

令和元年度地域づくり海外調査研究事業 調査報告書

キャッシュレス先進国スウェーデンから学ぶ
行政サービスのキャッシュレス決済の活用について

調査地：スウェーデン スtockホルム

調査日：令和元年9月24日、25日

一般財団法人 地域活性化センター

情報・広報グループ 編集室

熊谷 公汰

報告書概要

情報・広報グループ 編集室 熊谷 公汰

調査テーマ

「キャッシュレス先進国スウェーデンから学ぶ
行政サービスのキャッシュレス決済の活用について」

調査の目的

スウェーデンは GDP に対するキャッシュレス決済比率が約 95%以上と高く、「キャッシュレス先進国」として知られている。現金が使用できない店舗も増加しており、公共交通機関もキャッシュレス決済のみとなっている。スウェーデンでキャッシュレス化が加速した背景に冬期期間に現金輸送が困難であることや慢性的な人員不足、犯罪対策が挙げられるが、「慢性的な人員不足」については、人口減少が加速する秋田県及び由利本荘市が抱える問題と共通している。本調査では、スウェーデン国内の市役所等の行政サービスでは、どのようなキャッシュレス化が行われているのか調査し、キャッシュレス化の先進事例を学び、派遣元の由利本荘市において活用できる点を探ることを目的とした。

調査結果

スウェーデンでは、政府はキャッシュレス化の推進等を主導していないが、キャッシュレス決済は当たり前のものとして認識されている。視察調査を行った PTS とテービー市役所では、いずれもキャッシュレス決済の導入により、業務の改善及び簡略化が実現し、削減されたコストが住民サービス向上に還元されている。

日本においてもキャッシュレス決済の認知度は向上しており、今後は首都圏に限らず地方でもキャッシュレス決済が増加することが予想される。PTS、テービー市役所の事例のように、決済システムの導入にあたっては、利便性の向上だけではなく、キャッシュレス決済に対応できない人たちへの配慮も重要である。

提案

以上から、次の二点を由利本荘市におけるキャッシュレス決済の取組として提案したい。

① 市民窓口サービスへのキャッシュレス決済の導入

市民窓口サービスに電子マネー決済を導入することで、職員の事務作業の効率化等の業務改善や、支払いの簡便化により市民サービスの向上が期待できる。

② 各種支払いにける「口座振替」の推進

リーフレット配布等で口座振替を積極的に推奨することで、低コストで窓口対応の縮小等の業務改善効果が期待できる。

目次

1. はじめに	P1
2. 調査の目的	P2
3. 調査地の選定	P2
4. 事前調査	P3
(1) スウェーデンの概要	
(2) スウェーデンにおけるキャッシュレス化の背景	
(3) スウェーデン国内での主な決済状況	
(4) スマートフォン決済アプリ「Swish」	
(5) 日本国内におけるキャッシュレス決済の状況	
5. 調査内容	P5
(1) スウェーデン郵政公社	
① スウェーデン国内におけるキャッシュレス化の現状	
② スウェーデン郵政公社のキャッシュレス化の取組	
③ 課題・今後の展望	
(2) テービー市役所	
① テービー市の概要	
② テービー市におけるキャッシュレス化の取組	
③ 課題・今後の展望	
6. まとめ	P9
(1) 本調査のまとめ	
(2) 由利本荘市への提案	
① 市民窓口サービスへのキャッシュレス決済の導入	
② 各種支払いにおける「口座振替」の推進	
7. おわりに	P10

