

市区町村名	群馬県 前橋市	担当部署	財務部 収納課
		電話番号	( 027 ) 898 - 5857

## 1 取組事例名

前橋市の取組～先進的な収納行政をめざして～

## 2 取組期間

平成18年度～（継続中）

## 3 取組概要

納税者の利便性の向上を図り、もって市税の納期内納付及び自主納付の促進に資することを目的として、ICTを活用した多様な納税チャネル（コンビニ納付、ペイジー収納、クレジット収納等）を提供する。

また、職員の意識改革とスキルアップを目的とした課内研修を多数実施することで、法令に基づく適正・公平な滞納整理を推進し、収納率向上につなげる。

## 4 背景・目的

収納状況について

平成3年度以降、収納率が下がり続け、平成16年度には一般税、国保税ともに滞納繰越額が50億円を超えてしまい、過去最低の状況に陥った。当時の市長も収納課の職員自身も相当の危機意識を持ったことが、収納改善に向けた自助努力のきっかけとなった。

職員の意識

臨戸の訪問徴収が主体であり、滞納者の都合による少額分納を認めていた。

差押についても「最後の手段」という位置づけのなか、滞納者とのトラブルを避けるという意識があった。

しかし、平成16年度、収納率も底を打つ状況の中で、職員も危機意識を持つようになった。

納税チャネル

市役所収納課及び各支所・出張所窓口並びに金融機関の窓口のみであった。

市民からの「納めたくても納める場所が遠い」「時間がなくて忙しい」「郵便局で納めたい」といった声（要望）や、ライフスタイルの24時間化といったものに納税環境の整備も応じていく必要が生じた。

## 5 取組の具体的内容

### 1 納税環境の整備

#### (1) コンビニ収納

市税の納期内納付を促進することを目的とし、24時間営業で生活の身近にあるコンビニエンスストアを活用することで、市民の利便性を考慮した納付機会の拡充を図るため実施した。

平成18年度 軽自動車税のみコンビニ収納を開始

平成19年度 市県民税（普通徴収）、固定資産税、国民健康保険税のコンビニ収納を開始

平成20年度 督促状のコンビニ収納を開始

#### (2) ペイジー収納

コンビニ収納を開始したことで一定の効果があつたが、コンビニ収納では30万円以上の納付ができないことや、身近にコンビニがない方にとっては利便性の点で課題が残ったこと等から、ペイジー収納

を開始した。

平成22年度 市県民税、固定資産税、軽自動車税、国民健康保険税、法人市民税、事業所税のペイジー  
収納を開始 (3) クレジット収納及びモバイルレジ収納

市税をクレジットカードで納付したいという市民の声が年々増加しており、市民サービス拡充の観点  
からクレジット収納を開始した。また、クレジット収納の問題点（インターネット上での番号入力の手  
間など）を解消するため、同時にモバイルレジ収納も開始した。

平成24年度 市県民税（普通徴収）、固定資産税、軽自動車税、国民健康保険税のクレジット収納及び  
モバイルレジ収納を開始

平成25年度 入湯税のコンビニ収納及びペイジー収納を開始（再発行分のみ）

## 2 徴収体制の見直し

### (1) 平成18年度 課内研修の強化

それまでも行っていた課内研修をさらに強化し、年間20回程度の研修を実施した。収納課のベテラ  
ン職員が講師となり、新たに収納課に配属になった職員を対象に4月から6月にかけて集中的に研修を  
行っている。そのほかにも、外部研修に参加した職員による研修報告会を開催し、収納課全体のレベル  
アップを図っている。

