

令和6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県税以外の公金（県有施設使用料、申請手数料など）の支払方法は、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、あるいは県が発行した納付書を金融機関窓口を持参し現金で納付など）が中心となっています。

一方、商品やサービスの対価の支払いにキャッシュレス決済を利用する割合が年々高まってきていること、公共料金などの納付書をコンビニエンスストア窓口で支払うことが普及してきていることを踏まえ、県民の皆さんの利便性の向上の観点から、県公金についてもこうした決済手段を利用できる仕組みを検討しているところです。

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、楽天ペイ、d払い等）、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7年4月から開始する、コンビニ・スマホアプリ収納の導入に関する広報手段の検討の参考とさせていただくとともに、県民の皆さまのキャッシュレス決済に対するニーズを把握し、今後キャッシュレス決済の対象を拡大する際の参考とさせていただきます。

3. 調査時期

令和6年12月6日～令和6年12月25日

4. 回答者の構成

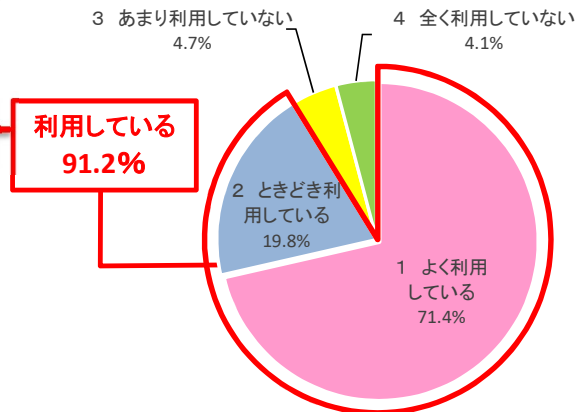
項目		計		北九州	福岡	筑後	筑豊
		人数（人）	構成比				
総数	人数	364		91	188	55	30
	構成比		100.0%	25.0%	51.6%	15.1%	8.2%
性別	女性	186	51.1%	49	94	28	15
	男性	175	48.1%	40	93	27	15
	その他	3	0.8%	2	1	0	0
年代別	20代以下	48	13.2%	11	25	7	5
	30代	61	16.8%	16	31	11	3
	40代	79	21.7%	21	39	12	7
	50代	63	17.3%	15	34	11	3
	60代	75	20.6%	21	39	5	10
	70代以上	38	10.4%	7	20	9	2

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=364、選択は1つのみ)

	人数	割合
1 よく利用している	260人	71.4%
2 ときどき利用している	72人	19.8%
3 あまり利用していない	17人	4.7%
4 全く利用していない	15人	4.1%

※赤字は割合が最も多いもの。



(参考：年代別内訳)

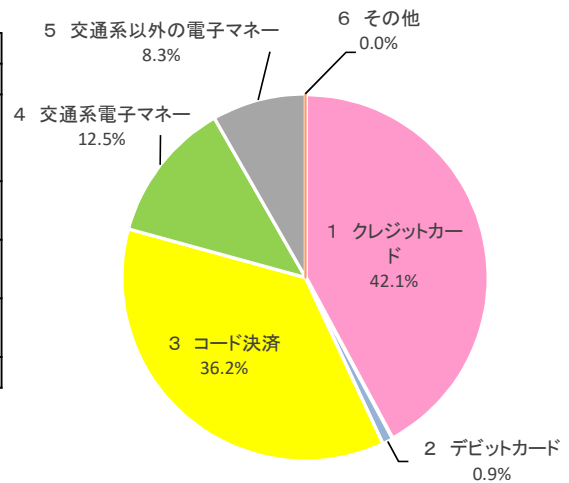
	～19	20～29	30～39	40～49	50～59	60～69	70～
1 よく利用している	44%	72%	82%	84%	73%	65%	45%
2 ときどき利用している	11%	26%	13%	13%	19%	24%	34%
3 あまり利用していない	33%	3%	3%	1%	5%	5%	8%
4 全く利用していない	11%	0%	2%	3%	3%	5%	13%