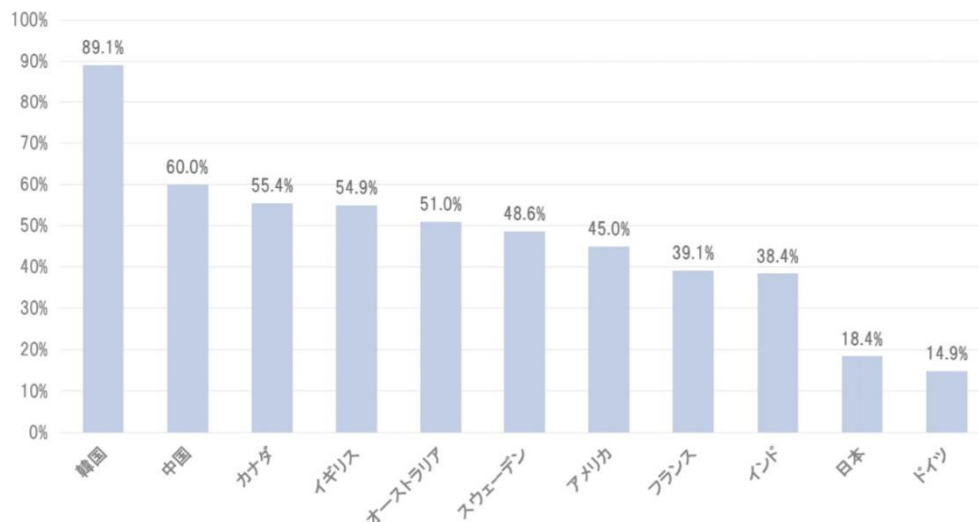
1. はじめに

近年、日本国内において「キャッシュレス決済」が急速に拡大している。以前よりクレジットカードやデビットカードによる「カード決済」や、ICカードや携帯端末による「電子マネー決済」は普及していたが、近年はスマートフォンのアプリによる「QRコード決済」が首都圏のみならず地方においても急速に普及してきた。

しかし、日本は世界各国と比較するとキャッシュレスの決済比率は低く、小売サービスでは浸透してきているものの、行政サービスに至ってはキャッシュレス決済が導入されている事例は少ない。その理由として、日本国内では現金を狙った強盗や盗難が少なく治安が良い点や、偽札の流通が少なく現金に対する信頼性が高い点、銀行やATMの利便性が高く現金の入出金が容易である点が挙げられる。

平成29年6月に閣議決定された「未来投資戦略2017」では「2027年6月までにキャッシュレス決済比率を倍増し、4割程度とすることを目指す」とし、政府として初めて具体的な数値目標を示した。その後、平成30年4月には経済産業省が「キャッシュレス・ビジョン」を発表し、キャッシュレスの決済比率を2025年の大阪・関西万博の開催までに40%を目標とすることとしており、将来的には80%に引き上げることとしている。

2015年時点のキャッシュレス比率は先進国で40%～80%台であるのに対し、日本ではわずか18.4%であるが、今後は増加するインバウンドなどに向けて、キャッシュレス決済推進政策が加速することが予想される。



出典「経済産業省 キャッシュレス・ビジョン」
各国のキャッシュレス決済比率の状況(2015年)

2. 調査の目的

世界各国の中で北欧諸国はキャッシュレス決済比率が高く、スウェーデン、ノルウェー、デンマークはいずれも GDP に対するキャッシュレス比率が約 95%以上である。

特にスウェーデンは「キャッシュレス先進国」として知られ、国内の金融機関を中心に国を挙げて生産性の向上を図った結果、市場での現金支払いは激減し、クレジットカードや「Swish」と呼ばれるスマートフォンアプリによる決済が主流となっている。また、現金が使用できない店舗も増加しており、公共交通機関は現金で乗車することが出来ず、キャッシュレス決済のみとなっている。このような徹底した施策の推進が行われているスウェーデンにおいて、市役所等の行政サービスでのキャッシュレス化の先進事例を学び、派遣元の由利本荘市において活用できる点を探ることを本調査の目的とした。



スウェーデン位置図(外務省 HP)

3. 調査地の選定

スウェーデンがキャッシュレス化を加速した背景は冬期期間に現金輸送が困難であることや慢性的な人員不足、犯罪対策等があげられるが、「慢性的な人員不足」については、人口減少が加速する秋田県及び由利本荘市が抱える問題と共通している。

