

令和7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順次構築しているところです。

今回のアンケートは、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、よりよい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

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7年12月5日～令和7年12月26日

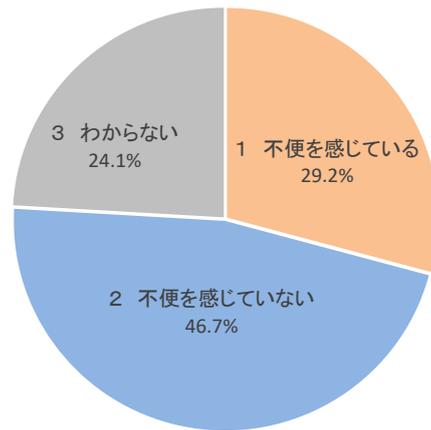
4. 回答者の構成

項目	計		北九州	福岡	筑豊	筑後
	人数（人）	構成比				
総数	人数	353	91	182	28	52
	構成比		25.8%	51.6%	7.9%	14.7%
性別	女性	186	49	99	14	24
	男性	164	40	83	14	27
	その他	3	2	0	0	1
年代別	20代以下	48	13	25	3	7
	30代	54	14	27	5	8
	40代	75	18	40	6	11
	50代	62	17	32	4	9
	60代	76	21	34	8	13
	70代以上	38	10.8%	8	24	2

5. 回答結果

問1 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。
（回答数=353、選択は1つのみ）

内容	人数	割合
1 不便を感じている	103人	29.2%
2 不便を感じていない	165人	46.7%
3 わからない	85人	24.1%



（参考：年代別内訳）

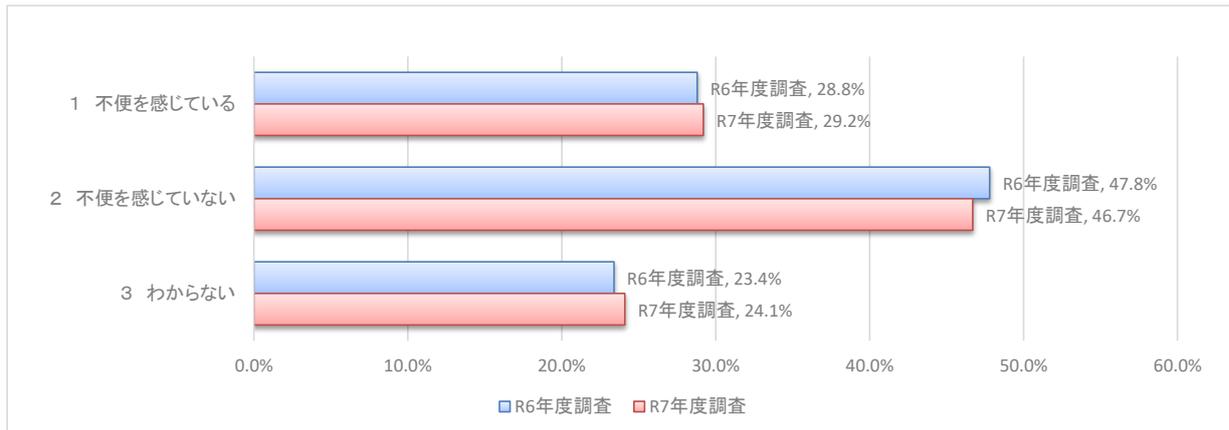
内容	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代以上
1 不便を感じている	23%	30%	37%	29%	26%	26%
2 不便を感じていない	38%	44%	44%	44%	54%	58%
3 わからない	40%	26%	19%	27%	20%	16%

※赤字は不便を感じてるものの中で割合が多い世代。

（参考：地区別内訳）

内容	北九州	福岡	筑豊	筑後
1 不便を感じている	38%	25%	39%	21%
2 不便を感じていない	43%	45%	46%	62%
3 わからない	19%	30%	14%	17%

