



令和元年6月14日

利府町議会議長 櫻井正人 殿

総務財務常任委員長 吉岡伸二



### 委員会調査報告書

本委員会で調査した事件について、利府町議会会議規則第72条の規定により、別紙のとおり報告します。



# 総務財務常任委員会 調査報告書

「収納率向上に向けた取り組み」について

令和元年 6 月 1 4 日

## 総務財務常任委員会調査報告書

### 1 調査事件

「収納率向上に向けた取り組み」について

### 2 調査目的

本町は、町民の皆さまが主役となって、生きがいと喜び、心の豊かさと幸せを実感できるような「暮らしも心もゆたかになる町、利府町」の実現に向け、さまざまな施策を展開している。政策実現のためには健全な財政運営が不可欠であり、とりわけ安定した税収の確保が重要である。

また、公平な課税と徴税がなされなければ行政への信頼を得ることはできない。滞納者が増加することは、財政運営を不安定にするだけでなく、町の目指す、「互いに協働するまちづくり」の実現に支障をきたしかねない。

さらに、加速度的な IT 化やライフスタイルの変化など、時代に即した納税者に寄り添った収納方法の検討も必要であると考え。

以上のことから、さらなる収納率向上に向けた機能充実及び対策強化が必要であると考え、調査・研究することとした。

### 3 調査経過

平成 30 年	9 月 7 日	調査項目の協議・決定
	9 月 26 日	収納対策室からの聞き取り調査
	11 月 21 日	視察調査：宮城県蔵王町
	12 月 4 日	調査項目の協議（会期中）
31 年	1 月 23 日	先進地視察研修について協議・検討
	2 月 7 日	視察調査：山形県上山市
	3 月 7 日	委員会調査報告書の協議
	3 月 26 日	委員会調査報告書の協議・検討
	4 月 24 日	委員会調査報告書の協議・検討
令和 元年	5 月 21 日	委員会調査報告書の協議・検討
	6 月 11 日	委員会調査報告書の最終確認（会期中）

#### 4 調査状況

「町の現状」

収納率向上に向けた取り組みについて

### 1 現状と課題

(1) 現年度・過年度分収納率、滞納額、不納欠損、滞納処分・滞納整理 等

#### ① 平成 29 年度町税等徴収状況

区 分		調定額	収納額	不納欠損額	未納額	収納率	前年対比
現 年	町民税（個人）	1,931,758,631円	1,910,414,016円	0円	21,344,615円	98.9%	0.3%
	町民税（法人）	333,385,000円	332,740,000円	0円	645,000円	99.8%	-
	固定資産税	2,105,968,100円	2,089,636,541円	38,600円	16,292,959円	99.2%	0.1%
	軽自動車税	81,617,100円	80,180,200円	0円	1,436,900円	98.2%	0.3%
	国民健康保険税	614,357,500円	572,962,265円	0円	41,395,235円	93.3%	0.7%
	介護保険料	503,623,349円	498,629,750円	0円	4,993,599円	99.0%	0.2%
	後期保険料	222,370,600円	219,639,000円	0円	2,731,600円	98.8%	0.1%
	合計	5,793,080,280円	5,704,201,772円	38,600円	88,839,908円	98.5%	0.3%
過 年	町民税（個人）	67,707,535円	28,582,370円	3,049,309円	36,075,856円	42.2%	1.6%
	町民税（法人）	2,254,700円	573,900円	1,330,900円	349,900円	25.5%	△9.9%
	固定資産税	72,863,704円	26,558,213円	4,704,000円	41,601,491円	36.4%	9.5%
	軽自動車税	3,749,800円	1,316,200円	279,400円	2,154,200円	35.1%	1.9%
	国民健康保険税	180,997,193円	66,002,989円	11,096,271円	103,897,933円	36.5%	6.6%
	介護保険料	13,244,216円	3,564,159円	2,787,740円	6,892,317円	26.9%	3.9%
	後期保険料	4,885,230円	1,972,780円	748,190円	2,164,260円	40.4%	8.2%
	合計	345,702,378円	128,570,611円	23,995,810円	193,135,957円	37.2%	6.1%