筆者の派遣元である秋田県由利本荘市は県南部に位置し、人口は 76,420 人(2019 年 9 月 30 日時点)で、秋田県内最大の面積(1,209.59 km²)を誇る。人口密度は 62.2 人/km²で、日本の全国平均：336.6 人/km²と比べて 5 分の 1 以下の数値である。また、秋田県は高齢化率が 35.6%で全国トップの超高齢化社会だが、由利本荘市においては高齢化率が 36.8%で秋田県全体の高齢化率を上回っている。少子高齢化と人口の減少に伴い、市役所の職員数も年々減少、職員の 1 人当たりの業務量の増大、残業時間の増加が問題である。平成 27 年に策定された由利本荘市総合計画「新創造ビジョン」では、「人口減少にはどめをかけること」を最重要課題として



由利本荘市位置図(由利本荘市 HP)

おり、予測される人口の減少スピードにブレーキをかけることが、市民の満足度をより高め、基礎自治体としての成長につながるとしている。

そこで、キャッシュレス先進国であるスウェーデンの取組を学び、キャッシュレス決済を由利本荘市役所に導入することが、慢性的な人員不足の解消及び職員の業務改善や残業時間の削減、市民サービスの向上につながるのではないかと考え、スウェーデンを調査地に選定した。

本調査では、スウェーデンにおけるキャッシュレス化の現状及び取組と、基礎自治体のキャッシュレス化の取組について、スウェーデン郵政公社とストックホルム県のテービー市役所に聞き取り調査を実施した。

4. 事前調査

(1) スウェーデンの概要

スウェーデンは北ヨーロッパのスカンジナビア半島の東側に位置する立憲君主制国家である。国土の大半は森林地帯で南部は肥沃な平野が広がっている。国土の大部分は冷帯に属するが、南部は北大西洋海流の影響で高緯度にもかかわらず比較的温暖な気候である。冬季はシベリア大陸の気候に支配され、厳しい寒さとなる。主な産業は自動車を含む機械工業、化学工業、林業、IT産業である。総人口は約1,022万人（2018年11月時点）で、その約90%は国土の南半分に住んでいる。また、総人口の約40%は3大都市圏（ストックホルム、ヨーテボリ、マルメ）に住んでいる。

第二次世界大戦後にスウェーデンの人口は急速に増加し、2011年時点では総人口のうち約20%は国外出身、または両親のどちらかが国外出身という人たちが占めている。

また、1995年にEUに加盟したが国民投票の結果、共通通貨ユーロ（EUR）は採用しておらず、スウェーデン中央銀行が発行しているスウェーデン・クローナ（SEK）が流通している。

(2) スウェーデンにおけるキャッシュレス化の背景

スウェーデンでは、1980年代後半に発生したバブル経済が1990年代初頭に崩壊し、深刻な金融危機に陥ったことから、国内の主要銀行を中心に国を挙げて生産性の向上を目指した。具体的には、国内の銀行が小切手の利用に関する新たな手数料体系を導入した結果、小切手の利用率が減少した一方、カード支払いシステムの整備・普及によりデビットカードによる決済が普及した。このデビットカード決済の普及が、スウェーデン国内でキャッシュレス化が進展した最大の要因である。

またスウェーデンは冬季の自然環境が厳しく、現金輸送が困難であったことや国土面積が大きく人口密度が低いため慢性的な人員不足であったこと、現金を取扱う銀行

や交通機関で強盗事件が頻発していたため防犯対策が求められたことなどが、キャッシュレス化が進んだ背景として挙げられる。

(3) スウェーデン国内での主な決済状況

スウェーデン国内では、銀行口座から即時引き落としされるデビットカードによる決済が主流となっている。デビットカードは即時引き落としのためクレジットカードと比較して手数料が安いことから普及が進んだと考えられる。