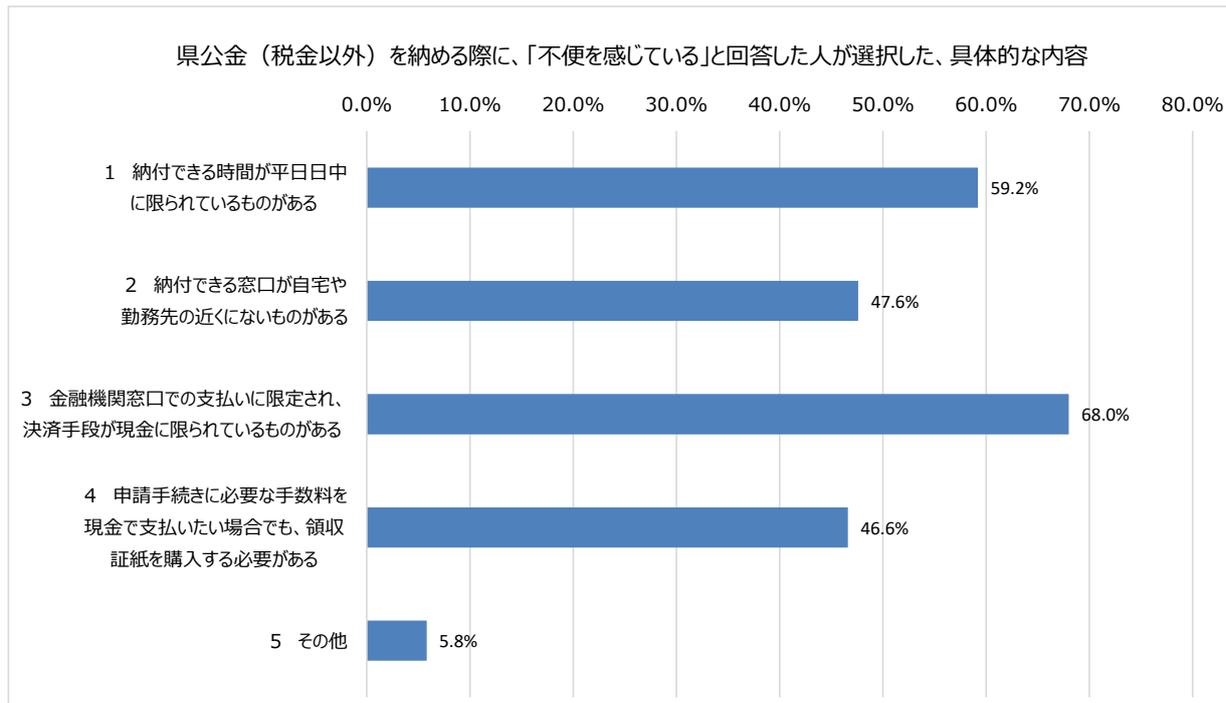
（参考：前年度調査との比較）



	1 不便を感じている	2 不便を感じていない	3 わからない
R6年度調査	28.8%	47.8%	23.4%
R7年度調査	29.2%	46.7%	24.1%

問2 (問1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ですか。(回答人数 = 103人、回答数 = 234、複数選択可)



内容	人数	割合
1 納付できる時間が平日日中に限られているものがある	61人	59.2%
2 納付できる窓口が自宅や勤務先の近くにないものがある	49人	47.6%
3 金融機関窓口での支払いに限定され、決済手段が現金に限られているものがある	70人	68.0%
4 申請手続きに必要な手数料を現金で支払いたい場合でも、領収証紙を購入する必要がある	48人	46.6%
5 その他	6人	5.8%

※103人のうち該当項目を選択した人の割合。赤字は割合が最も多いもの。

(参考：年代別内訳)