#### ② 平成 29 年度差押処分状況

差押区分	件数
不動産	29 件
預金	89 件
給与	20 件

差押区分	件数
所得税還付金	5 件
自動車税還付金	14 件
搜索動産等その他	16 件
計	173 件

173 件のうち、宮城県滞納整理機構差押 11 件

差押債権額	82,574,726 円
-------	--------------

取立金	9,130,215 円
-----	-------------

公平性の確保と効率的な滞納処分のため、財産調査を強化し、財産の差押を実施した。実績は、不動産や預金、給与を中心に前年度比 88 件増加の 173 件とし、913 万円を回収した。

③ 平成 29 年度公売状況

物件	物件数	落札額	滞納充当額
液晶テレビ・オープンレンジ等	6 件	108,384 円	104,873 円

ヤフー株式会社の運営するインターネットオークションサイトを利用した 2 回のインターネット公売を実施し、差押動産 6 件を換価した。

(2) 収納体制、収納方法

① 収納区分別取扱件数割合（平成 29 年度：現年課税分）

税 目	コンビニ収納		口座振替		金融機関窓口 納付等		件数計
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	
町県民税 (普通徴収)	7,873	52.7%	1,819	12.2%	5,254	35.1%	14,946
固定資産税	18,924	38.6%	13,212	26.9%	16,907	34.5%	49,043
軽自動車税	7,346	61.9%	800	6.7%	3,723	31.4%	11,869
国民健康保険 税 (普通徴収)	11,511	40.0%	8,630	30.0%	8,646	30.0%	28,787
計	45,654	43.6%	24,461	23.4%	34,530	33.0%	104,645

本町では、納税者の利便性の向上を目的に周辺市町村に先駆け平成 21 年度からコンビニ収納を開始している。年度を重ねるごとに取扱件数は増加し、平成 28 年度課税分では取扱割合が最も多い収納方法となった。平成 29 年度ではさらに取扱割合を増やし、平成 30 年度からは介護保険料と後期高齢者医療保険料ほか 5 債権に取扱範囲を拡大した。

(3) 他機関との連携

① 宮城県滞納整理機構 平成 29 年度移管状況

移管件数	移管金額	徴収金額(本税)	徴収金額 (督促手数料/延滞金)	徴収率
54 件	29,943,418 円	18,290,707 円	1,331,200 円	61.1%

② 塩釜地区税務協議会徴収部会

(塩釜税務署、塩釜県税事務所、二市三町で構成)

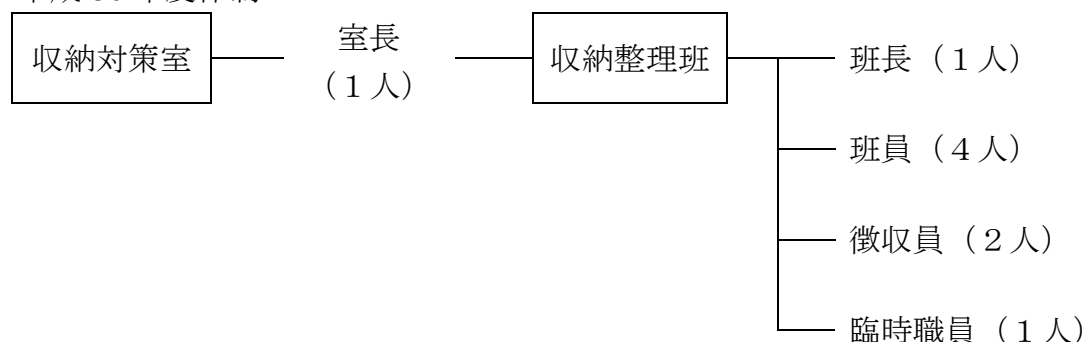
③ 塩釜地区住民税徴収対策会議 (塩釜県税事務所、二市三町で構成)

