

東広島市メールモニター「のんモニ」アンケート集計結果

アンケート	平成29年度第5回
実施期間	平成29年7月21日～平成29年7月30日
テーマ	市税の納付方法について
担当課	収納課
登録者数	110人
回答者数(回答率)	56人(50.9%)

担当課のまとめ

●アンケートの目的

市税は、道路・公共施設・福祉など様々なことに使われ、私たちの暮らしを支える大切なまちづくりの財源となっています。まちづくりを進めるうえで、皆様の市税へのご理解と適切な納付が欠かせません。

そこで、市税の納付方法等について、皆様にどのくらい知っていたか、また、どのような納付方法が望まれているのかをお聴きし、今後の取り組みの参考とするため、アンケートを実施しました。

●アンケート結果を受けて

今回のアンケートの結果を受け、口座振替について、80%以上の方がご存知でしたが、利用者は約40%にとどまっていました。その理由としては、「勝手に引き落とされるのが嫌」、「他の納付方法の方が便利」等で、現在利用されていない方の内、「利用したくない」と回答された方が半数以上という結果から、口座振替の利便性への理解が得られていないことがわかりました。口座振替の利用を推進するためには、その利便性を理解していただくような新たな取り組みを考える必要があると感じました。

また、既存の納付方法以外で新たに導入して欲しいものとして、「クレジット収納」が半数以上を占めていますが、導入する場合、取扱手数料を納税者に一部負担していただくことについては、半数以上の方が、取扱手数料を負担するのであれば「利用したくない」との回答となっています。新たな納付方法を検討するにあたり、この点も問題となるのではないかとということがわかりました。

いずれにしても、その他の意見にもあるように、納付方法の改善だけを考えるのではなく、市民の皆様にも、市税について理解していただき、納付しないといけないという意識を持っていただけるような啓発活動が必要であると感じました。

●今後の施策について

既存の納付方法の広報の見直しや、今後新たな納付方法の検討を進めるにあたり、市税に関心を持っていただけるような啓発活動も検討したいと思います。

●最後に

貴重なご意見を多数いただき、ありがとうございました。

皆様からいただいたご意見やご要望は、市役所内で共有し、今後の施策の参考とさせていただきます。

口座振替は、①手数料なしで預金口座から自動的に払い込まれるため、納め忘れがない、②一度手続きをすれば、翌年度も自動的に継続される、③納期のたびに金融機関等に行く必要がない等、大変便利な納税方法です。まだ、口座振替を利用されていない方は、ぜひご利用ください。

税金と聞くと、堅苦しくてわかりにくいと思われるかもしれませんが、市税の納付に関するご質問等ありましたら、お気軽に収納課までお問い合わせください。

○よくある質問(納税・納付)