内容	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代以上
1 納付できる時間が平日日中に限られているものがある	64%	56%	64%	39%	70%	60%
2 納付できる窓口が自宅や勤務先の近くにないものがある	55%	31%	50%	50%	50%	50%
3 金融機関窓口での支払いに限定され、決済手段が現金に限られているものがある	55%	75%	75%	50%	65%	90%
4 申請手続きに必要な手数料を現金で支払いたい場合でも、領収証紙を購入する必要がある	27%	31%	36%	78%	55%	50%
5 その他	9%	6%	7%	11%	0%	0%

※赤字は割合が最も多いもの。

問3 問2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。(回答数 = 6)

【ご意見】

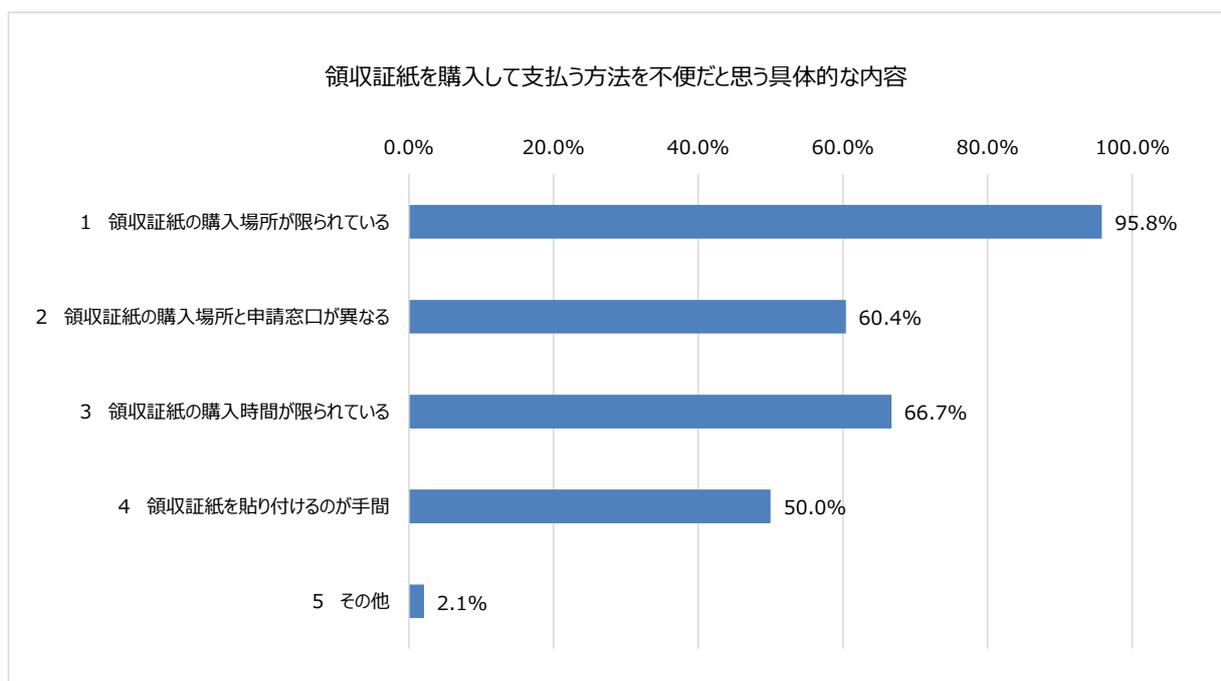
＜県公金（税金以外）を納める際に、「不便を感じている」理由＞

- ・領収証紙での支払いは、会社での精算手続きが通常の買い物と異なり面倒。(30代 女性)
- ・確定申告に利用する領収証がカードや口座振替では貰えない。(40代 男性)
- ・ポイントが付かない。(40代 男性)
- ・クレジットカード払いは手数料が高い。(50代 女性)
- ・コンビニ払いは出来るが、督促状で来られるとビックリするので役所から事前に電話が欲しい。(50代 男性)
- ・年金について、払ったのか払っていないのか、いくら払う必要があるのか、どの用紙を使えばいいのかが分かりづらい。(20代 女性)

