

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

2020年下期・国庫金の電子化推進に向けた取組に関する 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。

先立ては、「国庫金の電子納付の利用推進に向けた取組に関するアンケートへのご協力のお願い」（2021年3月9日付業庫第17号）にご協力頂き、誠にありがとうございました。今般は、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. 業庫第17号アンケートの結果

(1) 取組先数

アンケートにご回答頂いた443金融機関¹中、国庫金の電子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（表1）は、全体の99%（439先）と、引き続き、ほぼ全ての金融機関で電子化推進の取組を実施していることが確認できました。

<表1> 回答先数・電子化推進の取組「実施」先数

業態	回答先		電子化推進の取組「実施」先			
	2020年下期	2020年上期	2020年下期	回答先に占める割合	2020年上期	回答先に占める割合
大手行	5	5	5	100%	5	100%
地銀	62	64	62	100%	64	100%
第二地銀	37	37	37	100%	37	100%
信金	247	248	247	100%	248	100%
その他	92	92	88	96%	87	95%
合計	443	446	439	99%	441	99%

¹ 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443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。

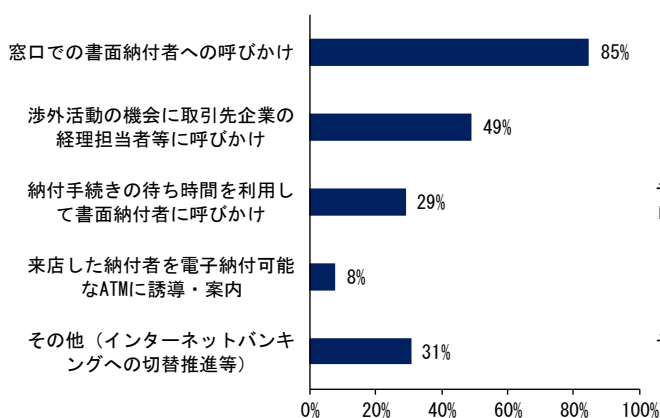
(2) 取組方法

具体的な取組方法(表2)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(85%)ほか、多くの先でこれ以外にも複数の取組を実施しています。また、法人納付者に対して直接的な働きかけを行うことを企図し、企業の経理担当者等への呼びかけを約半数(49%)の金融機関が実施しています。

このほか、「その他」と回答した金融機関では、①全店的にインターネットバンキングへの切替えを推進(詳細は後述)、②勉強会の実施やサポートツールの作成による窓口・法人営業担当職員への教育の強化、③本部に専任スタッフを配置し営業店からの照会対応や企業訪問への同行を実施、④電子納付への切替先数を営業店の業績評価に反映、⑤事務センターで書面納付先を抽出し営業店に勧奨を促すといった取組がみられています。

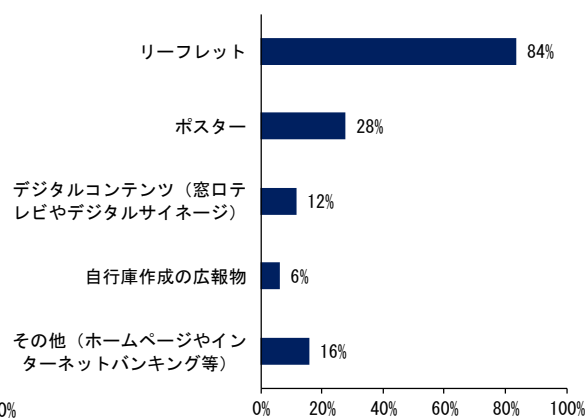
呼びかけの際に利用する広報物(表3)としては、外部リーフレット²の利用が多くみられました(84%)。また、「その他」と回答した金融機関では、自行車のホームページやインターネットバンキング上でPRする金融機関が多数みられたほか、企業の経理事務の効率化を促す提案書等自行車で広報物を作成し活用する金融機関もみられました。

<表2> 電子納付の呼びかけの方法



(注) 複数回答可。

<表3> 呼びかけの際に用いる広報物



(注) 同左。

さらに、国庫金に限らず様々な支払いを一体で電子化することを企図し、顧客のインターネットバンキングへの切替推進を実施している先が多数みられました。

具体的な推進方法としては、①インターネットバンキングの案内時に利便性の例として電子納付が可能な支払いをPR、②インターネットバンキングへの誘導フローやサポートツールを作成し、職員の教育・勧奨活動を実施、③インターネットバンキングへの切替件数を営業店の業績評価に反映、④インターネットバンキング利用手数料無料等のキャンペーンを実施するといった取組がみられました。

