

公共施設・自治体窓口における  
キャッシュレス決済導入手順書  
(改訂版)

経済産業省 キャッシュレス推進室  
三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社

2021年 3月 22日

**【履歴】**

2020年4月27日 新規制定（初版）

2021年3月22日 改訂（第二版）

# 目次

1. はじめに.....	1
1.1 キャッシュレス決済導入の重要性.....	1
1.2 本手順書の主旨.....	1
1.3 本手順書のスコープ.....	1
2. 自治体にとっての導入目的・メリット.....	2
2.1 住民サービスの向上.....	2
2.2 行政デジタル化の推進.....	4
2.3 地域活性化.....	5
2.4 事務効率化.....	5
3. 導入手順.....	7
3.1 導入手順概要.....	7
3.2 導入手順詳細.....	7
3.2.1 導入対象施設・窓口および推進部門の決定（Step1）.....	7
3.2.2 導入する決済手段の決定（Step2）.....	11
3.2.3 キャッシュレス決済に係る業務フローや事務手続の確認・検討（Step3）.....	16
3.2.4 会計処理と関連規定の整理（Step4）.....	23
3.2.5 決済事業者および設備等の決定（Step5）.....	34
3.2.6 導入に係る予算要求（Step6）.....	38
4. 残存課題と今後の展望.....	39
4.1 残存課題.....	39
4.2 今後の展望.....	41
5. 参考資料.....	43
5.1 モニター自治体事業概要.....	43
5.2 関連法令資料.....	44
5.3 IT新戦略.....	47
5.4 デジタル手続法.....	48

# 1. はじめに

---

## 1.1 キャッシュレス決済導入の重要性

キャッシュレス化は国を挙げて推進している施策であり、「成長戦略フォローアップ」（2019年6月21日閣議決定）においては、2025年6月までにキャッシュレス決済比率を倍増し、4割程度とすることを目指している。日本は諸外国に比べてキャッシュレス決済比率が低いと言われているが、2019年10月の「キャッシュレス・ポイント還元事業」による効果により、キャッシュレス決済の利用者・加盟店がいずれも大きく増加し、社会全体においてキャッシュレスに対する認知が広がった。また、2020年9月からマイナンバーカードとキャッシュレスの普及を目指した「マイナポイント事業」を受けて、地域振興の観点からも積極的に本事業を支援する自治体も少なくない。さらに、新型コロナウイルス感染症をはじめとする感染症予防として、オンライン決済を含めた非接触によるキャッシュレス決済への社会的関心が高まりつつある。

また、IT新戦略（世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画）<sup>1</sup>において、デジタル強靱化社会の実現を掲げ、その中で行政手続のオンライン化を原則とするなど地方公共団体のデジタル化も重点施策として位置づけていたり、くらし改革の中ではキャッシュレス化の推進やJPQRコードの普及も取り上げられていたり、公共施設や自治体窓口におけるキャッシュレス決済導入の重要性はますます高まりつつある。

## 1.2 本手順書の主旨

本手順書は、2020年4月に一般社団法人キャッシュレス推進協議会が策定した初版をベースとして、公共施設・自治体窓口等が実際にキャッシュレス決済を導入するための手順及び検討事項について取りまとめたものである。改訂に当たっては、公共施設や自治体窓口のキャッシュレス化を進める29の自治体を「モニター自治体」として選定し、キャッシュレス化のプロセスから生じるノウハウや課題や具体的な取組<sup>※</sup>について取りまとめ、併せて、先行的に取り組んでいる自治体から寄せられた具体的な事例<sup>※</sup>も紹介している。

自治体が実際に公共施設・自治体窓口等へキャッシュレス決済を導入する際には、各地域が抱える特性や課題を十分に考慮し、その実情に応じた取組を進めることが重要であることから、本手順書は、あくまでガイドラインという位置付けで参照いただき、自治体各位が最適な方策を検討するための一助としていただければと思う。

※本手順書では各自治体から寄せられた声を可能な限りそのまま紹介している。関心がある取組については、各自において、適宜お調べいただきたい。

## 1.3 本手順書のスコープ

本手順書で取り扱う対象（スコープ）は、公共施設・自治体窓口における手数料や利用料や、税公金の支払いへのキャッシュレス決済導入とするものであり、納付書を用いたクレジットカード・スマホアプリによるキャッシュレス支払（オンライン申請含む）は対象外とする。

---

<sup>1</sup> 5.3 IT新戦略 参照

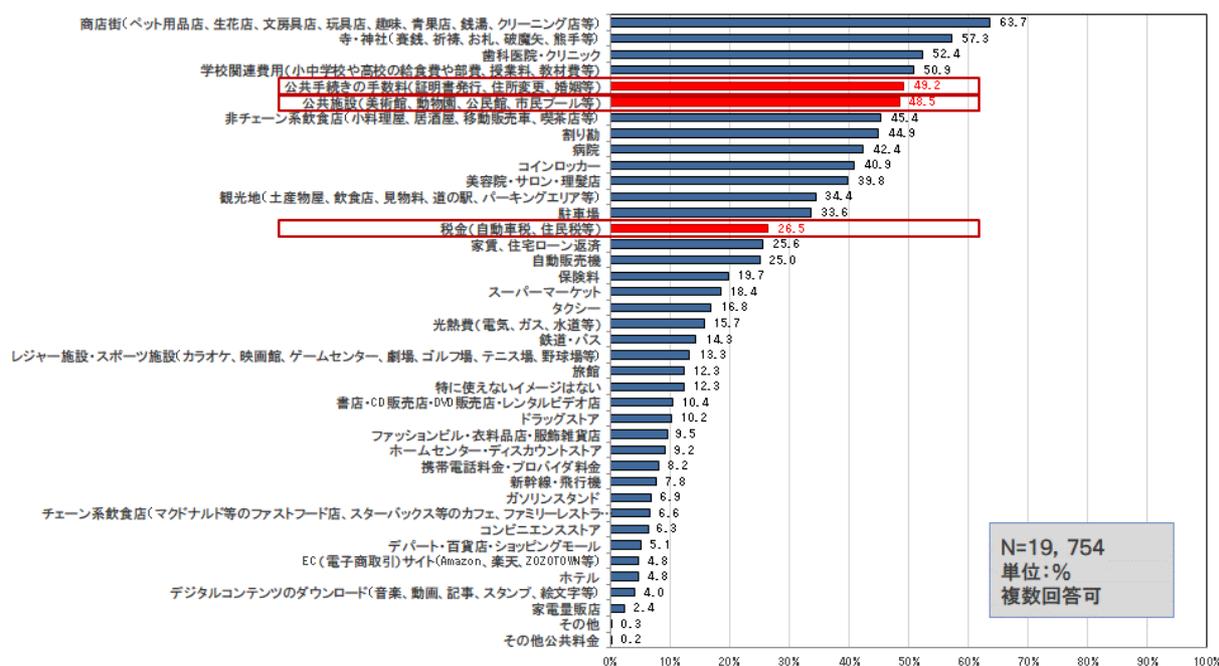
## 2. 自治体にとっての導入目的・メリット

自治体にとってのキャッシュレス決済の導入目的・メリットは、主に住民サービス向上の観点、窓口の事務効率化、さらには、来るべき行政のデジタル化の推進等が挙げられる。キャッシュレスを積極的に推進している自治体においては、首長及び自治体の方針として、取り組んでいることが多い。これから導入を進める自治体においては、導入目的を明確化し、自治体としての方針を整理するために、本章内容を参照いただきたい。

### 2.1 住民サービスの向上

経済産業省が委託事業の中で行ったアンケート調査（2019年）によると、「キャッシュレスツールが使えないイメージの強い場所」として、「公共手続きや公共施設」と答えた人が半数近く、「税金」と答えた人が4分の1程度いる（図表1）。

図表1 キャッシュレスツールが使えないイメージの強い場所



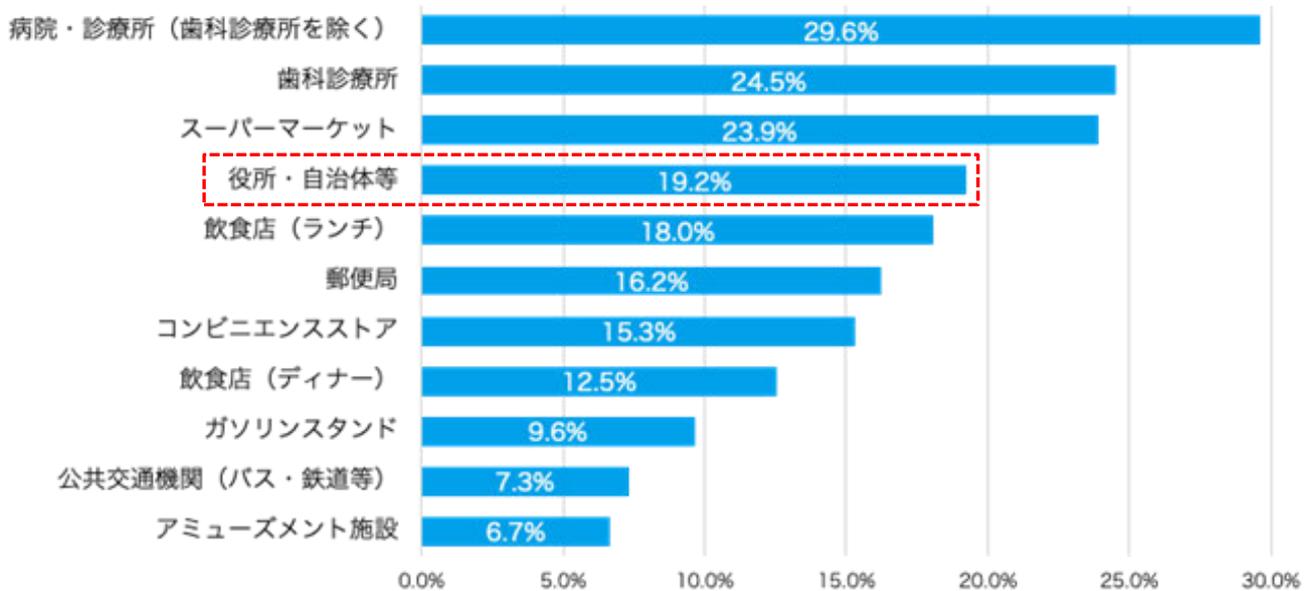
(出典) 株式会社NTTデータ経営研究所 (2019)「平成30年度商取引・サービス環境の適正化に係る事業(中小・小規模事業者や消費者向け普及・啓発事業/消費者向けインセンティブ措置の調査事業最終報告書)」

一般社団法人キャッシュレス推進協議会の「消費者・事業者インサイト調査」でも、「キャッシュレス決済を利用したいが、利用できない場所」として、病院や診療所、スーパーマーケットに次いで「役所・自治体等」が挙げられている（図表2）。また、同協議会の「キャッシュレス利用意向調査」においては、「どんな金額・場所でもキャッシュレス決済で支払いたい（18%）」「どちらかというキャッシュレス決済で支払いたい（31%）」を合計した“キャッシュレス派”が49%とほぼ半数に達しており、「どんな金額・場所でも現金で支払いたい（3%）」「どちらかという現金で支払いたい（17%）」を合計した“現金派”の20%を大きく上回っている（図表3）。

さらに、同協議会の「コード決済利用動向調査」からは、コード決済の利用が着実に増えていることがわかる（図表4）。

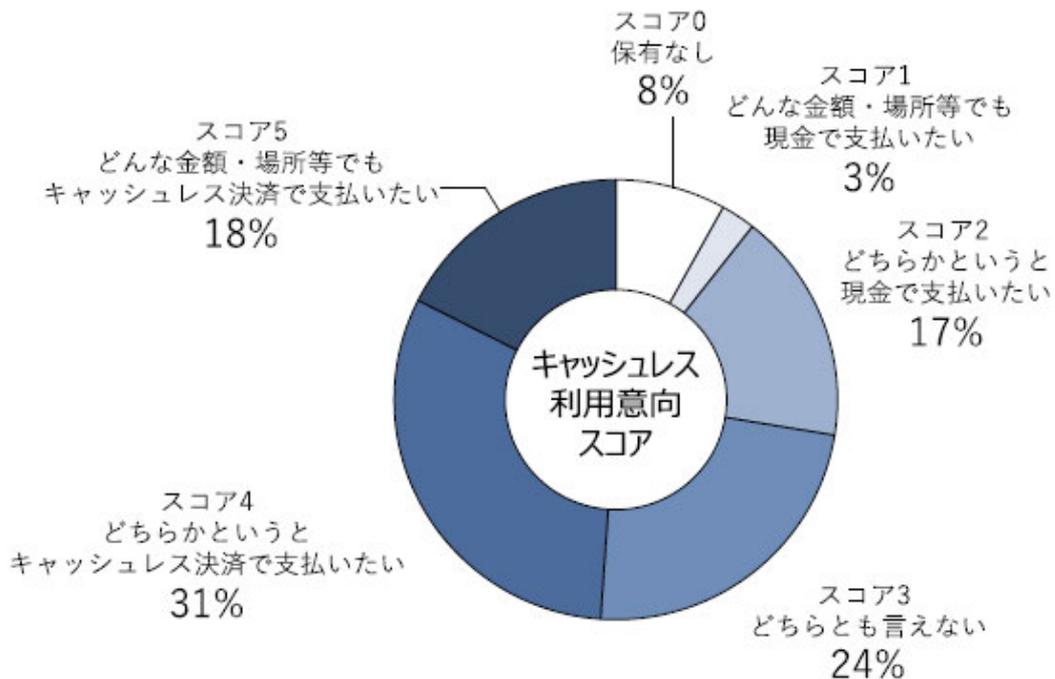
これらの調査結果を踏まえると、公共施設・自治体窓口におけるキャッシュレス決済の導入は、住民サービス向上に資する施策と言える。

図表2 キャッシュレス決済を利用したいが、利用できない場所



（出典）キャッシュレス推進協議会「消費者・事業者インサイト調査」2018年度版

図表3 キャッシュレス利用意向



（出典）キャッシュレス推進協議会「消費者・事業者インサイト調査」2018年度版

図表4 コード決済利用状況



※1 2019年12月末、以降四半期毎の月末の残高  
 ※2 各社の月間アクティブユーザー数の総計

(出典) キャッシュレス推進協議会「コード決済利用動向調査 2020年12月25日公表」

## 2.2 行政デジタル化の推進

国の IT 新戦略ではデジタル・ガバメント（行政のデジタル化の徹底、オンライン化の促進などの地方公共団体のデジタル化等）の実現に向けた具体的計画が打ち出され、キャッシュレスもそのひとつに位置付けられている。

図表5 IT 新戦略における地方のデジタル改革



(出典) IT 新戦略の概要（平成 30 年 7 月 内閣官房 情報通信技術（IT）総合戦略室）

## 2.3 地域活性化

2019年10月から2020年6月までの9か月間、消費税率引き上げに伴う需要平準化対策の一環として実施した「キャッシュレス・ポイント還元事業」では、全国平均として人口千人当たり9.1店舗が参加し（図表6）、1718市区町村のうち1716市区町村に、少なくとも1店舗はキャッシュレス決済を利用できる環境が整うなど、全国的に一定程度キャッシュレス決済手段が浸透し、店舗と消費者ともにキャッシュレス決済を使い始めるきっかけづくりとして大きく貢献した。

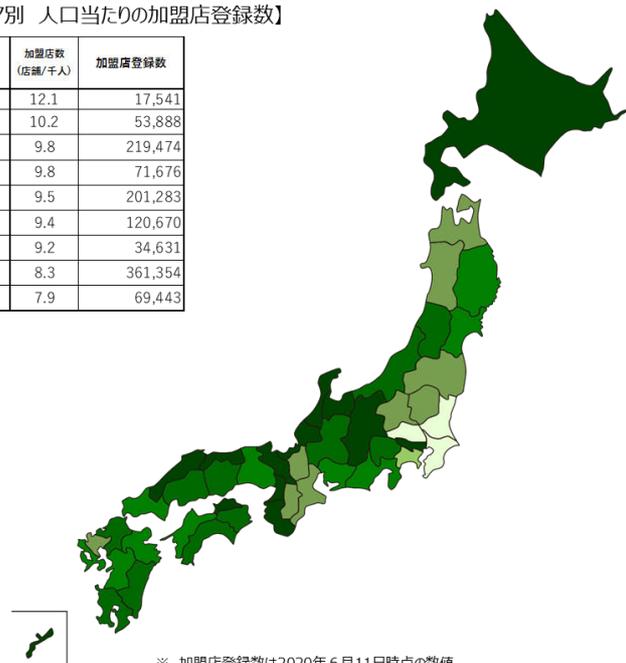
近年は地域通貨に関する取組も活発化している。地域通貨で市税や各種証明書等の手数料が納付できるほか、行政が推進したい取組やイベントに参加することで、利用者や参加者に地域の商店街等で使えるポイントが付与されるなど、行政と地域をつなぐ手段としてキャッシュレスを活用するケースも見受けられる。加えて、プレミアム商品券を電子商品券として電子マネー等の形で付与する自治体もあり、キャッシュレスは地域活性化においても重要なツールとなりつつある。

図表6 ポイント還元事業 登録加盟店の地域分布

【都道府県別 人口当たりの加盟店登録数】		
都道府県	加盟店数 (店舗/千人)	加盟店登録数
東京	13.1	181,737
石川	13.0	14,839
京都	12.2	31,659
沖縄	12.1	17,541
福井	11.3	8,775
鳥取	11.2	6,261
大阪	10.7	94,447
長野	10.7	22,061
島根	10.5	7,157
富山	10.5	10,983
北海道	10.2	53,888
和歌山	10.1	9,459
香川	10.1	9,725
山梨	10.0	8,147
福岡	10.0	50,903
岡山	9.9	18,884
広島	9.8	27,727
鹿児島	9.8	15,786
岐阜	9.5	18,903
徳島	9.4	6,927
新潟	9.4	21,087
宮崎	9.3	10,080
高知	9.2	6,484
山形	9.0	9,830
大分	9.0	10,266
熊本	8.9	15,597
静岡	8.9	32,420
兵庫	8.8	48,348
長崎	8.6	11,533
愛媛	8.5	11,495
山口	8.5	11,647
愛知	8.5	64,068
岩手	8.2	10,157
宮城	8.1	18,760
三重	8.0	14,298
佐賀	7.9	6,505
滋賀	7.9	11,177
秋田	7.7	7,538
青森	7.6	9,582
奈良	7.5	10,086
福島	7.3	13,576
群馬	7.1	13,915
栃木	7.0	13,674
神奈川	6.4	59,055
茨城	5.9	16,926
千葉	5.8	36,099
埼玉	5.4	39,948
全国	9.1	1,149,960

【エリア別 人口当たりの加盟店登録数】

地域	加盟店数 (店舗/千人)	加盟店登録数
沖縄	12.1	17,541
北海道	10.2	53,888
近畿	9.8	219,474
中国	9.8	71,676
中部	9.5	201,283
九州	9.4	120,670
四国	9.2	34,631
関東	8.3	361,354
東北	7.9	69,443



※ 加盟店登録数は2020年6月11日時点の数値  
 ※ 人口は人口推計（2018年（平成30年）10月1日現在） 総務省統計局を参照

（出典）経済産業省

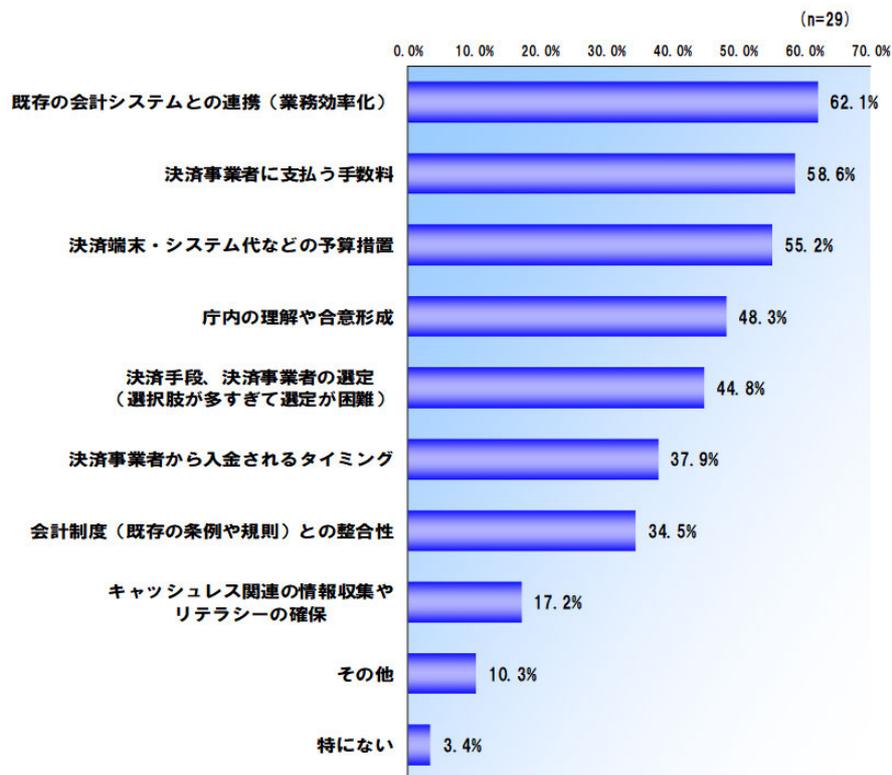
## 2.4 事務効率化

キャッシュレス決済の導入初期においては、現金とキャッシュレスが併用されることで、事務負担が増えるとの指摘も寄せられていることから、地域の状況によっては、キャッシュレス決済手段の導入により、直ちに事務効率化につながらないこともあることに留意する必要がある。