(問2で「4」を選んだ方にお尋ねします。)

問4 領収証紙を購入して支払う方法を不便だと思う具体的な内容は何か。

(回答人数=48人、回答数=132、複数選択可)



内容	人数	割合
1 領収証紙の購入場所が限られている	46人	95.8%
2 領収証紙の購入場所と申請窓口が異なる	29人	60.4%
3 領収証紙の購入時間が限られている	32人	66.7%
4 領収証紙を貼り付けるのが手間	24人	50.0%
5 その他	1人	2.1%

※赤字は割合が最も多いもの。

(参考：年代別内訳)

内容	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代以上
1 領収証紙の購入場所が限られている	67%	100%	100%	100%	91%	100%
2 領収証紙の購入場所と申請窓口が異なる	33%	40%	70%	71%	55%	60%
3 領収証紙の購入時間が限られている	33%	60%	60%	79%	73%	60%
4 領収証紙を貼り付けるのが手間	33%	20%	80%	57%	36%	40%
5 その他	0%	0%	0%	7%	0%	0%

※赤字は割合が最も多いもの。

問5 問4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。(回答数=1)

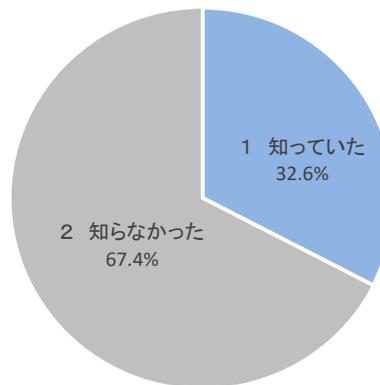
【ご意見】

<領収証紙が不便だと思う理由>

- ・ 領収証紙を貼り付けたものを郵送する場合、郵送の手間。(50代 女性)

問6 県窓口で申請する主な手続きについて、令和6年4月より領収証紙での支払いに加え、キャッシュレス決済も利用できるようになったことを知っていますか。
(回答数=353、選択は1つのみ)

内容	人数	割合
1 知っていた	115人	32.6%
2 知らなかった	238人	67.4%



(参考：年代別内訳)

内容	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代以上
1 知っていた	35%	41%	29%	27%	32%	34%
2 知らなかった	65%	59%	71%	73%	68%	66%

(参考：地区別内訳)

内容	北九州	福岡	筑豊	筑後
1 知っていた	36%	31%	29%	35%
2 知らなかった	64%	69%	71%	65%

問7 県の公金支払方法について、これまでの設問以外に意見はありますか。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=86)