また、公共交通機関では犯罪対策として 2007 年 3 月より現金取扱いを中止し、電子マネーによるキャッシュレス決済のみとなっている。

さらに、国内の銀行では現金を取扱わない店舗も増加しており、2016 年時点では国内の銀行の 40%が現金の取り扱いを中止し、2007 年から 10 年間で預金引き出し回数は半分以下となった。また、この取組により銀行強盗の年間発生件数は 2008 年の 110 件から 2017 年には 7 件と大幅に減少した。このように ATM が減少する中で、現金を引き出す方法として「キャッシュアウト」が主流となっている。キャッシュアウトとは、小売店などで商品の購入と合わせてデビットカードによる支払いで店舗のレジから現金を引き出すことが出来るサービスである。

(4) スマートフォン決済アプリ「Swish」

スウェーデン国民の多くが利用しているスマートフォンアプリ「Swish」は、2012 年 12 月に国内の 6 つの主要銀行が共同して開発したものである。Swish に電話番号と「BankID」とを紐づけることで自身の銀行口座から指定の銀行口座へ送金することができる。BankID とは、スウェーデン国民に出生時に割り振られる個人識別番号に氏名と電子証明書を統合した電子 ID カードである。

Swish の利用者は、毎年約 100 万人ずつ増加している。開発から 5 年が経過した 2017 年 10 月末時点での利用者は約 597 万人となり、全国民の約半数以上が Swish を利用していることになる。また、30 歳未満の成人については、約 90%が利用しており、若年層ほど利用率が高い。国内ではもともとカード決済が普及しておりキャッシュレス決済が既に浸透していたことから、Swish は国民に広く受け入れられて、急速に拡大した。

なお、Swish の年間利用額は約 140 億 SEK（日本円で約 1,600 億円）であり、そ



スマートフォンアプリ Swish(スウィッシュ)

の内訳は個人間の送金が約9割で、店舗での支払いやインターネットショッピングでの支払いは1割程度である。スウェーデン国民は主に個人間の送金で利用しており、買い物の立替時や飲食代の割勘定の際に Swish を利用している。

(5) 日本国内におけるキャッシュレス決済の状況

スウェーデン国内ではデビットカード決済が主流であるのに対し、日本国内ではクレジットカードや電子マネーによる決済が主流である。また、近年はスマートフォンアプリによるバーコード決済も増加傾向にある。日本国内のキャッシュレス決済では事業者側が負担する加盟店手数料が決済額の1～5%発生し、さらに決済端末の導入費用や月額利用料等のコストも発生する。しかし、キャッシュレス決済の導入により事業社側としては決済処理の簡素化や作業の効率化、決済方法の拡充による消費の拡大等が期待でき、消費者側としては現金の入出金による負担の減少や、2019年10月1日の消費税増税に伴い開始した「キャッシュレス・消費者還元事業」により、対象の店舗で決済額の2～5%のポイント還元が受けられるようになり、事業者と消費者の双方に様々なメリットがある。

5. 調査内容

(1) スウェーデン郵政公社 (Post-och telestyrelsen)

スウェーデン郵政公社 (Post-och telestyrelsen 以下「PTS」という。) デジタル化部門の基本決済サービスコーディネーターのフレドリカ・ヘド・ローゼン氏 (MS. Fredrika Hed Rosen) にスウェーデン国内におけるキャッシュレス化の現状、郵政公社のキャッシュレスの取組及び課題や今後の展望について話を伺った。

① スウェーデン国内におけるキャッシュレス化の現状

スウェーデンは世界でも有数の「キャッシュレス大国」として認識されているが、国内でキャッシュレス化が進んだ背景について、フレドリカ氏より国民がキャッシュレス化を望むようになったことが大きな要因であるとの説明があった。多くの国民がキャッシュレス化による利便性等の恩恵を感じたことで意識が変わり、国内で徐々にキャッシュレス化が浸透していった。またキャッシュレス化により国内での現



