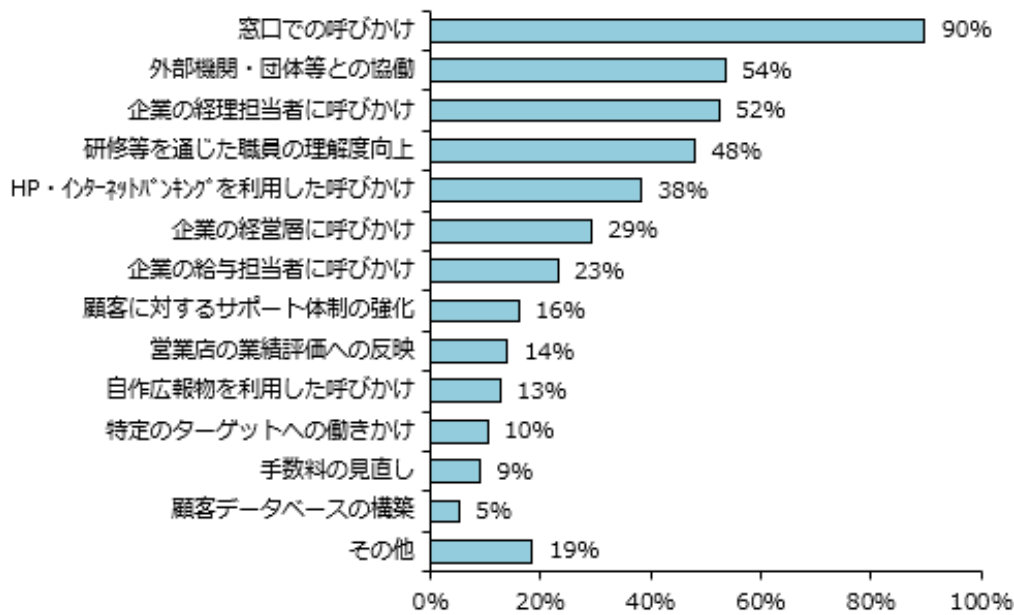
<図表 2-2>具体的な KPI 例

- ・電子納付件数の増加率
- ・口座振替登録の増加率
- ・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

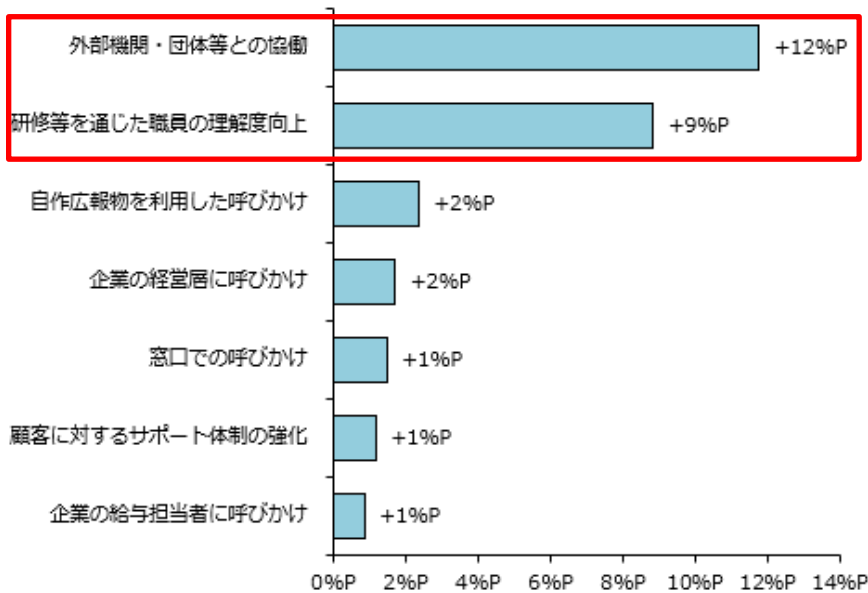
2025 年度に実施した具体的な施策（図表 3-1）をみると、窓口での書面納付者への呼びかけ（90%）、渉外活動時の企業の経理担当者への呼びかけ（52%）、ホームページやインターネットバンキングを利用した呼びかけ（38%）といった納付者への働きかけと同時に、外部機関・団体等との協働（54%）や研修等を通じた職員の理解度向上（48%）など、キャッシュレス納付推進に係る体制整備にも取り組んでいます。また、2024 年度対比でみると、外部機関・団体等との協働（+12%P）、研修等を通じた職員の理解向上（+9%P）が他の取り組みと比較して大きく伸びています（図表 3-2）。