番号	内容	年代・性別
1	公金の支払いはすべてキャッシュレスにしてもらいたい。公金の支払い以外にも、例えば引越した後の免許の住所変更だけでも原則平日じゃないとできない。公金支払いはもちろん、手続き関係もネットで完結できるようにしてほしい。せめて、365日24時間できる体制を構築してほしい。	30代 男性
2	これからはキャッシュレスの推進が必要であり、高齢者及び現金派の扱いをどうするか検討せねばならない！	70代以上 男性
3	そもそも「県税以外の公金」を払う機会がないので、いまいちピンときません。何か意見を述べるとすれば「全部キャッシュレス化対応」にすればいいのでは？と思いました。	40代 男性
4	窓口での各種申請手続きにおいて、領収証紙に加えてキャッシュレス決済が利用できること自体は利便性向上として評価できます。一方で、決済金額の一定割合が手数料として発生すると想定した場合、その累積コストを考えると、より有効な行政サービスや施策に充てられる余地があるのではないかと感じます。利便性向上とコスト負担のバランスは慎重に検討すべきであり、利用者が利便性と手数料を理解した上で選択できる仕組みが望ましいと思います。行政としても、長期的な費用対効果を踏まえた運用を検討してほしいです。	30代 男性
5	県税以外の公金（県有施設使用料、申請手数料など）支払いの機会がないので、あまり不自由を感じていませんが、基本的にはキャッシュレス決済になれば便利だと思います。キャッシュレス決済になると手数料が事業者の負担になると聞いているので、それであれば、その手数料分だけを上乘せ請求することを利用者が納得できるかどうか？についても設問してもよいのでは？と思います。	60代 女性
6	従来の方法が必要と思う人とキャッシュレス化が必要と思う人と両方の考え方の人がいる状況だと思うので、現状においては両方の支払い方法が両立するかたちでよいと思います。中長期的な考え方だと、人手や場所、事務効率など様々な観点から領収証紙からキャッシュレスへと移行していった方がよいように感じます。	30代 男性
7	個人的には、キャッシュレス決済が可能になっていくことは有難いと思っています。公金支払い方法について、項目別にキャッシュレス決済が可能なのか不可なのかを一覧表で見ることができると良いです。（既にあるのではないかと思います、私は目にしたことがないので）	60代 女性
8	公金をキャッシュレス決済でおこなったことがないため不明な点もありますが、手続きの際に現地で決済する仕組みはもちろん各種窓口業務について県のホームページに事前決済をおこなえる仕組みをつくってはどうか。領収書もPDF形式で1回のみ発行、印刷できる仕組みも可能だと思う。	50代 男性
9	県の公金決済もキャッシュレス化できれば便利になると思う。	60代 男性
10	これからはキャッシュレスに移行してほしい。そうすれば時間や場所に縛られないから。コストも削減できると思います。	40代 男性
11	キャッシュレス化の推進は是非とも進めて欲しい。	50代 男性
12	キャッシュレス決済大いに賛成です。今後もっと普及して欲しいですし、意外に簡単だということを、高齢者の方にも知っていただきたいです。	20代 女性
13	キャッシュレス決済等を増やして欲しい。	60代 男性
14	キャッシュレス決済が便利で良いと思う。	60代 女性
15	特にありません。キャッシュレス決済のさらなる浸透を望みます。	60代 男性

