

令和5年度
県政モニターアンケート調査結果

テーマ:公金の支払い方法について

福岡県 会計管理局 会計課

1. 調査の目的

県民の方が県へお支払いいただく公金（県税、使用料、手数料など）の支払方法は、現在、現金（現金で購入した領収証紙を貼付した申請書を県の担当課へ提出、県機関（県税事務所等）または金融機関窓口で直接現金で納付など）が中心となっています。

一方、商品やサービスの対価を支払う場合において、キャッシュレス決済の利用率が年々高まってきており、今後、県民の皆さんの利便性の向上の観点から、県公金についてもキャッシュレス決済を導入することとしております。

今回のアンケートにより、商品やサービスの対価支払時における支払方法の実情や公金支払方法に関するご意見をお聴かせいただき、公金支払方法を検討する上での参考とさせていただくため調査を行いました。

※ 領収証紙とは

県が発行した領収証紙を、県指定の「売りさばき所」を通じて現金で購入し、県に提出する申請書等に貼付することによって手数料や使用料を納付するものです。

※ キャッシュレス決済とは

物理的な現金（紙幣・硬貨）を使用せずに商品・サービスの料金の支払等を行うことを指します。（クレジットカード決済、コード決済（PayPay、楽天Pay、LINE Pay等）、電子マネー（SUGOCA・nimoca・はやかけん等の交通系、楽天Edy・WAON・nanaco等の非交通系）などが該当します。

2. 活用状況

令和6年4月から、県機関窓口におけるキャッシュレス決済を開始するにあたり、決済方法や決済事業者（ブランド）を検討する際、参考にさせていただきました。

3. 調査時期

令和5年7月13日～令和5年7月31日

4. 回答者の構成

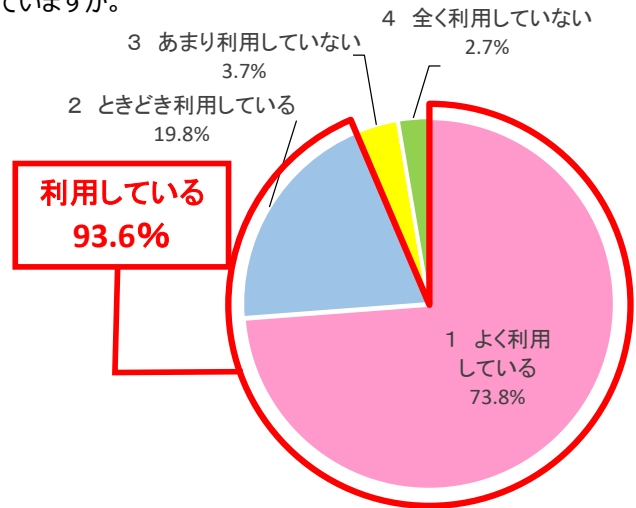
項目	計		北九州	福岡	筑後	筑豊	
	人数（人）	構成比					
総数	人数	374	91	198	56	29	
	構成比		24.3%	52.9%	15.0%	7.8%	
性別	女性	206	55.1%	55	105	28	18
	男性	166	44.4%	36	92	27	11
	その他	2	0.5%	0	1	0	1
年代別	20代以下	61	16.3%	15	32	10	4
	30代	64	17.1%	14	34	11	5
	40代	72	19.3%	16	39	12	5
	50代	66	17.6%	17	35	10	4
	60代	82	21.9%	23	39	12	8
	70代以上	29	7.8%	6	19	1	3

5. 回答結果

問1 商品購入やサービス利用の際、キャッシュレス決済を利用していますか。
(n=374、選択は1つのみ)

	人数	割合
1 よく利用している	276人	73.8%
2 ときどき利用している	74人	19.8%
3 あまり利用していない	14人	3.7%
4 全く利用していない	10人	2.7%

※赤字は割合が最も多いもの。



(参考：年代別内訳)