<図表 3-1>2025 年度に実施した具体的な施策（主要項目）



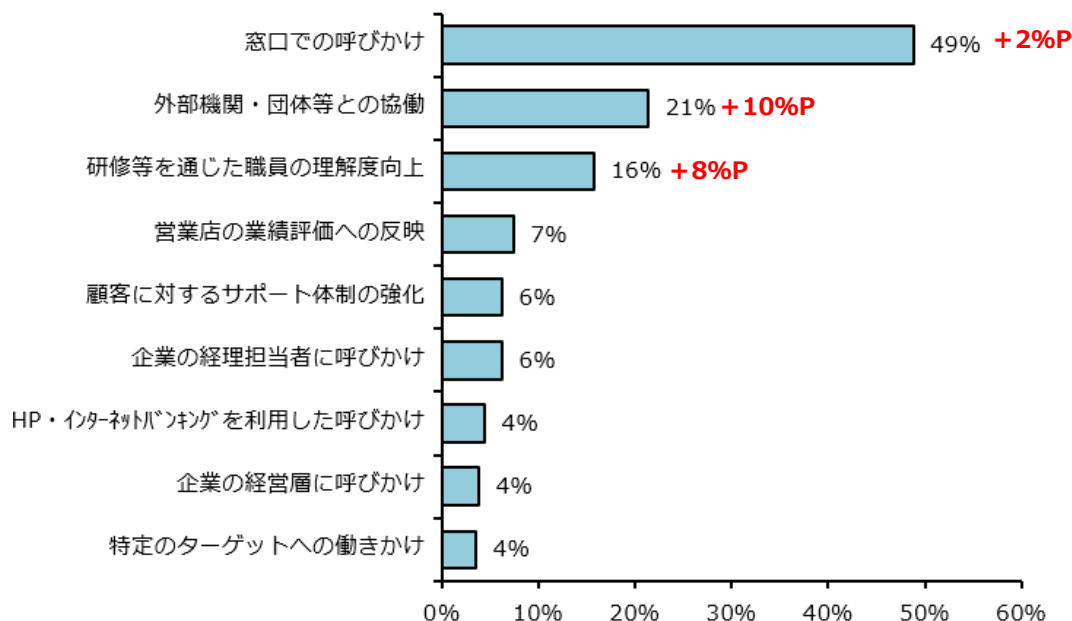
(注) 複数回答可。

<図表 3-2>2024 年度対比取組先が増加した施策（上位 7 項目）



また、効果的だった施策（図表 3-3）について尋ねたところ、窓口での呼びかけ（49%）のほか、外部機関・団体等との協働（21%）、研修等を通じた職員の理解度向上（16%）が上位に挙がりました。特に、2025 年度取り組み先が増加した「外部機関・団体等との協働」については、税務署等との連携が、事業者への働きかけだけでなく、職員の理解度向上・窓口などでの呼びかけの積極化にも効果的であったとの声が多く寄せられています。一方、店頭でのパンフレット設置や研修資料の社内ネットへの掲載等、単純な情報提供は効果が限定的だったことが指摘されています（図表 3-4）。

