

令和 6 年度 東京都地域活動に関する検討会（第 2 回）

事前アンケート 集計結果

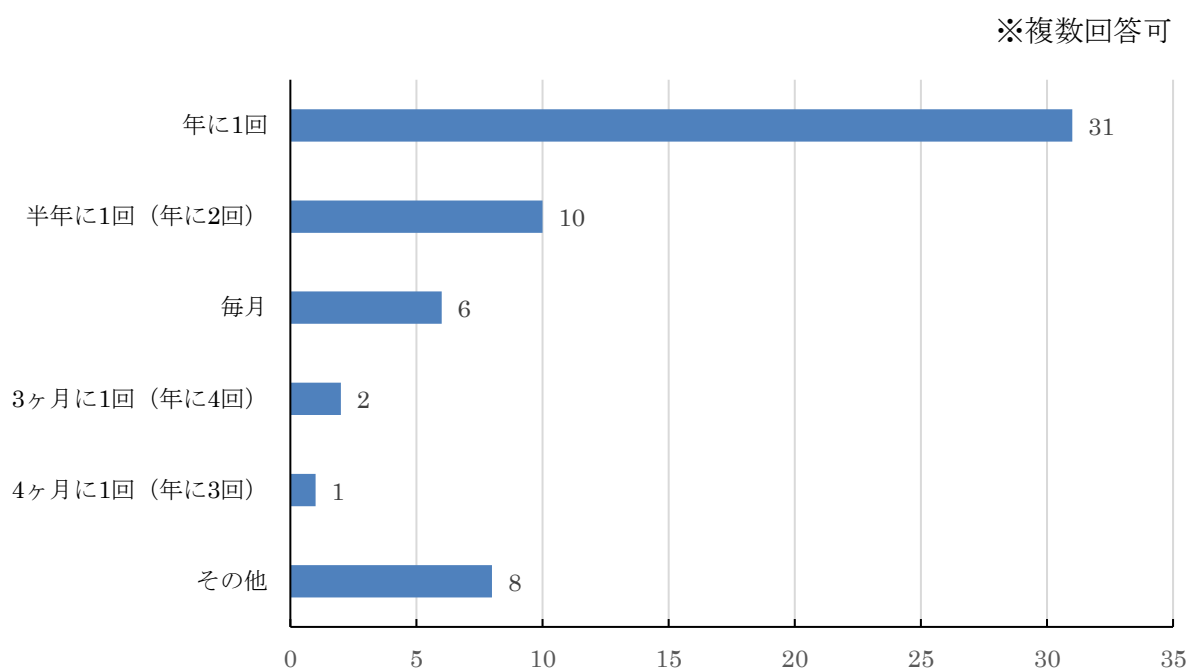
«町会事務の効率化（会費徴収）に向けた取組について»

東京都生活文化スポーツ局

令和 6 年 12 月

1 会費徴収の頻度

38 連合会に対し、連合組織又は加入されている単一町会・自治会において、会費を徴収する主な頻度について調査し、以下のような回答があった。

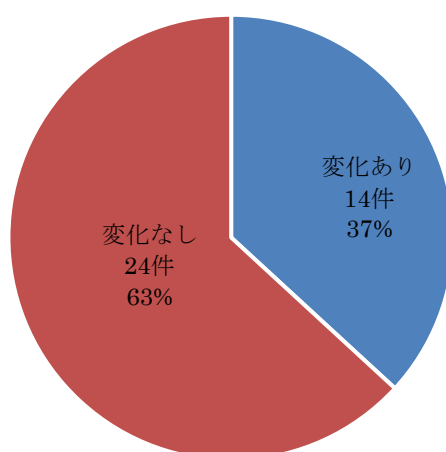


○ その他の回答

- ・年間分の一括払いが難しい人は個別対応。
- ・町会会員により頻度が異なる、次の3つから選択可能
「① 年払い銀行振込②半年払いで銀行振込③年4回の対面払い」
- ・2ヶ月に1回（年に6回）

2 コロナ禍前後での会費徴収の変化

連合組織又は加入されている単一町会・自治会において、コロナ禍の前後で会費の徴収に変化があったという回答が 14 件、変化がなかったという回答が 24 件であった。