他方で、POSレジや自動支払機等を併せて導入することで自治体が整備している既存の会計システムと連携し、業務負担の大幅な軽減につなげている事例もある。モニター自治体からも『キャッシュレス決済を導入する

上での課題』として「既存の会計システムとの連携（業務効率化）」が最も多く寄せられていることから（図表7）、キャッシュレス導入に加えて、真に事務効率化を進めるための手段の一つとして、周辺機器等の整備も視野に入れた検討を推奨する。

図表7 キャッシュレス決済を導入する上での課題



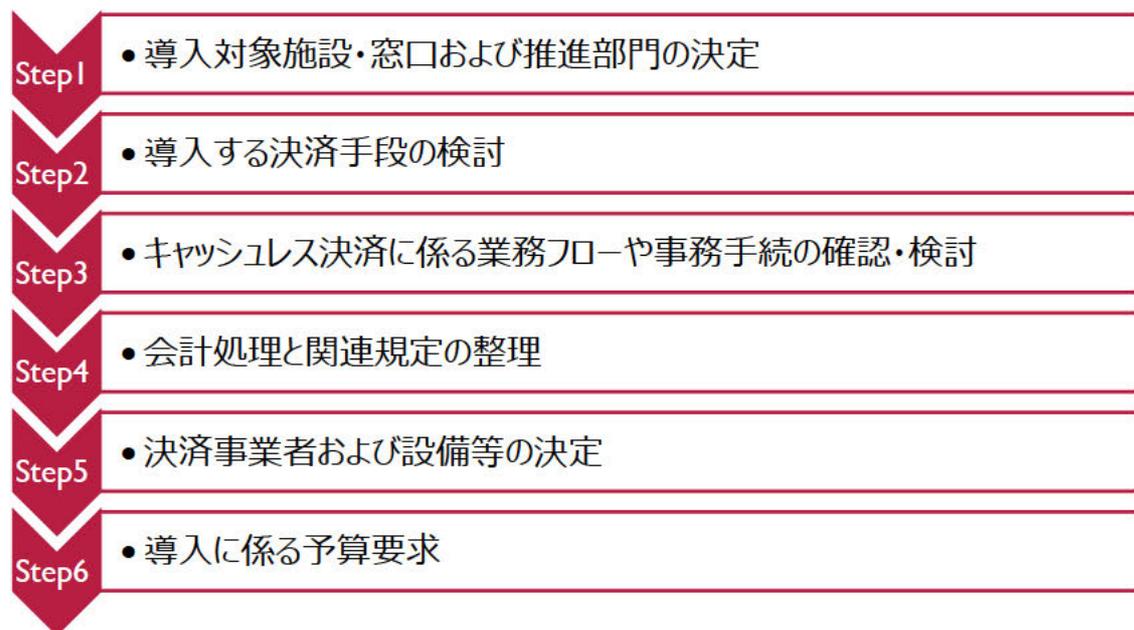
（出典）経済産業省

## 3. 導入手順

### 3.1 導入手順概要

キャッシュレスを導入するに当たっての手順としては、おおまかに以下が想定される（図表8）。本手順書では、具体的な取組事例を紹介しているが、地域によっては、すでに解決している項目や、地域固有の事情により追加的に検討する必要になる項目があるため、適宜加減・工夫をしながら検討を進められたい。

図表8 公共施設・自治体窓口におけるキャッシュレス決済の導入手順



### 3.2 導入手順詳細

#### 3.2.1 導入対象施設・窓口および推進部門の決定（Step1）

キャッシュレス決済手段を導入すると、通常は納付金額に一定の料率を掛けた手数料を決済事業者を支払うこととなる。複数個所に導入する場合は、施設・窓口ごとではなく、一括で手続きする方が、手数料率の低減にも繋がりがやすい。

しかし、施設・窓口が複数の担当部局にまたがる場合や、指定管理施設に導入する場合は、同一自治体内であっても意思決定の主体が異なるため、まとめて導入することが困難なケースも多い。また、指定管理者にキャッシュレス決済導入を打診する際、発生する手数料の負担についての調整が必要となる場合もある<sup>2</sup>。

<sup>2</sup> 指定管理者が運営する施設に対して、どのようにキャッシュレス決済サービスを導入するか、行政と指定管理者のどちらが費用負担するかという課題に関心を寄せる自治体が多い（仕様書の中で、キャッシュレス決済の導入について事業計画に関する提案を求めているケースや、既に導入している施設においては、予めキャッシュレス決済サービスに係る費用負担を定めているケースもある）。

導入対象施設・窓口を管理する部局が複数ある場合、検討を確実に進めるためにも推進セクションを明確にすることが重要である。例えば、会計部局（会計管理者）が推進を担う場合は、会計手続きに関する問題を一括処理できるかもしれないし、組織横断的な企画部局（政策系部局）が推進を担う場合は、自治体経営が最適となる調整がなされることが期待される。実際の事例としては、住民サービスを直接手掛ける市民課や支所などの窓口現場のセクションが中心となって取組を推進している自治体もある。

図表9 自治体組織及び導入実現方法のイメージ



加えて、キャッシュレス決済の導入を進めるうえで、重要となるポイントとしては、首長のリーダーシップの下、全庁的・組織横断的に取り組む体制を構築することである。キャッシュレスに限ったことではないが、1部門や特定の施設・窓口、特定の担当者に任せきりでは、庁内のキャッシュレス化はもとより、地域内における面的な広がりも期待できない。そのためには、『スマートシティ』や『デジタル市役所』といった各地域における明確なビジョンを掲げ、キャッシュレスと両輪で推進することも有効であることを添えておく。

図表10 キャッシュレス決済の導入対象施設・窓口の選定事例

自治体	取組の概要
東京都	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶都政の構造改革における「5つのレス徹底推進プロジェクト」の一つとして、全ての都立施設のキャッシュレス化の実現を掲げている。</li> <li>▶決済手段は、3種類（クレジットカード・電子マネー・QRコード）全ての導入を原則としている。</li> <li>▶入場料等を徴取する都民利用施設（78施設）については、令和3年度末までにキャッシュレス化する予定である。</li> </ul>
神奈川県	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶先行して2か所の窓口等にキャッシュレス決済を導入。そこから得られたノウハウを蓄積し、他の窓口等への展開を検討する。</li> </ul>
台東区	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶2021年3月に、手続き取扱件数の多い一部の窓口にキャッシュレスを導入した。文化施設についても、2021年中の導入を予定。</li> <li>▶今後は、利用率等を勘案しながら他の窓口にも順次導入を拡大し、併せて、自動釣銭機の導入やレジのセミセルフ化も検討していく。</li> </ul>

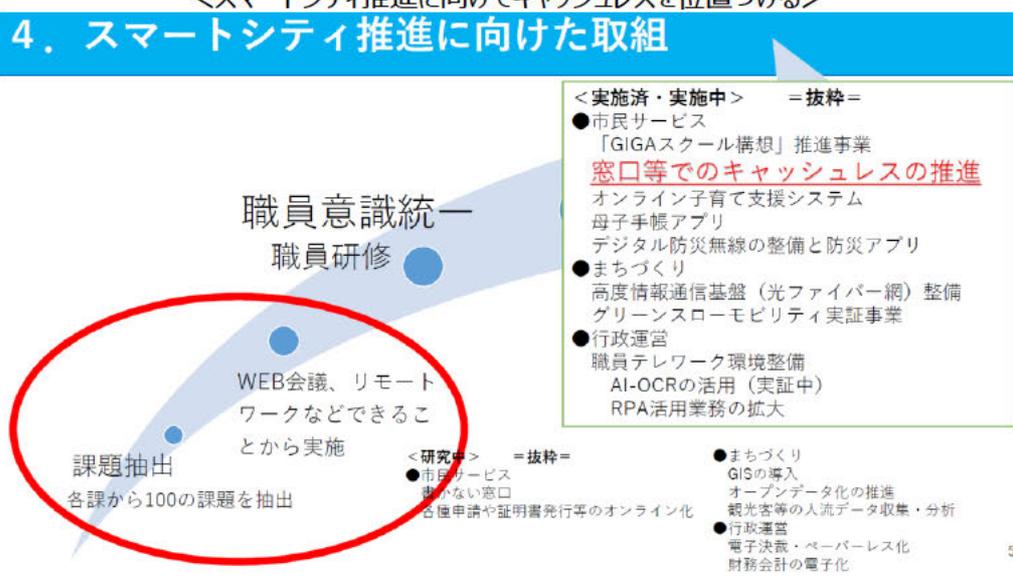
<p><b>浜松市</b></p>	<p>▶対面によるキャッシュレス決済を試験導入した。導入対象としては日常的に決済が行われ、調整や効果検証がしやすい直営施設（中区役所区民生活課・浜松市立博物館）とした。</p>
<p><b>豊橋市</b></p>	<p>▶本格導入を視野に入れて、①多くの来場者が見込める動植物公園②市刊行物等複数種類の商品を扱う物販窓口を選定し、実証実験をした。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">市内キャッシュレス決済実証実験①</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●実施場所 … 豊橋総合動植物公園「のんほいパーク」</li> <li>●実施期間 … 2019年8月3日～9月30日（土・日・祝）</li> <li>●販売品目 … 夜間開園イベント「ナイトZOO」入園チケット</li> <li>●決済サービス…イオンクレジットサービス（株）「A-REGI」</li> </ul> <div style="display: flex; justify-content: center; gap: 10px;">     </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>●実験結果 … キャッシュレス決済率 約1.0% (23日間で2,023件、売上6,400,200円)</li> </ul> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">    </div> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">市内キャッシュレス決済実証実験②</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●実施場所 … 豊橋市役所本庁舎内「じょうほうひろば」</li> <li>●実施期間 … 2019年12月2日～2020年1月31日</li> <li>●販売品目 … 各課刊行物、情報公開にかかる手数料、コピー・インターネット使用料</li> <li>●決済サービス…イオンクレジットサービス（株）「A-REGI」</li> </ul> <div style="display: flex; justify-content: center; gap: 10px;">     </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>●実験結果 … キャッシュレス決済率 3.5% (2か月間で11件、売上7,380円)</li> </ul> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">    </div> </div> </div>
<p><b>南あわじ市</b></p>	<p>▶2020年9月から来庁者が一番多い総合窓口センター（住民票など公的証明をワンストップで発行する窓口）で利用を開始した。</p> <p>▶順次、状況を見ながら拡大しており、同年11月から健康課において住民検診の手数料や職員の予防接種負担金、2021年2月からは総務課において船員法関係手数料や情報公開手数料の取扱も開始している。</p>
<p><b>美郷町</b></p>	<p>▶2020年12月より、役場窓口でのキャッシュレス決済を試験導入した（島根県内では初の取組）。</p> <p>▶初期費用のかからないQRコード決済（PayPay）を採用しており、住民課での各種手数料、刊行物のコピー料金などに対応している。収納後の流れや課題について整理しつつ、他の窓口や決済手段の拡大なども検討している。</p>

**図表11 自治体におけるキャッシュレス推進部門の事例**

自治体	取組の概要																								
<p><b>東京都</b></p>	<p>▶政策企画局・会計管理局と連携しながら、関係各局がキャッシュレス化を推進している。</p>																								
<p><b>神奈川県</b></p>	<p>▶キャッシュレスの推進に関して、全体統括は政策局が担当し、関係各局はそれぞれの所管において取組を進めている。なお、県庁内のキャッシュレス化は総務局が推進している。</p>																								
<p><b>豊橋市</b></p>	<p>▶部局横断的な政策研究会において、有志の市職員により議論した結果を基に、企画部未来創生戦略室（研究会事務局）が実証実験に要する経費を予算計上した。</p>																								
<p><b>浜松市</b></p>	<p>▶キャッシュレスの試験導入にあたり、複数の関係課による推進体制を構築。定期的な会議を開催し、課題や情報を共有している。</p> <p style="text-align: center;">＜浜松市のキャッシュレス担当部局・推進体制＞</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">所属</th> <th style="text-align: center;">関連分野</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>企画調整部</td> <td>情報政策課</td> <td>情報化、システム</td> </tr> <tr> <td>財務部</td> <td>アセットマネジメント推進課</td> <td>庁舎管理、指定管理者制度</td> </tr> <tr> <td>市民部</td> <td>文化財課博物館</td> <td>導入対象施設所管</td> </tr> <tr> <td colspan="2">デジタル・スマートシティ推進事業本部</td> <td>市のデジタル化の推進</td> </tr> <tr> <td>中区</td> <td>区民生活課</td> <td>導入対象窓口所管</td> </tr> <tr> <td>会計管理者</td> <td>会計課</td> <td>キャッシュの管理・フロー、会計規則所管</td> </tr> <tr> <td>政策補佐官</td> <td>政策調査官</td> <td>全体調整</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 構成課以外にも、先行導入課やキャッシュレス化に関心のある課がオブザーバーとして参加</p>	所属		関連分野	企画調整部	情報政策課	情報化、システム	財務部	アセットマネジメント推進課	庁舎管理、指定管理者制度	市民部	文化財課博物館	導入対象施設所管	デジタル・スマートシティ推進事業本部		市のデジタル化の推進	中区	区民生活課	導入対象窓口所管	会計管理者	会計課	キャッシュの管理・フロー、会計規則所管	政策補佐官	政策調査官	全体調整
所属		関連分野																							
企画調整部	情報政策課	情報化、システム																							
財務部	アセットマネジメント推進課	庁舎管理、指定管理者制度																							
市民部	文化財課博物館	導入対象施設所管																							
デジタル・スマートシティ推進事業本部		市のデジタル化の推進																							
中区	区民生活課	導入対象窓口所管																							
会計管理者	会計課	キャッシュの管理・フロー、会計規則所管																							
政策補佐官	政策調査官	全体調整																							

豊中市	▶財務部（税部門）が窓口のキャッシュレス化を提案し、市長から全庁展開を指示された。それを受けて、デジタル戦略課（当時、創造改革課）、債権管理課及び会計課が主管部局となって庁内のキャッシュレス化を推進している（デジタル戦略課が全庁展開の推進や対外窓口、債権管理課が機器選定や導入支援、会計課が契約と支払い業務を担当している。）。
四條畷市	▶窓口業務を所管する支所が主管部局となり、現場で意思決定し、総務部門、契約担当部門、会計部門との調整を行った。
東郷町	▶首長のトップダウンにより、組織横断的にワーキンググループをつくった。このWG体制の下、未来プロジェクト課が主導しつつ、キャッシュレス決済の導入に向けて窓口担当課と役割分担を行った。

図表12 ビジョンを掲げてキャッシュレスを推進している事例

自治体	取組の概要
神奈川県	▶「キャッシュレス都市 KANAGAWA 宣言」を発出し、その一環として県庁のキャッシュレス化を推進している。
浜松市	▶デジタルファースト宣言における戦略分野に「市民サービス」のデジタルファーストを掲げ、その中で「電子決済の推進」を進めている。 <浜松市のデジタルファースト宣言における戦略分野> ①「都市づくり」のデジタルファースト【都市の最適化】 ②「市民サービス」のデジタルファースト【市民サービス向上】 ⇒ <b>電子決済の推進</b> ③「自治体運営」のデジタルファースト【自治体の生産性向上】
南あわじ市	▶市長は「最強の市役所を目指す」と明言し、業務改革の一環として市役所窓口のキャッシュレス化に取り組んでいる。
尾道市	▶第2期尾道市まち・ひと・しごと創生総合戦略において位置付けている「スマートシティ推進に向けた取組」の一環として、「窓口等でのキャッシュレスの推進」に取り組んでいる。 <スマートシティ推進に向けてキャッシュレスを位置づける> <b>4. スマートシティ推進に向けた取組</b>  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>&lt;実施済・実施中&gt; =抜粋=</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●市民サービス 「GIGAスクール構想」推進事業 <b>窓口等でのキャッシュレスの推進</b> オンライン子育て支援システム 母子手帳アプリ デジタル防災無線の整備と防災アプリ</li> <li>●まちづくり 高度情報通信基盤（光ファイバー網）整備 グリーンスローモビリティ実証事業</li> <li>●行政運営 職員テレワーク環境整備 AI-OCRの活用（実証中） RPA活用業務の拡大</li> </ul> <p>&lt;研究中&gt; =抜粋=</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●市民サービス 書かない窓口 各種申請や証明書発行等のオンライン化</li> <li>●まちづくり GISの導入 オープンデータ化の推進 観光客等の人流データ収集・分析</li> <li>●行政運営 電子決裁・ペーパーレス化 財務会計の電子化</li> </ul> </div>

<p><b>宇部市</b></p>	<p>▶宇部市デジタル市役所推進計画における基本方針に「市民生活の利便性向上」を位置づけ、デジタル申請窓口を開設。</p> <p>▶新庁舎総合窓口のキャッシュレス化に向けて、キャッシュレス決済プロジェクトチームにおいて検討を進めている。</p> <p style="text-align: center;">&lt;デジタル市役所に向けてキャッシュレス決済を導入&gt;</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 48%;"> <p><b>基本方針①「行かない、待たない、書かない」</b> 市民生活の利便性向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>デジタル申請窓口開設 (2019.12 住民票と印鑑証明)</li> <li>うべ電子申請サービス (市民課、市民税課、子育て支援課等、60手続き以上)</li> <li>ひろしま・やまぐち公共施設予約サービス (2020.10)</li> <li>新庁舎総合窓口検討</li> <li>キャッシュレス化検討</li> </ul>  </div> <div style="width: 48%;"> <p><b>基本方針③地域課題の解決</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>オープンデータ (2014年) (統計情報や避難所等 全68データセット)</li> <li>スマートシティ宇部プロジェクト (AIやIoT等を活用した5プロジェクト)             <ol style="list-style-type: none"> <li>スマート防災</li> <li>5G等によるデジタルクリエイティブアート</li> <li>スマート水産業</li> <li>次世代公共交通システム</li> <li>AIヘルスケア</li> </ol> </li> </ul> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 20px;"> <div style="width: 48%;"> <p><b>基本方針②「いつでも、どこでも、誰とでも」</b> 行政運営の効率化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>財務会計・文書管理システム (2020年) (電子化率: 決算書類約80%、会計帳票約100%)</li> <li>電子入札システム (2020年)</li> <li>WEB会議システム (2020年)</li> <li>やまぐち自治体クラウド (2019年、2020年) (住民記録、税、国保等42システム、7市町共同)</li> <li>RPA (道路占有許可申請等)</li> </ul>  </div> <div style="width: 48%;"> <p><b>基本方針④情報通信基盤の整備</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>閉域モバイル網の構築 (11台→2020年度 80台: 情報系60台+基幹系20台 →2021年度 650台)</li> <li>庁内イントラネット再構築 (新庁舎に向けて)</li> </ul> </div> </div>
<p><b>都城市</b></p>	<p>▶都城デジタル化推進宣言2.0において、市民サービス、自治体経営、地域社会の3分野を大きな柱としてデジタル化を推進している。</p> <p style="text-align: center;">&lt;都城デジタル化推進宣言2.0&gt;</p> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="display: flex; flex-direction: column; gap: 10px;"> <div style="background-color: #c0392b; color: white; padding: 5px; text-align: center;">市民サービスにおけるデジタル化推進</div> <div style="background-color: #3498db; color: white; padding: 5px; text-align: center;">自治体経営におけるデジタル化推進</div> <div style="background-color: #f39c12; color: white; padding: 5px; text-align: center;">地域社会におけるデジタル化推進</div> </div> <div style="font-size: 3em; margin: 0 10px;">}</div> <div style="border: 1px solid #3498db; border-radius: 15px; background-color: #e6f2ff; padding: 10px; text-align: center;">       行政の全分野 においてデジ タル化を推進     </div> </div>

### 3.2.2 導入する決済手段の決定 (Step 2)

行政サービスにおける決済方法としては「クレジットカード」「デビットカード」「電子マネー」「ペイジー」「コンビニ支払い」「公金決済収納サービス」などがあり、それぞれに長所と短所がある (図表 13)。本手順書においては、地域住民に馴染みやすい決済手段として①クレジットカード (デビットカード含む)、②電子マネー (カードとスマートフォン両方)、③コード決済 (スマートフォン) という3類型にフォーカスを当てて整理する (図表 14)。

