

2022年6月30日

三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社

横浜市(戸塚区・港南区・金沢区)との共同実証事業 「ナッジ」の活用により、固定資産税の口座振替申込率が増加

三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:池田 雅一、以下 MURC)と、横浜市戸塚区(区長:國本 直哉)、港南区(区長:栗原 敏也)、金沢区(区長:永井 京子)は、固定資産税の納期内納付率の向上を目的として、同区の固定資産税新規納税者に対して口座振替による納付を勧奨する「ナッジ」の実証事業を行い、その効果を検証しました。

【ナッジ(nudge)とは】

ナッジ(nudge)とは、本来は「肘でつつく」という意味ですが、そこから転じて、人間の性質や心理的特性に配慮しながらより良い選択を促すという意味で使われています。ナッジは、個人の意思決定の自由を尊重しながら、少ない財政コストでより良い選択を促すツールであり、補助金、税制、規制・ルールといった伝統的な政策手段と補完的な第四の政策手段として世界的にも認知されるようになってきました。ナッジの第一人者であるシカゴ大学のリチャード・セイラー教授は2017年にノーベル経済学賞を受賞しています。

1. 趣旨・背景

横浜市では、固定資産税の納付にあたり、納付書(金融機関及びコンビニエンスストア)、口座振替、クレジットカード等から納付方法を選択することができます。いずれの納付方法を選択しても、期限までに納付されていれば問題ありませんが、各期の期限までに納付されない場合、納税者には延滞金支払いのコストが発生し、行政にも督促状の発送や滞納整理にかかるコストが発生してしまいます。

本事業では、上記のような問題を解決するため、納期内納付率を高めるための一つの手段として、口座振替による納付を選択するよう促すナッジを実施し、その効果を検証しました。MURCと戸塚区では、2020年度にも同様の実証事業を行い、ナッジによって口座振替申込率が倍増することが確認されましたが*1、本実証事業では、対象を戸塚区、港南区、金沢区の3区に広げ、①2020年度の実証結果が再現されるか追検証を行うこと、②どの要素が効果的なのか効果を切り分けること、③2020年度の実証事業では検証しなかったナッジを活用した封筒の効果を測定することを意図しています。

2. 実証事業の概要

本実証事業では、ナッジを活用したチラシ及び封筒と申込時に記入が必要な所有者コードの同封について効果を検証するため、横浜市戸塚区、港南区、金沢区の固定資産税新規納税者を5グループに分けたうえで、各ナッジ以外の要素が共通したグループができるようにそれぞれのグループへの送付内容を調整しました。これによって、各グループの口座振替申込率を比較し、各ナッジの効果を検証することができました。

なお、今回の実証事業にあたっては、戸塚区、港南区、金沢区の固定資産税新規納税者を5つのグループに分けていますが、3区以外の区では2021年度に口座振替勧奨のチラシは送付されていないため、3区の固定資産税

*1 2020年度実証の詳細については、小林庸平・西畑壮哉・石川貴之・大泉優一(2021)「ナッジを用いた固定資産税の口座振替勧奨 横浜市戸塚区におけるフィールド実証」、政策研究レポートにてご覧いただけます。

https://www.murc.jp/report/rc/policy_research/politics/seiken_210325/

新規納税者の方々に不利益を与えるものではありません。また、利用可能な資材の数に制約があり、全ての固定資産税新規納税者の方にチラシを送付することができなかつたため、最も公平性の高い方法として、区ごとに割付を行ったうえでランダムにグループを決定しました。

ナッジの設計及び実証にあたっては、世界初のナッジユニットである「行動インサイトチーム (Behavioural Insights Team: BIT)」^{※2} シドニーオフィスの協力を得ました。BIT 国際チームのシニアアドバイザーである Caitlin Court 氏は「口座振替の登録に時間をかけることは、将来の時間と労力を節約できるにもかかわらず、多くの人々にとって面倒なことのようと思われるかもしれません。私たちはチラシのデザインを変え、いかに簡単に素早く申込ができるか、また、口座振替の申込により、万が一納付が遅れた場合に延滞金を支払わなければならないリスクを減らすことができることを示しました」と指摘しました。