<変化があった場合の具体的な内容>

○ 徴収頻度の変化

- ・ 徴収回数を年 2 回から年 1 回にした。
- ・ 会員間の接触を極力避けるため、徴収の頻度を減らした。
- ・ 1 年以上町会費の集金を辞めた。
- ・ 1 ～ 3 か月に 1 度の集金頻度を、半年に 1 回や年 1 回等融通を利かせた。
- ・ 毎月の集金を年 1 回または 2 回にした。
- ・ 対面を避けるため、徴収頻度を 1 年に 1 回とした。
- ・ コロナ禍には、集金を延期したり、町会費を徴収しない町会があった。
- ・ コロナ禍では会費の徴収を行えなかった町会・自治会もあったが、昨年度からはこれまでどおり徴収を再開した町会・自治会もある。
- ・ コロナ禍のときはイベントや総会、役員会ができなかったため、町会費の回収をしなかった。

○ 徴収金額の変化

- ・ 新型コロナウイルス感染症により、人との接触を避ける風潮が広がったことにより会費の徴収が難しくなり、収入減につながっている。

- ・コロナ禍で事業未実施が多かったので、年会費を0円とした。
- ・「コロナ禍に町会費を下げ、コロナ禍が過ぎた昨年度から少しずつ金額を戻している」など、会費の金額を変更する町会があった。
- ・脱会による町会費収入の減額。
- ・活動縮小したため2年間半額にした。
- ・コロナ禍の時、3割減のマンションがあった。
- ・単一の町会・自治会で、コロナ禍の期間に、会費を半額にしたり、減額したところがあると聞いた。
- ・事情規模縮小により、会費を下げた。
- ・コロナ禍では、会費を減額した町会・自治会や、徴収を見合わせる町会・自治会が見受けられた

○ 徴収方法の変化

- ・23年度に試験的にキャッシュレス決済の「会費ペイ」というシステムを導入した。
この年は、立候補した7班で試験をして50%程度の登録になった。24年度より本格的に全班に登録を依頼しましたが、班により登録率は様々。キャッシュレス決済に積極的な班長さんの班では100%もありましたが、否定的な班長さんの班では登録世帯が少なく、全体では35%程度。但し、新規入会世帯は基本的にキャッシュレス決済をお願いしている。
- ・ゆうちょ銀行の払込取扱票により振込みで対応している例がある。
- ・集金方法を対面集金からゆうちょ銀行の払込票（町会側で必要事項を印字）を9月位に年1回の払込をお願いし、2月に未納の方へ払込票を再送。
- ・訪問集金から、郵便振り込みに変更した町会があった。
- ・年会費の回収は対面ではなく、所定の封筒を役員のポストに投函してもらうようにした。

○ その他

- ・若干の自治会がコロナ禍による活動停止のため、解散の動きがあった。

3 会費の徴収に当たっての課題や悩み

○ 徴収担当者の負担

- ・年間を通じてあまりにも募金が多く、また、祭礼の寄付のお願いがあるため、年中、お金を徴収している状況があり、町会費の集金する方（班長）に負担感がある。
また、年2回徴収している町会は、集める方（班長）の負担感が大きく、どうしたらいいかなどの相談があった。
- ・会費の徴収員が3年に一度くらいで変わるので、徴収方法や減額世帯についての引継ぎが担当者間で上手くできず、徴収がスムーズにいかないことがある。
- ・町会費を対面で徴収するときに訪問先が留守の場合、何回か訪問しなければならず、集金担当者の負担が大きくなる。
- ・夏の炎天下の集金は負担となる。
- ・現金で集金する際の担当者への負担が大きい。
- ・会費を徴収する人の負担や不公平感がある。例えば班ごとに輪番で徴収する場合、その班の世帯数が少ない場合、徴収する当番が早く回ってきてしまう場合がある。
- ・町会員が不在の場合も多く、一度の訪問で徴収しきれない。集金に時間がかかる。
- ・会費の徴収にかかる手間は大きな課題と認識している。時折、カードや電子マネーでの支払いについての相談を受ける。
- ・昼間誰もいない家庭が多く、夜間の集金になってしまう。
- ・会費徴収のための個別訪問や会費管理が負担である。
- ・支払い状況の管理や領収書の作成など事務の負担が多い。
- ・振り込みにした場合、振込手数料の負担をどうするか、振込先口座を作成しなければいけないのか、誰が振り込みをしたかの確認の負担増、など導入の最初に課題あるように見受けられる。
- ・デジタル通貨に関しては、払う側も受ける側も導入していないといけな、現金化できないなどの課題があるように見受けられる。
- ・会員各戸を回って集金するのが大変。不在家庭も多い。
- ・徴収者と会員の双方が在宅なので、土日の徴収になるが、他の活動もあり負担を感じている。
- ・共働き世帯において不在の場合が多く、何度も訪問している。
- ・連合会組織としては年会費請求事務（請求書＆振込用紙作成）、未納団体への督促など、管理負担は大である。
- ・何度も臨戸訪問しなければならず、徴収が組長や取りまとめの役員の負担となっている。
- ・集金を担う側も集金を受ける側も、お互いに仕事をしているため、何度も訪問することになり、大変な苦勞をかけてしまう。