<http://www.cityv.higashihiroshima.lg.jp/kurashi/zeikin/7/1/index.html>

【問い合わせ】

収納課: TEL(082)420-0912 FAX(082)423-4968



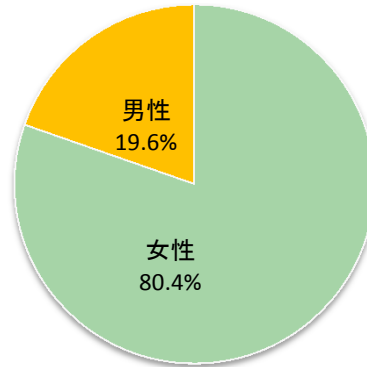
●回答集計

※端数処理のため、比率の合計が100%にならない場合があります。

【回答者の属性】

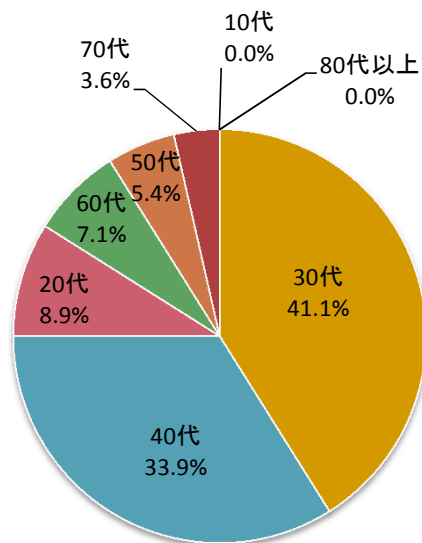
あなたの性別を教えてください。

順位	回答	回答数	%
1	女性	45	80.4%
2	男性	11	19.6%
	合計	56	100.0%



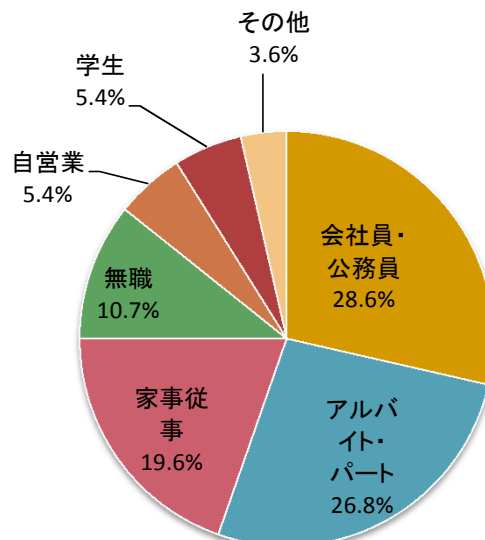
あなたの年代を教えてください。

順位	回答	回答数	%
1	30代	23	41.1%
2	40代	19	33.9%
3	20代	5	8.9%
4	60代	4	7.1%
5	50代	3	5.4%
6	70代	2	3.6%
7	10代	0	0.0%
7	80代以上	0	0.0%
	合計	56	100.0%



あなたの職業を教えてください。

順位	回答	回答数	%
1	会社員・公務員	16	28.6%
2	アルバイト・パート	15	26.8%
3	家事従事	11	19.6%
4	無職	6	10.7%
5	自営業	3	5.4%
5	学生	3	5.4%
6	その他	2	3.6%
	合計	56	100.0%



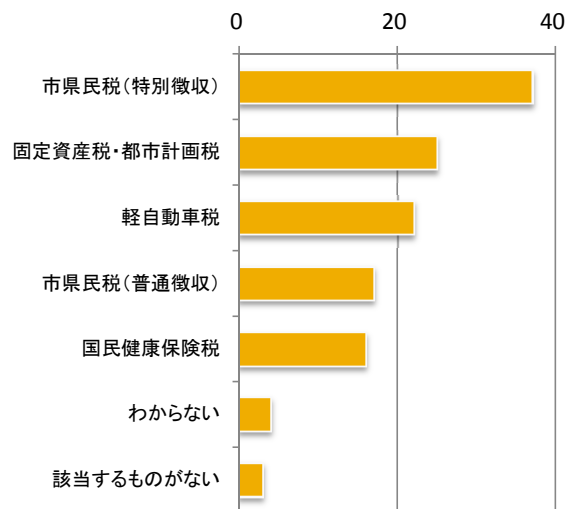
【その他の内容】

- ・ 農業
- ・ 専従者

【市税の納付方法について】

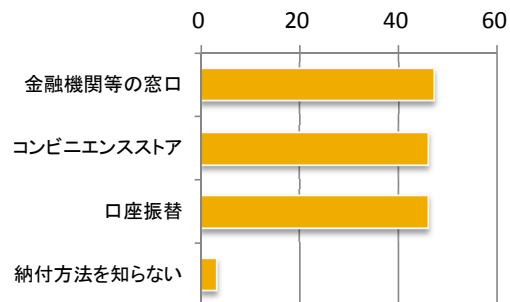
Q1. 現在、あなた又はあなたの世帯主が納付している市税を、下記の中から選択してください。
(複数選択可)