※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=641、選択は2つ)

	人数	割合
1 クレジットカード	270人	42.1%
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)	6人	0.9%
3 コード決済 (PayPay、楽天Pay、d払い等)	232人	36.2%
4 交通系電子マネー (SUGOCA、nimoca、はやかけん等)	80人	12.5%
5 交通系以外の電子マネー (楽天Edy、WAON、nanaco等)	53人	8.3%
6 その他	0人	0.0%

※赤字は割合が最も多いもの。



(参考：年代別内訳)

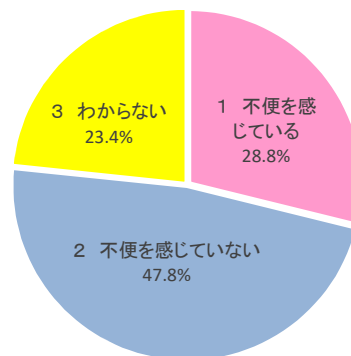
	～19	20～29	30～39	40～49	50～59	60～69	70～
1 クレジットカード	14%	41%	45%	46%	41%	39%	43%
2 デビットカード	7%	3%	1%	0%	1%	1%	0%
3 コード決済	50%	45%	42%	35%	37%	32%	23%
4 交通系電子マネー	21%	7%	5%	10%	12%	19%	23%
5 交通系以外の電子マネー	7%	4%	6%	9%	9%	10%	11%
6 その他	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

※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 県公金（税金以外）を納める際に、不便を感じることがありますか。
（n=364、選択は1つのみ）

	人数	割合
1 不便を感じている	105人	28.8%
2 不便を感じていない	174人	47.8%
3 わからない	85人	23.4%



（参考：年代別内訳）

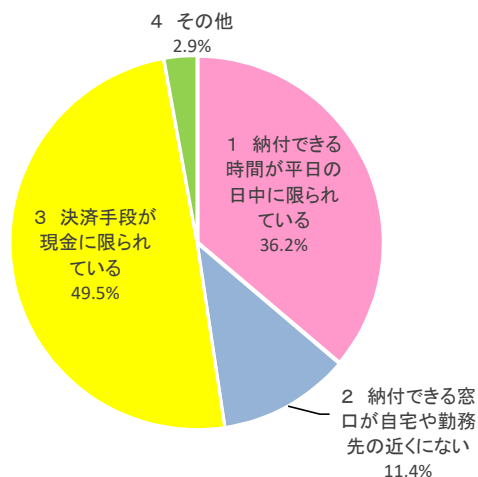
	～19	20～29	30～39	40～49	50～59	60～69	70～
1 不便を感じている	11%	26%	39%	34%	38%	20%	11%
2 不便を感じていない	22%	31%	39%	42%	49%	65%	61%
3 わからない	67%	44%	21%	24%	13%	15%	29%

※赤字は不便を感じてるものの中で割合が多い世代。

問5 （問4で「1」を選んだ方にお尋ねします。）
不便を感じている具体的な内容は何か。
（回答数=105、選択は1つのみ）

	人数	割合
1 納付できる時間が平日の日中に限られている	38人	36.2%
2 納付できる窓口が自宅や勤務先の近くにない	12人	11.4%
3 決済手段が現金に限られている	52人	49.5%
4 その他	3人	2.9%

※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 納付できる時間が平日の日中に限られている	100%	30%	29%	56%	29%	27%	25%
2 納付できる窓口が自宅や勤務先の近くにない	0%	20%	17%	7%	8%	13%	0%
3 決済手段が現金に限られている	0%	50%	54%	37%	54%	53%	75%
4 その他	0%	0%	0%	0%	8%	7%	0%