- ・会費未納団体について、件数が少ない場合は電話で依頼しているが、電話連絡先が不明の場合は、文書で依頼するしかない。
- ・会費の集金が、安否確認や隣近所の顔合わせの機会と捉える自治会が多い反面、年齢的に集金に回る体力がないという理由で、自治会を辞めるケースもあると聞く。集金方法については、昨今の情勢を踏まえて、PayPay や d 払いといったオンライン決済の導入を検討する自治会もあるが、課題も多く実現には至っていない。
- ・期限内に納入しない町内会・自治会があり、督促をしなければならない。
- ・高齢者等が、集金作業ができないという理由で、退会してしまうケースがある。
- ・少子高齢化により、高齢者のみの世帯も多くある中で、高齢者の方が組長等の当番になって集金するのは大変である。

○ 住民とのやり取りに関する課題

- ・新しい住民の方に町会費の事を言いづらく困っている。
- ・外国人（インド人など）に町会費を徴収する場合、言葉の問題があり町会費の理由を説明するのが大変。
- ・年々外国の方がオーナーとなり、町会費を頂きづらくなっている。
- ・新たに転居してきた住人の中で、会費の支払いに応じない方がいる。
- ・徴収の際に町会加入のメリットなどについて説明を求められることがあり、明確な回答ができない。
- ・徴収時期や会費の用途について苦言を呈される。
- ・他世帯や団体の会費の金額差について聞かれる。
- ・町会費の使途を聞かれても、集金を担当する人は答えられないため後日対応することになる。
- ・減免してほしい、払えないという相談がある。
- ・キャッシュレスの浸透により、会員が現金の持ち合わせが無い場合がある
- ・居留守を使われる。
- ・現金での徴収のため、町会事務所のポスト等に投函してもらうことができず、直接会ってやり取りしなければならない。
- ・臨戸徴収しているが、訪問しても留守が多く、数回訪問しなくてはいけない。
- ・単一町会においては、町会内の班長に集金を依頼している町会があるが、一部、集金が負担になっている班長がいるため、他の集金方法を取り入れる検討をしなければならない。
- ・個別徴収から非対面徴収にした場合の退会者が増えることへの危惧がある。
- ・会費の支払いが滞る世帯がある。
- ・現金での直接徴収が主だが、時代とともに、直接会うことがしづらくなっている。一方で、直接会う貴重な機会（顔見知りになる、隣近所のコミュニケーション）として、重要視する自治町会も多い。
- ・一部単位町会において、会員の持参に加え銀行振り込みを導入した団体がある。
- ・会費が高いという苦情を受ける。

○ 人手不足

- ・各組（班）長のなり手が少なく、同じ方が10年以上続けているという状態にある。若い方で組（班）長のなり手が無い。
- ・町会員が高齢者になり小人数での集金となり、負担が多くなっている。
- ・会費の徴収にアルバイトを使用する事も思案中。
- ・今後、集金してくれる後継者がいないので不安。
- ・町内個別世帯は、班長が現金集金しているが、徐々に班長も高齢化しており、現金を扱う事が難しくなると感じている。電子マネーでの集金をどういう形で導入したらよいか思案中。
- ・会費の徴収を担当する役職者（班長等）のなり手がいない。役職を輪番制にしても、翌年に担当するはずの会員が直前で脱会してしまうケースも見受けられる。
- ・町会役員等の高齢化により、会費徴収者が不足している。
- ・高齢や障害があるなどで、集金当番ができないとの相談がある。
- ・電子決済導入の必要性は感じているが、システム導入に対応できる人材がいない。
- ・役員や班長の高齢化が進んでおり、体力的に集金が困難になっている。
- ・徴収する方（役員・班長など）のなり手がおらず、減少傾向にある。