PTS デジタル化部門の皆様と視察団

金流通が減ったため、スウェーデン国内の主要銀行が現金の取扱いを徐々に減らし、現時点では国内の約 60%の銀行は現金を取扱っていない。現金を取扱う店舗は、ストックホルム市内でも数店しか存在しない。2007 年から 2016 年の 9 年間で ATM の設置台数も約半数に減少し、さらに設置場所を一部に集中させるなどの対応が進んでいる。銀行が現金を取扱わなくなったことで、小売店や飲食店ではカードやスマホアプリによる決済が主流となり、現金による決済が出来ない店舗も出てきた。現在スウェーデンでは、現金を使用しない営業が法的に認められている。

一方、国内で急速にキャッシュレス化が進むことで問題も生じている。クレジットカードやスマートフォン等を所持・使用できないので幼児や一部の高齢者、移民などは現金を使用せざるを得ない。そのため、一部のキャッシュレス決済専門の店舗では買い物ができない。事業者は現金の保管に係るコストや盗難の危険性などを考慮すると、現金の取扱いには消極的である。また、山間部などの過疎地域では現金の移送にコストも発生する。スウェーデンではキャッシュレス決済が効率的であるのに対し、コストのかかる現金を使用したくないと考える国民が多いとのことである。

② スウェーデン郵政公社(PTS)のキャッシュレス化の取組

PTS は、政府の機関として初めてキャッシュレス化に取り組んだ機関である。2001 年までは国内各地の郵便局で現金を取り扱っていたが、2002 年以降は、現金の取扱いが郵便局の子会社が担うようになった。しかし、2008 年には国民が現金を使用しなくなり、現金の流通が減少したことからこの子会社は解散した。

現在、PTS では、キャッシュレス化によって生じた弊害を取り除く取組みを推進しており、「現金の引出」「支払い窓口の拡充」「売上金等の現金の保管」の 3 つの分野に注力している。これらは国内のどの地域においても必要不可欠なサービスであり、その解決方法の 1 つとして、銀行の代わりに各地域のスーパーマーケットなどに収納事業を代行させ、レジで少額の現金を引出すことができる「キャッシュアウト」を導入している。

今後は現金決済のような既存の支払いサービスを残しながら、決済方法の利便性の向上及び拡大を目指す。重点分野である「現金の引出」と「支払い窓口の拡充」については、過疎地においては各県毎に事業者へ補助金を出し、既存のスーパーマーケット等にキャッシュアウトを



フレドリカ氏による事業説明(PTS 内)

導入している。「売上金等の現金の保管」について、現在 PTS では県の担当者を通じて過疎地の問題や課題を確認し、地域の実情に則した解決策を模索しており、現金ベースの代替となるサービスを開発中である。

③ 課題・今後の展望

市場で現金が殆ど流通していない「キャッシュレス先進国」のスウェーデンで PTS はカード・現金・アプリといった様々な決済方法を国民が選択できるようにサービスを提供している。政府は積極的なキャッシュレス化の推進を主導しておらず、国民がキャッシュレス決済に利便性を感じた結果、現金決済よりもキャッシュレス決済が受け入れられる状況に至っている。また、自治体が高齢者を対象にした Swish 等のキャッシュレス決済の使い方を説明する市民講座を開催している事例もある。

自然災害等による緊急時対応について、政府としては現時点で具体的な対策を講じていないが、決済システムがダウンしてから復旧するまでの数日間、日用品等を購入できるよう各家庭に 2,000SEK（約 21,600 円※2019 年 9 月末時点）程度を保有しておくよう呼び掛けている。

スウェーデンの銀行では、送金や振込などの現金の取扱いを縮小し、他の金融サービスに注力している。現在は、住宅ローンや投資信託、保険の相談、コンサルティングなどの従来業務に加え、インターネットショッピング等でのオンライン決済が増加していることから、セキュリティシステムの整備等にも注力している。