図表13 主な決済方法の整理

	クレジットカード	デビットカード	電子マネー		ペイジー	コンビニ支払い	公金決済収納サービス
概要	カード会社が立替で支払う	銀行口座から直接支払う	電子マネーで支払う	概要	請求番号を使いインターネットバンキング、ATMで支払い	レジでの支払い	公金支払いと連携した民間サイトでクレジットカード支払い
メリット	即時入金できる 多くの人が使っている	即時入金できる 操作が簡単	即時入金できる 操作が簡単	メリット	請求番号の入力により簡単に支払える	行政機関のシステムが作りやすい	行政機関のシステムが作りやすい
デメリット	手数料がかかる時がある	普及が十分でない。	普及が十分でない。サービスが多すぎる	デメリット	知名度が低い	現金を用意する必要がある	手続が1ステップ増える
時間	○何時でも可	○何時でも可	○何時でも可	時間	○何時でも可	○何時でも可	○何時でも可
場所	○どこでも可	○どこでも可	○どこでも可	場所	○どこでも可	△コンビニのみ	○どこでも可
即時性	○	○	○	即時性	○	△	○
安全性	○(保険もあり)	○	○	安全性	○	○	○
誰でも利用可	○	○	○	誰でも利用可	○	○(注1)	○一般クレジットカード支払いと同じなので容易
事務効率	○	○	○	事務効率	○	○	○
導入にかかるコスト	端末導入等の初期コスト、手数料等の運用コストがかかる	端末導入等の初期コスト、手数料等の運用コストがかかる	手数料がかかるカード式の場合は、端末導入等の初期コストもかかる	導入にかかるコスト	手数料がかかる場合がある	手数料がかかる	手数料がかかる

(出典) 内閣官房IT総合戦略室 デジタル・ガバメント技術検討会議「行政におけるキャッシュレス決済入門」 2019年9月30日

図表14 代表的なキャッシュレス決済手段の概要

分類	概要
クレジットカード	Visa・MasterCard・JCB・AMEX等のブランドロゴが付与されたカードを決済端末に通すことで決済する。クレジットカードとともに、同様のブランドロゴの付与されたデビットカード・プリペイドカードでも決済できる。
電子マネー	決済端末にカードをかざすことで、決済する決済手段である。前払い式（プリペイド）ではSuica・PASMO等の交通系電子マネーやWAON・nanaco・楽天Edy、後払い式ではiD・QUICPay等がある。
コード決済	ユーザーのスマートフォンあるいは決済端末により、バーコードもしくはQRコードを読み取ることで決済する決済手段である。決済事業者によっては、決済端末の代わりに印刷したQRコードで決済できるものもある。

上で示したとおり、キャッシュレス決済手段は多種多様であり、どの決済手段を導入するかが大きな検討課題となる。また、複数の決済手段を導入することは、住民にとっては決済の選択肢が増える一方で、自治体側にとっては導入に当たっての契約手続きや運用が煩雑になるといった課題もあるので留意が必要である。

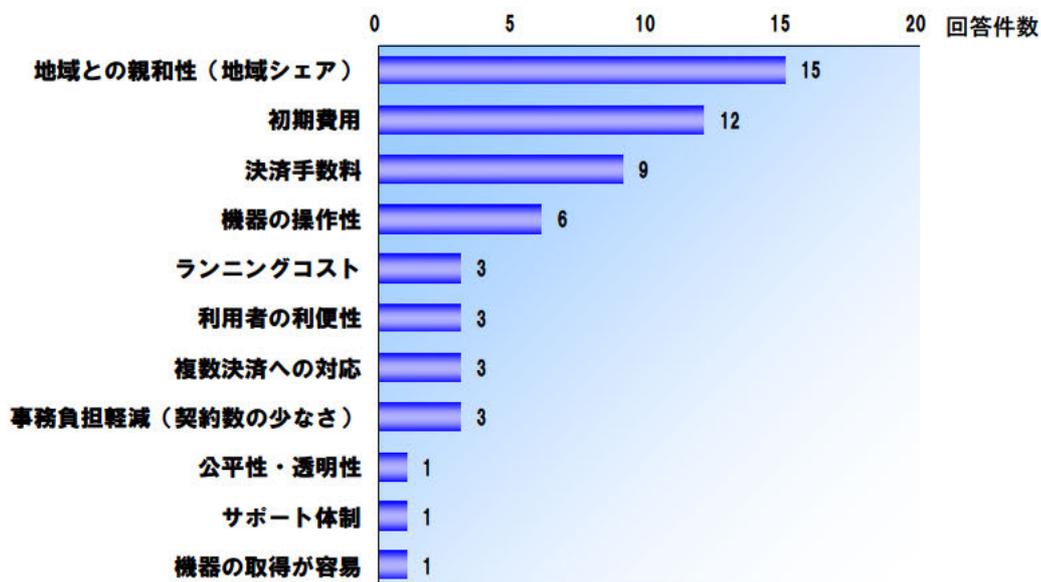
モニター自治体からは、決済手段を導入・検討する際に重視する点として『地域親和性（地域シェア）』が多く寄せられており、『初期費用』や『決済手数料』といった費用面にも言及されている（図表15）。図表16は、モニター自治体が既に導入、または導入を検討している決済手段である。都市部では交通系電子マネーの普及率が高いが、地域によっては地場の商業系クレジットカードの普及率が高いなど、地域特性や住民への普及・浸透度等も異なっているため、十分に考慮する必要がある。

なお、多様な決済手段が存在するコード決済を1枚のステッカーで複数のコード決済に対応できる「JPQRコード」（図表17）により合理化を図ることもできる。

図表18には、実際のキャッシュレス決済手段の導入事例を紹介している。予めある程度決済手段を絞り込むことで初期費用を抑え、その後、利用状況等を見ながら徐々に増やすケースや、導入当初から多様な決済手段を採用し、契約事務を集約しているケースも見受けられる。いずれにせよ、キャッシュレス決済の導入に当たっては、ただ「新しい」だとか「多機能機種」という観点だけではなく、住民はもとより、地域産業にどれだけ浸透しているか、何に対するニーズが高いかなど、地域特性を十分に検証したうえで、議論・検討を進めることがポイントとなる。そのためには、実証実験という位置づけで、試験的にいくつかの決済手段を導入し、その地域住民のニーズや利

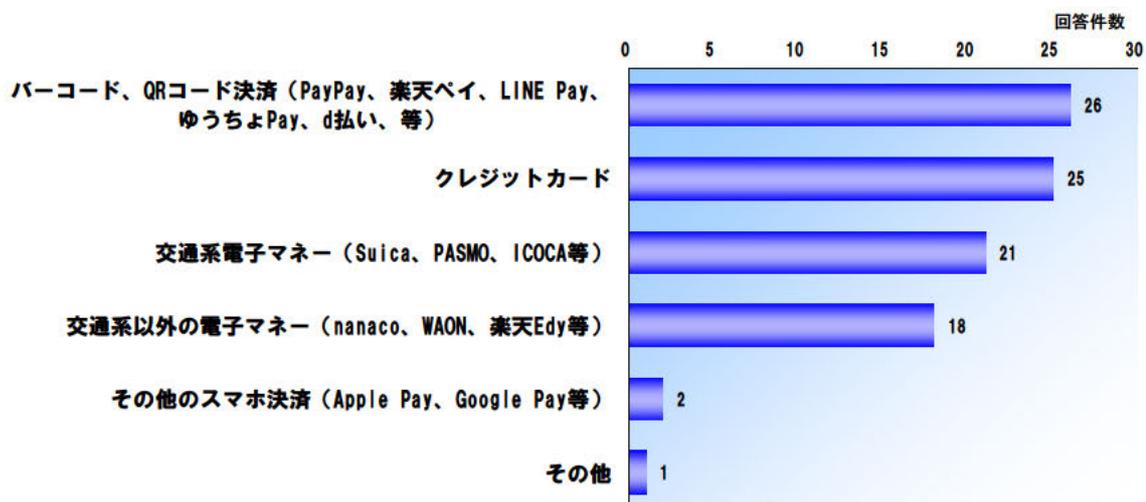
用状況、費用対効果を検証するなど、スモールスタートを経てから本格導入にステップアップすることも有効である。

図表15 決済手段を導入、または検討する際に重視している点



（出典）経済産業省キャッシュレス推進室「モニター自治体中間アンケート調査結果 2020年10月」

図表16 導入している、または導入を検討している具体的な決済手段



（出典）経済産業省キャッシュレス推進室「モニター自治体中間アンケート調査結果 2020年10月」

図表17 総務省の統一QRコード決済「JPQR<sup>3</sup>」の特徴



- ✔ 店頭にはこれ1枚設置でOK
- ✔ 使える決済サービスのロゴを見てお客様ご自身がスマホのアプリを起動。QRを読み取って会計
- ✔ 国内大手QRコード決済サービスはじめ、約20社の支払いに対応

2020年度普及事業参加決済サービス一覧



\*1福岡銀行のみ対象 \*2楽天Pay (アプリ決済)

- ✔ 手数料の相場は0～3%台  
※クレジットカードは3～6%が一般的
- ✔ 最短翌銀行営業日に入金  
※遅くとも月に1～2回程度の入金
- ✔ カードリーダー不要のため導入費・維持費用0円
- ✔ 初期設定後ステッカー設置で簡単にサービス利用開始が可能に

(出典) 総務省 <https://jpqr-start.jp/>

図表18 自治体におけるキャッシュレス決済手段の導入事例

自治体	取組の概要																		
<b>東京都</b>	<p>▶国内利用者の多いサービスであるとともに、中国観光客の利用を見据えてコード決済サービスも採用した（恩賜上野動物園におけるコード決済導入実証にあたっては、情報システムや決済サービスに詳しい学識経験者を委員として招き、決済事業者を選定した）。</p>																		
<b>神奈川県</b>	<p>▶多様な決済手段を導入するために、クレジットカード・電子マネー・QRコード決済の全てに対応する決済端末を採用した。</p>																		
<b>富岡市</b>	<p>▶決済手段に関する情報を収集しながら課題を整理した。「できるだけ機材に頼らず、ルール運用が簡単な方法」で方針転換を図り、かつ、課題を「初期費用の捻出」「条例等整備」「窓口運用方法の検討」「会計運用方法の検討」に大別して対応を検討。これに基づき、市役所窓口にてLINE Payを導入し、徐々に対応窓口とサービスを増やしている。</p> <p style="text-align: center;">＜キャッシュレス決済導入に際しての課題の整理＞</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;"></th> <th style="width: 50%;">窓口</th> <th style="width: 40%;">納付書払い</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">初期費用</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・レジ改修 &amp; 券売機購入を取りやめて、QR設置へ切替</li> <li>・代行業者を介さず、QR決済の個別契約</li> <li>・既存タブレット端末（iPad）の活用</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・収納代理金融機関、収納代行業者との調整</li> <li>・納付書のテスト、レイアウト変更の必要性確認</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">条例等整備</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・手数料条例の確認</li> <li>・会計規則の確認</li> </ul> </td> <td style="text-align: center;">（コンビニ収納実施対象の税・科目に限るため確認不要）</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">窓口運用方法</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口担当課との運用検討（決済・集計）の実施</li> <li>・窓口職員向けキャッシュレス決済説明会の実施</li> </ul> </td> <td style="text-align: center;">（不要）</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">会計運用方法</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・繰替払い運用の横展開</li> </ul> </td> <td style="text-align: center;">（不要）</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">その他</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・代表者と会計管理者の違いによる契約手続き内容の調整</li> <li>・現場担当職員への説得</li> <li>・決済サービス毎の入金方法の違い</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・収納担当部署、課税担当部署で個別に行っていたコンビニ収納契約をひとまとめにした上で、変更契約の作成（庁内の担当部署への引継と契約内容整理、票議時間増大による遅延回避）</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>		窓口	納付書払い	初期費用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・レジ改修 &amp; 券売機購入を取りやめて、QR設置へ切替</li> <li>・代行業者を介さず、QR決済の個別契約</li> <li>・既存タブレット端末（iPad）の活用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・収納代理金融機関、収納代行業者との調整</li> <li>・納付書のテスト、レイアウト変更の必要性確認</li> </ul>	条例等整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手数料条例の確認</li> <li>・会計規則の確認</li> </ul>	（コンビニ収納実施対象の税・科目に限るため確認不要）	窓口運用方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口担当課との運用検討（決済・集計）の実施</li> <li>・窓口職員向けキャッシュレス決済説明会の実施</li> </ul>	（不要）	会計運用方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・繰替払い運用の横展開</li> </ul>	（不要）	その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・代表者と会計管理者の違いによる契約手続き内容の調整</li> <li>・現場担当職員への説得</li> <li>・決済サービス毎の入金方法の違い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・収納担当部署、課税担当部署で個別に行っていたコンビニ収納契約をひとまとめにした上で、変更契約の作成（庁内の担当部署への引継と契約内容整理、票議時間増大による遅延回避）</li> </ul>
	窓口	納付書払い																	
初期費用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・レジ改修 &amp; 券売機購入を取りやめて、QR設置へ切替</li> <li>・代行業者を介さず、QR決済の個別契約</li> <li>・既存タブレット端末（iPad）の活用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・収納代理金融機関、収納代行業者との調整</li> <li>・納付書のテスト、レイアウト変更の必要性確認</li> </ul>																	
条例等整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手数料条例の確認</li> <li>・会計規則の確認</li> </ul>	（コンビニ収納実施対象の税・科目に限るため確認不要）																	
窓口運用方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口担当課との運用検討（決済・集計）の実施</li> <li>・窓口職員向けキャッシュレス決済説明会の実施</li> </ul>	（不要）																	
会計運用方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・繰替払い運用の横展開</li> </ul>	（不要）																	
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・代表者と会計管理者の違いによる契約手続き内容の調整</li> <li>・現場担当職員への説得</li> <li>・決済サービス毎の入金方法の違い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・収納担当部署、課税担当部署で個別に行っていたコンビニ収納契約をひとまとめにした上で、変更契約の作成（庁内の担当部署への引継と契約内容整理、票議時間増大による遅延回避）</li> </ul>																	

<sup>3</sup> 一般社団法人キャッシュレス推進協議会が策定した決済用統一QRコード・バーコードで、総務省が普及事業を推進

＜窓口のキャッシュレス導入状況＞								
	LINE Pay (2019/9/3)	PayPay (2019/10/10)	ORIGAMI Pay (※1) (2019/11/11 ～2020/6/30)	Coiney(※2) (2020/1/1)	ゆうちょペイ (2020/4/8)	楽天ペイ (2020/6/15)	メルペイ (2020/7/1)	備考
市役所(※3) 窓口手数料	○	○	○	○	○	○	○	2019/9/3から運用開始
富岡製糸場 見学料	○	○	○	○	×	○	○	2019/1/1から運用開始
市立美術博物館 観覧料	○	○	○	×	×	○	×	2019/1/1から運用開始
妙義中央公民館 窓口手数料	○	○	○	×	○	○	×	2020/1/6から運用開始

※1：ORIGAMI Payは、2020年6月をもってサービス終了  
 ※2：クレジット（VISA、Master、JCB、AMEX、Diners、Discover）、  
 交通系（Kitaca、Suica、PASMO、toICA、manaca、ICOCA、SUGOCA、nimoca、はやかけん）  
 ※3：2020/3/11現在、対応している窓口は市民課と税務課の2か所

豊橋市	＜キャッシュレス決済の導入状況＞										
<p>▶最適な決済手段を調べるために、実証実験においては、複数の決済手段（クレジットカード、交通系電子マネー、流通系電子マネー）を選定し、各課で決済代行業者を決定した。</p> <p>＜決済代行事業者の選定ポイント＞</p> <p>①支払方法の多様性        バーコード決済も含めて、対応するキャッシュレス決済の種類が多いこと</p> <p>②決済端末の利便性        モバイル型と据え置き型から選択できるか。既存レジと連携できるか。</p> <p>③売上入金時の利便性        端末ごとに明細を振り分けできるか。入金回数を選択できるか。入金手数料の有無。</p>	<table border="1"> <tr> <td>手数料（一部）</td> <td>市民課窓口で証明手数料の支払いに交通系電子マネーを利用可</td> </tr> <tr> <td>市税</td> <td>市税の支払いにクレジットカード、「LINE Pay」を利用可</td> </tr> <tr> <td>医療費</td> <td>豊橋市民病院の自動精算機でクレジットカードを利用可</td> </tr> <tr> <td>上下水道料金</td> <td>コンビニ支払い・請求書払いでモバイル決済サービス（LINE Pay、PayPayなど）を利用可</td> </tr> <tr> <td>入園料等</td> <td>豊橋総合動植物公園の入園料（自動券売機）、駐車料金（精算機）で交通系電子マネーを利用可</td> </tr> </table>	手数料（一部）	市民課窓口で証明手数料の支払いに交通系電子マネーを利用可	市税	市税の支払いにクレジットカード、「LINE Pay」を利用可	医療費	豊橋市民病院の自動精算機でクレジットカードを利用可	上下水道料金	コンビニ支払い・請求書払いでモバイル決済サービス（LINE Pay、PayPayなど）を利用可	入園料等	豊橋総合動植物公園の入園料（自動券売機）、駐車料金（精算機）で交通系電子マネーを利用可
手数料（一部）	市民課窓口で証明手数料の支払いに交通系電子マネーを利用可										
市税	市税の支払いにクレジットカード、「LINE Pay」を利用可										
医療費	豊橋市民病院の自動精算機でクレジットカードを利用可										
上下水道料金	コンビニ支払い・請求書払いでモバイル決済サービス（LINE Pay、PayPayなど）を利用可										
入園料等	豊橋総合動植物公園の入園料（自動券売機）、駐車料金（精算機）で交通系電子マネーを利用可										

**四條畷市**

▶QRコード決済の社会実験として、Amazon Payとd払いの2種類を選定した（2種類だけだったので利用率は低調）。

▶この結果を踏まえて、本格導入時には、複数のQRコード決済の導入を念頭に入れ、JPQRを導入。

▶併せてクレジットカード、電子マネー決済を導入し、可能な限り多様な種類の決済手段を導入することとした。結果、利用率は飛躍的に向上。



<p><b>南あわじ市</b></p>	<p>▶多数の決済手段を導入すると入金管理や調定処理が煩雑になるため、シェアの高いQRコード決済事業者2社（PayPayとLINE Pay）に絞って導入を進めた。キャッシュレス関係予算を措置していなかったが、これらの決済サービスは初期導入コストや決済手数料が無料だったため、速やかに導入できた。</p> <p>▶また、2か月にわたり、PayPayと協力してキャッシュレス決済の導入促進及び消費喚起促進を図るためのキャンペーン事業を実施した。</p> <p>▶このキャンペーンを実施して以降、現金でチャージするために、市内に2箇所あるセブン銀行ATMに行列ができていた様子を目にして、ユーザー、とりわけ、これまで敬遠していた高齢者が増えたと実感している。</p> <div data-bbox="997 309 1453 658" style="text-align: center;"> </div>																										
<p><b>宇部市</b></p>	<p>▶キャッシュレス決済プロジェクトチームにおいて、キャッシュレス決済の導入の検討を進めている。</p> <table border="1" data-bbox="400 730 1465 1205"> <thead> <tr> <th>担当課</th> <th>対象</th> <th>キャッシュレス決済種別</th> <th>導入時期</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">政策調整課 政策調整係</td> <td rowspan="2">・ふるさと納税</td> <td>・クレジットカード</td> <td>H26年6月</td> </tr> <tr> <td>・PayPal ・Pay-easy ・メルペイ ・Amazon Pay ・d払い ・auかんたん決済 ・ソフトバンクまとめて支払い ・ネットバンク支払い</td> <td>R2年4月</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">収納課 納税推進係</td> <td rowspan="2">・普通徴収市県民税 ・固定資産税・都市計画税 ・軽自動車税（種別割）</td> <td>・PayB</td> <td>H30年8月</td> </tr> <tr> <td>・PayPay ・LINEPay ・クレジットカード</td> <td>R2年4月 R2年10月</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">保険年金課 国民健康保険係 (徴収担当)</td> <td rowspan="2">・国民健康保険料</td> <td>・PayB</td> <td>H30年8月</td> </tr> <tr> <td>・PayPay ・LINEPay ・クレジットカード</td> <td>R2年4月 R2年10月</td> </tr> <tr> <td>市民課 証明発行係</td> <td>・証明書交付手数料等</td> <td>・スマートフォン決済</td> <td>R3年度予定</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right; font-size: small;">※口座振替、納付書による金融機関やコンビニ支払等は除く</p>	担当課	対象	キャッシュレス決済種別	導入時期	政策調整課 政策調整係	・ふるさと納税	・クレジットカード	H26年6月	・PayPal ・Pay-easy ・メルペイ ・Amazon Pay ・d払い ・auかんたん決済 ・ソフトバンクまとめて支払い ・ネットバンク支払い	R2年4月	収納課 納税推進係	・普通徴収市県民税 ・固定資産税・都市計画税 ・軽自動車税（種別割）	・PayB	H30年8月	・PayPay ・LINEPay ・クレジットカード	R2年4月 R2年10月	保険年金課 国民健康保険係 (徴収担当)	・国民健康保険料	・PayB	H30年8月	・PayPay ・LINEPay ・クレジットカード	R2年4月 R2年10月	市民課 証明発行係	・証明書交付手数料等	・スマートフォン決済	R3年度予定
担当課	対象	キャッシュレス決済種別	導入時期																								
政策調整課 政策調整係	・ふるさと納税	・クレジットカード	H26年6月																								
		・PayPal ・Pay-easy ・メルペイ ・Amazon Pay ・d払い ・auかんたん決済 ・ソフトバンクまとめて支払い ・ネットバンク支払い	R2年4月																								
収納課 納税推進係	・普通徴収市県民税 ・固定資産税・都市計画税 ・軽自動車税（種別割）	・PayB	H30年8月																								
		・PayPay ・LINEPay ・クレジットカード	R2年4月 R2年10月																								
保険年金課 国民健康保険係 (徴収担当)	・国民健康保険料	・PayB	H30年8月																								
		・PayPay ・LINEPay ・クレジットカード	R2年4月 R2年10月																								
市民課 証明発行係	・証明書交付手数料等	・スマートフォン決済	R3年度予定																								