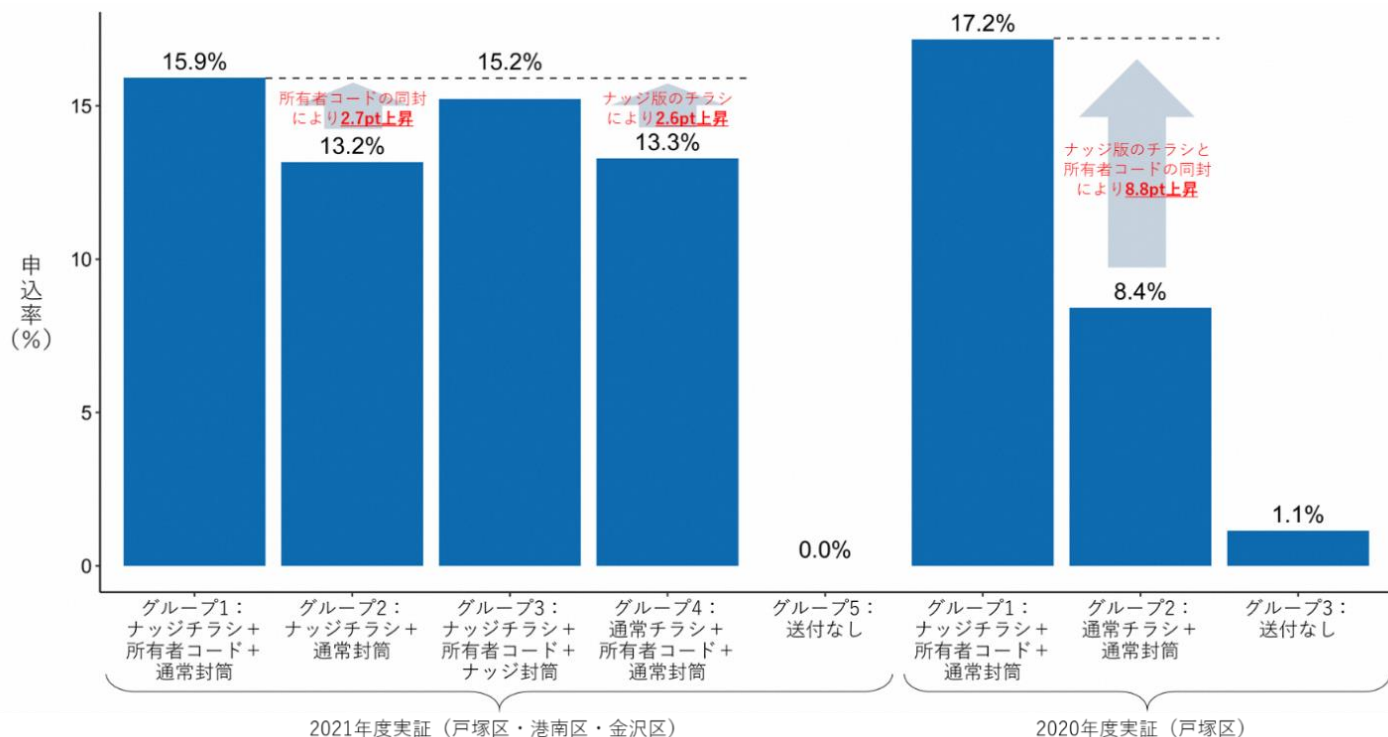
3. 分析結果

- ① 2020 年度および 2021 年度の「ナッジチラシ+所有者コード+通常封筒」(グループ 1) は、「送付なし」グループと比較して口座振替申込率が約 16%増加しています。異なる年度や地域において同程度の効果が確認されていることから、今回の実証結果は再現性が高いと考えられます。
- ② 効果検証の結果、従来の口座振替勧奨チラシを送付した場合と比較して、ナッジを活用したチラシを送付することで 2.6%ポイント、所有者コードの同封によって 2.7%ポイント口座振替申込率が高まることが明らかになりました。2020 年度実証で測定したナッジチラシと所有者コードを合わせた効果(8.8%ポイント)と比較して、本実証事業で得られたナッジチラシの効果と所有者コードの効果の合計が 3%ポイント以上小さくなっています。これは口座振替の利点を伝えるナッジ(チラシ)と申込の手間を軽減するナッジ(所有者コード)に相乗効果があり、両者を掛け合わせることで効果が大きくなる可能性(交互作用)を示唆していると考えられます。
- ③ 一方、従来の封筒と比較して、ナッジ版の封筒で送付することで口座振替申込率が上昇する傾向は確認できませんでした。