順位	回答	回答数	%
1	市県民税(特別徴収)※給与や年金から天引きされる住民税	37	29.8%
2	固定資産税・都市計画税	25	20.2%
3	軽自動車税	22	17.7%
4	市県民税(普通徴収)※納付書や口座振替で納付する住民税	17	13.7%
5	国民健康保険税	16	12.9%
6	わからない	4	3.2%
7	該当するものがない	3	2.4%
	合計	124	100.0%



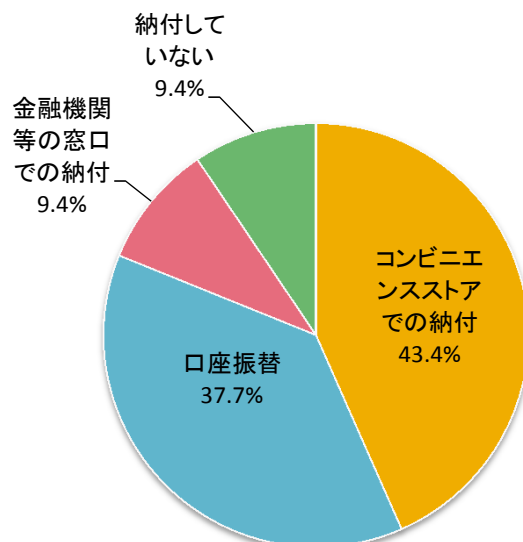
Q2. あなたが知っている市税の納付方法は次のうちどれですか。(複数選択可)

順位	回答	回答数	%
1	金融機関等の窓口での納付	47	33.1%
2	コンビニエンスストアでの納付	46	32.4%
2	口座振替	46	32.4%
3	納付方法を知らない(→Q6へ)	3	2.1%
	合計	142	100.0%



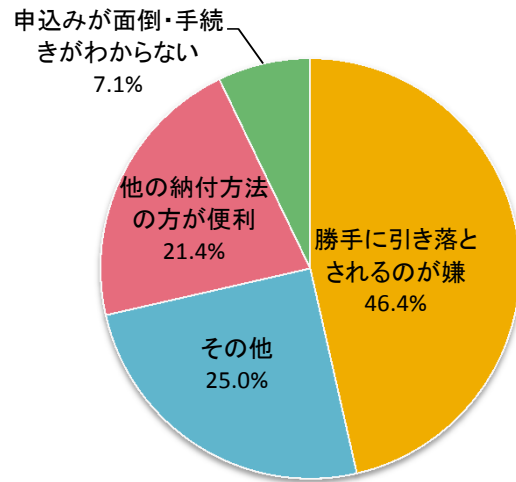
Q3. Q2の納付方法の内、現在利用されているのはどの納付方法ですか。

順位	回答	回答数	%
1	コンビニエンスストアでの納付	23	43.4%
2	口座振替(→Q6へ)	20	37.7%
3	金融機関等の窓口での納付	5	9.4%
3	納付していない(→Q6へ)	5	9.4%
	合計	53	100.0%



Q4. 口座振替を利用しない理由は何ですか。

順位	回答	回答数	%
1	勝手に引き落とされるのが嫌	13	46.4%
2	その他(自由記述)	7	25.0%
3	他の納付方法の方が便利	6	21.4%
4	申込みが面倒・手続きがわからない	2	7.1%
	合計	28	100.0%



【その他の内容】

- ・ 口座へお金を準備して待つより、持ち込んで済ませるほうが気楽だから
- ・ コンビニのポイントカードで支払っているが、ポイントカードにクレジットでチャージをする際、クレジットカードのポイントが貯まるため。
- ・ 銀行に行く時間がない
- ・ 特別徴収なので
- ・ 給料日に合わせて自分のタイミングで支払いたいから。
- ・ メガバンクに対応していなそうなので
- ・ 産休中で給与からの引き落としができないため。