番号	内容	年代・性別
16	すべてキャッシュレス決済の導入を望みます。	40代 男性
17	キャッシュレス決済歓迎します。	60代 女性
18	是非キャッシュレス化をお願いします	40代 男性
19	キャッシュレス促進をお願いします！	40代 女性
20	キャッシュレス決済も利用できるようになったことは大変ありがたく、利便性が良いので大いに活用したいと思います。	60代 男性
21	キャッシュレスは促進すべき。	40代 男性
22	すべての支払いにおいてキャッシュレス決済を可能にして欲しいです。	60代 男性
23	どんどんキャッシュレスを進めたほうが良いと思う。	40代 男性
24	どんどん普及させてほしい。	40代 男性
25	身近なところで支払えるのが手間がなくて助かります。	40代 女性
26	すべてにおいてキャッシュレス化にしてほしい。手数料はかかるので、その分上乗せしても利便性が勝れば、費用の上昇に対しても不満は限定的だと感じる。収入源も運営や施策に必要なので手数料も含めた値段で収受してほしい。	30代 男性
27	銀行などに行かない人が増えているので、キャッシュレスが増えることで手続きしやすくなってよい。	40代 女性
28	現金を持ち歩かない人が多くなってきたので、キャッシュレス決済の機会が多くなると便利。	70代以上 女性
29	おさいふ携帯等、キャッシュレスでの流れになっている現状に合わせ、公金支払いもその流れになるべきと考えます。確かにその弊害もあるので難しさは感じますが、私自身も現金を持たずに、スマホだけを手に外出することが多くなりました。そうした時、現金しか使えない場所は避けるようにしていますが、慣れもあり、最近ではさほど不便を感じておりません。公金支払いはそうした流れを促進する意味でも100%キャッシュレス対応に踏み切ってほしいと思います。	70代以上 男性
30	これまで証紙を購入することが常であったものが、キャッシュレス決済になったことは画期的だと思います。スマートフォンを持っていない人がこの恩恵を享受できない状況にあるかと思いますが、大半の人が持っている中で、証紙からキャッシュレス決済に変更することをより進めてほしいと思います。	50代 男性
31	公金(税金以外)を支払う機会がそう多くはないので不便を感じていないが、もし普段から支払う機会が多いとキャッシュレス対応してほしいと感じると	30代 男性
32	自宅でできるスマホでのキャッシュレス決済はぜひ行なってほしいと思う。本人という証拠があるならマイナンバーと申請時の顔写真を照らし合わせるなどして払いやすくなればよいと思う。	20代 女性
33	デジタル化が進み、人とモノの動線がますます短縮され、効率化されることを望みます。	40代 男性
34	紙の申請そのものが、デジタル、オンラインに移行しているので、一部の利用が困難な人への配慮は残しながら、オンライン申請、キャッシュレス決済を原則としてはいかが？	60代 男性
35	デジタル化を進んできたので、活用して効率のいい方法が広まればよいです。	70代以上 男性
36	公金の支払いは少しずつ便利になってきていると思うけど、まだ「やり方が分からない」「手続きが面倒」と感じる場面が多いと感じます。特に高齢者やネットに慣れていない人にとっては、支払方法が増えるほど逆に分かりにくくなることもあるので、誰でも迷わずできる仕組みが大事だと思います。たとえば、どの支払い方法が使えるのか、一覧ですぐ見れるようにするスマホ・窓口・口座引落など”どの方法を選んでも同じくらい簡単”にするキャッシュレス決済を導入するなら、解説ページや窓口でのサポートもセットで用意する手数料やポイント還元などの差がある場合は、分かりやすく表示する実際は「支払方法の種類」よりも「自分が一番やりやすい支払い方を選ぶこと」「迷わないこと」が大切だと感じます。	40代 女性