<図表 3-3>特に効果的だった施策（上位 9 項目）



(注) 赤字は、2024 年度実績対比の変化率（上位項目のみ）。

<図表 3-4>効果的・非効果的だった施策の具体例

効果的だった施策
① 窓口での呼びかけ
<ul style="list-style-type: none"> <li>窓口での書面納付者に対し、パンフレットを用いながらキャッシュレス納付について直接説明したところ、後日、キャッシュレス納付について問い合わせがあるなど、効果を実感した。</li> <li>窓口での書面納付者に対し、キャッシュレス納付に関する税務署の出張サポートや各種キャンペーンを紹介。特に、キャンペーンはカタログギフトの抽選があるため、効果的だった。</li> </ul>
② 外部機関・団体等との協働
<ul style="list-style-type: none"> <li>県下金融機関、関係民間団体、行政機関が協働し、事業者向け説明会を実施。多くの事業者がキャッシュレス納付を前向きに検討してくれた。</li> <li>国税局による自行職員向け研修を実施。研修では、職員が実際にダイレクト納付を体験したことで、職員の理解度向上につながり、納税者に対する呼びかけが強化された。</li> <li>省エネ・DXに関する事業者向け個別相談会を実施した際、税務署の協力のもと、e-Tax 納税体験ブースを設置。10 分程度の短時間での体験だったこともあり、多くの事業者に体験してもらえた。</li> <li>経営層は税理士への信頼が厚いことが多く、税理士事務所と協働することで、効果的にキャッシュレス納付を推進できると感じた。</li> </ul>

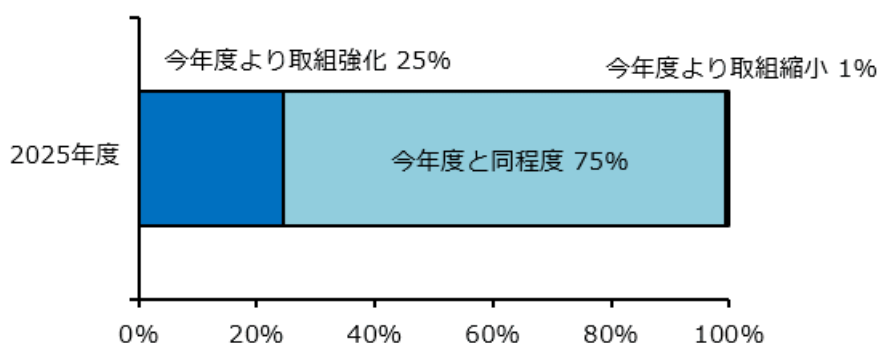
③ その他
<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修等によるキャッシュレス納付に関する知識の深耕により職員の苦手意識が低減したことで、職員がより積極的に窓口等でキャッシュレス納付を呼びかけられるようになった。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・PC 端末操作に不安を感じている納付者が多い中、職員による訪問型の e-Tax の初期設定サポートがキャッシュレス納付の増加に繋がっている。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネットバンキング推進と合わせたキャッシュレス納付の呼びかけが効果的だった。事業者は事務効率化を目的にインターネットバンキングの導入を検討するため、操作方法が簡便であることさえ理解してもらえれば、キャッシュレス納付にも取り組んでくれるケースが多い。</li> </ul>

あまり効果を実感しなかった施策
<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員向け研修会、事業者向け説明会のいずれにおいても、資料配布だけでは効果が薄く、事例紹介や操作体験などを織り込む必要があると感じた。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・キャッシュレス納付は、利用開始前に一定の知識や初期設定が必要であるため、店頭でのパンフレット配布等の単なる情報提供のみでは、キャッシュレス化は進まなかった。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・多くの事業所では、経理担当者が納税事務を行っているため、給与担当者への呼びかけはあまり効果的ではなかった。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員向けに研修動画を社内ネットに掲載したが、受講必須としていなかったため、職員の理解度向上に繋がらなかった。</li> </ul>