ア) 研修会、情報交換会実施

イ) 塩釜県税と二市三町併任制度活用の検討

(4) 職員体制（専門的職員の育成、専任職員の設置等）

① 平成 30 年度体制



② 専門的職員の育成、専任職員の設置

ア) 宮城県滞納整理機構派遣職員の配置（1 名）

イ) 非常勤職員徴収員の配置（2 名・債権回収経験者）

ウ) 国、県、関係団体、民間主催滞納整理研修受講

(5) 納税に対する広報等 PR 方法

① 広報紙や町ホームページでの納期限及び夜間相談開庁情報を掲載

② ポスター掲示による自動車税・軽自動車税納期内納付の啓発

③ ポスターやのぼり旗掲示による宮城県滞納整理強化月間（11・12 月）の啓発

④ チラシ配布による県市町村合同インターネット公売の啓発

(6) 債権保全

① 財産の差押

② 分割納付誓約

③ 債務承認書の提出

④ 担保提供

(7) コンプライアンスの徹底（トラブル発生防止策）

収納対策室職員は、国税徴収法第 2 条に規定する徴税吏員であり、滞納処分に関する職務権限が与えられている。具体的には、強制徴収するための自力執行権と帳簿書類を提示させ質問や検査ができる質問調査権が認められ、これにより地方税法第 331 条で原則義務付けられている差押をはじめとした滞納処分を行っている。

## 2 主な取り組みの経緯と成果

### (1) 具体的な収納対策内容と成果（平成 29 年度）

#### ① 具体的な収納対策（平成 29 年度）

##### ア) 町税三税

町税三税を合せた現年度分の収納率は、前年度から 0.2%上昇し、99.1%となり、初めて 99%を超える結果となった。滞納繰越分の収納率についても 1.6%上昇し、42.2%となった。

##### イ) 国民健康保険税

国民健康保険税の現年度分、滞納繰越分は、ともに過去最高の収納率となり、収入未済額が約 3,780 万円減少した。現年度分の収納率は、0.7%上昇し、年度当初に達成は困難であると想定された 93%を超える 93.3%となった。滞納繰越分についても前年度から大きく上昇し、36.5%となった。

##### ウ) 介護保険料

介護保険料の現年度分の収納率は、前年度から 0.2%上昇し、99.0%となり、初めて 99%を超える結果となった。課題であった滞納繰越分の収納率については、3.9%上昇し、26.9%と改善した。

##### エ) 後期高齢者医療保険料

後期高齢者医療保険料の収納率は、短期被保険者証の発行や年金支給月の徴収強化を行った結果、現年度分、滞納繰越分ともに前年度から上昇した。

### ② 税目別の収入未済額の推移

税 目	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
町税三税	169,249 千円	147,558 千円	119,901 千円
国民健康保険税	200,726 千円	183,094 千円	145,293 千円
介護保険料	12,180 千円	13,266 千円	11,886 千円
後期高齢者医療保険	5,620 千円	4,879 千円	4,896 千円
計	387,775 千円	348,797 千円	281,976 千円
対前年度増減額	△78,093 千円	△38,978 千円	△66,821 千円

平成 29 年度決算において、町税三税、国保税、2 保険料の収入未済額の合計は、約 2 億 8 千万円である。徴収技術の向上、徴収体制の整備などの結果、収入未済額は毎年数千万円規模で減少しているものの、依然として数億円規模である。



### 3 今後の取り組み

#### (1) 現年度分収納率の向上策

##### ① 早期着手と年度内整理

翌年度への滞納繰越額を増加させないため、年間スケジュールに基づいた催告書の送付や徴収員による訪問催告を実施し、滞納の早期着手を徹底する。

##### ② 分割納付の年度内完納の徹底

個々の理由で納期内納付が困難でやむを得ず分割納付とする場合、年度内完納を条件として承認する。

##### ③ 現年度課税分優先納付の推進

現年度課税分は納期内に納付しながら、滞納分を順次納付する分割納付を進める。これにより新たな滞納を回避し、かつ、滞納者自身による滞納額の把握も容易となり得ることから、主体的な滞納の解消が期待できる。

##### ④ 広報による納期内納付啓発

広報紙やホームページ、啓発ポスターやのぼり旗掲示、喚起看板等により、納期限・夜間相談開庁情報掲載、納期内納付啓発、口座振替やコンビニ収納利用推進を行う。

#### (2) 口座振替の促進

##### ① 納期内納付を確保するため、広報紙やホームページ、喚起看板により口座振替を推進する。

##### ② 介護保険 65 歳年齢到達者、後期高齢者医療 75 歳年齢到達者の新規課税者には制度説明と合わせて保険料の口座振替を勧奨する。

##### ③ 新たな滞納を抑止するため、滞納者が完納するタイミングで口座振替を勧奨する。

#### (3) コンビニ収納拡大

平成 21 年度に導入したコンビニ収納は、対象が町県民税普通徴収、固定資産税、軽自動車税、国民健康保険税の 4 税に限定されていた。近年、介護保険料、後期高齢者医療保険料についてはコンビニ収納導入の要望が寄せられており、基幹情報システムの更新に合わせた平成 30 年 4 月から、住宅使用料等の 5 債権とともにコンビニ収納を導入し運用を開始している。