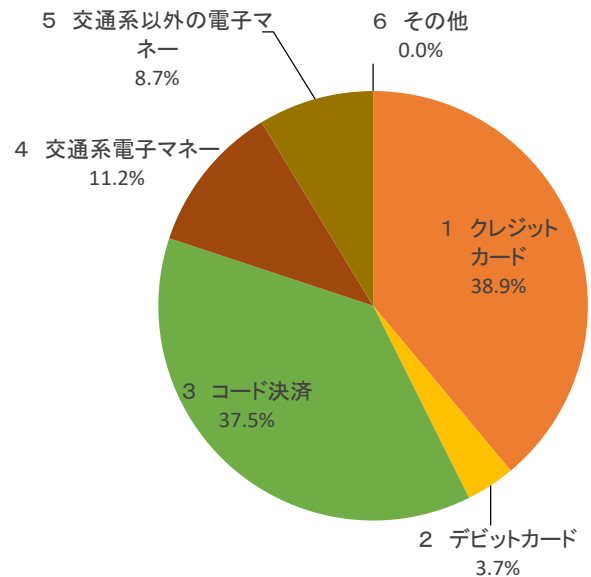
	～19	20～29	30～39	40～49	50～59	60～69	70～
1 よく利用している	73%	74%	89%	78%	68%	67%	62%
2 ときどき利用している	18%	22%	8%	18%	20%	27%	28%
3 あまり利用していない	0%	4%	3%	1%	6%	4%	7%
4 全く利用していない	9%	0%	0%	3%	6%	2%	3%

※赤字は割合が最も多いもの。

問2 (問1で「1、2、3」を選択された方にお尋ねします。)
現在利用しているキャッシュレス決済の中で、比較的利用する頻度の高い手段は何ですか。
(回答数=678、選択は2つ)

	人数	割合
1 クレジットカード	264	38.9%
2 デビットカード (支払代金が口座から即時に引き落とされるカード)	25	3.7%
3 コード決済 (PayPay、楽天Pay、LINE Pay等)	254	37.5%
4 交通系電子マネー (SUGOCA、nimoca、はやかけん等)	76	11.2%
5 交通系以外の電子マネー (楽天Edy、WAON、nanaco等)	59	8.7%
6 その他	0	0.0%

※赤字は割合が最も多いもの。



(参考：年代別内訳)

	～19	20～29	30～39	40～49	50～59	60～69	70～
1 クレジットカード	12%	30%	38%	40%	44%	41%	45%
2 デビットカード	12%	7%	7%	3%	2%	1%	4%
3 コード決済	47%	42%	44%	39%	35%	32%	29%
4 交通系電子マネー	18%	12%	6%	10%	10%	14%	18%
5 交通系以外の電子マネー	12%	9%	5%	8%	10%	13%	4%
6 その他	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

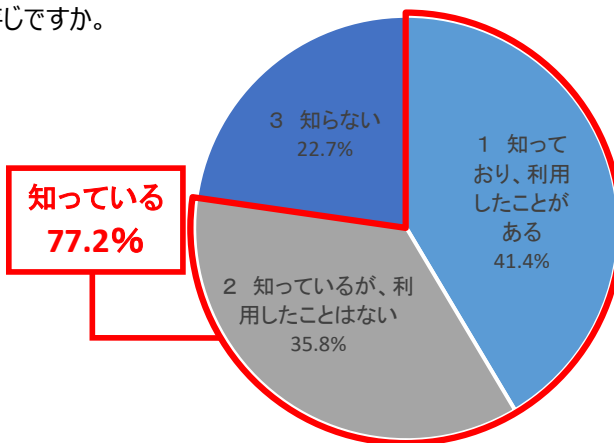
※赤字は割合が最も多いもの。

問3 問2で「6」を選んだ場合は、その内容を具体的に入力してください。(n=0)

問4 県では、県税（自動車税種別割、個人事業税等）や県有施設（県営公園、体育施設等）利用料等、一部の公金支払いにキャッシュレス決済が導入されていることをご存じですか。
 (n=374、選択は1つのみ)

	人数	割合
1 知っており、利用したことがある	155人	41.4%
2 知っているが、利用したことはない	134人	35.8%
3 知らない	85人	22.7%

※赤字は割合が最も多いもの。



(参考：年代別内訳)