#### 4. 2026 年度 of 取組方針

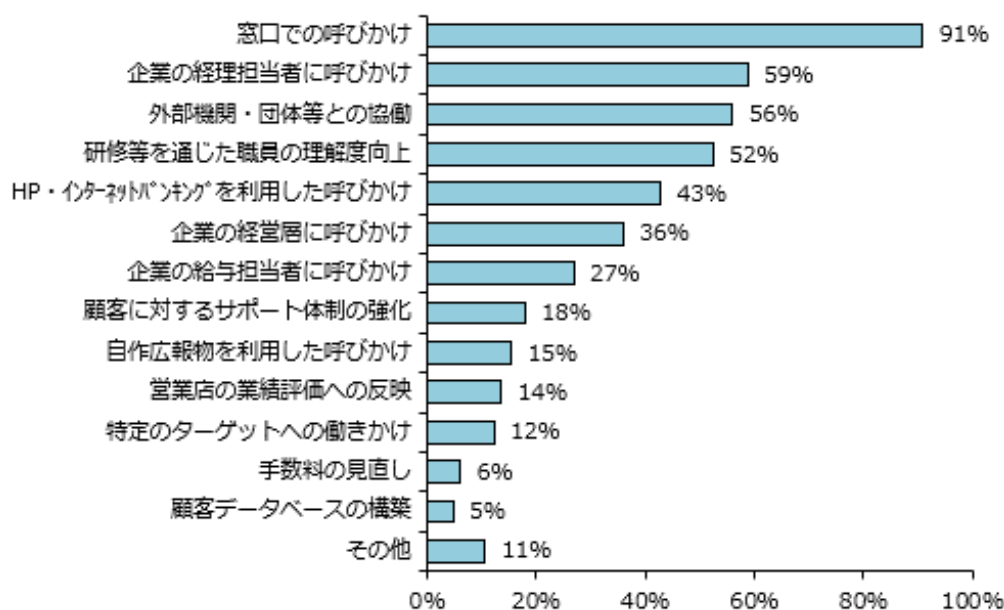
2026 年度の取組方針（図表 4-1）をみると、2025 年度より取り組みを強化する先が 25%、2025 年度と同程度の取り組みを実施する先が 75%と、全体として、キャッシュレス納付推進に積極的なスタンスが継続されていることが確認されました。

<図表 4-1> 2026 年度の取組方針



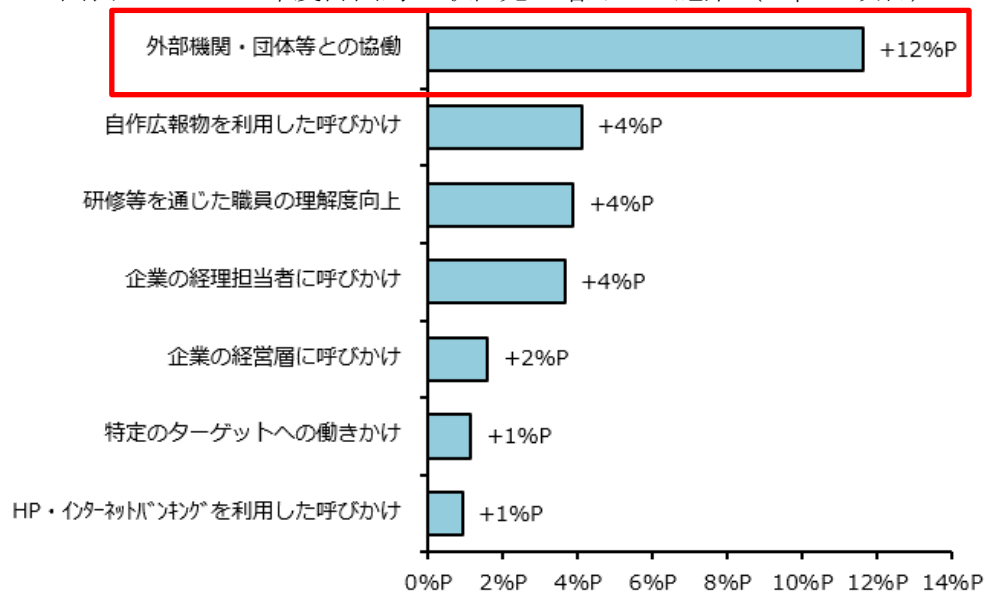
2026年度に計画している具体的な施策（図表4-2）をみると、窓口（91%）や企業の経理担当者（59%）への呼びかけ、外部機関・団体等との協働（56%）が引き続き多くの金融機関で計画されています。2025年度計画と比較すると、外部機関・団体等との協働が、+12%Pと、他項目より伸びが大きく、キャッシュレス納付の推進に向けて、関係機関との連携が一層強化されることが窺えます（図表4-3）。