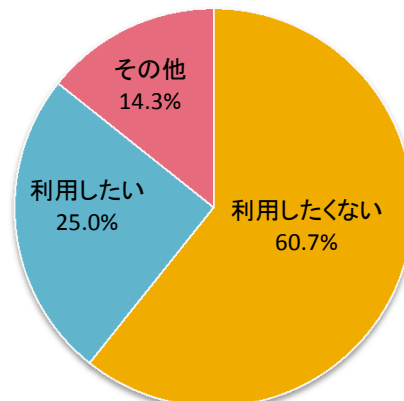
Q5. 次の解説を確認していただいた上で、口座振替を利用したいと思いますか。

【解説】

市税の納付は口座振替が便利です！！

- ① 口座振替は、預金口座から自動的に払い込まれるので、納め忘れがありません。
(手数料はかかりません。)
- ② 一度手続きをすれば、翌年度も自動的に継続されます。
- ③ 納期のために金融機関などに行く必要がありません。

順位	回答	回答数	%
1	利用したくない	17	60.7%
2	利用したい	7	25.0%
3	その他(自由記述)	4	14.3%
	合計	28	100.0%

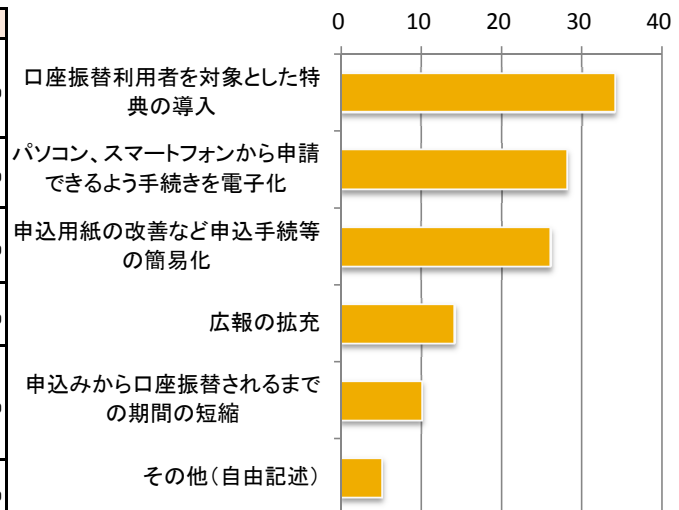


【その他の内容】

- ・ 口座に余分に税金分ほど残すだけの余裕がない
- ・ 現在の支払いで、わずかではあるが、割引(ポイント)が付くため。
- ・ あまり魅力を感じない
- ・ 現状特別徴収なので必要なし

Q6. 口座振替を利用する方を増やすには、どのような取り組みが効果的だと思いますか。(複数選択可)

順位	回答	回答数	%
1	口座振替利用者を対象とした特典(景品配布やポイント等)の導入	34	29.1%
2	パソコン、スマートフォンから申請できるよう手続きを電子化	28	23.9%
3	申込用紙の改善など申込手続等の簡易化	26	22.2%
4	広報の拡充	14	12.0%
5	申込みから口座振替されるまでの期間(※)の短縮(※現在、1か月程度かかります。)	10	8.5%
6	その他(自由記述)	5	4.3%
	合計	117	100.0%



【その他の内容】

- ・ 口座振り込みの利便性を書類で目立つように、お勧めする。
- ・ 「景品配布やポイント等の導入」が一番効果的とは思いますが、そこに税金が費やされることになると思うので反対です。
- ・ 数ヶ月前から口座からの引き落としを事前に連絡
- ・ 以前は、固定資産税の前納において、割引きされていましたが、復活して欲しいと思います。
- ・ 取り扱い銀行を増やす

Q7. 今後、Q2の納付方法以外で新たな納付方法として導入して欲しいものがありますか。(複数選択可)