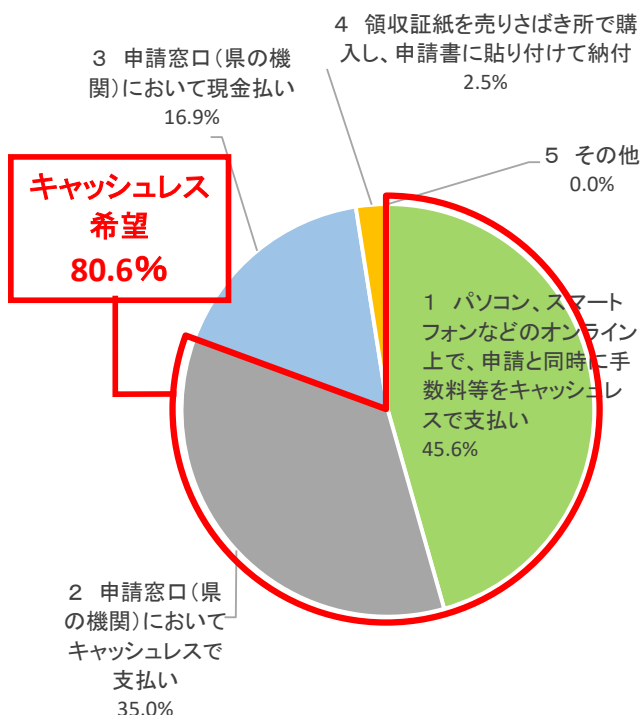
	～19	20～29	30～39	40～49	50～59	60～69	70～
1 知っており、利用したことがある	0%	46%	50%	50%	48%	32%	21%
2 知っているが、利用したことはない	55%	30%	30%	32%	39%	40%	41%
3 知らない	45%	24%	20%	18%	12%	28%	38%

※赤字は割合が最も多いもの。

問5 県に対する申請と同時に料金を支払う場合（例：納税証明書の交付申請、パスポートの交付申請等）、次の支払方法の中で、良いと思う方法を選んでください。
 (回答数=682、複数選択可)

	人数	割合
1 パソコン、スマートフォンなどのオンライン上で、申請と同時に手数料等をキャッシュレス（クレジットカード、コード決済等）で支払い	311	45.6%
2 申請窓口（県の機関）においてキャッシュレス（クレジットカード、コード決済等）で支払い	239	35.0%
3 申請窓口（県の機関）において現金払い	115	16.9%
4 領収証紙を売りさばき所で購入し、申請書に貼り付けて納付	17	2.5%
5 その他	0	0.0%

※赤字は割合が最も多いもの。



(参考：年代別内訳)

	～19	20～29	30～39	40～49	50～59	60～69	70～
1 パソコン、スマートフォンなどのオンライン上で、申請と同時に手数料等をキャッシュレスで支払い	33%	49%	52%	47%	48%	42%	33%
2 申請窓口（県の機関）においてキャッシュレスで支払い	17%	19%	13%	16%	16%	19%	20%
3 申請窓口（県の機関）において現金払い	38%	29%	34%	36%	35%	36%	43%
4 領収証紙を売りさばき所で購入し、申請書に貼り付けて納付	13%	2%	2%	1%	2%	3%	4%
5 その他	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

※赤字は割合が最も多いもの。

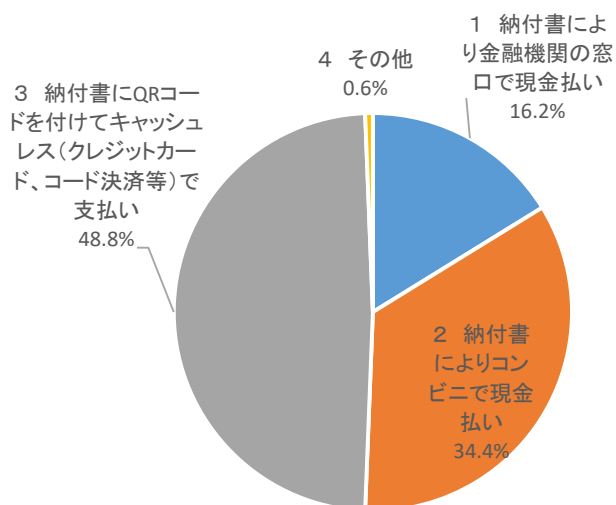
問6 問5で「5」を選んだ場合は、その内容を具体的に入力してください。(n=0)

問7 県が納付書を発行し、期限内に料金を支払う場合（県有施設の使用料等）、次の支払方法の中で、良いと思う方法を選んでください。

(回答数=642、複数選択可)