<図表4-2>2026年度に計画している具体的な施策



(注) 複数回答可。

<図表4-3>2025年度計画対比取組先が増加した施策（上位7項目）

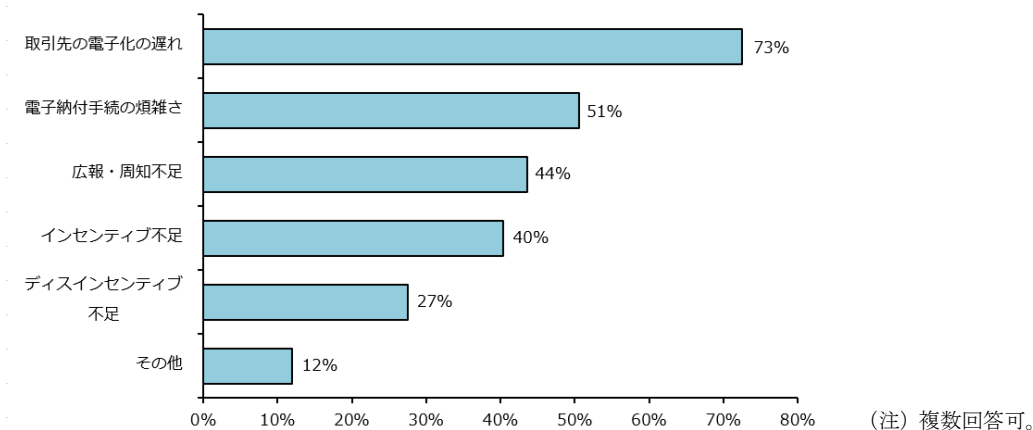


## 5. キャッシュレス納付の更なる普及に向けて

以上のおり、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ながら、関係団体との連携強化を通じ、納付者へより効果的な働きかけを追求していく姿が、アンケートからは確認されました。

一方で、キャッシュレス納付推進に向けた課題（図表 5-1）をみると、取引先の電子化の遅れ（73%）、電子納付手続の煩雑さ（51%）、広報・周知不足（44%）が指摘されています。これら課題の解決に向けて、キャッシュレス納付の制度・システムに関する説明をより分かりやすくするほか、広報手段やキャッシュレス納付推進主体の拡充により事業者との接点を強化する必要がある等の声が寄せられました（図表 5-2）。

＜図表 5-1＞キャッシュレス納付推進に向けた課題



＜図表 5-2＞課題に関して聞かれた声

- ・各機関・団体が現在提供しているキャッシュレス納付に関する案内・ツールのみならず、実際にキャッシュレス納付する納税者視点で必要な情報に絞った、より簡易な案内・ツールなどがあると便利。
- ・キャッシュレス納付制度の詳細やメリットが、まだ事業者の間で十分に周知されていない。
- ・取引先においてPC操作の苦手な担当者が相応にいるため、キャッシュレス納付の具体的な手続きをより分かりやすく広報する必要がある。
- ・関連機関ごとにキャッシュレス納付推進は進んでいるものの、推進度合いは地域差が大きい。地方公共団体の地方支部などでは、人的・資金的リソースに限られることもあるため、中央機関から地方公共団体へのサポートをより強化してほしい。
- ・経理・納税申告に関し、事業者とのつながりが強い税理士・会計士によるキャッシュレス納付推進が効果的だと思う。
- ・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更なる情報発信（広告・動画投稿等）を行えないか。

- ・各地域・金融機関ごとのキャッシュレス納付比率や取組実績を定期的の開示してほしい。全国的なキャッシュレス化の動きにおける自身の立ち位置を把握することが、各主体の活動促進につながるのではないか。
- ・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。
- ・電子納付未対応の科目が残存している。

以 上