### 3.2.3 キャッシュレス決済に係る業務フローや事務手続の確認・検討（Step 3）

キャッシュレス決済化に伴う業務フローや事務手続について、キャッシュレス決済導入までのプロセス、導入後の業務フローに大別して紹介する。

#### （1）指定代理納付者について

現行法において、自治体はキャッシュレス決済を用いて税金や証紙料金等を受納する場合、自治体が指定した「指定代理納付者」を介して納付させることができる（地方自治法第 231 条の 2）。

この場合、住民等の行政サービス利用者は、キャッシュレス決済事業者等の指定代理納付者に納付相当額を支払い、指定代理納付者がまとめて自治体に納付する（図表 19）。

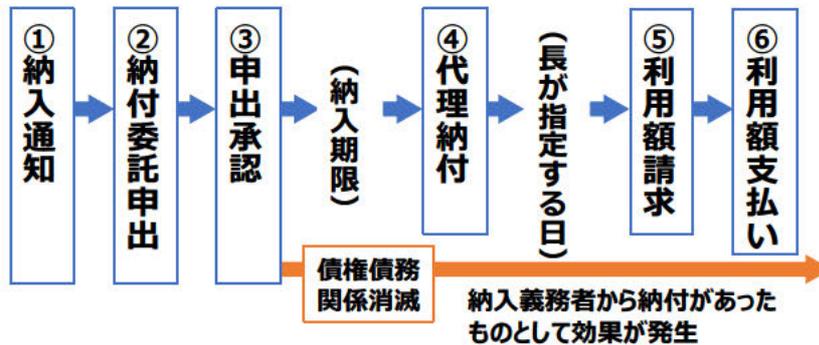
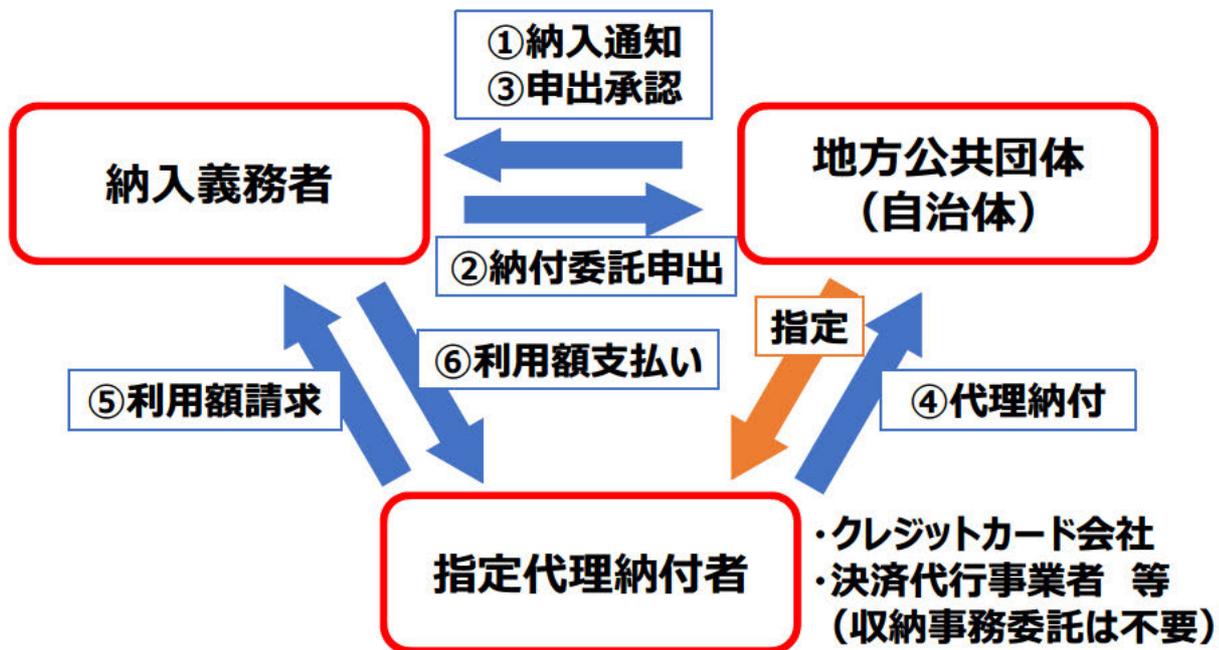
【地方自治法】

(証紙による収入の方法等)

第二百三十一条の二

6 普通地方公共団体は、納入義務者が、歳入の納付に関する事務を適切かつ確実に遂行することができる者として政令で定める者のうち当該普通地方公共団体の長が指定をした者（以下この項及び次項において「指定代理納付者」という。）が交付し又は付与する政令で定める証票その他の物又は番号、記号その他の符号を提示し又は通知して、当該指定代理納付者に当該納入義務者の歳入を納付させることを申し出た場合には、これを承認することができる。この場合において、当該普通地方公共団体は、当該歳入の納期限にかかわらず、その指定する日までに、当該歳入を当該指定代理納付者に納付させることができる。

図表 19 キャッシュレス決済における指定代理納付者の関係



(出典) 総務省「地方公共団体の財務制度に関する研究会 参考資料」を基に事務局が作成

## (2) 指定代理納付者の指定にかかる留意点

指定代理納付者の指定に当たっては、以下の点に留意が必要である。

### ① 収納事務委託の契約

自治体において使用料、手数料等の収納に係る事務を委託する場合には、地方自治法施行令（第158条第1項）に基づいて、収納事務に関する委託契約を締結することができる。しかし、指定代理納付者としてすでに指定されている場合は、キャッシュレス決済サービスの追加に伴う収納事務委託契約を改めて締結する必要はない（ただし、委託契約内容の変更が生じる場合があるので、組織内で確認されたい）。

#### 【地方自治法施行令】

（歳入の徴収又は収納の委託）

第五十八条 次に掲げる普通地方公共団体の歳入については、その収入の確保及び住民の便益の増進に寄与すると認められる場合に限り、私人にその徴収又は収納の事務を委託することができる。

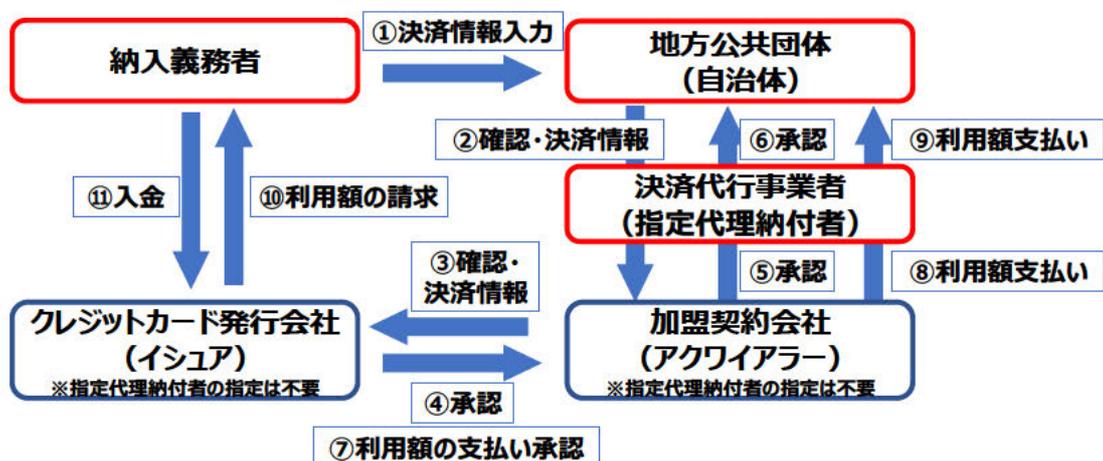
- 一 使用料
- 二 手数料
- 三 賃貸料
- 四 物品売払代金
- 五 寄附金
- 六 貸付金の元利償還金
- 七 第一号及び第二号に掲げる歳入に係る延滞金並びに第三号から前号までに掲げる歳入に係る遅延損害金

2 前項の規定により歳入の徴収又は収納の事務を私人に委託したときは、普通地方公共団体の長は、その旨を告示し、かつ、当該歳入の納入義務者の見やすい方法により公表しなければならない。歳入を納付させることを申し出た場合には、これを承認することができる。この場合において、当該普通地方公共団体は、当該歳入の納期限にかかわらず、その指定する日までに、当該歳入を当該指定代理納付者に納付させることができる。

### ② 決済代行業者の指定

指定代理納付者を選定するに当たり、専ら公金のクレジットカード納入を目的としたキャッシュレス決済事業者でなくとも、キャッシュレス決済代行業者を指定することもできる。多くの場合は、決済代行業者だけと契約を締結すればよい。

図表 20 決済代行業者を指定代理納付者とする場合のクレジットカード発行会社等も含めた関係

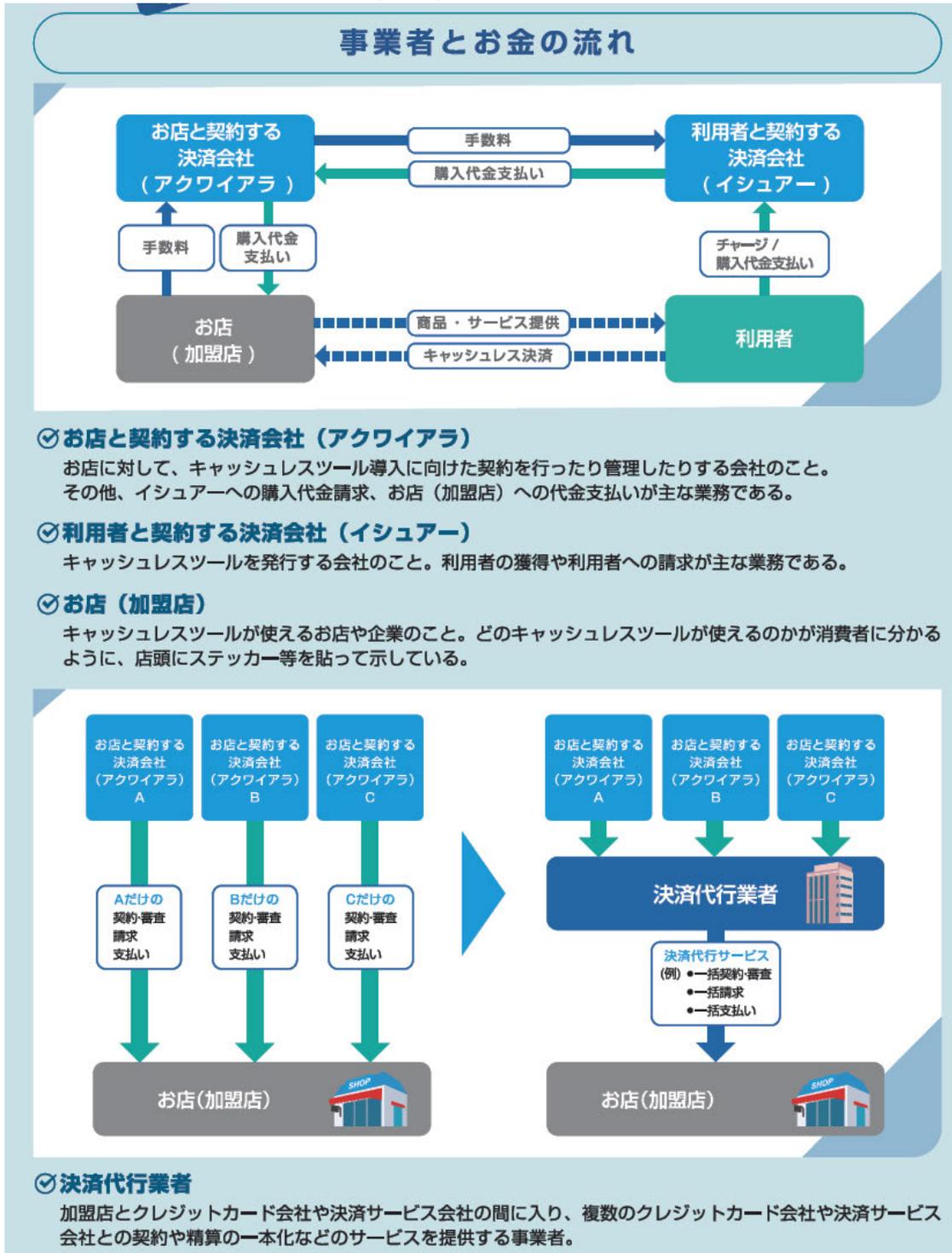


(出典) 総務省「地方公共団体の財務制度に関する研究会 参考資料」を基に事務局が作成

### ③ 契約更新に係る指定代理納付者の告示

現行では、契約手続きに併せて指定代理納付者の指定に係る告示を行うが、引き続き同じ指定代理納付者と契約するのであれば、改めて告示する必要はない（ただし、条例で契約の都度告示が必要と定められている場合を除く。契約内容や契約する事業者に変更が生じた場合の告示の扱いについても各自治体の定めによるところであるので、それぞれ法制部門・文書部門に確認されたい）。

図表 21 (参考)キャッシュレスの取引構造

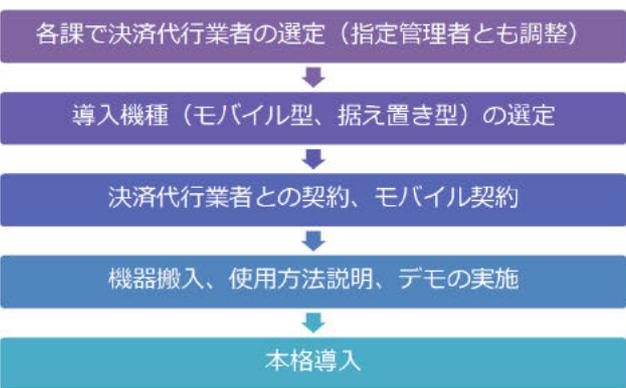


(出典) 経済産業省・キャッシュレス推進協議会「事業主様向けガイド」

[https://www.paymentsjapan.or.jp/wordpress/wp-content/uploads/2019/05/Brochure\\_for\\_merchants.pdf](https://www.paymentsjapan.or.jp/wordpress/wp-content/uploads/2019/05/Brochure_for_merchants.pdf)

図表22 キャッシュレス決済導入までのプロセス

自治体	取組の概要
<p><b>日立市</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 庁内説明会により導入希望調査を実施。その後、各課・各施設において電子マネーの導入に係る予算要求をした。</li> <li>▶ 次に電子マネーによる収納システムの調査を行い、システムと業者を選定した。</li> <li>▶ 各課・各施設において導入した収納システムのセンター利用の申込み、キャッシュレス決済端末の設置及び電子マネー加盟店の申込み等の手続きを行った。</li> <li>▶ 行政マネジメント課（取りまとめ課）において、指定代理納付者を指定し、覚え書き（契約）を締結、会計規則の改正等の庁内の事務手続きを進め、電子マネーによる公金収納を開始した。</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>取組の概要</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>STEP 1 • 庁内導入希望調査(平成30年11月)</li> <li>STEP 2 • システム、業者の選定(平成31年2月～令和元年4月)</li> <li>STEP 3 • J-Mupsセンター利用申込兼端末設置申込、加盟店申込等(令和元年5月)</li> <li>STEP 4 • 指定代理納付者の指定、覚書の締結、会計規則の改正(令和元年6月)</li> </ul> <p style="text-align: center; background-color: yellow;">令和元年7月 電子マネーによる公金収納の実現（15か所22台）</p>
<p><b>台東区</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 2020年7月下旬頃から本格的に情報収集を開始。</li> <li>▶ 同年9月に成立した補正予算を活用し、事業者の公募を開始。</li> <li>▶ 同年11月に優先交渉権者を決定。</li> <li>▶ 2021年3月中旬に一部窓口を導入、5月以降は順次導入窓口を拡大していく。</li> </ul> <p>＜指定管理施設への支払方法＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 指定管理施設はインシャル費用、ランニング費用、決済手数料をすべて区が負担             <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ 利用料金制（指定管理者の収入）の場合                     <ul style="list-style-type: none"> <li>区から決済手数料相当分を上乗せした額を指定管理料として支払う。</li> </ul> </li> <li>⇒ 使用料制（指定管理者への収納委託）の場合                     <ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理者がキャッシュレス決済により収納（立替払い）し、区に振り込む。</li> <li>決済手数料は別途区から補助する。</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>導入に向けたスケジュール（窓口のキャッシュレス化）</b></p> <p style="text-align: center;">令和2年 7月 情報収集   9/11 補正予算成立   9/23 公募開始   11/25 優先交渉権者の決定   令和3年 3月中旬 一部窓口で導入   5月以降順次 導入窓口の拡大</p>
<p><b>中野区</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 中野区会計規則では、電子マネー決済による手数料の繰替払が認められていなかったため、繰替払の必要がない事業者と契約した。</li> <li>▶ インターネット回線の工事を行い、指定代理納付者の指定と告示、加盟店契約の手続きを行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 電子マネー連動電子レジスターの賃貸借契約（製品指定、入札）</li> <li>② 電子マネー決済端末賃貸借契約（製品指定、業者指定）</li> <li>③ インターネット回線工事</li> <li>④ 指定代理納付者の指定・告示</li> <li>⑤ 加盟店契約（決済手数料の支払い契約）</li> </ul>

<p><b>豊橋市</b></p>	<p>▶実証実験（2回）の結果と決済代行業者によるデモンストレーションを経て、①各課にて決済代行業者を選定、②導入機種を選定、③決済代行業者と契約（モバイル契約）、④機器搬入、使用方法説明及びデモの実施といった行程を進め、本格導入する計画である。</p> <p>▶同一業者との契約を想定しているものの、各課におけるレジの利用状況や連携の必要性、市民からのキャッシュレス決済手段に対する要望、指定管理者との調整など、部署による個別事情を考慮し、複数の事業者と契約できる選択肢を残している。ただし、複数窓口がある施設内では、市民の混乱を招かないように、どの窓口においても同一の決済手段とするように調整を進めている。</p>	
-------------------	---	--

図表23 キャッシュレス導入後の業務フロー

自治体	取組の概要
<p><b>富岡市</b></p>	<p>&lt;決済の流れ&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 利用者がアプリ上で入力した金額と決済完了画面が表示されていることを職員が確認したら、現金決済と同じようにレジ入力をして、レシートを渡す。現金の授受がないことから、レジの金額と集計金額の差異を解消するために、レジ上はキャンセル処理をしている。</li> <li>▶ キャッシュレス決済用の管理台帳に、決済したキャッシュレス種別ごとに発行した証明書の件数をメモ書きする。</li> <li>▶ レシート発行については、実際には現金の授受をしておらず、領収できていないため、メモ書き用のゴム印をレシートに押しつけて渡している。</li> <li>▶ 収入管理の上では、日計表に何の証明書について、「何件が、どのキャッシュレス決済で納付された」かメモ書きをしている。仮に返金の申し出があったら、職員が日常使っている業務用端末、またはキャッシュレス決済用タブレット端末から管理サイトでキャンセルする。</li> </ul> <div data-bbox="375 1332 1460 1937" style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <h3 style="text-align: center;">市民課・税務課での処理の流れについて</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 決済の流れ（例：プリントQRの場合）               <ol style="list-style-type: none"> <li>① レジを通常の処理どおり打ち、金額を伝える。</li> <li>② お客様から、「〇〇Payで」と申し出を受ける。</li> <li>③ 申し出を受けた会社のQRコードパネルをカウンター上に提示。 (数が多いので通常はしまっておく)</li> <li>④ お客様にQRコードを読み取っていただき、手数料を決済していただく。</li> <li>⑤ 職員が決済完了の画面を確認し、領収した体でレジを打ち、レシート発行する。その後すぐにレジ上は伝返処理（キャンセル）を行う。同時に、伝返処理で発行されるマイナス伝票を保管する。</li> <li>⑥ レシートをお渡しし、キャッシュレス決済の管理台帳にメモ書きする。 (証明書種類・決済サービス別に件数を書込む)</li> </ol> <p>※決済金額を誤った場合、パソコン（またはタブレット）から取消処理を行う。</p> </li> </ul>  </div>

<日次処理・月次処理の流れ>

- ▶ 日次の集計処理は、業務終了時にレジを閉めたところでキャッシュレス台帳から確認する。
- ▶ キャッシュレス決済分はレジの上では、キャンセルされているので、レジに残っている集計値は現金決済分のみとなる。キャッシュレス決済分は、証明書種類ごとに件数を入れれば金額が自動で集計されるようにエクセルシートを作っている。
- ▶ キャッシュレス決済は月々で処理しており、管理台帳で集計したキャッシュレス決済の金額が各サービスの管理画面上の数字と一致していることを確認する。
- ▶ 入金手数料が発生するサービスでは、予め手数料相当分がマイナスされた額が入金されるので、伝票処理上は100%分の決済総額の歳入があった上で、決済手数料や入金手数料を歳出する繰替払いをしている。