#### (4) 収納方法の多様化への対応

コンビニ収納拡大に引き続き、次の納付環境の整備を進める。

##### ① ゆうちょ銀行収納

これまでも要望のあったゆうちょ銀行収納について、基幹系システムの更新が完了したことから平成31年度の導入を進める。

##### ② 地方税共通納税システム利用環境整備

地方税法等の一部を改正する法律の改正により、地方税共同機構が運営する地方税共通納税システムへの対応が義務付けられたことから平成31年10月からの利用開始に合わせた環境整備を行う。この整備により事業所による個人住民税特別徴収や法人町民税のオンライン申告、納税が可能になる。

##### ③ クレジットカード収納、スマホ収納の検討

費用や周辺他市町村の動向などを見極めながらクレジットカード収納、ペイジー収納の導入について検討する。

## 5 「課題」及び「意見」（提言）

### （１）専門的職員の育成と収納・徴収体制の強化

#### 「課題」

徴税行政の適切な執行にあたっては、対応の難しい納税者など、相手の状況に合わせて的確に対応することや、税法上のみならず他の法律知識等にも裏打ちされた豊富な知識・経験と高い専門性が要求される。滞納案件を迅速に処理していくためには、担当職員ひとりひとりの能力を底上げするとともに、より効率的な業務遂行を可能とする組織編成が必要である。

#### 「意見（提言）」

滞納整理の専任職員を養成し、配置期間を考慮した人事異動が必要である。蔵王町では、国税の退官者を徴収指導員として任用し、指導を受け徴収業務を行っており、徴収率も向上し、職員のスキルアップにもつながっている。本町としても、税のスペシャリストを任用し、その技術を職員に習得させ、可能な限り配置期間を長くできるような体制整備を図られたい。

### （２）収納方法の多様化

#### 「課題」

近年、産業界と国の強力な連携を通じたキャッシュレス化の機運が急速に高まってきており、納税方法としてのキャッシュレス化等の多様化が求められている。先進自治体ではクレジットカードや QR コード対応スマホ収納など、収納方法の多様化が進められている。納税者のニーズに即した公金収納システムの導入の検討が必要である。

#### 「意見（提言）」

経済産業省では「キャッシュレス・ビジョン」を掲げ、現行で20%前後の国内のキャッシュレス化比率を2025年までに40%まで引き上げる目標としているが、さらに将来的には、世界最高水準の80%を目指すとしている。このことから、今後、さらにキャッシュレス化は進められると考えられる。

クレジットカードやスマホ収納は、自宅等どこでも支払うことができ、且つ、24時間支払い可能であり、納税者の利便性向上につながり、滞納抑制にもつながると考えられる。導入している先進自治体では、低コストで運用されている。以上のことから、クレジットカード、スマホ収納の導入を図られたい。

視察地 宮城県蔵王町

1 視察年月日 平成30年11月21日

2 視察目的

「収納率向上に向けた取り組み」について

3 視察地の概況（平成30年10月31日現在）

(1) 人口 12,146人

(2) 世帯数 4,504世帯

(3) 面積 152.83km<sup>2</sup>

(4) 財政規模 56億2,000万円（平成30年度一般会計予算）

(5) 位置と地勢

蔵王連峰の東麓、宮城県の南西部に位置し、町域の約6割が山林・原野で占められている。町の中央を松川が貫流し、町の東部は水田地帯である。丘陵地を利用した果樹栽培も県下一の生産量を誇っている。県内有数の名湯遠刈田温泉を有し、数多くの観光客や湯治客が訪れている。東北自動車道や東北新幹線など広域交通高速網の整備に伴い、町は積極的に高付加価値産業の振興に取り組んでいる。