以上のことから、今後同種の取り組みをした場合も同程度の効果が期待できると考えられます。またその際は、チラシによるメッセージや手続きの簡素化(所有者コードの同封等)など、複数のナッジを組み合わせることが有効だと考えられます。また今回の実証では、口座振替の利点や手続きの簡便さのみを強調することで口座振替勧奨を行っており、経済的なインセンティブ等は付与していません。このことから今回の実証では、潜在的な口座振替ニーズを掘り起こしたと考えられます。

^{※2} BIT は世界有数の社会的企業であり、組織が社会的目的のために行動インサイトを適用し、最も効果的に社会的成果を達成する施策の評価を支援することをミッションとしています。

各グループの口座振替申込率



本実証の詳細は、政策研究レポート「ナッジを用いた固定資産税の口座振替勧奨と要因分解 ～横浜市戸塚区・港南区・金沢区におけるフィールド実証～」にてご覧いただけます。

URL: https://www.murc.jp/report/rc/policy_research/politics/seiken_220630/

【本件に関するお問い合わせ】

三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング株式会社
 行動科学チーム リーダー 小林 庸平(リーダー)、西畑 壮哉、石川 貴之
 〒105-8501 東京都港区虎ノ門 5-11-2 オランダヒルズ森タワー
 E-mail: merit@murc.jp

【報道機関からのお問い合わせ】

コーポレート・コミュニケーション室 廣瀬・竹澤 E-mail: info@murc.jp

【参考資料:送付物のデザイン】

通常版の口座振替勧奨チラシ

市税の納付を、**口座振替** にしませんか？

口座振替を利用すると、手間もかからず納め忘れもなくなり、仕事や家事で忙しい方も安心です。手続きも簡単！便利な口座振替制度をぜひ御活用ください。

◀**口座振替**を利用できる**横浜市の種類**◀いずれの方法も**納税通知書**を御準備ください。
 ●市県民税（普通徴収分） ●固定資産税 ●都市計画税（土地区画整理費） ●固定資産税（仮設資産）

◀**お申し込み方法**▶

次の3つの方法からお申し込みが可能です。

- ① 郵送でのお申し込み
 記入例を参照の上、同封の「**横浜市市税口座振替依頼書・自動払込利用申込書**」に必要な事項を記入し、通常の速出印を押してください。
 ※必要事項を記入後、同封の返信用封筒にて郵送してください（この用紙は郵送専用です。金融機関の窓口では御利用いただけません）。
 ※複数枚で口座振替を御希望の方は、同封の依頼書をコピー、又は横浜市のホームページから依頼書をダウンロードして御利用ください。依頼書をダウンロードする場合は、横浜市ホームページ上部の検索窓から「横浜市税 口座振替」と入力し、検索ボタンをクリックしてください。
- ② 金融機関窓口でのお申し込み
 横浜市の金融機関に、複写式のお申し込み用紙を備え付けてあります。
 ※必要事項を記入後、直接窓口へ提出してください。
 お手続きに必要なもの・・・ **通帳** **届出印鑑** **納税通知書**
- ③ キャッシュカードを利用した区役所税務課窓口でのお申し込み（ペイジー口座振替）
 各区役所税務課窓口にて、キャッシュカードのみで口座振替のお申し込みができます（届出印鑑は不要です）。
 ※対応金融機関は、横浜銀行、三菱UFJ銀行、三井住友銀行、楽天銀行、りそな銀行、みずほ銀行、川崎銀行、横浜信用金庫、ゆうちょ銀行です（金融機関によって法人カード等一部御利用いただけないカードがあります）。
 お手続きに必要なもの・・・ **キャッシュカード** **納税通知書**