² 国税庁、日本マルチペイメントネットワーク推進協議会・同運営機構、全国銀行協会がそれぞれ作成したリーフレット等が活用されています。

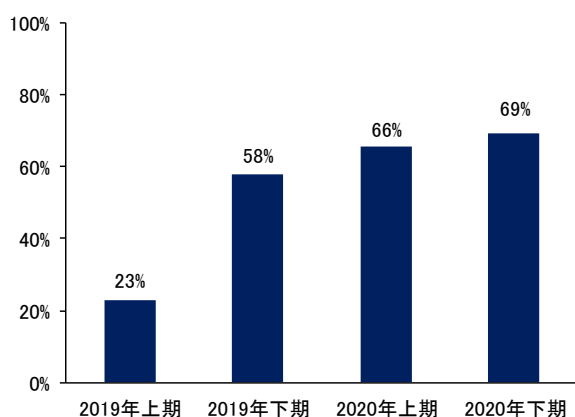
(3) 国税・地方税一体での電子化推進の取組

日本銀行よりご協力をお願いしております³地方税と一体での国税の電子納付推進の取組(表4)についてみると、3期連続で実施先は増加しており、約7割(69%)と多くの金融機関が実施しています。

また、具体的な取組内容(表5)としては、窓口での案内が多くみられる(85%)ほか、渉外担当者による取引先企業への案内も約半数(53%)の金融機関が実施しています。

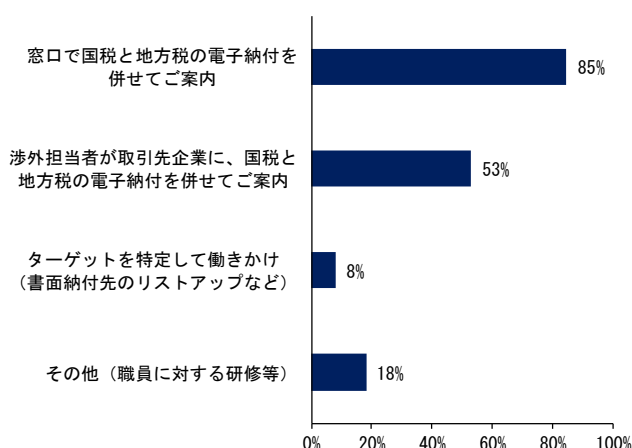
このほか、「その他」と回答した金融機関では、①職員に対するe-Tax・eLTAX研修の実施(税務署や自治体の職員を講師として招く先もみられました)、②e-Tax・eLTAXのダイレクト納付実績等を営業店の業績評価に反映、③e-Tax・eLTAXに関する操作マニュアルを独自作成・ホームページに掲載するといった取組がみられています。

<表4> 国税・地方税一体での電子化推進の取組を実施している金融機関の割合



(注) 2019年上期については、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。

<表5> 左記の取組内容



(注1) 複数回答可。

(注2) 分母は表4の国税・地方税一体での電子化推進の取組を実施している金融機関数。

(4) 2021年度の取組方針

現在電子納付の利用推進を行っている全ての金融機関(439先)において、同取組を2021年度においても継続(79%)または強化(21%)する方針にあることが確認されました。

—— 同取組には、電子納付の利用推進のほか、対面業務の削減やデジタル化の推進といった電子納付の利用拡大に資する取組も含まれます。

³ 「国庫金の電子納付の利用推進に向けた取組みへのご協力のお願い」(2019年12月4日付業庫第103号)を参照。

具体的な取組内容（表6）をみると、推進体制の強化に関する項目では、推進する職員の専門的知識の習得・レベルアップが最も多くみられました（40%）。また、効果的な働きかけに関する項目では、電子申告を行っている先やインターネットバンキング既契約先など切替へのハードルが低いと考えられる先への働きかけが最も多くみられた（41%）ほか、顧客企業の経営層への働きかけ（25%）や、納付件数の多いなど合理化効果が高い先をピックアップしての働きかけ（19%）といった項目を挙げる先もみられました。

このほか、「その他」と回答した金融機関では、①電子納付の利用チャネルを拡大（ATMでの電子納付の取扱開始等）、②国税・地方税一体での推進を開始するといった取組がみられました。