## 市民課・税務課での処理の流れについて

- 日次処理
  - ① 業務終了のレジメ時、その日のキャッシュレス決済分の確認を行う。
  - ② キャッシュレス決済分はレジ上キャンセルされているため、レジメを行うと現金決済分のみ集計が行われる。
  - ③ 各キャッシュレス決済サービス分のメモ書きを、管理台帳に入力、日次集計する。
- 月次処理
  - ① キャッシュレス決済分は月末締めとなる。
  - ② 管理台帳で集計したキャッシュレス決済の金額が、それぞれの管理画面と一致していることを確認する。
  - ③ 入金は締めの数日後となるため、まとめて入金伝票を起票する。

※決済手数料や入金手数料が発生するサービスでは、あらかじめそれら手数料を差し引かれた差引額【決済総額 - 決済・入金手数料】が入金されることとなるため、伝票処理場は【決済総額の歳入 → 決済・入金手数料の歳出】を行ったこととみなす繰替払い運用を行っている。

**中野区**

<窓口における事務処理（レジ）の流れ>

- ▶ 利用者からの申請を受けて、証明書の用意ができれば、交付窓口で番号を呼び出す。申請書や証明書を入れた専用の搬送袋にはバーコードが付いており、ベルトコンベアーで窓口まで搬送されるが、その途中でバーコードを読み取って、電光掲示板に利用者の番号が表示される。
- ▶ レシートはレジと決済端末の両方から出るので、どちらも渡している。
- ▶ 窓口にはSuicaやPASMOで支払いができる旨のステッカーが貼ってあり、強力な広報ツールである。

<会計処理の流れ>

- ▶ 指定代理納付者から中野区への売上代金の支払い、中野区から指定代理納付者への決済手数料の支払いについては1ヶ月分（毎月初～月末分）まとめて手続きしている。
- ▶ 実際は管理運営係や庶務係が事務手続きを行い、窓口係は事前に立てた調定額と指定代理納付者からの支払通知書の額の突合をしている。

**3-1 戸籍住民課での事務処理（レジ）の流れ**

- (1) 証明書等交付窓口で呼び出し
- (2) 手数料の金額を伝える。
- (3) 電子マネーで支払いの申し出
- (4) レジ打ち
- (5) 決済端末にカードをかざす（支払い）
- (6) 証明書及びレシート発行（レジスターと決済端末）



**3-2 会計処理の流れ**

- (1) 売上代金支払（指定代理納付者→中野区）  
毎月1日～月末分を月末締めの翌末日収納
- (2) 決済手数料支払（中野区→指定代理納付者）手数料率3%  
毎月1日～月末分を月末締め請求書に基づき支払い

<p>南あわじ市</p>	<p>&lt;集計作業の流れ&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 現金、PayPay、LINE Payという3つの決済手段がある。集計作業をする上で、例えば、現金300円、PayPay200円、LINE Pay100円、納入総額が600円であった場合、その内訳を整理するための事務量（決済手段ごとの件数、レジの入力件数、納入金額のすべてを突合せする事務）が増大し、ミスの特定制業に時間が掛かることもある。</li> <li>▶ 集計事務を見直し、申請書の分類ミスを減らすために、集計表の様式変更や集計マニュアルを作成し、キャッシュレス担当と日計担当（集計担当）によるダブルチェック体制を新たに取り入れた。</li> <li>▶ 支払い種別が増えるにつれて集計時間も増えていくため、他のキャッシュレス決済を導入する際は段階的に導入することにより、現場の不安感や負担感を軽減したり、自動で日計表が作成できるPOSレジや自動釣銭機も併せて検討することで計算ミスを予防できると期待している。</li> </ul> <p>集計作業の流れ（現金 + QR）</p>
--------------	---

### 3.2.4 会計処理と関連規定の整理（Step 4）

各自治体へヒアリングしたところ、キャッシュレス決済の運用に当たっては、以下 5 つの状況が生じる。本項では各状況の課題と現状の対応方法について記載する。

- 状況①：納付額から手数料を差し引いた金額が決済事業者から自治体に振り込まれること
- 状況②：納付上は決済日の翌日以降に自治体に振り込まれること
- 状況③：支払時の領収書の発行
- 状況④：キャッシュレス決済により会計手続きをした際の返金処理
- 状況⑤：自治体の会計システムとの連携

**（1）状況①「納付額から手数料を差し引いた金額が決済事業者から自治体に振り込まれること」について**  
 一般商流における手数料の支払においては、納付額から手数料を差し引いた金額が振り込まれる運用となるが、自治体における歳入・歳出の運用に照らし合わせて細分化すると以下ようになる。

1. 口座には実際の歳入額の全てではなく、手数料分を差し引いた額のみ入金される。
2. 手数料は歳出用の口座から支出されない。

対応方法としては、以下の2通りが考えられる。

1) 繰替払に決済手数料を含める会計規則の変更

一般商流上、キャッシュレス取引に係る決済手数料の支払について、地方自治法施行令第164条に規定される繰替払とみなし、同条5項に記載のある「普通地方公共団体の規定に定めるもの」として、各自治体の会計条例あるいは会計規則・規定を変更することが挙げられる。この場合、会計処理上はキャッシュレス決済の納付分を歳入として、手数料分を歳出として、それぞれ計上したうえで、歳出用の口座から歳入用の口座に決済手数料分を入金する等の対応ができるようになる。

2) 決済手数料相当額を歳入予算に振替

地方自治法第232条の3に基づき、繰替払によらず、自治体が定める会計に関する条例や規則により決済手数料相当額を歳出予算から歳入予算に振替える。

**【地方自治法施行令】**

(繰替払)

第百六十四条 次の各号に掲げる経費の支払については、会計管理者又は指定金融機関、指定代理金融機関、収納代理金融機関若しくは収納事務取扱金融機関をしてその収納に係る当該各号に掲げる現金を繰り替えて使用させることができる。

- 一 地方税の報奨金 当該地方税の収入金
- 二 競輪、競馬等の開催地において支払う報償金、勝者、勝馬等の的中投票券の払戻金及び投票券の買戻金 当該競輪、競馬等の投票券の発売代金
- 三 証紙取扱手数料 当該証紙の売りさばき代金
- 四 歳入の徴収又は収納の委託手数料 当該委託により徴収又は収納した収入金
- 五 前各号に掲げるもののほか、経費の性質上繰り替えて使用しなければ事務の取扱いに支障を及ぼすような経費で普通地方公共団体の規則で定めるもの 当該普通地方公共団体の規則で定める収入金

**【地方自治法】**

(支出負担行為)

第二百三十二条の三 普通地方公共団体の支出の原因となるべき契約その他の行為（これを支出負担行為という。）は、法令又は予算の定めるところに従い、これをしなければならない。

なお、これらの対応をとる場合、会計システム上も通常の繰替払と同様の事務処理となるため、特段の改修は不要と想定されるが、実施にあたっては、予め各自治体組織における会計管理者又はシステム管理者に確認することが必要である。

**図表 24 自治体における会計規則への対応事例**

自治体	取組の概要
東京都	<p>▶会計規則により、決済手数料相当額を歳出予算から歳入予算に振り替えて手続き。</p> <p><b>【東京都会計事務規則】</b>            第88条 同一の局又は所に属する次に掲げる事項は、振替収支命令書によって振替整理しなければならない。ただし、振替収支命令書の仕様を不相当と認める場合においては、この限りでない。</p> <p>一 各会計間又は同一会計内の収入支出            (以下略)</p>

<p><b>神奈川県</b></p>	<p>▶財務規則を変更し、指定代理納付者に納付させる収入金の取扱いに係る手数料・当該収入金を繰替払の対象として追加。</p> <p>【神奈川県財務規則】 (繰替払)</p> <p>第 78 条 政令第 164 条第 1 号から第 4 号までに掲げる経費のほか次の各号に掲げる経費の支払については、当該各号に定める現金を繰り替えて使用することができる。</p> <p>(1) 県税の還付加算金、県民税利子割額に係る還付金並びに法人の県民税及び事業税並びにアメリカ合衆国軍隊の構成員等の所有する自動車に対する自動車税の還付金 税に伴う税外収入金</p> <p>(2) 市場出荷の場合に支払う手数料・当該出荷による収入金</p> <p>(3) 入場券販売手数料・当該販売による収入金</p> <p>(4) 指定代理納付者に納付させる収入金の取扱いに係る手数料・当該収入金</p>
<p><b>豊橋市</b></p>	<p>▶会計規則を変更し、電子マネーの決済手数料を繰替払の対象として追加するとともに、従来の前払い式マネーの限定も除外するなど、幅広く適用できるようにした。</p> <p>▶また、後払い式電子マネー等を繰替払するときは信用情報しか支出根拠がない場合もあるため、金銭的価値「等」と改定した。</p> <p>【豊橋市予算決算会計規則】 (繰替払)</p> <p>第 75 条 政令第 164 条第 5 号の規定により、電子マネー（金銭的価値等の情報を IC カード等へ電子的に記録したもののうち市長が認めるものをいう。）の利用に係る役務費の支払については、繰替払をすることができる。</p>
<p><b>豊中市</b></p>	<p>▶窓口払にキャッシュレス決済を導入するに当たり、指定代理納付者による納付についてクレジットカード以外でも対応できるよう、告示内容を財務規則において定め、徴収又は収納の事務の委託に係る告示内容と同様のものに改めた。</p> <p>【豊中市財務規則】 (指定代理納付者による納付等)</p> <p>第 3 2 条の 2 市長は、指定代理納付者（法第 231 条の 2 第 6 項に規定する指定代理納付者をいう。以下同じ。）を指定したときは、その旨を告示しなければならない。</p> <p>2 前項の規定による告示は、次の事項を掲げて行わなければならない。</p> <p>(1) 指定代理納付者の氏名又は名称及び住所又は事務所若しくは事業所の所在地並びに法人にあつてはその代表者の氏名</p> <p>(2) 指定の期間</p> <p>(3) 指定代理納付者に納付させる歳入の種類</p> <p>(4) その他必要と認める事項</p>
<p><b>四條畷市</b></p>	<p>▶キャッシュレス決済に対応するため、繰替払の対象に「証明手数料、使用料、雑入 指定代理納付者に納付させる収入金の取扱いにより収納した収入金」を追加した。</p> <p>【四條畷市財務規則】 (繰替払)</p> <p>第 46 条 会計管理者は、各部課等の長の請求に基づき、出納員又は指定金融機関等をして、施行令第 164 条の規定による繰替払をさせることができる。</p> <p>2 施行令第 164 条第 5 号の規則で定める経費は次の各号に掲げる経費とし、同号の規則で定める収入金は当該各号に定める収入金とする。</p> <p>(1) 国民健康保険料の報奨金又は協力金 当該国民健康保険料の収入金</p> <p>(2) 物品等の販売手数料 当該物品等の販売により徴収又は収納した収入金</p> <p>(3) 広告掲載委託料 当該広告掲載により徴収又は収納した収入金</p> <p>(4) 証明手数料、使用料、雑入 指定代理納付者に納付させる収入金の取扱いにより収納した収入金</p>

補足として、決済事業者側の対応により納付される振込額と決済手数料の支出を区分できる場合は、上記の対応は不要と想定される。さらに、利用料金制の指定管理者施設の場合は、納付される振込額と決済手数料分がそれぞれ指定管理者の収入・支出として計上されるため、自治体の会計手続き上は対応不要と想定されるが、地域の実情や自治体内の取り決め等に鑑み判断する必要がある。いずれの場合についても、決済事業者と協議を進めるうえで確認することを推奨する。

## (2) 状況②「納付は決済日の翌日以降に自治体に振り込まれること」について

キャッシュレス決済による納付は、決済事業者側で集計してから自治体に振り込まれる。振込みのタイミングは、『月2回定められた日』であったり、『翌日』であったり複数のパターンがあるが、最短でも翌日にしか振り込まれないことに留意する必要がある。

したがって、施設や窓口においては、会計処理の際にキャッシュレス決済による納付を集計し、現金の納付と合算して記録しておく必要がある。また、キャッシュレス決済により後日納付された際に、それまでに集計したキャッシュレス決済による納付額と実際の入金額を突合する必要がある。これらの点については、POSシステムにより、業務工程を見直した事例として、後段で紹介する。

なお、オンライン申請等の場合は、住民と自治体の間に、決済事業者やゲートウェイ事業者（決済代行業者）のほか、電子申請のプラットフォーム提供会社等の業者が仲介することがあるが、あくまで窓口業務でのキャッシュレス決済と同様に、住民等が手続きした時に決済が完了する必要がある。よって利用規約について、「事業者が住民、あるいは住民に近い側の事業者から代金を受け取った時点で、決済が完了する」という旨の記載があるか確認するとよい。

図表 25 自治体におけるシステム・業務変更を実施した事例

自治体	取組の概要
東京都	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶クレジットカード導入時、導入先のPOSを中心にシステム・業務変更を実施した。納付金の振込予定額の把握や振込後の突合のために、クレジット納付を日次計算して別途管理。</li> <li>▶POSで対応しているため、勘定システムは特に改修していない。</li> </ul>
神奈川県	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶決済事業者側、県側とも、システム改修はしていない。</li> <li>▶業務内容の変更については、日次の締め作業の際、現金による収納とは別に、キャッシュレス決済を集計するため、決済事業者のウェブサイトから同日の決済データを取得している。そのうえで、確認用のフォーマットに落とし込み稟議をしている。</li> <li>▶決済事業者への手数料の支払いに、繰替払(入金額から手数料を事前に差し引き、残額のみ入金する方法)を採用していることから、決済事業者による入金日には、事業者のウェブサイトから入金データを取得し、収入科目ごとの入金額及び手数料額を確認、経理担当宛て報告書などを作成している。</li> <li>▶経理担当では、前述の報告書の内容に基づき、本来の収入額と繰替払により減じられた入金額との差額を、当該事業に係る歳出予算から歳入予算に繰り替えている。</li> </ul>
中野区	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶電子マネーと現金の支払分について、それぞれ交付窓口で仕分けると、事務が煩雑になるので、税証明以外の証明書に係る合計収納額から電子マネー分の金額を引いて、残った額を現金相当分として調定している。</li> <li>▶電子マネー分の収納は1ヶ月分まとめて調定する。調定の時点で指定代理納付者からの支払通知書は届いていないが、もし調定額と支払通知書の額が異なっている場合は、減額調定や追加調定を行う（今までに差額が生じていない）。</li> </ul>

豊橋市	▶実証実験時は、キャッシュレス決済による納付と入金額の突合を行ったうえで、納付の歳入調定および決済手数料の繰替払を行った。(頻度：月1回)。
四條畷市	▶少額納付金の場合は、次回支払い時に繰り越しとしている事業者がある。事業者と協議の上、年度内実績が1万円に満たない場合、本市から納付書を発行し入金してもらう方法を検討している。

### (3) 状況③「支払時の領収書の発行」について

状況②で取り上げたとおり、キャッシュレス決済による手続きでは事後入金となるため、住民が決済した時点で自治体に手数料等が納付されるわけではない。一方、住民などの利用者側の手続きは完了しているため、領収書の発行を求められた場合の対応が論点となる。

地方自治法第231条により納入義務者に対して納入の通知が義務付けられているが、領収書の発行については規定がなく、住民から請求されない限りは自治体側に領収書を発行する義務はないと考えられる。ただし、利用者の立場にたつと、会計処理や税務申告等で領収書の発行が必要となる手続きがあり、債権債務関係は自治体と利用者(住民)との間にあることから、行政サービス向上の観点から利用者(住民)に対して領収書を発行することは差し支えるものではない。

具体的な対処方法としては、1)領収書及びこれに類するものは発行しない、2)領収書に代わるものを発行する、3)指定代理納付者からの入金確認後に領収書を発行する、4)キャッシュレス決済時に領収書を発行する、といったことが想定される。

#### 1)領収書及びこれに類するものは発行しない

地方自治法においては、指定代理納付者が自治体に該当する額を納付した後に、納付されたものとみなされる規定(地方自治法第231条の2第7項)となっており、これに基づけば、キャッシュレス決済により決済した時点では、納付されたことになっておらず、自治体としては領収書を発行することができない。この場合、領収書を希望する人には、現金での支払いを案内することで対応できる。また、キャッシュレス決済を行う場合は領収書を発行しないという条件とすることも可能である。

#### 【地方自治法】

(証紙による収入の方法等)

第二百三十一条の二 (1～5項略)

- 6 普通地方公共団体は、納入義務者が、歳入の納付に関する事務を適切かつ確実に遂行することができる者として政令で定める者のうち当該普通地方公共団体の長が指定をした者(以下この項及び次項において「指定代理納付者」という。)が交付し又は付与する政令で定める証票その他の物又は番号、記号その他の符号を提示し又は通知して、当該指定代理納付者に当該納入義務者の歳入を納付させることを申し出た場合には、これを承認することができる。この場合において、当該普通地方公共団体は、当該歳入の納期限にかかわらず、その指定する日までに、当該歳入を当該指定代理納付者に納付させることができる。
- 7 前項の場合において、当該指定代理納付者が同項の指定する日までに当該歳入を納付したときは、同項の承認があつた時に当該歳入の納付がされたものとみなす。

ちなみに、オンライン申請におけるキャッシュレス決済手続きや、窓口でのキャッシュレス決済については、領収書が発行されない旨を明示する自治体が多いように見受けられる。

図表 26 キャッシュレス決済で領収書が発行されないことを告知している事例

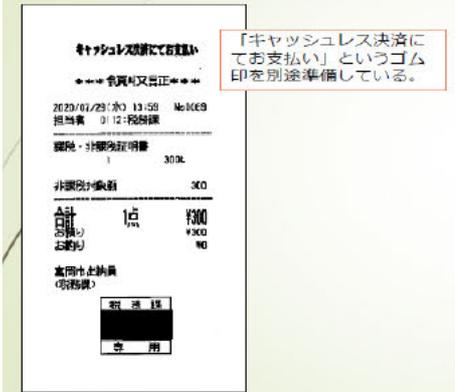
自治体	取組の概要
富岡市	<p>▶納付書によるキャッシュレス決済時に領収証書（納税証明書）が発行されない旨を告知している。</p> <p>○納付書による支払いの注意点 領収証は発行されません。領収書、納税証明書及び車検用納税証明書などが必要な場合は、指定金融機関またはコンビニエンスストアにて納付をお願いします。 <a href="https://www.city.tomioka.lg.jp/www/contents/1577162215094/index.html">https://www.city.tomioka.lg.jp/www/contents/1577162215094/index.html</a></p>
八王子市	<p>▶決済アプリでの納付時に領収証書が発行されない旨を告知している。</p> <p>○スマートフォン決済アプリで納付した場合、領収証書は発行されますか。 スマートフォン決済アプリで納付した場合は、領収証書は発行されません。領収証書が必要な場合は金融機関等の窓口やコンビニエンスストアにてご納付ください。 <a href="https://www.city.hachioji.tokyo.jp/kurashi/zeikin/ag569/ak0001/p028221.html">https://www.city.hachioji.tokyo.jp/kurashi/zeikin/ag569/ak0001/p028221.html</a></p>
豊中市	<p>▶公民館や窓口におけるキャッシュレス決済時に領収証が発行されない旨を告知している。</p> <p>○公民館や窓口のキャッシュレス決済を拡充 キャッシュレス決済でお支払いされた場合、領収書は発行されませんので、領収書が必要な方は現金でお支払いください。 <a href="https://www.city.toyonaka.osaka.jp/joho/ict_rikatuyo/cashless_promote/kyaa_yuresu.html">https://www.city.toyonaka.osaka.jp/joho/ict_rikatuyo/cashless_promote/kyaa_yuresu.html</a></p>

## 2)領収書に代わるものを発行する

領収書の代わりに、受付票や利用証等の書類を発行するものである（受付印の押印等、証跡になる情報の表示を行うことで税務・会計処理のエビデンスとして扱うことができる）。ここでは、システム上で、受付記録を取得ないしダウンロードできるようにして、これを持って領収書の代替とすることも考えられる。

富岡市の場合、現金決済時と同様に領収書を発行しているが、これが正式なものではないとわかるようにレシートにゴム印を押して対応している。

図表 27 キャッシュレス決済の領収に関する書類を発行している事例

自治体	取組の概要
富岡市	<p>▶領収書としてレシートを発行する際は、「キャッシュレス決済にてお支払い」というゴム印を別途準備し、レシートに押し渡している。</p> 

### **3)指定代理納付者からの入金確認後に領収書を発行する**

指定代理納付者が自治体に該当額を納付したときに、利用者（住民）の求めに応じて領収書を発行するというものである。ふるさと納税の運用に倣って、金額が大きいものについては、こうした対応が適切である場合もある。改めて利用者（住民）が窓口に出向くか、自治体から領収書を郵送する等、運用については、別途検討する必要がある。

### **4)キャッシュレス決済時に領収書を発行する**

キャッシュレス決済であっても、現金決済と同様にその場で領収書を発行するものであり、つくば市のように領収書を発行している自治体も見られるが、指定代理納付者が自治体に納付する前に領収書の発行が可能とできるかについては、予め各自治体の法制部局等に確認しておく必要がある。その他にも地域に実情に合った方策があるものと思料するが、これらを採用する場合は、各自治体が定める会計事務規則の解釈で対応できるのか、規則の改正が必要となるのかについて、予め、各自治体の法制部局等に確認したうえで、それぞれ個別に判断する必要があることに留意されたい

