

## 第3回 和歌山デジタル化推進検討会議 議事概要

日 時 令和3年7月1日(木) 13:30~16:00  
場 所 和歌山県民文化会館 6階特別会議室 B  
出席者 満田成紀会長(和歌山大学)、吉田誠委員(和歌山市)、中岡勝則委員(橋本市)  
栗本宗彦委員(紀の川市)、三木一弘委員(かつらぎ町)、平井正展委員(広川町)  
上野山量也委員(紀陽情報システム株式会社)  
東直樹氏(株式会社サイバーリンクス・水間委員代理)  
田村一郎委員(和歌山県)、田村成準委員(和歌山県)

### 【議事】

- 1 開会
- 2 「公金収納の円滑化」について
- 3 「公金給付の円滑化」について
- 4 閉会

### 【概要】

#### 2 「公金収納の円滑化」について

吉田委員から資料1、事務局から資料2について説明後、各委員から発言があった。

#### ≪資料1 説明≫

- 令和3年度から、市民の利便性向上とコロナ対策を目的として納付書を活用したキャッシュレス決済を導入した。
- 以前から、バーコード記載納付書を使ったコンビニ納付を導入している。それに加え、バーコードをスマホ決済アプリでスキャンする支払い方法にも対応した形。PayB、PayPay、LINEPay、支払秘書の4つのアプリが利用可能。
- スマホ決済アプリでの支払いの対象業務は、「市・県民税、固定資産税・都市計画税、軽自動車税、国民健康保険料、後期高齢者医療保険料、介護保険料、若竹学級利用料(学童保育利用料)、水道料金、下水道使用料」である。
- 導入にあたり、バーコードの追記や収納代行業者への確認依頼などの、納付書のレイアウト変更作業、収納代行業者との手続やバーコードの読取テストの実施、業務システムの改修作業を行った。バーコード導入済みの納付書はこれらの作業不要。ただし、既存のコンビニ

収納と集計を分ける場合はシステム改修が必要となる。

- 今後、QR コードやクレジットカードをはじめとした様々なキャッシュレス決済方法の導入を検討している。

#### ◀資料2 説明▶

- 入場料のキャッシュレス化（指定代理納付制度を前提）では、窓口 QR コードやクレジットカード端末を設置し、キャッシュレス決済を行う。まず、自治体がクレジットカード会社等と契約を締結、指定代理納付者を指定する必要がある。利用者が入場する際、自治体が金額を示し、利用者が支払方法を申し出る。それを承認後、決済手続となる。その後、クレジットカード会社から自治体に振込みとなる。
- 導入にかかる経費としては、QR コードの卓上 POP、端末は無償貸与。決済の際に手数料 3 %程度が必要。
- JPQR は、20 社前後の決済サービスを一つの QR コードで対応できる。各社との契約は Web サイトから一括で申し込みできるが、入金日や決済取消方法、手数料が各社で異なる。
- マルチ決済端末は、決済手数料や振込手数料に加え、端末リース代や通信費などの経費がかかるが、決済手段が異なっても入金日が同日になるメリットが考えられる。
- 指定代理納付制度を導入した場合の留意事項として 4 点あり、決済手数料、事業者からの入金日と決済日、領収証書、決済金額の取消作業がある。
- 県内市町村のキャッシュレス決済導入状況としては、直営施設では公営住宅（使用料）が大半を占め、指定管理施設では宿泊休養施設（宿泊料）が多い。また、1 団体のみ各種証明書の窓口交付においてキャッシュレス決済を導入。
- 県税におけるキャッシュレス化は私人への徴収委託とし、納付書バーコードにより、コンビニ、スマホ、PC での支払いを可能としている。経費としては、システム改修費や納付件数ごとの手数料が必要となる。
- 総務省は令和 5 年から、固定資産税等の地方税において、納付書に統一規格 QR コードを使用し、全国の金融機関で支払いを可能とする手法の導入を予定している。

- 県外自治体の中には、住民票の交付申請を県が構築した共同電子申請システムを活用しているところがある。申請者はシステムから申請し、自治体は納付先の URL をメールで返送、クレジットカードの支払い確認後、住民票を送付するもの。一方、前回会議で紹介した民間のシステムは、申請から支払いまでを一連の流れで進めることができるものもある。
- どのような施設や窓口でキャッシュレス決済のニーズがあるか、どの方式を採用するのが賢明か。また、コンビニ納付や口座振替等の決算手段の割合や、今後導入を検討している団体にとって障害とあるものは何か。現在、マイナポータルびったりサービスは無料で導入できるが、利便性に問題がある状況。国に対し、マイナポータルによる申請から支払いまでを一括で完結できるシステムへの改善を要求すべきかなどについて、御議論いただきたい。