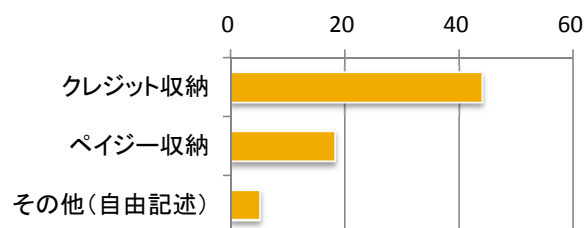
【解説】

他の納付方法として、次のような、金融機関等の窓口に出向かなくてもパソコン・スマートフォンなどを使って、インターネットで24時間365日いつでも(※)納付ができるサービスがあります。(※支払える時間は金融機関によって異なります。)

○「ペイジー収納」: 税金や公共料金等を、ペイジー対応の金融機関のインターネットバンキング・モバイルバンキングや、ATMなどから支払いを行うことができるサービス。

○「クレジット収納」: 税金や公共料金等をクレジットカードで支払うことができるサービス。

順位	回答	回答数	%
1	クレジット収納	44	65.7%
2	ペイジー収納	18	26.9%
3	その他(自由記述)	5	7.5%
	合計	67	100.0%

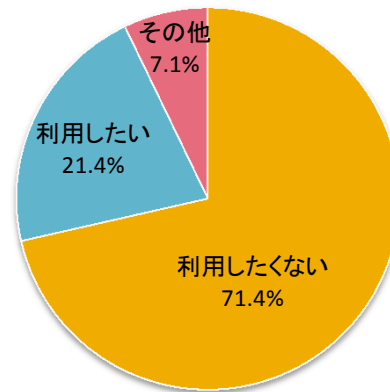


【その他の内容】

- ・ 高齢者には注意が必用
- ・ 高齢者でも簡単に振込できる簡単な詐欺集団にもマネの出来ない方法をお願いします
- ・ クレジットカードの支払いでも、手数料無料でないという意味がない。自動車税は、クレジットカードの支払いができるが、手数料がかかるため、コンビニ支払いに変更した。
- ・ この歳になるとペイジーやネットバンキングなど馴染み難いので現状で結構です。ただ若い人向け等には有効かと思えます。
- ・ 特にない

Q8. クレジット収納を導入する場合、取扱手数料の一部を納税者が負担することになっても利用しますか。

順位	回答	回答数	%
1	利用したくない	40	71.4%
2	利用したい	12	21.4%
3	その他(自由記述)	4	7.1%
	合計	56	100.0%



【その他の内訳】

- ・ 手数料の金額による
- ・ クレジットカードは、犯罪にもスグに繋がりそうで抵抗がある
- ・ クレジットカードの支払いでも、手数料無料でないという意味がない。自動車税は、クレジットカードの支払いができるが、手数料がかかるため、コンビニ支払いに変更した。
- ・ 現状は特別徴収なので関係ない



■ 自由記入

Q9. その他、市税の納付をしやすくするためのアイデアなどご意見がありましたら、記入してください。

(主な回答内容)