4 取り組み状況

(1) 収納率向上に向けた取り組みの現状

○収納率

現年度 98.1%（町税）

94.4%（国民健康保険税）

滞納繰越 22.7%（町税）

25.9%（国民健康保険税）

○滞納整理計画

新たな滞納者を増やさない。「現年度徴収率の向上」と「早期催告」

※現年度を納付させ、合わせて過年度滞納分を分割納付させる。

長期事案の整理（差押・公売とともに、財産調査により執行停止処分の適正な実施

収納面では、引き続き、毎月末に夜間納付窓口を1日開設し、納付機会の拡大と納付相談の機会を設ける。また、コンビニ収納を積極的に活用する。

○収納方法（件数）

金融機関（28.37%）、郵便振込（0.24%）、コンビニ（24.47%）、口座振替（25.15%）、クレジットカード（0.28%）、納税貯蓄組合（21.49%）

○他機関との連携

平成17年から仙南地域広域行政事務組合にて2市7町（白石市・角田市・七ヶ宿町・大河原町・村田町・柴田町・川崎町・丸森町）に悪質な案件を移管している。（年間継続含め10件・町税、国保税含む）

○職員体制

国税の退官者を徴収指導員として任用し、主に差押・公売関係の指導をうけている。また、仙南広域行政に職員の派遣をし、滞納整理の実務を習得してくる。

○滞納整理

財産調査を徹底的に行い、分納誓約等が滞った場合に即、差押を行う。  
全く無反応の滞納者で、土地等の資産がある場合は公売を進める。  
訪問徴収は行わず、通知で滞納者の来庁を促し、納税交渉を行うようにしている。分納者には、担保として給与差押承諾書・年金差押承諾書、不動産の差押をする。

○トラブル防止策

滞納管理システム及び個別台帳により管理し、滞納者との交渉を記録  
係内での情報共有の徹底

（2）平成30年度の目標徴収率

現年度	98%（町税）
	94%（国民健康保険税）
滞納繰越	25%

（3）実施計画

○6月に滞納者の実態を実施。調査回答書により個別の徴収方法を検討し、随時催告及び差押を実施。

- ① 差押（預金、給与、報酬、出資金、敷金、保険、不動産）の実施件数を200件とし、早期完納に持ち込む。
- ② 公売（不動産）での成約件数を3件とし大口の案件解消に努める。  
現在ヤフー公売にて公売中。

- 11月、3月に現年度のみ滞納者あてに催告書を送付し、新規滞納者を増やさない努力をする。
- 宮城一斉滞納整理強化月間に合わせ、11月・12月に町税等滞納整理強化推進連絡協議会で協議の上積極的な徴収を実施する。
- 12月に町県民税の滞納者に、県税事務所と町長の連名で共同催告書を送付する。
- 東京国税局管内の大口滞納者の資産を調査するため、所管の税務署を訪問し申告書等の閲覧を実施する。調査結果を踏まえて、滞納処分の方方向性を決める。(東京国税局管内の税務署は、自治体への情報開示手段として閲覧のみ認めている。)また滞納者の実態調査を行い、納税交渉及び滞納処分(執行停止及び不納欠損)に該当するかの調査を行う。
- 出納整理期間(4月～5月)にも現年度未納者に対し催告を実施する。

## 5 考 察

蔵王町では、国税の退官者を3年前より徴収指導員として任用している。主に差押・公売関係の指導を受けているが、その効果により収納率が向上している。また、仙南地域広域行政事務組合の滞納整理部門へ3年間派遣されていた職員も配置されており、滞納分の徴収率も向上している。仙南地域は別荘地を抱える自治体が多く、仙南広域行政では不動産公売をメインに行っており、その手法が町に戻った際にも役に立つとのことであった。また、訪問徴収を行っていないにも関わらず収納率は維持されていた。

本町では取り入れているクレジットカード収納を行っているが、全体の0.28%と割合は低く留まっており、始めた当初から利用率は横ばいのようなのである。取り入れた経緯は金融機関からの提案を受け、コンビニ収納と同時に4年前に取り入れたとのことであった。本町としてはすでに廃止した納税貯蓄組合が蔵王町では大きな割合を示しており、地域性が窺えた。本町は蔵王町よりも若い世代が多いこともあり、今後クレジットカード収納については他の自治体の取り組み等を研究すべきと考える。