#### **（４）状況④「キャッシュレス決済により会計手続きをした際の返金処理」について**

キャッシュレス決済により手続きした際の返金については、決済サービスの種類によって対応が異なる。また、前払式支払手段には、払戻規制があり、電子マネーの発行者は現金による返金ができない。

#### **【資金決済法（平成二十一年法律第五十九号）】**

（保有者に対する前払式支払手段の払戻し）

第二十条 前払式支払手段発行者は、次の各号のいずれかに該当するときは、前払式支払手段の保有者に、当該前払式支払手段の残高として内閣府令で定める額を払い戻さなければならない。

- 一 前払式支払手段の発行の業務の全部又は一部を廃止した場合（相続又は事業譲渡、合併若しくは会社分割その他の事由により当該業務の承継が行われた場合を除く。）
- 二 当該前払式支払手段発行者が第三者型発行者である場合において、第二十七条第一項又は第二項の規定により第七条の登録を取り消されたとき。
- 三 その他内閣府令で定める場合

2 前払式支払手段発行者は、前項の規定により払戻しをしようとする場合には、内閣府令で定めるところにより、次に掲げる事項を公告するとともに、当該事項に関する情報を当該払戻しに係る前払式支払手段の保有者に提供しなければならない。

- 一 当該払戻しをする旨
- 二 当該払戻しに係る前払式支払手段の保有者は、六十日を下らない一定の期間内に債権の申出をすべきこと。
- 三 前号の期間内に債権の申出をしない前払式支払手段の保有者は、当該払戻しの手続から除斥されるべきこと。
- 四 その他内閣府令で定める事項

**【前払式支払手段に関する内閣府令（平成二十二年内閣府令第三号）】**

（保有者に対する前払式支払手段の払戻し）

第四十一条

2 前払式支払手段発行者は、法第二十条第二項第一号から第三号までに掲げる事項並びに第五項第一号及び第二号に掲げる事項を、時事に関する事項を掲載する日刊新聞紙により公告しなければならない。ただし、前払式支払手段に係る証券等又は当該前払式支払手段と一体となっている書面その他の物を利用者に対し交付することがない場合及び第二十一条第三項に規定する場合においては、会社法第二条第三十四号に規定する電子公告により行うことができる。

3 前払式支払手段発行者は、法第二十条第二項各号に掲げる事項に関する情報を全ての営業所又は事務所及び加盟店の公衆の目につきやすい場所に掲示するための措置を講じなければならない。

（払戻しが認められる場合）

第四十二条 法第二十条第五項に規定する内閣府令で定める場合は、次の各号のいずれかに該当する場合とする。

- 一 基準日を含む基準期間における払戻金額（法第二十条第一項及び第三号の規定により払い戻された金額を除く。次号において同じ。）の総額が、当該基準日の直前の基準期間において発行した前払式支払手段の発行額の百分の二十を超えない場合（以下、省略）

**【一般社団法人日本資金決済業協会 前払式支払手段自主規制規則（平成 26 年 9 月 4 日一部改正）】**

（払戻しの公告等）

第 2 0 条 協会員は、前条に定める払戻しを行おうとするときは、次項に定める方法により、以下の各号に掲げる事項を当該前払式支払手段の保有者に周知する措置を取らなければならない。

（任意の払戻し原則禁止）

第 2 3 条 協会員は、第 2 0 条第 1 項各号に定める場合を除き、原則として、その発行する前払式支払手段について、保有者に払い戻してはならない。

（任意の払戻し禁止の例外）

第 2 4 条 前条の定めにかかわらず、協会員は、払戻金額が少額である場合その他の前払式支払手段の発行の業務の健全な運営に支障が生ずるおそれがない場合として、以下の各号に掲げる場合のいずれかに該当する場合には、その発行する前払式支払手段について、保有者の申出に応じて、払戻しを行うことができる。

なお、第 1 号又は第 2 号に基づく払戻金額を把握するときは、第 3 号により払い戻された金額は第 1 号又は第 2 号における払戻金額に含まないものとして把握することとする。

- (1) 基準日を含む基準期間における払戻金額（第 1 9 条第 1 項の規定により払い戻された金額を除く。次号において同じ。）の総額が、当該基準日の直前の基準期間において発行した前払式支払手段の発行額の 2 0 パーセントを超えない場合（以下、省略）

1) QR コード決済・クレジットカード

決済サービス上では、全額返金の処理のみ可能であることが多い。事例によると、決済金額を誤って多く支払われた場合には、全額返金の処理をしたうえで、再決済を行っている。決済事業者によってはポータルサイト上の管理画面で簡単に返金処理することができる。

2) 非接触型電子マネー（交通系 IC 等）

交通系 IC 等の非接触型電子マネーについては、窓口に設置されている決済端末にチャージ機能がない場合が多いので、返金することができない（決済端末を用いて電子マネーに返金相当額をチャージできない）。そのため、必要に応じて、窓口で現金で返金している事例がある。

図表 28 キャッシュレス決済の返金処理を行っている事例

自治体	取組の概要
富岡市	①QRコード決済・クレジットカード全般 決済金額を誤って多く支払われた場合、全額返金から再決済となる。 ②交通系 IC 等 窓口の決済端末には電子マネーのチャージ機能がなく、返金が行えないため、返金する際は、現金で手続きする。
南あわじ市	①QRコード決済 決済事業者のホームページ上にある管理者アカウント画面からキャンセル処理ができる。

返金について、歳入予算からの支払いとして条例・規則等に定めていない自治体では、一般的には、代理納付額の確定以前であれば、システム上の取り消し処理により返金することが許容される。一方で、代理納付額の締日以降、つまり、既に確定処理した代理納付額を返金する事案が発生した場合（※）、収納と返金を分けて処理をする必要がある。要するに、収納事務については、当該返金すべき現金も含めて繰替払の事務処理を進め、返金事務については、別途手続きが必要となる。

※当該返金すべき現金を翌月の入金日に納入すべき現金から相殺する行為については、法令上認められていない（公法上の債権）。

#### （５）状況⑤「自治体の会計システムとの連携」について

自治体の会計システムとの連携については、収入消込処理がシステム化されていないことが多く、紙媒体の納付書で対応することが負担になっている。これに対して、POSレジやPOSシステムを備えたiPadなどのタブレット型レジを導入し、クラウド上からCSVデータをダウンロードすることで、その後の集計事務を効率化している事例がある。

ただし、業務効率化に当たってはPOSレジの導入が唯一の解決策ではない。各自治体における現状の会計事務手続きや会計システム、場合によっては、文書管理やサービス管理のシステムも含めて、見直すことも重要である。

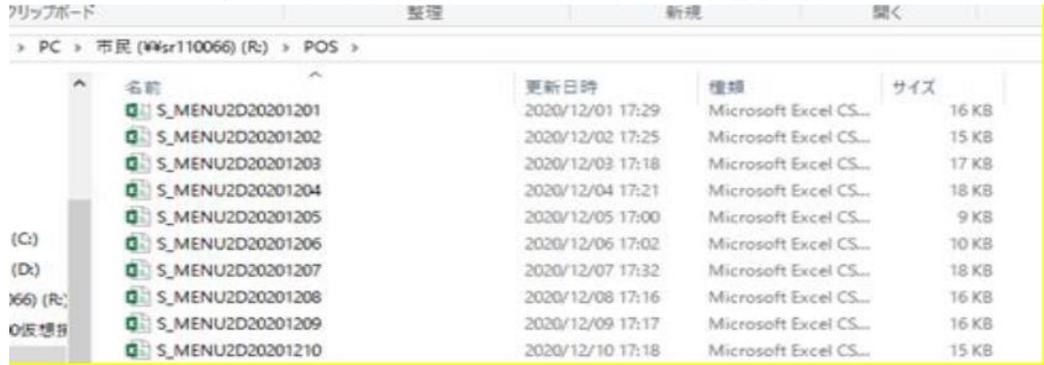
図表 29 POSレジ導入等による収入消込処理のシステム化を行っている事例

自治体	取組の概要																																																																																																																					
<p><b>日立市</b></p>	<p>▶電子マネーに対応した公金収納システムを導入するに当たり、決済手段が多様化し、窓口業務や集計業務が煩雑化することへの課題解決と合わせて、業務効率化につなげることを目的に、公金収納システムと連動する POS レジを導入した。</p> <p>▶税や保険料など多額の現金を収納する課・所には、自動硬貨・紙幣釣銭機も同時に導入し、迅速かつ確実な収納業務の向上を図っている。</p> <p>&lt;POS レジ導入後の効果&gt;</p> <p>①ハングスキャナや自動釣銭機との連動で、収納 1 件当たりにかかる時間が短縮</p> <p>②自動釣銭機により、現金を取り扱う職員の労力や心理的負担も大幅に軽減</p> <p>③日々の集計も所定の様式に自動的に反映されるため、従来、税金等の収納金と各種証明書の手数料等の集計を 2 人で分担し、1 時間程度かかっていた作業が、導入後は 1 人で 15 分程度で完了している。</p> <p>&lt;導入した POS レジの主な特長&gt;</p> <p>①簡易な操作性 タッチパネル式の大きな操作画面のため、操作が容易</p> <p>②現金授受の確実性の向上 自動釣銭機と連動させることにより、入金や釣銭ミスを防止</p> <p>③コンビニ等で使用する代行収納バーコードにも対応 税や保険料等の納付書に記載されている代行収納バーコードをハングスキャナで自動的に読み取れるため、確実かつ迅速な収納が可能</p> <p>④公金収納システムとも連動 電子マネー決済も POS レジだけの操作でスムーズに対応</p> <p>⑤集計業務の効率化 日々の収納データが電子データ（CSV）で自動出力されるため、集計業務の迅速化を実現</p> <p>&lt;操作方法（下画像）&gt;</p> <p>①レジ画面で証明書等の種類を選択⇒②支払方法を選択⇒③電子マネーのブランドを選択⇒④IC カードリーダーライタに電子マネーをタッチしてもらい決済完了</p>  <table border="1" data-bbox="422 1500 1428 2038"> <thead> <tr> <th colspan="7">SRP2000 [60617] ※※ 売上 ※※</th> <th colspan="2">2016年08月30日</th> </tr> <tr> <th>担当者</th> <th>担当者</th> <th>商品名</th> <th>数量</th> <th>単価</th> <th>金額</th> <th colspan="3">08月30日 13時49分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">担当者 担当者</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td colspan="3">担当者変更</td> </tr> <tr> <td colspan="2">人数 0</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td>釣銭</td> <td></td> <td>¥50</td> <td>合計</td> <td colspan="3">¥450</td> </tr> <tr> <th>有料</th> <th>住民票</th> <th>戸籍</th> <th>印鑑証明</th> <th>雑料</th> <th colspan="3"></th> <th></th> </tr> <tr> <td>戸籍全部 450円</td> <td>戸籍個人 450円</td> <td>戸籍の附票 300円</td> <td>住民票全部 300円</td> <td>住民票一部 300円</td> <td>印鑑新規登録 300円</td> <td colspan="2">税務証明 300円</td> <td>売上間合せ</td> </tr> <tr> <td>除籍全部 750円</td> <td>除籍個人 750円</td> <td>身分証明 300円</td> <td>記載事項証明 300円</td> <td>広域交付住民票 300円</td> <td>印鑑再登録 500円</td> <td colspan="2">専住証明 1300円</td> <td>直前再発行</td> </tr> <tr> <td>除籍個人 750円</td> <td>除籍謄本 750円</td> <td>受理証明 350円</td> <td>通知カード再交付 500円</td> <td>不在住証明 300円</td> <td>印鑑証明 300円</td> <td colspan="2">農業委員会証明 300円</td> <td>伝票再発行</td> </tr> <tr> <td>記載事項証明 350円</td> <td>不在籍証明 300円</td> <td>受理証明上質紙 1400円</td> <td>マイナンバー再交付 800円</td> <td>関巻 300円</td> <td>電子証明書 200円</td> <td colspan="2">その他行政証明 300円</td> <td>領収書発行</td> </tr> <tr> <td colspan="7"></td> <td colspan="2">訂正</td> </tr> <tr> <td colspan="7"></td> <td colspan="2">終了</td> </tr> </tbody> </table>	SRP2000 [60617] ※※ 売上 ※※							2016年08月30日		担当者	担当者	商品名	数量	単価	金額	08月30日 13時49分			担当者 担当者						担当者変更			人数 0											1									釣銭		¥50	合計	¥450			有料	住民票	戸籍	印鑑証明	雑料					戸籍全部 450円	戸籍個人 450円	戸籍の附票 300円	住民票全部 300円	住民票一部 300円	印鑑新規登録 300円	税務証明 300円		売上間合せ	除籍全部 750円	除籍個人 750円	身分証明 300円	記載事項証明 300円	広域交付住民票 300円	印鑑再登録 500円	専住証明 1300円		直前再発行	除籍個人 750円	除籍謄本 750円	受理証明 350円	通知カード再交付 500円	不在住証明 300円	印鑑証明 300円	農業委員会証明 300円		伝票再発行	記載事項証明 350円	不在籍証明 300円	受理証明上質紙 1400円	マイナンバー再交付 800円	関巻 300円	電子証明書 200円	その他行政証明 300円		領収書発行								訂正									終了	
SRP2000 [60617] ※※ 売上 ※※							2016年08月30日																																																																																																															
担当者	担当者	商品名	数量	単価	金額	08月30日 13時49分																																																																																																																
担当者 担当者						担当者変更																																																																																																																
人数 0																																																																																																																						
		1																																																																																																																				
		釣銭		¥50	合計	¥450																																																																																																																
有料	住民票	戸籍	印鑑証明	雑料																																																																																																																		
戸籍全部 450円	戸籍個人 450円	戸籍の附票 300円	住民票全部 300円	住民票一部 300円	印鑑新規登録 300円	税務証明 300円		売上間合せ																																																																																																														
除籍全部 750円	除籍個人 750円	身分証明 300円	記載事項証明 300円	広域交付住民票 300円	印鑑再登録 500円	専住証明 1300円		直前再発行																																																																																																														
除籍個人 750円	除籍謄本 750円	受理証明 350円	通知カード再交付 500円	不在住証明 300円	印鑑証明 300円	農業委員会証明 300円		伝票再発行																																																																																																														
記載事項証明 350円	不在籍証明 300円	受理証明上質紙 1400円	マイナンバー再交付 800円	関巻 300円	電子証明書 200円	その他行政証明 300円		領収書発行																																																																																																														
							訂正																																																																																																															
							終了																																																																																																															

<集計業務の流れ>

①導入した2台の機器（親機と子機）のうち、子機は窓口閉庁30分前に、親機は窓口閉庁後に、それぞれPOSレジ画面上で精算処理を行い、自動釣銭機から売上金等の現金を回収する（先に精算処理を行った子機の売上データは、親機の売上データに加算される仕組み）。

②POSレジが自動的にシャットダウンすると同時に、庁内ネットワークを介して、1日の売上データ（CSVファイル）がPOSレジから課内の共有フォルダーに転送される。



③自前で作成した集計用 Excel ファイルに当日の売上データ（CSV ファイル）をコピーすると、自動的に日計表が作成される。

区分	手数料	現金 (無料)		電子マネー (三業(非))												合計							
		件数	金額	交通系		nanaco		WAON		楽天Edy		iD		計		件数	金額						
				件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額								
住民票原本	200	16	22	4,500	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	22	4,500		
住民票抄本	200	26	28	7,500	0	0	0	0	0	1	1	200	0	0	0	1	1	200	0	0	27	29	7,800
投票	200	1	1	200	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	200
記載事項証明	200	2	2	400	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	400
印鑑	200	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
戸籍全部事項証明	450	25	27	12,150	0	0	0	1	1	450	0	0	0	0	0	1	1	450	0	0	26	28	12,600
戸籍個人事項証明	450	4	4	1,800	0	0	0	0	0	1	1	450	0	0	0	1	1	450	0	0	5	5	2,250
住民票全部事項証明	750	1	1	750	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	750
住民票個人事項証明	750	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
強制課戸籍原本	750	3	3	6,750	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	6,750
強制課戸籍抄本	750	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
投票原本	750	2	4	3,000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4	3,000
投票抄本	750	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

④日計表のデータを基に、金融機関に現金を収める際の収入伝票のほか、現金や電子マネーなど決済区分ごとの件数や金額を管理するための各種月計表も自動作成されるように設定している。

領収書兼収入済通知書

発票年月日 令和3年 1月 7日 課税コード 033000 出納員氏名 市民課員長

発票番号 1047 市民課(商) 税込金額 ¥39,600

金額 〇〇 〇〇 様 外119件

14 使 領 票 課 票 01100

01 総 戸籍、住民基本台帳手数料

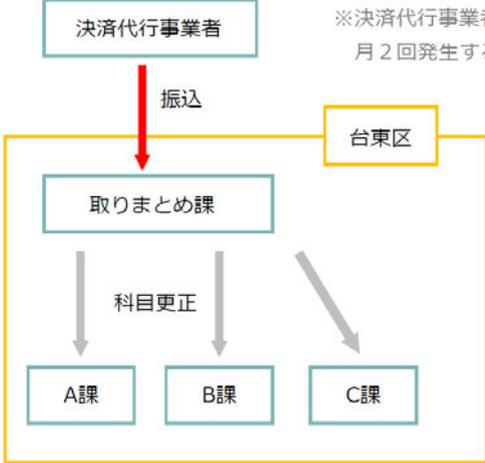
02 戸

上記の金額を領収しました。

令和 年 月 日 領収日付印

日立市指定金融機関

区分	交通系		nanaco		WAON		楽天Edy	
	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額
1 火	0	0	0	0	0	0	1	450
2 水	0	0	2	1,150	0	0	0	0
3 木	0	0	0	0	0	0	1	450
4 金	0	0	1	450	1	600	0	0
5 土	0	0	1	400	0	0	0	0
6 日	0	0	0	0	0	0	0	0
7 月	0	0	1	200	0	0	0	0
8 火	1	200	0	0	0	0	0	0
9 水	1	200	0	0	0	0	0	0
10 木	0	0	3	2,150	0	0	0	0
11 金	0	0	2	1,300	0	0	1	200
12 土	1	450	0	0	0	0	0	0

<p><b>台東区</b></p>	<p>&lt;日次処理&gt;          ①POS アプリの管理サイトにアクセスし、②クラウド上から CSV ファイルをダウンロードする。③ CSV ファイルを集計用 Excel ファイルへ貼付し、日計表を作成。CSV ファイルは現金、クレジットカード、電子マネー、QR コード決済といった決済別に売上管理がされているが、どの使用料等がキャッシュレスで支払われたかという費目内訳に関する機能がないため、個々の内訳を突合することで、把握する必要がある。</p> <p>&lt;月次処理（内部の会計処理方法）&gt;          ▶月次の会計処理方法については、決済手段ごとに決済手数料が異なるが、按分により処理することで整理。          ▶事務処理方法としては、決済代行業者から月 1 回、区に振り込まれ、取りまとめ課（情報政策課）において、入金された金額を取りまとめ課の予算科目に紐付ける。その後、各課が調定及び科目更正書を作成して取りまとめ課の予算と突合（紐付け）を行う。          ▶決済手数料相当額は、振込時に差し引かれているため、歳出予算を歳入予算へ振替処理をしている。必要に応じて、取りまとめ課が減額更正することで適切な費用分配をしている。</p> <p><b>内部の会計処理方法（月次処理）</b></p>  <p>※ブランドごとに決済手数料は異なるが、<u>按分で処理</u>          ※決済代行業者が 2 社であることから、この処理が月 2 回発生する</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 取りまとめ課は全体の調定を作成し、決済代行業者から入金された金額を、一旦は自課の予算科目に紐づけ(入金日に処理が必要)</li> <li>② 各課は調定、科目更正書を作成し、自課の予算に紐づけ</li> <li>③ 各課は、歳出予算（役務費）として計上していた決済手数料を歳入予算へ振替処理</li> <li>④ 取りまとめ課は減額更正（0 円）</li> </ol>
-------------------	--

### 3.2.5 決済事業者および設備等の決定（Step 5）

決済事業者の選定にあたっては、3.2.1～3.2.4 までの検討内容や予算等を踏まえ選定することとなる（決済事業者の選定や決済端末の調達に当たっては、公募や入札という手段に限定されるものではない。各自治体の契約・調度部門に確認されたい。）。候補となる決済事業者は大きく「クレジットカード会社」「電子マネー事業者」「コード決済事業者」「決済代行会社（PSP/ゲートウェイ事業者）<sup>4</sup>」に分類される。また、金融機関の関連会社にクレジットカード会社がある場合もあり、指定金融機関に相談することで導入を進められることもある。

<sup>4</sup> 「クレジットカード会社」「電子マネー事業者」「コード決済事業者」など、複数の事業者との契約・システム接続等をとりまとめる事業者で、複数の事業者が取り扱う決済手段をまとめて導入できる。

※納付書の支払においても PSP を導入する場合があるが、こちらは非対面決済であるため、本手順書で扱う対面決済とはサービスを提供している事業者が異なることが多い。