### (2) 平成19年度 現年担当係の設置

滞納整理の早期着手を進めるため、現年担当係を設置した。

### (3) 平成20年度 班体制の導入

地区担当制による処理のばらつきをなくすため、班体制を導入した。このことで、情報の共有が図ら  
れどの職員が対応した場合でも同じ対応をとることができている。

### (4) 平成23年度 現年2係体制

滞納整理の早期着手を強化するため現年担当を2係体制とした。これにより、滞納金額が高額になる  
前に滞納を解消することができている。

## 6 特徴（独自性・新規性・工夫した点）

### ペイジー収納

エルタックス（地方税電子申告）を導入する際に同時にペイジー収納を導入することで申告と納税を連動  
して電子化でき、全市民に対して申告業務の合理化と多様な納税手段を提供することができた。このため、  
当市のペイジー収納は申告税（市県民税特別徴収・法人市民税・事業所税）にも対応していることが大きな  
特徴である。

### クレジット収納及びモバイルレジ収納

クレジット収納導入時に、問題点（支払いサイトへのアクセスの手間及びインターネット上での番号入力  
の繁雑さ）を解消するため同時にモバイルレジ収納を導入したこと。またモバイルレジでのクレジット決済  
も可能としたが、これは導入方針決定当時、全国では東京都に続き2番目、市町村では全国初の試みであっ  
た。

### 課内研修について

収納課の職員が講師となり、新たに配属となった職員向けの研修を行っているが、税外債権を担当する他  
課の職員についても参加しており、市全体の職員のレベルアップが図られている。

また、課税課が講師となり課税についての研修も行っており、課税課と収納課の連携がとりやすい環境と  
なっている。

研修内容については、ただ毎年同じ研修を行うのではなく外部講師を招くなどをしており内容に工夫を加  
えている。

## 7 取組の効果・費用

納税環境の整備及び徴収体制の見直しを行ったことで、市民サービスが向上し、納期内納付が促進され、徴収コストの削減や収納率の向上といった効果がある。

### 1 利用割合

H19年度	銀行窓口等	: 43%	→	H26年度	銀行窓口等	: 33%
	口座振替	: 48%	→		口座振替	: 43%
	コンビニ	: 10%	→		コンビニ	: 20%
					ペイジー	: 4%
					クレジット	: 0.3%

主要税目でコンビニ収納を開始したH19年度と納税環境整備後のH26年度を比較すると、口座振替と銀行窓口等での収納が減り、コンビニ収納及びペイジー収納が増加している。ペイジー収納及びクレジット収納の割合については、他の決済と比較して大きいとは言えないが、ペイジー収納については年々増加傾向にあり、クレジット収納についても、窓口納付からの移行は今後も続くと考えられる。

### 2 督促状の発付件数

H18年度	一般税	152,056枚		H26年度	一般税	130,192枚
	国保税	115,687枚			国保税	82,704枚
	合計	267,743枚			合計	212,896枚

納期内納付の一つの目安である督促状発付件数は、主要税目でのコンビニ収納開始前であるH18からH26年度にかけて約2割減少しており、自主納付が進んだものと考えられる。

### 3 差押件数

H18年度差押件数 3,510件 → H26年度差押件数 10,768件

研修等による職員の意識改革及びスキルアップと併せ、臨戸による訪問徴収主体から徹底した財産調査に基づく滞納処分主体へと徴収業務の転換を図った。また、納税環境整備により、自主納付に応じていただけの方なのか応じていただけない方なのか明確になり、早期の滞納整理への着手が可能となった。これらの結果として、差押件数が増加することとなった。

なお、財産調査を徹底したことで「とる」か「落とす」かの判断が明瞭となり、執行停止も積極的に行うようになっている。

### 4 収入未済額

H18年度	一般税	現年: 851,680,528円		H26年度	一般税	現年: 278,962,584円
		滞繰: 3,252,281,797円				滞繰: 805,316,858円
		合計: 4,103,962,325円				合計: 1,084,279,442円
	国保税	現年: 939,200,402円			国保税	現年: 450,568,437円
		滞繰: 3,385,313,929円				滞繰: 1,005,149,952円
		合計: 4,324,514,331円				合計: 1,455,718,389円

### 5 収納率

H18年度	一般税	現年: 98.2%		H26年度	一般税	現年: 99.4%
		滞繰: 22.4%				滞繰: 26.5%
		合計: 91.2%				合計: 97.7%
	国保税	現年: 91.2%			国保税	現年: 95.0%