※本年度の税額をすべてお納めの方、また、すでに不動産を売却なさって登記を変更済みの方にもお送りいたしております。あらかじめ御了承ください。

※既に口座振替のお申し込みをなさった方は行き違いですので御容赦ください。
 お問い合わせ先：財政局納税管理課口座担当
 電話 045 (671) 3747

(出所) 戸塚区作成

ナッジ版の口座振替勧奨チラシ(左:表面、右:裏面)

延滞金のリスクを減らしましょう！

固定資産税は
口座振替で
確実に納期内
納付しましょう

口座振替なら
お店に行く必要はなく
新型コロナウイルスの
予防にもなります

口座振替のお申し込みは簡単！
次の3ステップだけで完了します

申込書に必要事項を記入

通帳届出印を押印

返信用封筒に入れて返送

11月10日必着でお申し込みいただければ
固定資産税第3期の納付に間に合います！

お申し込み期限と振替日（引落日）

	開始期	第1期	第2期	第3期	第4期
固定資産税・都市計画税	お申し込み期限(必着)	3月10日	6月10日	11月10日	1月10日
	振替日(引落日)	4月末日	7月末日	12月末日	2月末日

※ 全期納付の申込期限日と口座振替日は第1期と同じです。
 ※ 申込期限日が土曜・休日にあたる場合は、その前の営業日が申込期限となります。
 ※ 口座振替日が土曜・休日にあたる場合は、その翌営業日が振替日となります。

口座振替がおすすめの理由

- ①納付書での納付には延滞金のリスクがあります
納期限を過ぎると延滞金が発生します。納付書で納める場合、うっかり期限を過ぎてしまうことも。
- ②口座振替なら確実に納期限内に納付ができます
口座振替ならば納期末日に自動引落されるので、払い忘れることなく、**確実に納期内納付**できます。

※ 市県民税（普通徴収分）でも口座振替が利用できます。
 ※ 納付を取り扱う金融機関は同封の「記入例（裏面）」をご確認ください。

お問い合わせ先：財政局納税管理課口座担当
電話 045 (671) 3747

(出所) Behavioural Insights Team (BIT) の協力のもと戸塚区・三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング作成


通常版の封筒(上:表面、下:裏面)

開封前に宛先をご確認ください

重要書類 Important Tax Documents

おもな市税の納期

税 目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
固定資産税(土・家屋) 都市計画税	1期			2期					3期			4期
固定資産税(郵便施設)			1期		2期		3期		4期			
市税税・県民税(普通徴収分)	翌月10日まで(6月分～6月分)											
市税税・県民税(特別徴収分)												
薪自動車税(種別別)	5期											



区シンボルマーク

横浜市戸塚区役所
総務部 税務課 収納担当
Totsuka Ward Office, City Of Yokohama
 Tax Division

〒244-0003 横浜市戸塚区戸塚町16番地17
 ☎ 045(866)8386～8396(直通)
 ☎ 045(866)8484(総合案内番号)
 FAX 045(861)7469

市税の納付は、安全・便利で確実な口座振替で!

現在、納付書などで市税を納めていただいている方へ、戸塚区役所から大切なお知らせです。

※既に口座振替のお申込みをなされた方は行き違いですので御容赦ください。

《口座振替のご案内》
「横浜市市税口座振替依頼書・自動払込利用申込書」を同封しております!

※部分は紙製ですので、そのまま紙として廃棄できます。 2020.10

(出所) 戸塚区作成


ナッジ版の封筒

開封前に宛先をご確認ください

重要書類 Important Tax Documents

横浜市戸塚区役所
総務部 税務課 収納担当
Totsuka Ward Office, City Of Yokohama
 Tax Division

〒244-0003 横浜市戸塚区戸塚町16番地17
 ☎ 045(866)8386～8396(直通)
 ☎ 045(866)8484(総合案内番号)
 FAX 045(861)7469



料金別納郵便

口座振替で市税納付の
毎回の手間を省きましょう。
この機会をお見逃しなく!

「横浜市市税口座振替依頼書・自動払込利用申込書」を同封しております。☪

※既に口座振替のお申込みをなされた方は行き違いですので御容赦ください。☪

※部分は紙製ですので、そのまま紙として廃棄できます。 2020.10

(出所) BITの協力のもと戸塚区・港南区・金沢区・三菱UFJリサーチ&コンサルティング作成