<表6>具体的な取組内容

(推進体制の強化)		集計結果
推進する職員（例：窓口・営業担当職員）の専門的知識の習得・レベルアップ		40%
営業店や職員の業績評価に電子納付の利用拡大に資する取組項目（例：電子納付への切替件数、インターネットバンキングへの切替件数）を反映		14%
顧客に対するサポート体制の強化（例：専担部署の設置、専担職員の配置、ヘルプデスクの設置）		6%
(効果的な働きかけ)		
切替へのハードルが低いと考えられる先（例：電子申告を行っている先、インターネットバンキング既契約先）への働きかけ		41%
顧客企業の経営層への働きかけ		25%
合理化効果が高い先（例：納付件数の多い先）をピックアップしての働きかけ		19%
非対面ツール（例：アプリ、SNS<Twitter、LINE等>、メールマガジン）による働きかけ		11%
外部機関・団体（例：官庁、税理士会、経済団体）と協働して働きかけ		10%
(その他)		
その他		27%

(注1) 複数回答可。

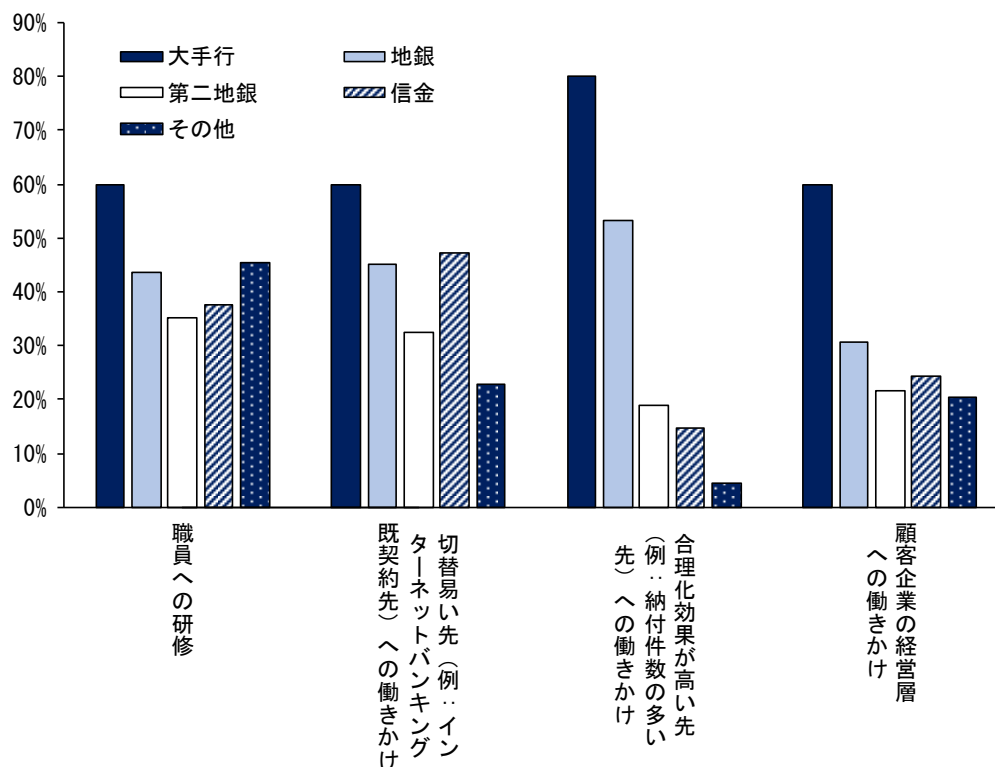
(注2) 分母は電子納付の利用推進を行っている金融機関数。

(注3) 本質問において1.(2)および(3)に関する取組内容を「その他」と回答した先が一部含まれている点に留意。

主要な取組内容について、業態別にみると、職員への研修（窓口や営業担当職員の専門的知識の習得・レベルアップ）や切替易い先（電子申告を行っている先やインターネット既契約先など切替へのハードルが低いと考えられる先）への働きかけについては、幅広い業態で取り組まれている一方で、納付件数が多いなど合理化効果が高い先をピックアップしての働きかけや顧客企業の経営層への働き

かけについては、地域金融機関において更なる取組の余地があることが確認されました。

＜表 7＞ 主要な取組内容の業態比較



(注) 業態のうち「その他」は、信用組合や信用農業協同組合連合会が中心。

2. 国庫金の更なる電子化に向けて

非対面手続への関心の高まりや行政のデジタル化の加速のもと、金融機関の皆様による電子納付の利用拡大に向けた後押しもあって、2020年度の国庫金の電子納付件数は、3,180万件、前年同期比+12.3%(+349万件)と、前年度の増加率(+8.3%)を上回るペースで増加しております。国庫金の更なる電子化に向けて、本稿でご紹介した様々な取組内容もご参考に、今後とも一層の取組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】

業務局総務課 国庫業務企画グループ

金井 (03-3277-2043)、田中 (03-3277-2216)、今井 (03-3277-1013)