

## SMS 活用による市税徴収業務の効率化

### 取組のあらまし

- 取組団体 千葉県木更津市
- 取組内容 従来の電話やはがきによる督促に加え、2024年5月からSMSを活用した市税徴収業務を開始。開封率の高いSMSを補完手段とすることで、納付率の向上と郵送コスト削減を実現。導入直後の収納額は前年比31%増加し、督促状の発送も大幅に減少した。
- 推進体制 3名（令和6年度）
- 予算等 148,000円（令和6年度）

### 1 千葉県木更津市の概要

人口	136,843人	令和7年1月1日現在（住民基本台帳人口）
職員数	649人	令和6年4月1日現在（一般行政部門）
総面積	138.89km <sup>2</sup>	令和7年10月1日現在（国土地理院「全国都道府市区町村別面積調」）

図表 1 千葉県木更津市の位置図



出所：木更津市ホームページ

## 2 取組の背景・目的

### (1) 従来の督促手段の限界

近年、地方自治体における税収確保の重要性は一層増している。歳入の根幹である市税の安定的な確保は、持続可能な行政サービスの提供に直結する。

木更津市では、税の徴収において従来から電話やはがき等を用いた督促・催告業務を実施してきたが、それらの手法には限界があった。電話は相手が出なければ意思が伝わらず、留守番電話に録音を残しても確認される保証はなく、また郵送物は開封されなければ納税意識の喚起には至らない。

### (2) “もう一押し”の必要性和 SMS の導入検討

こうした手法は一定の効果を持つものの、反応が得られにくい対象者への“もう一押し”が困難であった。このような状況を背景に、木更津市財務部収税対策室は、2024年5月より新たなアプローチとしてSMS（ショートメッセージサービス）を活用した納税催告を導入した。本施策は、従来の督促手段に補完的にSMSを組み合わせることにより、開封率・確認率の高いメディア特性を活かして納税行動を促進することを目的としている。

### (3) 木更津市の地域特性と徴収体制の課題認識

同市では少子高齢化が進展する一方で、近年も人口は微増傾向にあり、都市機能と自然環境を併せ持つ住みやすい地域として評価されている。市の持続的発展のためにも、市税の確実な徴収は欠かせない要素であり、行政運営の観点からも本施策には戦略的意義がある。

## 3 取組内容

### (1) SMS 配信サービスの選定理由と導入プロセス

木更津市が導入したSMS配信には、LGWAN（総合行政ネットワーク）に対応したCuenote SMSというサービスが採用された。選定の決め手となったのは、初期費用がかからず、SMS1通あたりの単価が約8円と低廉であること、さらに発信元番号として市役所の電話番号（0438-XXXX-XXX）を表示できる点である。この表示によって、受信者にとって信頼性が高く、メッセージの閲覧率向上が期待される。

### (2) 送信対象・頻度・内容の工夫

本施策の運用にあたっては、まず従来の自動音声システム（IVR）による督促に反応がなかった対象者に限定して、月あたり300～1000通程度のSMSを送付している。文面には納税を促す内容に加え、利便性向上と納付率向上を狙って口座振替の申込ページへのリンクも添付

されている。SMS が届いた時点で自主納付が行われれば、催告状や納付書を繰り返し送付する手間とコストを削減できるという副次的効果もある。

### （3）実務運用と配信体制の構築

配信業務自体は2名体制で行われており、送付先の確認、文面チェック、不通の記録管理、キャリア別分析などの業務フローが構築されている。直感的なユーザーインターフェース(UI)により操作性も高く、導入後短期間で定着した。

### （4）LGWAN 対応による導入障壁の克服

また、LGWAN 内で利用可能なため、情報セキュリティ対策や内部調整の工数が削減され、スムーズな立ち上げを実現した。この点は、多くの自治体で共通する導入障壁の克服に向けた重要な要素である。

## 4 成果・課題

### （1）収納額の増加と督促状発送数の削減

SMS 導入後、最初の効果測定として 2024 年5月の配信後 10 日間の税金収納額を前年同期と比較した結果、約 31%の増加が確認された。この結果は SMS のみの効果ではないものの、収税対策室は「明らかに一定の成果が得られた」と評価している。加えて、納税者による早期納付が促進されたことにより、督促状の発送件数が前年同時期と比べ約 2,000 件減少した。

### （2）コスト削減と業務効率化への波及効果

郵便料金および印刷・封入作業等のコスト削減に直結し、財政面においても成果が得られたと言える。2025 年1月からは学校給食費への SMS 導入といった他部門への波及も始まり、SMS の活用は徴収業務にとどまらない広がりを見せている。

### （3）今後の展開と他部門への波及可能性

今後、SMS 配信の対象拡大に向けては、送付先電話番号の正確な管理や個人情報の保護、部門間連携などが必要となる。他部門でも導入の意欲が高まっており、市全体での活用体制整備が課題となる。

## 関連・参考資料

---

Cuenote ホームページ「導入事例 木更津市役所」

<https://www.cuenote.jp/case/case-kisarazucity.html>

時事通信社 iJAMP 「◎特集・SMSで効果的にお知らせ＝納税、子育て通知に活用―業務効率化や経費節減に貢献」