

代理店引受先金融機関本部 御中
歳入代理店引受先金融機関本部

日 本 銀 行 業 務 局

2020 年上期・国庫金の電子化推進に向けた取組みに関する 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」（2020年8月31日付業庫第54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。

—— なお、皆様より、下記にお示しします電子納付の利用推進に多大なご協力を賜りました結果、2020年度上期の国庫金の電子納付件数は、1,528万件、前年同期比+9.6%（+133万件）と、順調に増加しております。

記

1. 業庫第54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446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は、全体の99%（441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（表1）していることが確認できました。

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446先（アンケート回収時点）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。

<表1> ご回答先数・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年上期	2019年下期	2020年上期	回答先に占める割合	2019年下期	回答先に占める割合
大手行	5	5	5	100%	5	100%
地銀	64	64	64	100%	64	100%
第二地銀	37	37	37	100%	37	100%
信金	248	248	248	100%	248	100%
その他	92	91	87	95%	84	92%
合計	446	445	441	99%	438	98%

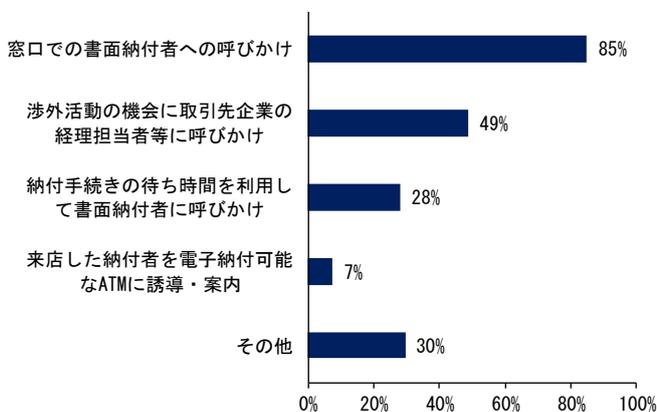
(2) 取組方法

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(対象先のうち85%が実施)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。

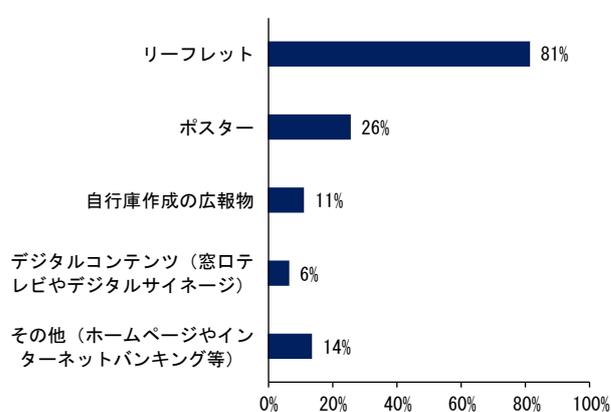
呼びかけの際に利用する広報物(表3)としては、外部リーフレット²の利用が多くみられました(対象先のうち81%が実施)。また、「その他」と回答した金融機関では、自行庫のホームページやインターネットバンキング上でPRする金融機関が多数みられたほか、企業の経理事務の効率化を促す提案書等自行庫で広報物を作成し活用する金融機関もみられました。

<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。

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事務局、全銀協主催の「税・公金収納・支払の効率化等に関する勉強会」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。

なお、新型コロナウイルス感染症の影響もあって、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、全体の設問を通じて多数みられました。

具体的な推進方法としては、①窓口での新規口座開設時に併せて案内（その際に電子納付が可能な支払いをPRする先もみられました）、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・勸奨活動を実施、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の実施、⑤インターネットバンキングの申込みをスマホアプリや郵送など来店不要の方法で受付可能とするといった取組がみられました。

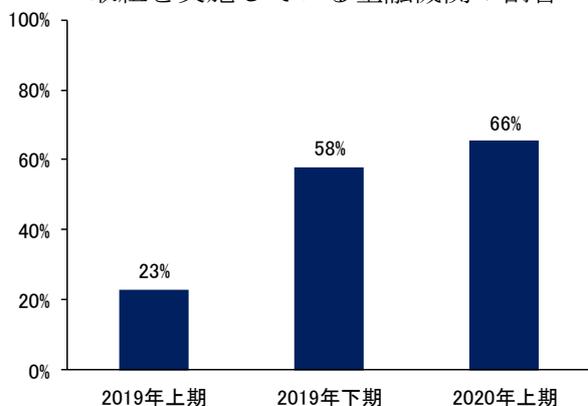
（3）国税・地方税一体での電子化推進の取組

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、2期連続で実施先は増加しており、約7割（66%）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（実施先のうち86%が実施）ほか、渉外担当者による取引先企業への案内も約半数（52%）の金融機関が実施しています。