政府は、今後も現金を取扱う窓口を一定数は維持すべきと考えており、適切な水準の指標を示す法案を作成している。PTS では、国民の利便性を第一に考慮し、日常生活に支障が出ないような提案をするなど、銀行だけではなく民間企業等とも連携しながら解決策を見出し、国民の金融サービスの維持に今後も取り組んでいくとのことであった。

(2) テービー市役所

テービー市役所財政課のアンナ・ヘルベール氏 (Ms. Anna Hellberg) より、テービー市の概要と市役所内におけるキャッシュレス化の現状及び取組について話を伺った。

① テービー市の概要

テービー市 (Täby Kommun) は首都ストックホルム市から北に 15 km の位置にある。人口は 71,397 人 (2018 年 12 月時点)、総面積は 71.2 km² で、ストックホルム県内では中規模の自治体である。年齢構成は、0 歳～19 歳が全体の 26.8%、20 歳～64 歳が全体の 54.1% で、スウェーデン国内の平均と比較すると働き手である若年層の割合が高い。テービー市の人口は増加傾向にあり、2026 年には 8 万 9 千人に到達する見込みである。人口増加に伴い住宅も増加しており、結果的に約 2 万 3 千人の雇用も生み出している。

② テービー市におけるキャッシュレス化の取組

テービー市役所におけるキャッシュレス化の現状及び取組について、スウェーデンでは既に現金を取扱う機関が極めて少数であることから、役所内における支払い手続きも原則キャッシュレスで行われている。大多数の市民はキャッシュレス決済を利用しているが、現金決済を好む少数市民やカードやアプリを使わない幼児や高齢者もいるため、市が運営する音楽教室や読書会などの市民講座の受講料などの一部は現金決済が可能である。



テービー市役所財政課の皆様と視察団

③ 課題・今後の展望

前述のとおり、市役所は様々な市民のニーズに応えるため、幼児や高齢者が参加する市民講座については、今後もキャッシュレス決済と並行して現金決済を継続する予定だが、現金の管理は職員の負担やコストがかかるという問題がある。

請求書による支払いは口座振替もしくはカード支払いによるキャッシュレス決済であるが、現状では紙の請求書を郵送しているため、今後は電子メールによる請求書の送付を検討している。市役所内の売店では無人のセルフレジでカードや Swish での支払い又は社員証提示による給料天引きで買い物ができる。購入から支払いまでが非常に簡潔であり、無人レジによる効率化と人件費の削減が図られている。

このような取組で削減されたコストは、主に社会保障費や高等学校の授業料への補助、都市開発に充てられている。



無人のセルフレジ(市役所内の売店)

6. まとめ

(1) 本調査のまとめ

スウェーデンでは、政府はキャッシュレス化の推進等は主導しておらず、現在の日本のようなキャッシュレス決済推進のための消費者への過度な割引や還元、事業者への助成やキャッシュレス決済端末の補助など、キャッシュレス決済を積極的に推進し

ていくような政策も行っていないことがわかった。また、スウェーデンではキャッシュレス決済の手段がほぼデビットカードに限られているため、支払い方法は非常に簡潔であるが、決済方法の種類や利便性については日本の方が優れていると感じた。その反面、日本は多くの決済方法が乱立しているため、仕組みが分かりにくいといったデメリットもある。

日本でキャッシュレス決済を浸透させるための仕組みとしてキャッシュバックやポイント還元も有効であるが、長期的に継続してキャッシュレス決済が定着していくような仕組みを併せて構築する必要がある。

日本においてもキャッシュレス決済の認知度は向上しており、今後は首都圏に限らず地方でもキャッシュレス決済が増加することが予想されるが、PTS、テービー市役所での説明の通り、それに対応できない高齢者等への配慮が必要である。