滞繰：20.6%

合計：69.2%

滞繰：27.5%

合計：84.8%

## 6 延滞金収入額

H18年度 一般税 176,414千円

国保税 123,767千円

合計 300,181千円

H26年度 一般税 153,810千円

国保税 160,363千円

合計 314,173千円

## 7 納税環境を整備したことによる自治体のメリット

### (1) ペイジー・クレジット・モバイルレジ共通

ア 領収済通知書の仕分け・保管が不要

当市では領収済通知書の仕分け作業を委託しているが、納税環境を整備することで委託費用が削減できる。また領収済通知書の保管が必要なくなる。

### (2) ペイジー収納

ア ペイジー収納は翌日に速報データを取得

納付翌日に速報データが取得できるため督促状等の行き違いを減らすことができ職員の事務効率が上がる。

### (3) クレジット収納

ア クレジット会社の立替払いによる確実な収納が見込める。

イ 一括払い・分割払い・リボ払いが選択できるため、任意の分割が可能のため、自主納付の機会を促せる。

### (4) モバイルレジ収納

ア 大幅なシステム改修が不要である。

イ 納付可能な金融機関が多い。

## 8 納税環境を整備したことによる市民のメリット

### (1) ペイジー・クレジット・モバイルレジ共通

ア 納付の利便性向上

時間や場所を問わず納付することができ利便性が向上した。

イ 個人情報を守られる

納付の際、窓口で納付書を提示する必要がないため、プライバシーが守られる。

### (2) ペイジー収納

ア 納付額の上限が1,000億円未満までとなっているため、納付限度額の上限がないと言える。

イ ゆうちょ銀行での納付が可能である。

### (3) クレジット収納

ア 任意の分割納付が可能である。

イ 納税額がポイント換算される可能性がある。

### (4) モバイルレジ収納

ア 納付書記載の番号入力を省略することができ、決済手続きを簡略化することができる。

## 9 導入に係る費用（システム改修費、帳票作成費等）

コンビニ収納 23,517千円

ペイジー収納 24,240千円

クレジット収納及びモバイルレジ収納 3,426千円

## 8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦労した点）

納税環境の整備については、関係する課が複数あることから、認識のズレを防止するため、頻繁にワーキンググループを開催し情報の共有に努めた。また、庁内のみならず、システムベンダーや金融機関の関係者にもワーキングに参加していただき、スケジュールを確認しながら導入を進めた。

職員の意識改革については、一朝一夕でできるものではないが、専門図書を揃えて勉強を開始し、また課長自ら先進都市を視察したり、課内一丸となって取り組んだ。

## 9 今後の予定・構想

少子高齢化が進み、稼働年齢層の減少が不可避な現在において、社会における様々なサービスのICT化はいわば必然的な時代の流れといえる。このような中でICTの様々な手段を駆使した納税環境の整備というものは、市民の様々な要望やライフスタイルに符号するものである。

税務行政を取り巻く環境も変化する中で「自主財源の確保」といった大きな使命にまい進していかねばならない。今後も、納税における市民サービスの向上・自主納付及び納期内納付促進・徴収コスト削減のため、広く情報を収集する必要があると考える。

## 10 他団体へのアドバイス

ICT化は行政サービスにおいても、手続きの利便性を高め、官民間の効率性を追及することにより、社会全体のコストと手間の削減に寄与すると考えられ、今後はこのような便利な環境を実現することが市民に求められると思われる。

新たな行政サービスの開始にあたっては様々な困難が付きものであるが、それを乗り越え、各地方自治体のオリジナリティを高めることにより、市民の満足感向上＝「市民サービスの向上」に結びつくものと考えられる。

## 11 取組について記載したホームページ

・総務省HP

[http://www.soumu.go.jp/main\\_content/000350704.pdf](http://www.soumu.go.jp/main_content/000350704.pdf)

・日本マルチペイメントネットワーク推進協議会HP

<https://www.jampa.gr.jp/intro/intro04.html>