蔵王町では「町税等の滞納者に対する行政サービス制限指導要領」を平成19年に制定し、町税滞納者への行政サービス制限を行っている。この要領があることにより明確な判断ができるとのことであった。しかし、本来、行政サービスは「対価として費用を支払い一定のサービスを受けられる」という商業主義的なサービスとは性質が異なり対応が難しいとのことであった。悪質な滞納者への効果を発揮できるようなものであれば検討すべき事項であると考え

視察地 山形県上山市

1 視察年月日 平成31年2月7日

2 視察目的

「収納率向上に向けた取り組み」について

3 視察地の概況（平成30年12月31日現在）

（1）人 口 30,458人

（2）世 帯 数 11,269世帯

（3）面 積 240・93km<sup>2</sup>

（4）財 政 規 模 142億8,000万円（平成30年度一般会計予算）

（5）位置と地勢

山形県の南東部に位置し、蔵王連峰の裾野に広がっている。市内を蔵王川、須川前川が流れ、北東に向かって凹面を見せた半円状の盆地に市街地が形成されている。積雪は比較的少なく、暴風雨等は稀で、気候的には恵まれている。平成30年には、将来都市像の実現に向けた核となる各施設がオープンするとともに、東北中央自動車道かみのやま温泉インターチェンジも完成し、環境が大きく変化してきている。市は「また来たくなるまち ずっと居たいまち ～クアオルトかみのやま～」をスローガンに市を取り巻く環境の変化を活かして、ヒト・モノ・コトが行き交う施策に取り組んでいる。

4 取り組み状況

上山市における現状と課題

（1）現年度収納率 75.96%（平成30年12月末現在）

（2）滞納繰越（一般会計市税）分収納率 71.59%（平成30年12月末現在）

（3）滞納整理

①納税交渉により分割納付誓約書

②差押え・公売等滞納処分の執行 差押えは大部分が債権、不動産は少ない。  
（差押した不動産が公売まで至ったケースはない。）

（4）収納体制

庶務・納税係 職員7人、非常勤3人（市税業務推進員1、市民相談員1、国民健康保険相談員1）

(5) 収納方法

- ①口座振替
- ②市・金融機関窓口
- ③コンビニ
- ④クレジット

5 コンビニ収納及びクレジット収納について  
税務課・福祉事務所・上下水道課

(1) 目的

市内金融機関支店の統廃合による納税窓口の減少、インターネットや携帯端末機器の普及、コンビニエンスストア店舗数の拡大等の社会情勢の変化に対応し市税等の新しい納付手段を導入することにより、納税者及び利用者の利便性の向上及び市税等の収納率の向上を図る。

(2) 概要

①コンビニ収納

ア) 対象税目等

市 税 等：個人市県民税、固定資産税・都市計画税、軽自動車税、国民健康保険税、介護保険料、後期高齢者医療保険料、

保育料等：保育料、延長保育利用料、児童センター等使用料

水道料等：水道料金、下水道使用料、開閉栓手数料

イ) 開始時期 平成28年4月1日

ただし、水道料等は平成28年3月1日に開始

ウ) ランニングコスト システム利用料 129,600円

(5,000円×12カ月×2回線+消費税)

取扱手数料 60円/件+消費税

②クレジット収納

ア) 対象税目等

市 税 等：個人市県民税、固定資産税・都市計画税、軽自動車税、国民健康保険税、介護保険料、後期高齢者医療保険料

保育料等：保育料、延長保育利用料、児童センター等使用料

イ) 開始時期 平成28年4月1日

6 スマートフォン収納について  
税務課・福祉事務所・会計課・上下水道課



### (1) 目的

新たな初期費用をかけることなく、スマートフォンを利用して市税・公共料金を納付する手段を導入することにより、納税者及び利用者の利便性の向上及び市税等の早期収納を図る。