《発言》

- 自治体だけでなく、企業も含め、キャッシュレス決済の方法が乱立している現状を誰もがベストだと思っていない。法律上の制限はあると思うが、「申請（契約）→支払い→交付」の流れを、「申請（契約）→交付→支払い」とし、後日ネットやコンビニ等で支払うなど、契約と支払いを分けることができれば円滑な窓口収納が可能になるのではないかと。また、申請（契約）の部分でマイナンバーカードを用いたシステムを構築していくことがより円滑化につながると思うので、国へのマイナンバーカードの普及促進やマイナポータルの利便性向上について、要求していく必要がある。
- 多数の支払い方法を導入しているコンビニの店員は明らかに大変。自治体でそれができるのか疑問。窓口で申請を行い、コンビニ等で支払いをしてもらうシステムを構築してはどうか。また、窓口での支払しかできないのであれば、マイナンバーカードを使った申請・支払いができるように国に要望するべきではないか。
- 電子申請・納付について、URL を使った支払い方法は、すべてオンライン上で行うことができ、印刷等が必要ない点や、本人確認でマイナンバーカードを使用する点は方向性として良いと思う。メールでの案内送付は円滑さに欠けるが、マイナポータルで改善できるような仕組みができれば、多くの自治体で使われるものになるのではないかと。
- 電子申請の導入については、申請から支払いまでを一元化しているシステムを持つ企業と相談しながら検討を進めている。しかし、国の方針等で新たなシステムで統一される可能性など、先の状況がわからないため、様子を見ながらの検討である。

- 初めは企業によるシステムで自治体職員が経験を積み、マイナポータルが改善され、導入することになったときに備えておくのも一つの方法ではないか。
- 地域の飲食店や店舗等で、どのキャッシュレス決済方法が導入・利用されているかを把握しながら検討すれば、キャッシュレス決済の利用数増加につながるのではないか。
- 窓口担当や住民から要望があり、窓口におけるキャッシュレス決済の導入を検討中。令和元年度に税の納付書でスマホ決済アプリに対応したが、利用者は確実に増えている。令和4年度からは水道料金の支払いも対応予定。スマホ決済は、システムで入金状況を確認できる。ただし、領収書を発行できないデメリットがある。
- コンビニ収納バーコードを利用したスマホ決済は、コンビニ収納に対応する際の金銭的な負担が大きい。また、軽自動車の車検時に領収書が必要であるなど、別途発行しなければならない場合もある状況。
- 車検時の軽自動車税の領収書添付については、令和5年1月以降は軽自動車検査協会にてオンラインで納税確認が可能となり不要になるとのこと。
- 住民が様々な支払い方法を求めているのは理解できる。しかし、1つのサービスにつき現金支払いやQRコード決済などの支払い方法が複数存在するのは、事務的に円滑化ではなく複雑化している。円滑化に結び付けるためには、線引きをして割り切ることも必要なのではないか。
- 市町村の窓口ではこれまで、現金支払いで対応してきたため、現金を扱うことに抵抗は少ない。複雑化することにはなるが、キャッシュレスと現金との併用は今のところ必要と思われる。
- 現金は、受領・保管・収納が伴う。現金を取り扱う負担について、今後どう変えていくべきかを議論していく必要がある。
- キャッシュレス決済を導入している自治体が、対象となる業務を限定せずに、全ての支払いを対象とすれば、利用者の利便性向上につながるのではないか。
- 利用数が少なく、コストに見合わない業務に対し、キャッシュレス決済を導入することは困難。
- キャッシュレス決済の導入にあたっては、業務ごとにシステム改修が必要であるため、一

度にすべての業務を対象とすることは難しい。

- 収めることが義務とされている「税の納付」と、サービスの対価である「証明書等の手数料」では性質が違う。キャッシュレス決済としては納期限の定められている「税の納付」の方が進めやすいのではないか。
- 証明書等の手数料がサービスの対価であるという考えを変えない限り、税の納付とは全く違う性質のもの。逆に税の納付と同じ考え方にすると、支払わない人を追いかけるシステムが必要になり、複雑化してくるのではないか。
- 電子決済システムに限らず、和歌山県には、県下の市町村が共同で利用できるシステムの導入を検討してほしい。現状は、県下の市町村が個々にシステム導入を計画しているため、コストが多くかかってしまう。また、自治体間のノウハウ共有や県民の使い勝手という観点でも課題がある。滋賀県は、電子申請システムを県下の市町村が使用できるように一括で調達している。今後は、このような取り組みが必要ではないか。
- 現状、滋賀県のような市町村向け電子申請システムの一括調達は検討していないが、県の汎用的電子申請システムは、一定の負担をいただくことで、市町村も利用可能である旨、案内を行っている。また、当システムはマイナンバーカードによる本人確認に対応している。現在、事業者においてクレジットカードを使った電子決済機能を開発しており、実装され、県で導入するとなれば、市町村にも周知したい。

### 3 「公金給付の円滑化」について

事務局から資料3、上野山委員から資料4について説明後、各委員から発言があった。

≪資料3 説明≫

- 特別定額給付金においては、システム間（マイナポータル・住基システム・財務会計等の自治体給付金振込システム）が未接続だったため、紙面に出だし、人力による確認作業や、自治体給付金システムへの口座番号入力作業が生じ、職員の業務が増加した。
- 申請後すぐに受付完了メールが届かず、申請者が完了したかどうか不安となり、何度も申請したことで重複申請が発生した。また、オンライン申請と郵送による申請の重複も発生した。
- 申請者は、申請後の処理状況を把握できず、自治体への問い合わせが増加し、職員の業務