	人数	割合
1 納付書により金融機関の窓口で現金払い	104人	16.2%
2 納付書によりコンビニで現金払い	221人	34.4%
3 納付書にQRコードを付けてキャッシュレス（クレジットカード、コード決済等）で支払い	313人	48.8%
4 その他	4人	0.6%

※赤字は割合が最も多いもの。



(参考：年代別内訳)

	～19	20～29	30～39	40～49	50～59	60～69	70～
1 納付書により金融機関の窓口で現金払い	18%	18%	9%	11%	17%	18%	31%
2 納付書によりコンビニで現金払い	41%	29%	30%	35%	38%	36%	33%
3 納付書にQRコードを付けてキャッシュレス（クレジットカード、コード決済等）で支払い	41%	52%	60%	53%	44%	46%	35%
4 その他	0%	1%	0%	1%	2%	0%	0%

※赤字は割合が最も多いもの。

問8 問7で「4」を選んだ場合は、その内容を具体的に入力してください。(n=4)

【意見】

- ・納付書により金融機関・コンビニでキャッシュレス支払い。（手数料なし）
- ・パソコン、スマートフォンなどのオンライン上で、キャッシュレス（クレジットカード、コード決済等）で支払い
- ・金融機関のアプリで振込
- ・コンビニでキャッシュレス決済

問9 県の公金支払方法について、これまでの設問以外に意見がありますか。ある場合は、その内容を具体的に入力してください。

(回答数=135)

【主な意見（概要）】

<決済方法>

- ・ コンビニでもキャッシュレス決済ができるようにしてほしい。
- ・ オンライン決済、ATM、デビットカード決済等ができるとうい。
- ・ 口座振替、コンビニ払い等混在しており、混乱する。
- ・ 支払方法を拡充してほしい。
- ・ 支払方法を統一化してほしい。
- ・ 安全な支払方法を確立してほしい。

<法人関係>

- ・ 法人における支払の電子化や効率化を進めてほしい。

<手数料>

- ・ 納付者が手数料を負担しない仕組みが望ましい。

<領収証>

- ・ 領収証がないと不安である。

<ポイント等>

- ・ クレジットカード等のポイントが付与されると良い。

<推進意見>

- ・ 社会のキャッシュレス化に対応し、今後も推進してほしい。
- ・ キャッシュレス決済が利用できることを周知してもらいたい。支払方法など周知に工夫が必要である。

<慎重意見>

- ・ 高齢者を含め、多様な世代、ニーズに対応するため、現金を含め、多様な決済手段が必要である。
- ・ セキュリティ、プライバシーの保護、トラブルの対応に不安がある。
- ・ 不慣れな高齢者や障がい者などの利用者の支援や教育が必要である。
- ・ キャッシュレス決済導入に係る費用対効果の検証が必要である。
- ・ 行政の手続きにキャッシュレス決済は不要である。
- ・ 電子化に対応するのに苦慮している。
- ・ 公金支払に係る将来的な姿を明確にし、方向性を示すべきである。

<その他>

【キャッシュレス決済事務処理】

- ・ 納付及び支払いの事務費用は、キャッシュレス化による事務費の減で吸収すべきである。

【領収証紙】

- ・ 領収証紙を購入できる場所が少ない。場所を増やす、支払い方法を増やすなど柔軟な対応をお願いしたい。
- ・ 免許申請はキャッシュレス決済に移行してほしい。手間や時間がかかり紛失等リスクも高い。人件費等もかかる。
- ・ 領収証紙は非効率であり無くすべきである。
- ・ パスポート申請時にはわざわざ別の場所に収入印紙と領収証紙を買いに行く必要があり不便である。

【マイナンバー等】

- ・ 払込もメールでQRコードを送付してほしい。マイナンバーカードのセキュリティが整備されたら導入してほしい。
- ・ マイナカードやマイページに紐づけて、支払履歴を確認したり、領収書等をコンビニで発行できるようにしてほしい。
- ・ マイナンバー登録の公金受取口座を利用し、即引き落としができようしてほしい。

【納税証明書等】

- ・ 納税証明書も電子発行してほしい。
- ・ インターネット等での支払の場合は納税証明書も同時に発行してほしい。