### (2) 概要

ア) 利用開始時期 平成30年5月1日～

イ) 対象となる税・公共料金

コンビニ収納用バーコードが印刷された納付（入）書

市税等：個人市県民税、固定資産税・都市計画税、国民健康保険税、介護保険料、後期高齢者医療保険料

保育料等：保育料、延長保育利用料、児童センター等使用料

水道料等：水道料金、下水道使用料、開閉栓手数料

※ただし、軽自動車税については、現行システムが対応していないため、平成32年4月導入に向けて準備する。

ウ) アプリの利用料 無料（ただし、通信料は必要）

エ) 利用可能金融機関

・ゆうちょ銀行、みずほ銀行、りそな銀行、山形銀行（平成30年4月から）など

・ヤフーアプリ収納では、三菱東京UFJ銀行、三井住友銀行も可能

※現在のところ県内地銀では山形銀行のみであるが、利用可能金融機関は順次拡大される予定

オ) 納税者・利用者のメリット

・金融機関やコンビニに出向かなくても自宅等で支払が可能

・現金がなくても、銀行口座から即時振替して支払が可能

（ＡＴＭでお金を下ろしてから、コンビニで支払う必要がない）

・納税者の利便性向上。特に都銀口座からの決済が可能となるため、首都圏等遠隔地からの納付の利便性向上

カ) 地方自治体のメリット

・既存の納付（入）書（コンビニ対応）を活用するため、新たな開発費用や運用負担は発生しない。

・早期収納、収納率改善

### (3) 予算措置

収納事務手数料 一般会計：会計課（既存予算の中で対応）

特別会計：税務課、上下水道課（既存予算の中で対応）

## 7 納税に対する広報等 P R 方法

- ① 市報（H28. 4. 1 号、H30. 5. 1 号）
- ② 納税通知書に納税方法のチラシを同封

## 8 今後の取り組み

### （１）現年度分収納率の向上策

◇ 納税意識を高揚し、自主納税及び納期内完納の促進に努める。

#### ①各種催告、個別納税相談の実施（通年）

- ・ 電話催告や臨戸などの納付催告
- ・ 休日電話催告
- ・ 納税指導及び徴収の徹底を図る。  
納税者の自発的な納付を促す納税相談を行う。  
納税者の実態に即した納付折衝、徴収を行う。

#### ②納税しやすい環境を整備

- ・ 平成 2 8 年度から コンビニ、クレジット収納の導入
- ・ 平成 3 0 年度から スマホ収納の導入など

#### ③窓口延長 通年（月曜、木曜日開設、午後 6 時 3 0 分まで）

### （２）口座振替の促進

- ・ 口座振替されていない方の納税通知書に口座振替申請書を同封
- ・ 納税相談の中で、口座振替について説明し申請を勧める。
- ・ 口座振替からコンビニへの変更を抑える。

### （３）コンビニ収納拡大

- ・ 最重要とする納付方法は自主性と事務効率性の高い口座振替。コンビニについては、自主納付と期限内納付の取り組みを強化のため P R。

### （４）納付手段多様化への対応

- ・ 公金収納システムの導入に向け検討中

## 5 考 察

上山市では納税しやすい環境の整備として、平成28年度からコンビニ、クレジットカード収納の導入、平成30年度からスマホ収納を導入している。

クレジットカード収納では基幹システムにヤフー公金収納メニューがパッケージ化されていたためスムーズな導入ができたようである。市としてのメリットは支払われた金額はカード会社からの立て替え払いにより必ず納付されるので滞納処分の抑制につながるとのことであった。デメリットとしては軽自動車税の車検用の納税証明書を別途発行している手間と、利用件数によらず基本料金が必要とのことであった。しかし、経費としては、初年度のみの契約金583,000円と月13,500円となっており、取扱件数が増えた場合は逆にメリットになると考えられる。納税者側のメリットとしては、24時間納付可能な点と、クレジットカード会社のポイントを取得できる点がある。デメリットとしては、期限内納付、領収書・納税証明書が発行されない点、パソコン・スマホが必要になる点である。

スマホ収納については、初期費用、月額基本料金は発生していない。コンビニ収納の収納代行機関である地銀ネットワークサービスでの取り扱いとなっており、そのシステムをそのまま利用するため、システム改修が不要とのことであった。アプリの利用料も無料である。自治体としても納税者としても優れたシステムであると考ええる。しかし、本町とはシステムが異なり、同じサービスをそのまま本町へ導入することはできない。

今後、キャッシュレス化はさらに加速度的に進んでいくと考えられる。新たな収納方法としてクレジットカード収納、スマホ収納は本町としても検討すべき課題である。説明の中で、「IT化が進む現代においては、行政としても様々な情報を入手し対応していくことが必要であり、それを住民サービス向上に繋げていくことが大事である。」とのことであった。本町としても住民サービス向上のため、収納方法の多様化への対応が必要であると考ええる。