37	キャッシュレス決済が使えると便利になると思います。が、現金払いがなくなってしまうのも困ります。	50代 女性
38	制度を進めていって逆にキャッシュレスオンリーにするのはやめてほしい。	20代 男性
39	キャッシュレス良いとは思いますが年寄りやクレカ等を作りたくない人達がかかりいる事を忘れて欲しい。	50代 男性
40	公金支払方法の選択肢が増加するのはいいと思いました。ただし、受領等が双方煩雑にならないようにする工夫が大変そうだと思います。クレジットなどの支払いは、県が手数料を支払ったりしているのでしょうか。支払い方法でばらつきがないようにしていければと思いました。	50代 女性
41	カード決済など、いろいろな決済に対応してほしい。	40代 男性
42	公金支払いの方法が多様化することは、支払う側にとっては助かる。ただ、最近は支払い手段が増えすぎて、かえってどうしようかと迷ってしまう弊害も出てきているのではないかな。	60代 男性
43	支払い方法は多様になってきた時代ではありますが、現金のみでも困ることはないもので支払い方法の選択肢が増えても増えなくても、特にどっちにすべきという意見はありません。	30代 女性
44	従来なままで不都合はないがそれ以外納付希望者には柔軟性がよいのでは？	60代 女性
45	誰もが使いやすい形にすることが大事。キャッシュレスは確かに便利だけど高齢者や機器に疎いひとは負担になることもある。だから、デジタルと窓口、紙の手続きが共存し、状況に合わせて選べるのが理想。利用者が迷わず、安全に支払える環境が整うほど、公金の透明性も信頼性もあがっていくと思う。	50代 女性
46	子育て家庭として感じているのは、「平日昼間に窓口へ行く」ということ自体が、かなりハードルが高いということです。仕事を抜けるか、子どもを連れて行くか、そのどちらにも負担が大きく、申請のたびに”どうスケジュール調整するか”で頭を悩ませます。また、領収証紙を買うという文化は若い世代には馴染みがなく、「どこで買えるのか」「現金が必要なのか」など、初めての手続きのたびに戸惑うことが多いです。最近はいろいろな支払いがスマホで完結するようになり、生活の大部分がキャッシュレスにシフトしています。そんな中で、公金だけが現金前提だったり窓口限定だったりすると、どうしても「手続きのための手続き」が増えてしまつて感じます。令和6年4月からキャッシュレス決済が使えるようになったことはとても良い改善だと思いますが、正直、私も今回のアンケートで初めて知りました。もっと積極的に周知していただくと助かります。特に子育て世帯は情報を取りに行く余裕がないため、LINE公式アカウントやSNS、または保育園・学校を通じた案内など、“日常の導線上で届く広報”があると便利です。さらに希望を言えば、納付書のバーコードからコンビニ・PayPay・LINE Payなどでそのまま納付できる仕組み・オンライン申請とキャッシュレス決済をセットにした「窓口へ行かない」完結型の手続き・マイナンバー連携での公金支払履歴の一元管理なども将来的に実現したら、県民としては非常に助かります。特に子育て世帯は、時間も体力も限られているため、手続きがオンラインでスムーズに進むだけで負担がぐつと減ります。県としてキャッシュレス化やデジタル化を進めていただいていることは心強く、今後さらに利用できる場面が広がればありがたいと感じています。	40代 男性
47	複数の支払方法に対応するのは結局コストがかかるので、将来的な方向性を示した上で、そちらに収斂するような周知のしかたをしていくことを期待する。	40代 男性
48	誰でもわかりやすいPR方法。	70代以上 男性