(2) 由利本荘市への提案

今回のスウェーデンでの視察調査を経て、派遣元である由利本荘市へ2点提案する。

① 市民窓口サービスへのキャッシュレス決済の導入

既に茨城県日立市など一部の自治体では住民票の発行手数料や納税にカード決済や電子マネー決済を導入している事例があるが、全体としてみれば導入自治体はまだ少ない。由利本荘市役所では住民票や戸籍等の発行手数料は現金決済のみであるため、これに加えて新たにキャッシュレス決済システムを導入することで、混雑時の接客対応数やレジ精算等の事務作業の簡素化が期待できる。ただし完全なキャッシュレス化への移行ではなく、支払い手段の多様化を目的とした導入とする。由利本荘市のキャッシュレス決済状況を考慮すると、一般的に利用率の高いクレジットカード決済に加え、決済方法が簡潔な電子マネーやバーコード決済の導入が適切であると考ええる。

秋田県内の在来線は交通系電子マネー「Suica」の利用区間外であり、スーパーマーケット等では利用できるが、日常生活における交通系電子マネーの利用率は低い。県内にはイオン系列店舗が各地に点在していることからイオンリテールが発行する電子マネー「WAON」や個人経営店での普及率が高いスマートフォン決済アプリ「PayPay」など、多くの市民が利用している電子マネーの導入を検討する。キャッシュレス決済の導入により、市民は支払いの手続きが簡便化するため利便性が向上し、また対応する職員の事務作業の効率化、レジ閉め作業等の簡略化など、職員の業務改善や残業時間の短縮などの効果も期待できる。また、キャッシュレス決済の支払い方法やメリット等を記載したリーフレットを作成し、窓口で配布することで、認知度の向上を図る。

② 各種支払いにおける「口座振替」の推進

カードや電子マネー決済の導入には機器の購入費用や支払手数料等の維持管理コストが掛かり、キャッシュレス決済に抵抗感のある市民の反対が予想される。そこで、

市役所内の各種支払いにおける「口座振替」の積極的な推進を提案する。現在、由利本荘市役所では、市民税の納入や国民健康保険料の支払い等は納付書による窓口支払いと口座振替が選択できる。日本ではクレジットカードや電子マネーによる決済を「キャッシュレス」と認識しているが、これは狭義な認識であり、スウェーデンでは現金を使わないこと自体を「キャッシュレス(=キャッシュフリー)」と認識している。口座振替も口座間のやり取りであることから直接現金を扱わないためキャッシュレス決済の一つである。そこで、銀行口座を所持していれば誰でも利用できる「口座振替」をキャッシュレス決済として積極的に活用することで、新たなシステムを導入せずともキャッシュレス決済への移行が可能となり、窓口対応の縮小及び事務作業の効率化などの業務改善効果が期待できる。

7. おわりに

今回の地域づくり海外調査研究事業にあたり、視察調査にご協力いただいたスウェーデン郵政公社のデジタル化部門の皆様、テービー市役所財務部の皆様、そして視察の機会を与えて下さった一般財団法人地域活性化センター、由利本荘市役所にこの場を借りて深く感謝申し上げます。

【参考文献・資料】

- ・『キャッシュレスで「消費」と「地方」を元気にする』
経済産業省 商務流通保安グループ 商取引・消費経済政策課
- ・『キャッシュレス・ビジョン』
経済産業省 商務・サービスグループ 消費流通政策課
- ・経済産業省 HP (<https://www.meti.go.jp/>)
- ・外務省 HP (<https://www.mofa.go.jp/mofaj/>)
- ・秋田県 HP (<https://www.pref.akita.lg.jp/>)
- ・由利本荘市役所 HP (<https://www.city.yurihonjo.lg.jp/>)
- ・スウェーデン郵政公社 HP (<https://www.pts.se/en/>)
- ・テービー市役所 HP (<https://www.taby.se/>)