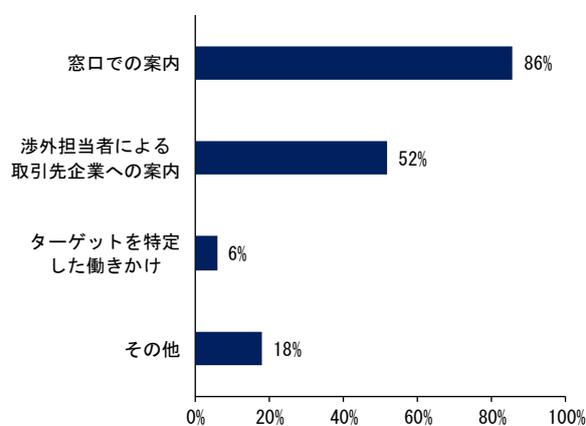
このほか、「その他」と回答した金融機関では、①職員に対するe-Tax・eLTAX研修の実施（税務署職員を講師として招く先もみられました）、②e-Tax・eLTAXのダイレクト納付実績等を営業店の業績評価に反映、③企業や税理士に対して電子納付に関するセミナー・勉強会を実施、④ヘルプデスクを設置し電子納付を検討する顧客をサポートするといった取組がみられています。

＜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。

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。

(4) 新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた非対面ツールによる取組

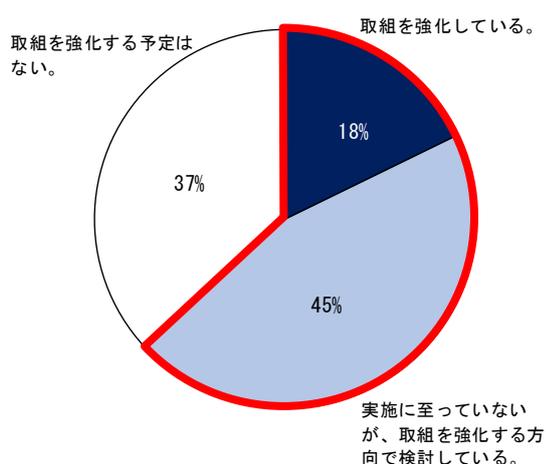
新型コロナウイルス感染症の拡大を踏まえ、多くの金融機関(対象先のうち63%)では、非対面ツールによる取組を強化しています(表6)。

具体的な非対面ツール(表7)をみると、ホームページ上でのPRが70%、インターネットバンキングページ上でのPRが31%と比較的に多い結果となりました。また、一部では、e-Taxの初期設定等、電子納付の手続き・操作方法に関して、顧客へのサポートを挙げる先(13%)もみられました。

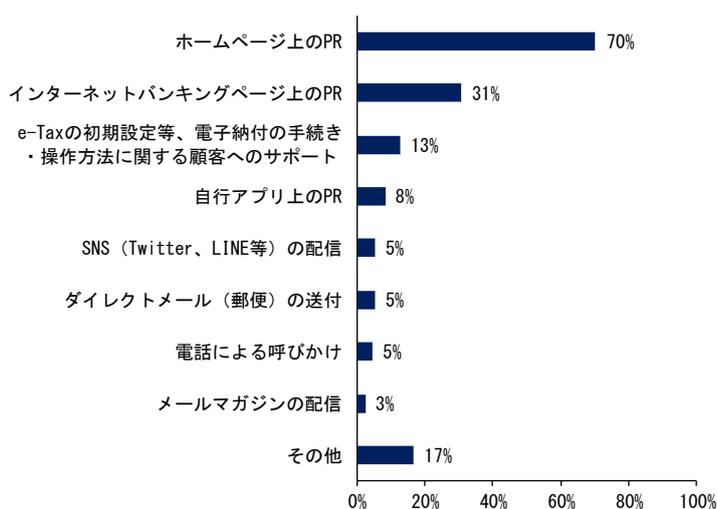
これらを仔細にみると、①ホームページコンテンツの充実化(ペイジーを紹介するコンテンツに、サービス概要に加え、具体的な払込手順や利用可能な税目を掲載等)や、②電子納付の利用を促すメールの配信や自行庫アプリでの通知の頻度を増加させる(納付期日に合わせて配信・通知する先もみられました)といった取組を挙げる回答がありました。

このほか、「その他」と回答した金融機関では、①顧客へ配布するディスクロージャー誌や手帳の中で電子納付について紹介、②ターゲット(インターネットバンキング利用先、地方税の納付代行サービス利用先等)を絞った勧奨の実施、③テレビ会議システムを利用して職員向けに電子納付に関する勉強会を実施するといった取組がみられました。

<表6> 新型コロナウイルス感染症の拡大を踏まえた非対面ツールによる取組の実施・検討状況



<表7> 強化または強化を検討している非対面ツール



(注1) 複数回答可。

(注2) 分母は表6の非対面ツールによる取組の強化を実施している金融機関および強化を検討している金融機関の合計。

2. 皆様にご協力をお願いしたい事項について

新型コロナウイルス感染症の影響の下、電子納付に対する関心が高まっているほか、行政においてもデジタル化を推進する動きが加速しています。金融機関の皆様におかれましては、こうした機を捉え、国庫金の電子化推進に一層ご協力を賜りますよう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 (03-3277-2054)