候補となる決済端末は、多種多様な機器が存在し、種類や、導入可能な決済手段は決済事業者等によって異なる。多様な端末の中でどれが適切かについて、設置場所のスペース・回線といった環境のほか、予算次第となるため、各事業者に相談する際は、細やかな要件を提示するとよい。

図表 30 代表的な決済端末の種類



以下に、先行自治体における決済事業者や設備の検討事例を紹介する。公募で事業者を選定している自治体が多いが、全庁共通して同じ事業者・機器を選定しているケースもあれば、部署・窓口の事情に応じて選定しているケースもある。事例によると、比較的費用が安くすむマルチ決済端末をベースとしつつ、市民課のような行政サービスの取扱い件数が多く、マルチ端末では集計業務に負荷がかかる窓口には、多少高額な POS レジ対応端末を導入するといった具合に、窓口の状況に応じて機器を使い分けて費用をコントロールしているケースが見受けられる。

図表 31 自治体における決済事業者・設備の検討事例

自治体	取組の概要
東京都	▶ 恩賜上野動物園へのコード決済導入実証実験において、国内・中国の主要なコード決済を複数導入するために公募し、提案内容を審査の上、決済代行会社を選定・採用した。
神奈川県	▶ 多様な決済手段を導入するために、クレジットカード・電子マネー・QRコード決済の全てに対応する決済端末を採用した。また、事業者の選定に当たっては、決済事業者への加盟、同者からの入金を一元的に行えるよう、複数の決済事業者と包括契約を締結できる事業者を代理納付者に指定した。

<p><b>日立市</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶導入したシステムはジェイマップス。選定方法は、インターネット等で各種システムを調査して、そのシステムを取り扱う決済代行業者に対して導入経費や運用経費、端末とレジとの連動性について照会し、回答内容を比較検討した上で選定した。</li> <li>▶利用できる電子マネーの種類は、システムが対応している、Suica等の交通系電子マネーやnanaco、WAON等の14種類である。</li> <li>▶指定代理納付者は2社。交通系電子マネー等を担当する三菱UFJニコスと、QUIC Payを担当する常陽クレジット（JCBの地域代理店）を指定した。</li> </ul>	
<p><b>台東区</b></p>	<p>&lt;導入機器&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶窓口職員の事務負担軽減も念頭に置いて、タブレットとPOSアプリによる構成を採用した。</li> <li>▶タブレットは持ち運び可能なため、レジ（キャッシャー）が設置されていないところでも手続きが可能。また、タブレットのアプリには拡張性があり、今後のデジタルトランスフォーメーションの動向に合わせて柔軟に対応できる。</li> </ul> <p>&lt;決済事業者&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶公募型プロポーザルにより募集（一次審査：書類審査、二次審査：プレゼンテーション。共同提案可）。</li> <li>▶提案書の主な項目は、①POSアプリ、②決済端末等の機器一式、③対応可能なキャッシュレス決済の種類、④決済手数料率、⑤運用保守、⑥セキュリティ対策、⑦イニシャル費用・ランニング費用。</li> </ul>	
<p><b>豊橋市</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶動植物公園での実証実験では、データ収集を主目的としていたため、複数のキャッシュレス決済に対応することができ、かつ、屋外のキャッシュレス専用の特設チケット販売ブースで使用可能な決済端末（配線不要のmPOS端末）を提供できる事業者を選定した。</li> <li>▶市刊行物等の販売窓口もmPOS端末を導入した（有線のインターネット回線がなく、既設の古いレジと据置型の決済端末が連携困難であったため）。</li> </ul>	
<p><b>豊中市</b></p>	<p>&lt;決済事業者&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶クレジットカードとデビットカード（5種類）、電子マネー（14種類）を導入している。今後、決済手段の追加も視野に入れ、QRコードにも対応している端末を導入している。</li> </ul> <p>&lt;導入機器&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶2種類の端末を導入。1つは持ち運び可能なマルチ決済端末（iRITSpay）で、①1台でキャッシュレスに必要な機能を搭載していること、②クレカ、電子マネー、QRコードにも対応していること、③レシートも出るようになってきていること、④SIMカード内蔵でどこにでも持ち運べることを理由に採用している（現段階では、これを全庁展開モデルとして導入を進める方針）。</li> <li>▶もう1つはPOSレジ対応端末（J-Mups）を導入している（市民課と出張所）。市民課は取り扱い件数が多いことから、マルチ決済端末だと集計が煩雑になる。そのため、費用面負担は大きくなるが、システム改修によってPOSシステムと連動して自動集計できる端末を導入した。</li> <li>▶経費としては、マルチ決済端末は初期費用や通信費、手数料が、POSレジ対応端末はそのほか、有線であるためインターネットの回線工事などを要した。</li> </ul>	

導入機器

①マルチ決済端末 (iRITSpay)



<特徴>

- ①キャッシュレス決済に必要な多機能を1台に搭載
- ②SIMカード内蔵で持ち運びも可能

全庁展開モデル

②POSレジ対応端末 (J-Mups)



<特徴>

- ①POSシステムと連動
- ②POSレジのシステム改修により集計も可能

POSレジと連動が必要な部署へ導入

端末・契約など

	マルチ決済端末 (全庁展開モデル)	POSレジ対応端末
キャッシュレス端末	iRITSpay (株式会社ITFOR)	J-Mups ※シャープ製POSレジ
導入窓口	市民課、新千里出張所、庄内出張所 固定資産税課、税務管理課 ※R2年10月：公民館 (4か所) に導入予定	市民課、新千里出張所、庄内出張所
決済代行業者	(株)オリエントコーポレーション (株)JCB TFペイメントサービス(株)	三菱UFJニコス(株) (株)JCB
導入キャッシュレス	クレジットカード、デビットカード、 電子マネー 19種類	クレジットカード、デビットカード、 電子マネー 19種類
手数料	非公開	非公開
経費	決済端末初期導入費用、通信費、手数料 など	POSレジ導入費、決済端末初期導入費用、 インターネット回線工事、通信費、手数料 など



尾道市

➤カード会社からの紹介を受け、25の決済ブランドが使用可能な端末 (ステラターミナル) の導入を決めた。投資的経費やイニシャルコストは無料、ランニングコストも手数料 (売上額×手数料率) のみ。

<端末の選定における条件>

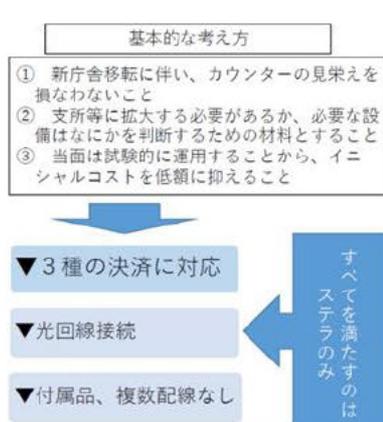
- 端末の機能としては、クレジットカード、電子マネー、QRコード決済を一台で処理できること、別途、Wi-Fi や付属品が必要ないこと。複数配線にならないこと。
- 初年度利用率は低だろうと予測していたため、当面は試験的運用とし、イニシャルコストを低く抑えたい。
- 上記の条件で検討した結果、既存の光回線を端末に接続することで回線工事に要するイニシャルコストが無料となった。

●課題その1 端末の選定

機種	Panasonic製 JT-C60	Panasonic製 JT-C16	富士通製 CT-5100	Castle製 VEGA3000	Clepio製 AT-2100	Panasonic製 JT-CS2	A社	B社	C社
端末イメージ									
取扱会社例	三井住友カード	カード会社各社	カード会社各社	カード会社各社 ・JCB	カード会社各社	三井住友カード			
概要	・ホームの心 ・業務用が得意	・国内仕入れ	・国内仕入れ ・JCB対応 ・JIS規格対応	・富士通 ・JIS規格 ・JIS規格 ・JIS規格	・モバイル端末 ・JIS規格 ・JIS規格 ・JIS規格	・モバイル端末 ・JIS規格 ・JIS規格 ・JIS規格			
通信方法	LAN/Wi-Fi	アナログ/LAN	アナログ/LAN	LAN/4G	4G	4G/Wi-Fi	(Bluetooth)	(Bluetooth)	(Bluetooth)
本体機能	クレジット	○	○	○	○	○	○	○	○
	電子マネー	○	○	○	○	×	○	○	△ (対応機種)
	QR決済	○	×	×	△ (対応機種)	×	△ 別途、iPhone/iPad対応が必要	△	×
	電子サイン	○	×	×	×	×	×	×	×
	レシート印字	○	○	○	○	○	○	×	×
POS連動機	○	○	○	○	×	×	専用POSアプリ	専用POSアプリ	専用POSアプリ
加盟店手数料率	個別提示	個別提示	個別提示	個別提示	個別提示	個別提示	3.24%~ 3.74%	3.24%~ 3.74%	3.25%~ 3.95%
本体費用	個別提示	個別提示	個別提示	個別提示	個別提示	個別提示	実費別償	実費別償	実費別償

令和2年5月時点 三井住友カード機提供

- 1 端末の名称  
stera terminal  
(ステラターミナル)
- 2 接続 光回線
- 3 会計処理 繰替払い
- 4 入金回数 月2回
- 5 収納代行  
三井住友カード株式会社
- 6 指定代理納付者  
三井住友カード株式会社  
中銀カード株式会社
- 7 投資的経費 無料
- 8 経常的経費 手数料のみ



### 3.2.6 導入に係る予算要求 (Step 6)

選定した決済事業者と役割分担やスケジュール等を個別協議して進めることとなる。

継続的にキャッシュレス決済に取り組むためには、機器導入などの初期費用のほかに、各種手数料やレシート用ロール紙などの消耗品に掛かる経費など、ランニング費用も考慮しなければならない。予算要求するべき項目の詳細は決済手段や決済事業者ごとに異なるため、各事業者と協議のうえ、各自治体にて判断が必要となる。また、企画部門、現場部門及び会計部門といった関係する部局が十分に連携したうえで、進める必要がある。

図表 32 予算要求プロセスの事例

自治体	取組の概要
日立市	キャッシュレス決済の導入に係る予算要求に当たっては、市民課の窓口のみならず、各施設や会計課も協力するなど、導入する側と運営する側の双方の連携が必要といえる。とりわけ、POSレジ導入に向けては、市民課（窓口）から、「キャッシュレスは市民サービス向上にはつながるが職員の負担が増えるので事務効率化を図るためにはPOSレジが必要であること」と要望し、行政マネジメント課（取りまとめ課）からも「POSレジは高価であるが、市民課の受け入れ項目（対応できる費目）が多いため、事務効率化のためには必要」と説明して導入が実現。

## 4. 残存課題と今後の展望

### 4.1 残存課題

本手順書ではモニター自治体事業を通して得られた情報を基に、公共施設・自治体窓口におけるキャッシュレス決済導入に係る手法や事例について整理してきた。この中で、キャッシュレス決済の導入により事務効率化を図ることが期待される手段であり、行政のデジタル化を推進する上でも必要なツールであることが確認できた。その一方で、導入に向けて解決すべき課題も明らかとなり、引き続き、解決に向けた取組を進める必要がある。

#### <窓口事務負担の軽減>

課題として最も多く指摘されたことは「自治体固有の会計システムとの連携とこれによる事務負担の軽減」である。しかし、実際には、現金とキャッシュレスの併用により事務負担が増加したとの声も聞こえる。この要因として、導入初期にみられる窓口担当の不慣れによるものなのか、そもそもの事務処理スキームによるものなのか、自治体へキャッシュレス決済手段が導入されつつある黎明期であること、何より自治体ならではの特徴である地域特性に起因することなど、検討すべきパラメータが多岐にわたるため、この時点においては、確たることを言及できない。そのため、本編でも触れているが、「複数窓口ではなく、ひとつの窓口から始める」「一度に複数の決済手段を導入せずに、地域の特性を加味して地域住民になじみやすいものから検討する」「本格的に導入する前に期間を設けた実証を行う」等、スモールスタートと位置づけて始めることも一考したほうがよい。

また、紹介した事例として、POS レジの導入により業務効率化を図っている自治体もあるが、POS レジ等の高機能レジの導入には高額な費用負担が求められるため、自治体の会計業務に必要な機能に絞り込んだコンパクトかつ、より低廉な機器の開発を業界に働きかけていく必要もある。

#### <契約事務負担の軽減>

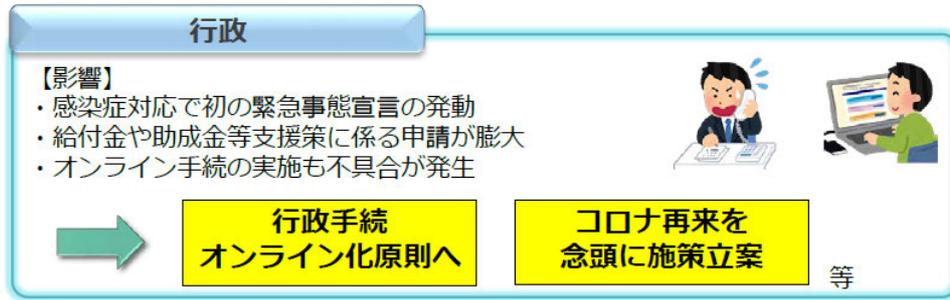
決済事業者との契約事務に対する負担感も指摘された。決済事業者は、主に小売店や飲食店など民間事業者を顧客とすることが多いため、契約書に定めている内容が自治体の業務実態に即したものになっていない（「自動的に契約が更新される」「事業の範囲が自治体業務に即していない」等）。一方で決済事業者にもよるが、一般的な契約内容を修正することが難しい場合も見受けられる。そのため、キャッシュレスを導入するまでに相当の時間を要したり、中には手続きを見送る自治体も見受けられる。このように行政のキャッシュレス化を促進するためには、決済事業者に行政の業務形態を知ってもらい、より自治体業務に即した内容を提案する機運を高める必要がある。また、自治体側も決済事業者の契約審査の傾向を把握し、どうすれば地域に導入できるか検討することも必要である。

#### <オンライン決済への対応>

2019年12月に施行されたデジタル手続法<sup>5</sup>により、国の行政手続がオンライン化される（地方公共団体は努力義務）。2024年にはパスポートのオンライン手続きができる見込みであることに鑑みると、今後は窓口のキャッシュレス化のほか、オンライン決済についても検討していく必要がある。本手順書ではオンライン決済を対象としていないが、今後、新しい生活様式へ移行するに当たって、オンライン決済に対する市民ニーズの高まりや、行政の業務効率化という観点から検討することになるだろう。

<sup>5</sup> 5.4 デジタル手続法 参照

図表 33 新型コロナウイルス感染症がもたらした社会・価値観の変容



(出典) IT新戦略\*の概要 ～デジタル強靱化社会の実現に向けて～ (※世界最先端デジタル国家総合宣言・官民データ活用推進基本計画)

図表 34 接触機会を減らし利便性を向上させるための、デジタル・ガバメント

○ 令和元年12月に閣議決定したデジタル・ガバメント実行計画の取組の加速化を図り、非常時においても持続可能な社会を構築するために必要となる新たに積極果断に取り組むべき事項も見定め、年内に見直す。特に、新型コロナウイルスの感染拡大への対応を踏まえ、強靱なデジタル社会構築の実現に向けて、以下に取り組む。

□ **行政のデジタル化の徹底**

・ デジタル3原則「①デジタルファースト②ワンスオンリー③コネクテッド・ワンストップ」に基づく行政のデジタル化の徹底を図る。その際に必要となる情報システムの整備にあたっては、迅速かつ柔軟に進めるため、クラウドサービスの利用を第一候補として検討するとともに、共通的に必要とされる機能は共通部品として共用できるよう、機能ごとに細分化された部品を組み合わせる設計思想に基づいた整備を推進する。

□ **政府ネットワーク環境の再構築**

・ 行政のデジタル化の徹底の一環として、正常時・非常時のいずれにおいても適切に行政サービスを提供できるように、省庁内の会議はもとより、省庁間の会議などにおいても、リモートで実施することが可能となる環境を早急に整備するとともに、行政の情報システム及びネットワークのうち、特に、基盤となるネットワーク環境について、クラウドサービス利用の本格化を踏まえ、行政全体の最適化や利便性とセキュリティの両立を前提に検討を進め、その整理・再構築に向けた実証を進める。

□ **地方公共団体のデジタル化**

・ 全ての市町村におけるマイナポータル・びったりサービスの活用によるオンライン化を促進

- － 従来の紙を前提とした方法をそのままオンライン化するのではなく、地方公共団体が自ら利用者視点に立ったBPRを必ず行って、エンドツーエンドでデジタル化を進めることができるよう、マイナポータルの使い勝手を常時向上させるとともに、優先的にオンライン化に取り組むべき手続の申請フォームのひな形をマイナポータル・びったりサービスにアセット等。
- － 住民等からの申請の総件数が多いが、オンラインで完結できないものについては、その課題を整理。
- － やむを得ず対面で手続を行うときにおいても、予約の仕組みの導入を促進。

・ 地方公共団体の業務プロセス・システムの標準化、クラウド化、AIの活用等の促進

(出典) IT新戦略\*の概要 ～デジタル強靱化社会の実現に向けて～ (※世界最先端デジタル国家総合宣言・官民データ活用推進基本計画)

<個人情報保護条例>

キャッシュレス決済の運用により、多くの情報を得ることができる。これは、納税、行政参加（住民参加）、市民ニーズなど、多くの場面で活用しうるデータとして、市民サービス向上の一助となるだろう。他方で、キャッシュレス決済により得られる情報等が、各自治体の個人情報保護条例における個人情報の定義に該当するか、取り扱う情報の種類や取扱い主体（自治体だけが対象か決済事業者にも及びうるか）についても確認する必要がある。そのため、決済事業者との契約内容が、各自治体の個人情報保護条例やその規則に該当する場合は、どういった情報を取扱い、その保護のためにどのような手続きが生じうるのか（特に審議会の審査が必要になるか）、予め確認しておくことが推奨される（本人の同意、第三者提供、委託者等の第三者に個人情報を提供する場合の要件のほか、オンライン結合制限規定（\*）の有無など）。

\* コンピュータを他のコンピュータ等と通信回線を用いて結合して個人情報を処理する（いわゆる「オンライン結合」）等の際に、審議会の諮問を経るものとする規定

## 4.2 今後の展望

キャッシュレスは国が進めている行政のデジタル化への足掛かりとしても極めて重要な取組であり、ポストコロナの「新しい生活様式」に対応するうえでも、社会インフラの一環としての行政のキャッシュレス化は必要不可欠といえる。

そうした中、キャッシュレス化を総務省のマイナポイント事業や地域が独自に展開する地域通貨と連動させることにより、過疎化対策や高齢化対策といった地域振興を強力に進める自治体もある。歳入手段だけではなく、住民への給付手段としてキャッシュレスを活用できれば、馴染みのない地域住民への関心を高めるきっかけとなるだろう。

キャッシュレスを単なる決済手段の拡充と捉えるだけではなく、その他の要素が組み合わさることで、得られる相乗効果が高くなることが期待されるため、行政が率先して取り組む意義が大きいと考えられる。

図表 35 オンライン決済、マイナポイント、地域通貨等に積極的に取り組む事例

自治体	取組の概要
<p><b>都城市</b></p> <p>＜マイナポイント事業＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 都城市はマイナンバーカードの普及率が高く、これと連動したマイナポイント事業に高い経済効果と街全体のキャッシュレス化を期待している。</li> </ul> <p>＜オンライン決済＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 公共施設の利用料を事前に支払うことになっているが、この非効率を解消する策として、ネットによる予約手続きと連動したキャッシュレス決済を検討中。</li> <li>▶ 事務手続きにおいて、約 3300 の申請等のうち、料金の発生するものが約 250 種類あり、これらをオンライン申請に移行するとともに、キャッシュレス化も検討。</li> </ul>	<p><b>■ マイナポイント事業（キャッシュレス推進）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ マイナポイント事業は、国予算のため、通常のプレミアム商品券のような自治体毎のキャップがないため、<b>取組を進めた自治体には高い経済効果が期待できる</b></li> <li>・ <b>街全体のキャッシュレスを推進するチャンス</b></li> </ul> <p>頭の体操(マイナポイント経済効果)</p> <p>20,000円の支出に対して5,000円+α分のポイント付与  5,000円×6.4万人（16万人×40%）=3.2億【20%：1.6億、10%：8千万】  25,000円×6.4万人=16億【20%：8億、10%：4億】</p> <p><b>PayPay(株)と包括連携協定を締結</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ マイナポイントの推進に関すること</li> <li>・ キャッシュレスの推進に関すること</li> <li>・ 地域活性化に関すること</li> </ul> <p>申込サポート窓口の設置（既に1万人利用）</p> <p>決済事業者・店舗と連携した取組</p> 

**東郷町**

➤電子地域通貨の導入を契機に、「先回りしたより良い行政サービスの提供」が「行政参画の促進」につながり、「地域経済の循環にも作用する」ことを期待している。こうした循環システムを構築するツールとして、キャッシュレスを組み合わせることを検討している。