- ・ 私の知り合いのお年寄りは一括支払いをします。その為金融の窓口に行きます。この場合でも振り替えできるのですか？
- ・ コンビニ収納もセディナなど代行会社へ手数料を自治体側が負担して市民の便益を図っている側面があると思います。同様に、カード決済に対応することで口座引き落としよりも確実に収納することができ、口座引き落としの日時をいちいち覚えなくてもカードの引き落とし日に集約できるメリットがあります。水道料金のカード収納についても合わせてご検討ください。
- ・ 高齢者は広報での特集ページが分かりやすい。ネットユーザーは市役所ホームページを見る際に簡易アンケートに任意で開いた都度答えてもらい意見を拾うとよい。
(職業・年齢等により納付のしやすさが違うと思う。)
- ・ 納付するとその回数などによって、どこでも使える商品券か図書カードなど、市民の負担にならず、還元出来る内容のものがいいのではと思います。高齢者や幼い子どものいらっしゃるお家に対しては、ハウスクリーニングのサービスとか、シルバーさん達を各家庭に派遣しての家財整理とか簡単な模様替え、家具などの移動をサービスとして行うとか…
市税をちゃんと払うことが出来るとそれなりの還元がありますという宣伝効果を使わないと、誰も得をしたと思わないと思います。
政治家の血税の使い道がとてどもひどく、市民は真面目に支払いをしても、どうせまともに使われることがないなら払いたくないと思わせる事ではなく、ちゃんと払うことで、それが後々自分たちに還元されるという得という事になれば、自然と払おうと思うと思います
- ・ 特別徴収と普通徴収はどうして決まるのか知りたい。
- ・ 真面目に支払っているのがばかばかしく思えるほど周囲には市税等、支払っていない人が驚くほど多くいます。正しく払うのが当たり前だと思うのですが、払っていない方の言うことを聞いてみると生まれ生きていくのに人であるというだけでなぜ税金を払わなくてはいけないのかと。身の周りでこれといって便利になったとかと無いらしいのです。目に見えて税の使われ方がはっきりわからない為不信感を抱いているようです。税金徴収だけでなくどれだけ市税が役に立っているかをオープンにしてもいいのではないかと思います。税の使われ方も良くなる地域と知らん顔されている地域とがはっきりしているため払いたくないと思う気持ちにもなるのでしょうか。市税納付をしやすくするのも大切ですがこの市や町をもっとよくしてもらいたいと思わせる・イコール・税を納める。気持ちに転換させてもらえるような分かりやすい税の用途。大切かもしれません。
- ・ 基本的に、クレジットカード支払いを導入して欲しい。ただし、手数料無料でないといけない。ご検討よろしくお願いします。
- ・ 正社員からパートやアルバイトに至るまでお給料から天引きされれば、払い忘れや故意的な未納を防げると思います。それがされるよう、事業主にも義務づけられることが良いのではないかと思います。
- ・ 今どき、口座振替のみという考え方は、時代に合わないと思います。
- ・ 一括支払いや口座引き落としの金額的割引があればと思う。
- ・ 納付しやすく手続きを簡素化させるのは良いと思います。時代の流れに乗り、スマホなどの機器の利用も手ごたえがあるのではないのでしょうか。それと同時に、収めた税金が無駄なく使われているか、納付できるような情報公開もしてほしいです。
- ・ 方法うんぬんよりも税制に対する理解を求める。払わなくていいというものではないと思うので。コンビニで払えるなら充分の便利だと思います。交通が不便なところにお住いの足のない方になら、人件費はかかっても集金に行くとか。でもそうなると横領とかの危険が指摘されるんでしょうね。納付しない人がいるなら、その人たちは昔、国民の三大義務って習わなかったのでしょうかね。
- ・ 税金の使い道をもっとわかりやすく 議論できるような情報を出してほしい。
今の広報ではダメ。 → 納付の理解にもつながる。
- ・ そもそも市税に関する事を、あまり認知、理解していない。

- ・ 納付書に添付されている書類が、丁寧に書かれているのはいいんですが小さい上にぎっしり書かれていて読みづらく感じます。
分からないことがあっても読んで調べるのが一苦労なので、もう少し読みやすいといいのではないのでしょうか。
- ・ 他県でよく行くスーパーでも納入できて便利だった
- ・ せめて自動車税と同じようにyahoo!でクレジット払い払えるようにしてほしい。
市税でもカードのマイルを貯めたい。
- ・ 産休に入り、納税の手間が非常に面倒に感じています。期間限定でも、仕事復帰するまでだけでも、窓口での支払いがなくてもできるならやってみたいです。
- ・ 納付書の全納と分割払いの用紙で説明を読まずにウツカリ二重に払ったことがあります。ちゃんと読めば良かったのですが もっと分かりやすく色を違えたりとかしたら 間違いないよう気がします。
- ・ 市民の納税義務の意識を向上させる、勉強会を開く



アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。