番号	内容	年代・性別
49	領収証紙での支払いに加え、キャッシュレス決済も利用できることを知らないため、例えばウェブサイトの金額表示の横などに、その旨案内してほしい。現状は「福岡県領収証紙」で納付してください。としか書かない。	50代 女性
50	キャッシュレス決済が利用できることは大変よいことですが、情報漏洩等がないようにセキュリティ強化に努めてほしい。	60代 男性
51	日々の生活ですでにキャッシュレス決済が主流なので公金等もそうなればとても便利だとは思う。ただ、セキュリティだけが気になるのでそのあたりの対策だけは万全にしてほしい。	50代 女性
52	キャッシュレス決済をした後で、のちに領収証を印刷やPDFで取得できる仕組みの構築が必要。	40代 男性
53	以前はコンビニだったけど最近はスマホキャッシュレスで家において支払うと直ぐ引き落とされて非常に便利だけど、ちゃんと払えているのか少し不安にも思う。役所が受領した事が確認できるまで簡単にわかるといい。	70代以上 女性
54	支払った証明書の取り方も合わせて教えて欲しい。	40代 女性
55	キャッシュレス決済時でも手数料なしで支払えるようにしてほしい。手数料分が余計にかかると、キャッシュレス決済は利用しない。	50代 男性
56	現金だけでなく様々な支払方法があるのはとてもありがたいです。県側が相手機関に支払う手数料がどのくらいなのか気になります。	40代 女性
57	キャッシュレスは、代理店に手数料支払いが増える為、公共のものは現金でよいと思う。	40代 男性
58	税金の支払いもカード払いが可能となっているが、あまりにも手数料が高すぎる。何とかして欲しいです。	60代 男性
59	キャッシュレス決済が利用できる場合は手数料についてあらかじめ調べられるように分かりやすくしてほしい。支払画面直前で手数料について急に説明されるような雰囲気があるので。	30代 女性
60	やはりキャッシュレス決済を増やした方がよいと思う。そうすることでポイントも付与され、支払い意欲も向上すると思う。	50代 男性
61	水道料金をキャッシュレス決済で支払いしております。もし可能であれば、キャッシュレス決済を利用した際に、県独自のポイントが付くなどしていただけたら更にキャッシュレス決済化が進むと思われれます。	30代 男性
62	ポイントがつくようにしてほしい。	30代 男性
63	ポイントバックなど恩恵が欲しい。	50代 女性
64	県への公金支払いについて、依然として現金や領収証紙による方法が中心であり、手間や時間がかかると感じる場面があります。特に平日に金融機関や売りさばき所へ行く必要がある点は、働いている人や高齢者にとって負担が大きいと思います。民間ではキャッシュレス決済やコンビニ支払い、ネットバンキングが広く普及していることから、県の公金についても、クレジットカードやコード決済、インターネットバンキングによる支払いなどをより幅広く利用できるようなことで、県民の利便性は大きく向上すると感じます。また、オンライン申請と支払いを一体化することで、手続き全体の簡素化にもつながるのではないのでしょうか。一方で、現金での支払いを希望する人への配慮も必要だと思いますので、複数の支払方法を併存させつつ、分かりやすい案内を行うことが重要だと感じます。県民の生活スタイルに合わせた柔軟な支払環境の整備を進めてほしいと思います。	60代 男性
65	領収証紙による支払いはいい印象がないです。	50代 男性
66	車でしか行けない距離にしか領収証紙が売ってなく、車を持っていない人は困る。せめて全国の郵便局で買えるといいと思う。	40代 女性
67	領収証紙の使用の継続のままでよいです。他県で感じたのは、一部の金融機関支店しか扱っていない（兵庫県）、財団法人や社団法人などでしか扱っていない（岡山県）など、販売個所が少ないことです。大阪府は各警察署で取り扱っていました。県内のすべてとは言いませんが、各地方自治体の中心部の郵便局とコンビニの各1か所取り扱えば、特に支障は生じないのではないのでしょうか。	50代 男性
68	年齢層を考えた時に、必ずしもキャッシュレス決済が便利だという風には思わない。	50代 男性
69	キャッシュレスは使ったことがない。不慣れなのでトラブルに巻き込まれないか心配だから。特に使う予定もない。	40代 女性
70	コンビニで支払えるのは便利だと思う。	60代 女性
71	コンビニ等で支払う方法は続けてほしい。	70代以上 男性
72	銀行アプリともっと連動してほしいです。	40代 女性
73	支払えるように、してほしい。	50代 男性
74	公金の内容に関心があるので、これから勉強して行きます。	40代 女性
75	何故、領収証紙での支払いだったのか、何故、キャッシュレス決済も利用できるようになったのかの説明が欲しい。	60代 男性
76	パスポートの申請もキャッシュレス決済が、可能なのでしょうか。	60代 女性
77	キャッシュレス決済には具体的にどういうものがあるか。	60代 女性
78	支払い方法は、コンビニを使えるが、督促状が来ると心配になるので事前に電話が欲しい。	50代 男性
79	仕事での支払いがあるが、会社名義の支払いでもキャッシュレス決済が出来ますか？ぜひ、出来るようにしてほしい。	60代 男性
80	福岡は、行政が一番遅れていると思います。公金支払い方法に限らず、アナログな面が本当に多いです。	20代 男性
81	インターネットで支払えるものと支払えないものがありそれを統一してほしい。	60代 女性
82	煩雑な手続きにより市民に負担をかけることは全て見直して欲しい。	60代 女性
83	法務局で登録免許税を収入印紙で払いましたが、オンライン決済もできますか？インターネットバンキングは詐欺が怖いのでハードルが高いです。	50代 女性
84	福岡県には関係ない事例ですが、他県ではクレジットカードとしてVISAとMastercardしか使えない都道府県もあります。私は、日本の行政機関として、日本のペイメントブランドであるJCBも使えるようにしてほしいと考えています。福岡県はJCBも使えるようなので良かったです。	20代 男性
85	会社で支払う物や、市民税などもコンビニ払いができるため、今の生活で不便に思うものはなかったが、キャッシュレス決済ができるようになると非常に便利になると思う。半面、やはり先の回答でもあるように、便利になると穴ができる。それを利用した詐欺もでてくる可能性があるため、正規の物とそうでない物の区別がつくような工夫が必要だと思う。	30代 その他
86	クレジットカードも使えると良い。	50代 男性