

はじめてみよう！キャッシュレス納付

キャッシュレス納付 相談会開催

● 国税・地方税の納付はダイレクト納付を使って業務効率化！

参加費
無料

そもそも…ダイレクト納付って何？

税金を支払うのに、窓口に行かなくてもいいの？

詳細は裏面へ！

主催：三菱UFJ銀行、本所税務署

6. 金融サービスへのアクセス拡大

9. 安心・安全なサービスの提供

社会課題

デジタルリテラシー向上

e-Taxキャッシュレス納付へのデジタル移行

■ 取り組み概要

- ✓ 本所税務署と連携し、e-Taxキャッシュレス納付へのデジタル移行を支援する個別相談会を企画・開催。納税目的で来店するお客さまへご案内し5社が参加
- ✓ 加えて、ヒアリングを進める中で、慣例的に企業に対して税金の銀行納付が勧められているという実態を把握。税務署を通じて税理士会へキャッシュレス納付の周知を依頼



押上エリアでは中小企業・高齢事業者が多く、e-Tax利用が進む一方で納付は窓口依存が残り、デジタルリテラシー向上や事務効率化が課題と認識

考えたことが

新規施策ではなく既存のe-Taxキャッシュレス納付の活用余地を重視し、行動変容を促すため個別支援を推進

お客さま支援と銀行側の経済的価値（業務効率化や商品利用）を両立していなければ継続的な取り組みにはならないと意識し、取り組みを実施

本所税務署と連携し、e-Tax利用者のうちキャッシュレス納付未活用の事業者を対象に、1対1の相談会を実施

相談会を通じ、ダイレクト納付等の活用が進展し、地域のデジタル化および当行の法人事務効率化に寄与

窓口担当者の声かけと日常接点を活かした支援モデルを確立し、小岩支店等への横展開も実現

今後は税理士会や他地域の税務署とも連携し、地域全体でキャッシュレス納付・DXを進める仕組みへ発展させていく



実現すること

MUFJGが

■ 地域連携によるキャッシュレス納付推進、地域のデジタルリテラシー向上に貢献

- ・ 墨田区は中小企業・高齢事業者が多く、e-Tax利用が進む一方で納付は窓口依存が残り、地域のデジタル化に課題があると認識
- ・ お客さまの声を聴き、能動的に動くことで社会課題を解決していくことがリアル店舗の存在意義であるという考えのもと、既存のe-Taxおよびキャッシュレス納付の活用を通じ、顧客利便性向上と法人事務効率化の両立を図る施策とした
- ・ 本所税務署と連携し、利用状況に基づく課題特定のもと1対1相談会を実施、窓口担当者の声かけで参加を促進
- ・ 相談会の結果、5社中4社がキャッシュレス納付への移行を予定するなど一定の成果を確認
- ・ 本モデルは他支店にも展開されており、地域および税務署との連携を軸とした施策として拡大可能性があるものと認識

■ MUFGがめざす価値創造



施策・取り組み

- ✓ 税務署と共同でキャッシュレス納付相談会を開催
 - 顧客のキャッシュレス未利用の要因を特定し個別に対応策を提案
 - 税務署を通じて、税理士会へキャッシュレス納付利用を呼びかけ

社会的インパクト・達成したい状況

短～中期

- ✓ e-Taxを活用したキャッシュレス納付増加
- ✓ インターネット操作に慣れ、e-Tax以外のデジタルシフトも可能になる
- ✓ 地域社会のデジタル化が推進

長期

- ✓ 誰もが便利に金融サービスを利用できる社会の実現
- ✓ 地域企業の生産性が向上し、地域経済が活性化

■ 担い手は語る

Q どのような想いで本取り組みを行いましたか？

A 取り組みのきっかけは、日々の業務の中で中小企業や高齢の事業者の方々が「e-Taxは使っているのに、納付は紙で窓口に来ている」姿を何度も目にしたことでした。これはお客さまにとって手間であるだけでなく、社会全体で進めているDXの流れとも整合しないのではないかと感じました。新しい制度や商品を作らなくても、すでにある仕組みを正しく使えばお客さまの負担を減らし事務の効率化にもつながると考え、金融機関としてできることは何かを考えました。

一方的に説明するのではなく、一人ひとりの課題に向き合い実際の行動につながる支援をしたいという想いから、税務署と連携した個別相談という形を選びました。

この取り組みは効率化だけを目的としたものではなく、お客さまが少しでも楽になり、安心して事業を続けられる環境を整えることをめざしたものです。現場の小さな行動であっても、地域や社会に前向きな変化を生み出せると考え、取り組んできました。

Q 今後取り組んでいきたいことはありますか？

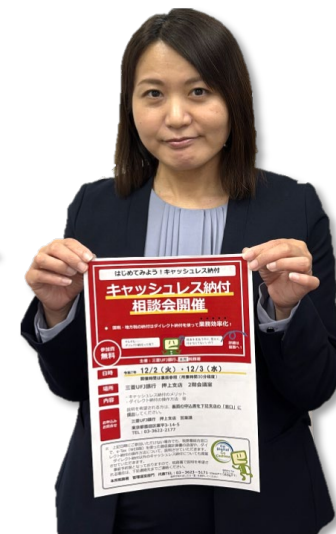
A 今回の相談会で得られた手応えを一過性のものにせず、継続的な取り組みにしていきたいと考えています。具体的には、税務署との連携を続けながら、キャッシュレス納付やe-Taxが当たり前になる環境づくりを進めていきたいです。

また、税理士の方々への働きかけや情報共有を通じて、納付方法に関する認識のギャップも少しずつ解消していければと思っています。

さらに、今回の取り組みが他支店へ広がったように、地域や拠点が変わっても応用できる形として共有し、現場発の取り組みが横に展開していく流れを作りたいです。小さな一歩でも、積み重ねることでお客さま・地域・銀行の三者にとって意味のある変化につなげていきたいと考えています。



押上支店の社員



青山さん