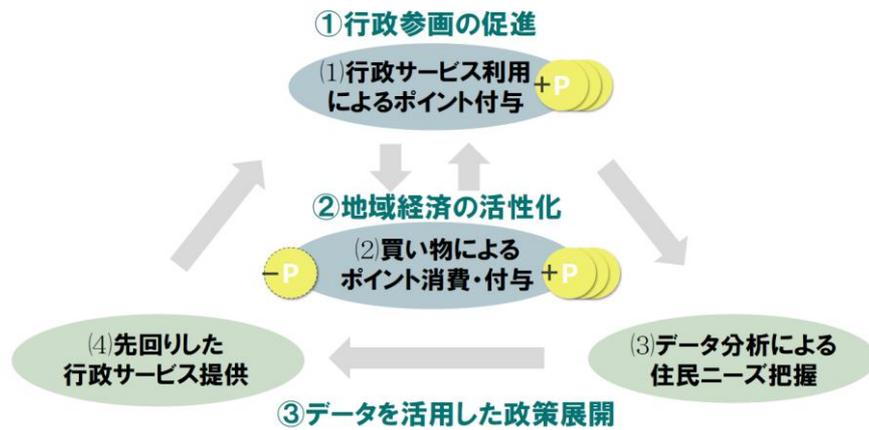
①先回りした行政サービスの提供

行政サービスを利用したデータやアンケートを基に、住民のニーズを把握し、先回りした行政サービスの提供につなげていく。

②行政参画の促進

電子申請の利用やボランティアへの参加などにより、行政からポイントを付与する。貯まったポイントは、地域の店舗で利用できる仕組みとする。

**電子地域通貨への期待**



**美郷町**

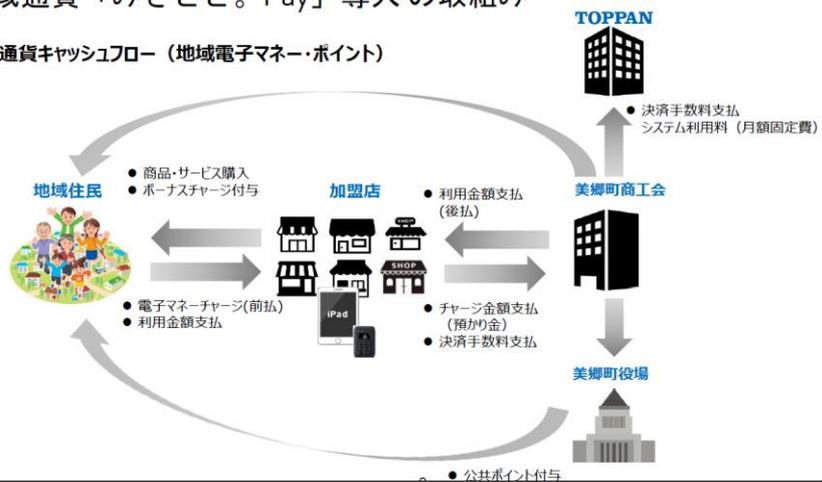
➤地域通貨「みさと。Pay」導入により地域活性化を図ろうと、2020年12月に経済産業省の面的キャッシュレス・インフラの構築支援事業に申請し、採択された。

➤地域通貨のカードはQRコード形式で、システム事業者は凸版印刷株式会社、実施主体は美郷町商工会で、2021年3月からのスタートに向けて準備中。

➤地域通貨導入の目的は、①冷え込んだ町内の消費喚起による地域経済の循環、②キャッシュレス化（未だ町内商店では現金決済が主流であるものの、コロナ禍を踏まえて推進）、③観光客の増加を見込んだ外貨の獲得、④町内における感染症対策（非接触式決済は、感染症防止対策や従業員の不安を減らす手段として有効）、⑤地域住民・商工業者・役場が一体となって自らの地域を見直す気運の醸成、⑥既存の紙ベースで発行していたプレミアム商品券事業やポイント事業の一元化（行政側の事務効率向上）。

**3. 地域通貨「みさと。Pay」導入の取組み**

・電子地域通貨キャッシュフロー（地域電子マネー・ポイント）

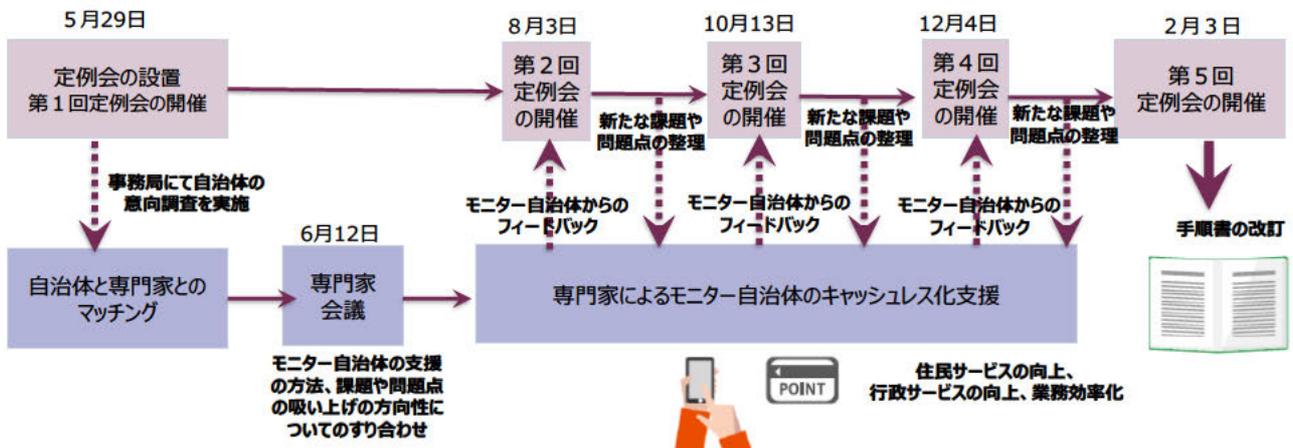
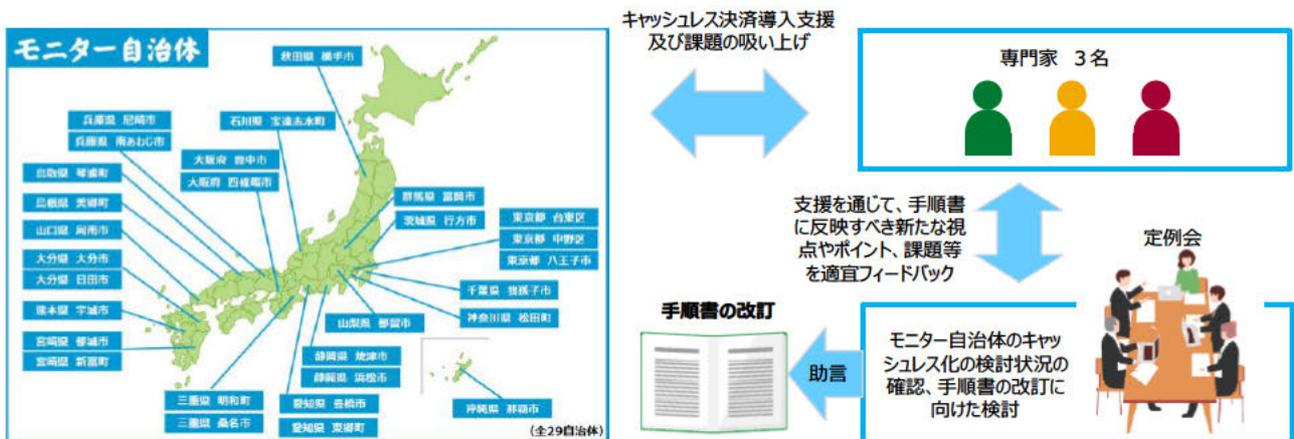


## 5. 参考資料

### 5.1 モニター自治体事業概要

経済産業省は2020年4月に、自治体窓口や公共施設のキャッシュレス化に取り組む「モニター自治体」の募集を行い、29自治体を選定。「キャッシュレス決済導入手順書（初版）」によりキャッシュレス化を進める中で得られたノウハウや生じた課題について、モニター自治体からフィードバックを受けながら、手順書の改定を進めることで、より多くの自治体におけるキャッシュレスの推進を図ることを目的とする事業である。

図表 36 令和2年度のモニター自治体事業のスキームと定例会開催状況



<定例会構成委員> (五十音順、敬称略) ※専門家委員

- 【座長】 福田 好郎 一般社団法人キャッシュレス推進協議会 事務局長 常務理事
- 【委員】 ※落合 孝文 渥美坂井法律事務所・外国法共同事業 パートナー弁護士
- ※信濃 義朗 全国共通商品券連絡協議会 シニアアドバイザー
- ※高橋 邦夫 合同会社KUコンサルティング 代表社員（総務省地域情報化アドバイザー）
- 丸山 弘毅 株式会社インフキュリオン 代表取締役社長

## 5.2 関連法令資料

本資料の検討にあたり参照した法令について、条文・整理資料を掲載する。

### 【指定管理者制度について】

[https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000096783.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000096783.pdf)

総行経第38号

平成22年12月28日

各都道府県知事  
各指定都市市長  
各都道府県議会議長  
各指定都市議会議長  
総務省自治行政局長

#### 指定管理者制度の運用について

指定管理者制度は、住民の福祉を増進する目的をもってその利用に供するための施設である公の施設について、民間事業者等が有するノウハウを活用することにより、住民サービスの質の向上を図っていくことで、施設の設置の目的を効果的に達成するため、平成15年9月に設けられたところです。

本制度は、その導入以降、公の施設の管理において、多様化する住民ニーズへの効果的、効率的な対応に寄与してきたところですが、地方公共団体において様々な取組がなされる中で、留意すべき点も明らかになってきたことから、これまでの通知に加え、下記の点に留意の上、改めて制度の適切な運用に努められるよう、地方自治法第252条の17の5に基づき助言します。

なお、貴都道府県内の市区町村に対しても、本通知について周知方よろしくお願いいたします。

#### 記

- 1 指定管理者制度については、公の施設の設置の目的を効果的に達成するため必要があると認めるときに活用できる制度であり、個々の施設に対し、指定管理者制度を導入するかしないかを含め、幅広く地方公共団体の自主性に委ねる制度となっていること。
- 2 指定管理者制度は、公共サービスの水準の確保という要請を果たす最も適切なサービスの提供者を、議会の議決を経て指定するものであり、単なる価格競争による入札とは異なるものであること。
- 3 指定管理者による管理が適切に行われているかどうかを定期的に見直す機会を設けるため、指定管理者の指定は、期間を定めて行うものとする事とされている。この期間については、法令上具体の定めはないものであり、公の施設の適切かつ安定的な運営の要請も勘案し、各地方公共団体において、施設の設置目的や実情等を踏まえて指定期間を定めること。
- 4 指定管理者の指定の申請にあたっては、住民サービスを効果的、効率的に提供するため、サービスの提供者を民間事業者等から幅広く求めることに意義があり、複数の申請者に事業計画書を提出させることが望ましい。一方で、利用者や住民からの評価等を踏まえ同一事業者を再び指定している例もあり、各地方公共団体において施設の態様等に応じて適切に選定を行うこと。

5 指定管理者制度を活用した場合でも、住民の安全確保に十分に配慮するとともに、指定管理者との協定等には、施設の種別に応じた必要な体制に関する事項、リスク分担に関する事項、損害賠償責任保険等の加入に関する事項等の具体的事項をあらかじめ盛り込むことが望ましいこと。

6 指定管理者が労働法令を遵守することは当然であり、指定管理者の選定にあたっては、指定管理者において労働法令の遵守や雇用・労働条件への適切な配慮がなされるよう、留意すること。

7 指定管理者の選定の際に情報管理体制のチェックを行うこと等により、個人情報適切に保護されるよう配慮すること。

8 指定期間が複数年度にわたり、かつ、地方公共団体から指定管理者に対して委託料を支出することが確実に見込まれる場合には、債務負担行為を設定すること。

## 【電子マネーを利用した公金の収納について】

[https://www.cao.go.jp/bunken-suishin/teianbosyu/doc/tb\\_h30fu\\_06mic\\_13.pdf](https://www.cao.go.jp/bunken-suishin/teianbosyu/doc/tb_h30fu_06mic_13.pdf)

総行第102号  
平成31年3月29日

各都道府県総務部長 殿  
各都道府県議会事務局長 殿  
各指定都市総務局長 殿  
各指定都市議会事務局長 殿

総務省自治行政局行政課長  
(公印省略)

### 電子マネーを利用した公金の収納について

平成30年地方分権改革に関する提案募集において、電子マネーを利用した使用料等の公金収納の取扱いの明確化について提案がありました。

本提案の内容については、地方自治法（昭和22年法律第67号。以下「法」という。）第231条の2に基づく指定代理納付者制度の活用により現行においても実施可能とされているところですが、その実施に当たり留意すべき事項について取りまとめましたので、下記のとおりお知らせします。

各都道府県総務部長におかれましては、貴都道府県内の市区町村（指定都市を除く。）の長及び議会の議長に対しても、この趣旨を周知願います。

なお、本通知は、法第245条の4第1項に基づく技術的な助言であることを申し添えます。

### 記

#### 1 電子マネーを利用した公金の収納に係る法第231条の2第6項の適用について

電子マネー（利用する前にチャージを行うプリペイド方式（前払い方式）を想定）を利用した公金の収納に係る法第231条の2第6項の適用については、電子マネー事業者を同項に規定する指定代理納付者として指定し、当該指定代理納付者が交付し又は付与する電子マネーを同項に規定する証票その他の物又は番号、記号その他の符号とした上で、

納入義務者が当該電子マネーを用いた公金の支払手続を申し出た場合、地方公共団体がそれを承認することで対応が可能であること。

また、この場合において、当該地方公共団体は、歳入の納期限にかかわらず、その指定する日までに、当該歳入を当該指定代理納付者に納付させることができること。

## 2 電子マネーの取扱いに関する契約等の締結に関する留意事項について

地方公共団体と指定代理納付者との間では、電子マネーの取扱いに関する契約等を締結する必要があり、その内容としては、①電子マネーによる納付ができる歳入の種類に関すること、②地方公共団体が指定する日に関すること、③指定代理納付者から地方公共団体への支払いに関すること、④指定日までに支払いを行わなかった際の延滞金等に関すること、⑤手数料に関すること、⑥個人情報の保護に関すること、⑦加盟店契約の解除に関すること等が想定されるものであること。

### ①について

歳入の種類については、地方公共団体が住民のニーズ等を踏まえて決定することが適当であることから、法ではその範囲を限定していない。したがって、指定代理納付者と締結する契約等においてその対象を具体的に定めるとともに、納入義務者に周知する必要があること。

### ②について

法第231条の2第6項に規定する「指定する日」の設定に当たっては、歳入に係る納期限、指定代理納付者の事務処理に要する日数等を踏まえて適切に設定するとともに、指定代理納付者と締結する契約等においてあらかじめ定めておくものであること。

### ④について

地方公共団体の長が指定する日までに指定代理納付者から歳入が納付されなかった場合は、当該指定する日の翌日以降で指定代理納付者から納付があった日までの延滞金が発生することとなるが、上記1の場合、債権者である地方公共団体と引受人である指定代理納付者の合意（契約の締結等）が必要であり、契約等において、当該延滞金等を当該指定代理納付者が負担し納付することをあらかじめ規定しておくことに十分留意すべきものであること。

また、他の不測の事態が生じた際の取扱い等についても、同様に契約等において規定しておくことが適当であること。

### ⑤について

地方公共団体が電子マネーによる公金の納付を導入する場合における指定代理納付者に対する手数料の取扱いについては、それぞれの地方公共団体において導入の効果と経費を比較検討するなどの上、適切に決定すべきものであること。

具体的には、電子マネーによる公金の納付の対象とする歳入の取扱い件数、事務量、口座振替の方法や地方自治法施行令（昭和22年政令第16号。以下「令」という。）第158条第1項の規定に基づく歳入の徴収又は収納事務の委託等の他の方法による場合の手数料との比較や、収納事務の効率化等について十分検討することが必要であること。

### ⑥について

地方公共団体が、指定代理納付者を指定するに当たっては、納入義務者に係る個人情報の取扱いについて十分に留意し、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）に基づいた適切な措置が講じられるよう、指定代理納付者と締結する契約等においても、秘密の保持、個人情報の漏えい防止措置の義務づけや当該情報の目的外利用の禁止など、個人情報の保護に必要な措置を講ずべきものであること。

## 3 その他

上記のほか、法第231条の2第6項に基づく公金の納付に関する運用上の留意事項については、「地方自治法施行令の一部を改正する政令等の公布について（通知）」（平成18年1月22日付け総行第198号）を参考にされたいこと。

以上

## 5.3 IT新戦略

### I. デジタル強靱化 — 暮らし改革

13

- 新型コロナウイルス感染症への対応を通じて、対面でのやりとりを必要としないデジタル社会の構築が、国民生活の利便性の向上だけでなく、緊急時への対応の観点からも重要であることが認識されている。
- こうした点も踏まえ、暮らしの中の様々な仕組みや手続のデジタル化・オンライン化を加速することで、利便性が高く、かつ、様々な危機にも順応性の高い社会構造への転換を進めることが急務。
- その際、中小・小規模事業者、障害者、低所得者などを含め、誰もがデジタルの恩恵を享受できるデジタル・インクルーシブ社会を作り出す視点が重要。

#### (1) 健康・医療・介護・障害福祉

- データの活用等による、リスクの早期発見・予防、健康・医療・介護サービスの高度化、地域社会における高齢者等生活支援サービスの実現のための取組を進める
  - 高齢者の「通いの場」と、スマートフォン等を活用した介護プログラムを通じて高齢者の生活を立て直すことも喫緊の課題
- 新型コロナウイルスの感染拡大の中で非常時の時限的対応として可能となった初診を含むオンライン・電話による診療等について、検証。検証結果を踏まえ、医療の現場に定着すべき所要の措置について検討。
- 移動や施設利用の利便性確保のため、障害者の本人確認等の簡素化

#### (2) 子育て・介護等のワンストップ化

- 子育てや介護等の各分野におけるワンストップ化の推進。子育て分野における最適なタイミングでのプッシュ型通知
- 生まれてから学校、職場など生涯にわたる健診・検診情報について、マイナポータル等を活用して電子化・標準化された形での提供を進める

#### (3) 経済活動・企業活動

- 2023年10月のインボイス制度導入も見据え、ビジネスプロセス全体のデジタル化によって企業や生活者の負担軽減を図る観点から、請求書・領収書のデジタル化、キャッシュレス化、税・社会保険手続の電子化・自動化を促進
  - キャッシュレス化推進として、QRコード決済における統一QRである「JPQR」の全国展開や、会計クラウドサービスとの連携等を推進
- 窓口において「対面でもデジタル」な手続が可能となるよう、マイナンバーカードのICチップを活用することができる環境整備を促進
- 紙や押印を前提とした業務慣行の見直し

#### (4) 国における慣習の見直し等（「隗より始めよ」）

- 国の行政機関等において率先してデジタルの活用を実践。完全デジタル化が実現できる環境を整える
  - IT総合戦略本部等の会議開催に当たっての外部構成員との事前調整の完全オンライン化、IT戦略等に係る施策の進捗状況等のフォローアップの完全電子化
  - 国の行政機関等が入居する庁舎・ビル内でビジネスを行う店舗等におけるJPQRの導入促進
  - 各府省等は、会計手続や人事手続等の内部手続の書面・押印・対面を見直し

(出典) IT新戦略\*の概要 ～デジタル強靱化社会の実現に向けて～ (※世界最先端デジタル国家総合宣言・官民データ活用推進基本計画)

## 5.4 デジタル手続法

### デジタル手続法の概要（令和元年12月施行）

デジタル技術を活用し、行政手続等の**利便性の向上**や**行政運営の簡素化・効率化**を図るため、行政のデジタル化に関する基本原則及び行政手続の原則オンライン化のために必要な事項等を定める。

#### ○行政手続オンライン化法の改正

##### デジタル技術を活用した行政の推進の基本原則

- ①**デジタルファースト**：個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する
- ②**ワンスオンリー**：一度提出した情報は、二度提出することを不要とする
- ③**コネクテッド・ワンストップ**：民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する

##### 行政手続のデジタル化のために必要な事項

###### 行政手続におけるデジタル技術の活用

###### 行政手続のオンライン原則

- 国の行政手続（申請及び申請に基づく処分通知）について、**オンライン化実施を原則化**（地方公共団体等は努力義務）
- **本人確認**や**手数料納付**もオンラインで実施（**電子署名等**、**電子納付**）

###### 添付書類の省略

- **行政機関間の情報連携**等によって入手・参照できる情報に係る添付書類について、**添付を不要とする規定を整備**（登記事項証明書（令和2年度情報連携開始予定）や住民票の写しなどの本人確認書類等）

###### デジタル化を実現するための情報システム整備計画

- オンライン化、添付書類の省略、情報システムの共有化、データの標準化、APIの整備、情報セキュリティ対策、BPR等

###### デジタルデバイドの是正

- デジタル技術の利用のための能力等の格差の是正（高齢者等に対する相談、助言その他の援助）

###### 民間手続におけるデジタル技術の活用の促進

- 行政手続に関連する民間手続のワンストップ化
- 法令に基づく民間手続について、支障がないと認める場合に、デジタル化を可能とする法制上の措置を実施

[https://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/hourei/pdf/digital\\_gaiyo.pdf](https://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/hourei/pdf/digital_gaiyo.pdf)