※赤字は割合が最も多いもの。

問6 問5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=3）

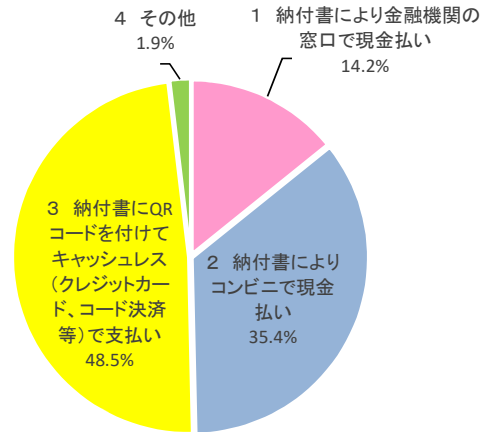
【主な意見（概要）】

- ・ 領収証紙の売り場が別々になっていること。
- ・ 領収証紙を張り付けなければならないこと。

問7 県が納付書を発行し、期限内に料金を支払う場合（県営住宅家賃や県有施設の使用料など）、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=584、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	83人	14.2%
2 納付書によりコンビニで現金払い	207人	35.4%
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	283人	48.5%
4 その他	11人	1.9%

※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	7%	13%	10%	11%	13%	15%	28%
2 納付書によりコンビニで現金払い	43%	27%	26%	35%	38%	36%	48%
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	50%	61%	62%	49%	47%	48%	23%
4 その他	0%	0%	1%	5%	1%	2%	1%

※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=11）

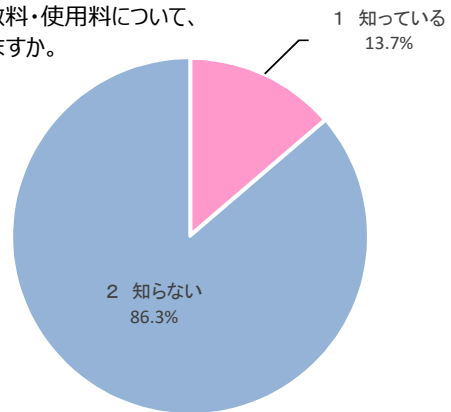
【主な意見（概要）】

＜決済方法＞

- ・ 銀行引き落とし。
- ・ Webサイトから直接キャッシュレス決済やネットバンキングからの振り込み。

問9 県の本庁各課や主な出先機関の窓口で申請を行う639手続に係る手数料・使用料について、令和6年4月よりキャッシュレス決済が利用できるようになったことを知っていますか。
（n=364、選択は1つのみ）

	人数	割合
1 知っている	50人	13.7%
2 知らない	314人	86.3%



（参考：年代別内訳）

	～19	20～29	30～39	40～49	50～59	60～69	70～
1 知っている	22%	13%	15%	11%	13%	17%	11%
2 知らない	78%	87%	85%	89%	87%	83%	89%

問10 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=112)

【主な意見（概要）】

＜決済方法・チャネル＞

- ・ コンビニやインターネットで支払えると便利。
- ・ キャッシュレス決済の支払方法を増やしてほしい。自治体毎で利用できるものを統一してほしい。

＜法人関係＞

- ・ 法人カードはオンライン決済用のみでキャッシュレス決済に使いつらい。申請の効率化をしてほしい。

＜手数料・ポイント等＞

- ・ 納付者が手数料を負担しない仕組みが望ましい。
- ・ 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＞

- ・ 曜日や時間、場所にとらわれず納付できると便利。

＜慎重意見＞

- ・ 高齢者から若者までの多様な世代、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。

＜その他＞

【領収証紙】

- ・ 領収証紙は非効率であり無くすべき。

【マイナンバー等】

- ・ マイナンバーを使い、登録した公金受取口座から引き落としができるようにしてほしい。

【電子納付書】

- ・ 納税証明書を電子発行できると、出かけられないあるいは家に戻れない時に便利。

【納税証明書等】

- ・ 異なる支払方法でも納付済みであることが一括で分かるようになってほしい。