を圧迫した。また、マイナポータルでは、エラーチェック機能が備えられておらず、記載内容の修正業務が生じた。

- 県内は多くの自治体で5月中に申請受付を開始し、6月上旬で約50%、中旬で約90%の給付が完了した。
- 全国の自治体の中には、紙面に記載された文字をデータ化するAI-OCRの活用や、マイナポータルを使用せず、独自システムを構築するなどの工夫を施したところもあった。
- 令和3年5月に「公的給付の支給等の迅速かつ確実な実施のための預貯金口座の登録等に関する法律」が公布され、公的給付支給口座の任意登録制や、特定公的給付の制度が創設された。
- 公的給付の対象となるものは68事務。登録方法は、マイナポータル・本人同意による行政保有口座・金融機関による登録である。  
特定公的給付は、総理大臣が指定し、災害・感染症した場合や、経済事情の急激な変動による影響緩和のために支給されるもので、第1弾として「子育て世帯生活支援特別給付金」が指定された。
- 「子育て世帯生活支援特別給付金」は、ひとり親世帯分とそれ以外に分類される。児童扶養手当受給者が対象となるひとり親世帯分は、既存の給付情報を活用することで申請を必要としないプッシュ型支給が可能になる。それ以外分は、支給要件確認に必要な児童手当等情報や税情報を取得・利用したり、支給判定や支給実施に必要な情報をマイナンバーを利用して取得することで、多くの場合においてプッシュ型支給が可能となる。
- 国は本年度中にマイナポータルを改修し、自治体が処理状況を入力することは必要となるが、申請者がマイナポータル上で処理状況を確認することができるようになる予定である。
- 口座登録は任意であるが効果的な運用は可能であるのか。再度、特別給付金事業を行う際、前述の国の動向により円滑な給付は可能となるのか、御議論いただきたい。

#### ≪資料4 説明≫

- 特別定額給付金で明らかになった課題としては、紙の申請書からのデータ入力に時間を費やしたこと、電子申請（マイナポータル）の機能不足、電子申請と自治体の自治体給付金システムのデータが接続されていなかったことがあげられる。

- 紙の申請書からのデータ入力では、AI-OCR や RPA の活用を考えるべきだった。ただし、調達するには費用がかかるので、国主導で共同調達等するべきだと思う。
- 電子申請（マイナポータル）の機能不足としては、入力フォームが整っておらず、入力誤りが散見されたことや、重複申請が可能だった点があげられる。入力フォームを整え、申請者の入力量を減らしたり、迅速な申請受付メールの送付ができるよう、システムの改善に期待したい。
- 電子申請（マイナポータル）と自治体の自治体給付金システムのデータが接続されていなかったことで、データ入力に膨大な時間を費やした。マイナポータルの改善はもちろん、そのうえで、データの自動取込機能の装備や、RPA を適用してダウンロードデータを自治体の自治体給付金システムに入力する機能を追加することで効率的になる。

《発言》

- 紙媒体からデータ化する作業は、AI-OCR で効率化されるが、将来的にはオンラインで完結する申請方法をいかに早く実現するかを考える必要がある。
- AI-OCR や RPA は有効に活用できるものだと思う。RPA を取り扱う企業や製品は限られているので、例えば、国提供システムを国から自治体に提供する際、国が何種類かの製品で RPA のシナリオを作り、自治体で使えるようにしてくれたら、自治体は RPA を取り入れるのではないかと思う。
- 現時点では、申請者任せで入力されたデータを RPA でそのままシステムに入れたら誤りが生じる。今はその場しのぎで RPA 使用したとしても、入力される情報が確実に正しいものであることが証明できるところまでマイナポータルの改善をする必要があるのではないか。
- 特別定額給付金の際は、紙の申請書のデータ読み取り、RPA のライセンス貸出等のサービスを民間企業が3か月無償で提供した。一方で、電子申請については、RPA では少々無理があるかもしれない。マイナポータルの改善なくして先には進めないと思う。
- 特別定額給付金の際は、マイナポータルで約 5,600 件の申請があった。AI-OCR を使用せず、業者に委託し、確定した入力データをシステムに流して給付を行った。
- 今までの制度では、給付事業ごとに口座登録が必要であった。しかし、今回の法律におい

ては、一度登録したことで対象の給付事業すべてに使えるので、登録・確認作業が削減できるようになると認識している。

- マイナンバーカードが普及し、マイナポータルが使いやすいものになってこそ、口座登録の制度を利用する人が増えてくるのではないかと思う。
- 事前に電子申請の中に口座登録の制度を取り入れることで、利用者に予め利便性を感じてもらう。その上で任意登録の制度を始めれば登録者は増えるのではないか。自治体としては、利用者にメリットを感じさせる工夫が必要。