○ 集合住宅や法人とのやり取りに関する課題

- ・マンションは、管理組合から支払ってくれるところが多く、徴収の手間がかからなくて助かるが、世帯数分を支払ってくれないところが多い。
- ・マンション管理組合が町会費の徴収を行ってくれないところは、町会員が個別に徴収しなければならず手間がかかる。
- ・新しくできたマンションやアパートなどのオーナーが不明などで連絡が取れないため、新規入会のお願いが難しい。
- ・賃貸・分譲に関わらずマンションに居住する会員について、建物所有者が変更となった後、会費徴収に応じなくなるケースが時折発生している。
- ・チェーン店や、中国系の店が入会してくれない。
- ・法人の場合は請求書が必要な場合が多く、振込支払となり手数料が発生するため年1回の集金になる場合が多い。
- ・一定の規模の分譲等は管理会社を通じて管理組合へ請求書を送付し集金して一定の効果を上げているが、個人オーナー系のマンション等は部屋番号で払込票を送付するが極端に納入率が低い。
- ・町会費の減額要請及び新規賃貸マンション、貸ビルオーナーとの意思疎通が、なかなか出来ない。
- ・新しいマンション等の集金や。新たに越して来られた方の対応に悩んでいる。
- ・マンション（共同住宅）のうち数棟で町会費を断られている。今後そのようなマンションが増加するのがとても不安。

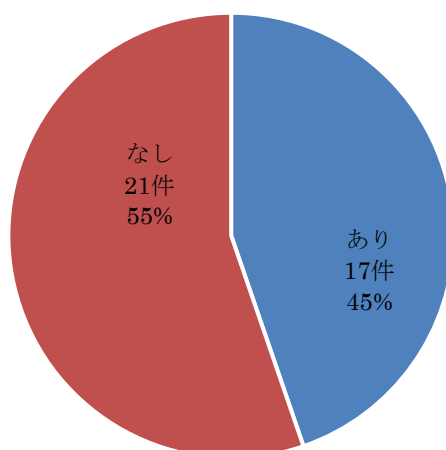
- ・最近マンションが多くなり、管理会社（オーナー）や住民との折衝が難しくなっている。
- ・高層マンションが増え、新設時のみの管理組合との話し合いが出来ている場合のみ町会費が徴収出来ている。
- ・オーナーが変更になると、そこに居住されない。（投資目的などで）連絡がとれずに宙に浮いてしまう。
- ・当初、マンションで入会してもらっていても、その後町会の役割をご理解いただいていない方の意見が強くなる場所があり、全体脱会または、一部脱会となるケースもある。また、一部脱会になるとマンション一棟でしかたの会費が、戸別訪問になることとなる。
- ・オートロックマンションにおける個別徴収が困難。

○ その他

- ・所得の厳しい高齢者のみの世帯には、状況に応じて減額している。
- ・銀行振込による手数料の町会負担が大きい。マンション等は年一括振込は出来るが、一般的な住宅は手数料負担が大き過ぎる。
- ・マンションの管理費とあわせて自治会費を徴収していたが、裁判になった事例がある。
- ・会費の徴収時に、各地区町会連合会の事務局機能を担っている、区民活動センター運営委員会に協力を依頼しているが、集まった会費の受領について、銀行振込によると手数料が発生してしまう。比較的近距離の区民活動センターについては、手数料が発生しないよう直接持ち込みを行っている。そのため、預かった会費を一時的に連合会事務室にて保管する場合があります、防犯上不安を感じることもある。
- ・徴収期は9月で、毎月実施している「区政連絡会」の際に持参していただいている。年に1回で、対象町会は129町会なので、特に課題はない。
- ・現金を扱うことのあるリスクがある。
- ・自治連は12の支部で構成されており、各支部ごとに取りまとめて納入してもらおうシステム。特に徴収時の課題や悩みはない。

4 会費徴収の効率化等の工夫

連合組織又は加入されている単一町会・自治会において、会費の徴収の効率化などの工夫があるという回答が 17 件、ないという回答が 21 件であった。



<工夫の具体的な内容>

○ 徴収の負担軽減

- ・ 共働き世帯が多いため、平日夜間や土日に訪問している。
- ・ 連絡先が分かる会員については、事前にアポを取ってから訪問している。
- ・ 町会費だけでなく、祭礼の寄付などとまとめて会費を徴収することで、担当が訪問する頻度を減らしている。ただし、日赤の会員募集、赤い羽根共同募金、歳末たすけあい運動などは、毎年決まった時期に決まった封筒で現金を集めなければならないため、町会費のみを効率化しても、徴収担当の負担を大きく減らすことにはつながっていない。
- ・ (全町会・自治会の出席を想定している) 総会時に会費を徴収する。
- ・ 年 2 回の徴収を年 1 回に切り替えた町会があった (町連会議で、会議の徴収方法について情報交換を行った結果として)。
- ・ 個別回収等を止め、特定期間に取りまとめ窓口を開設している町会がある。
- ・ 会員を 11 班に分け、各班に 1 年交代の班長を設け、集金を行う。
- ・ 午前中、電話がけをし都合・集金に何う時間を決め、午後集金に動く。
- ・ 数か月分をまとめて徴収する等、徴収者側にも負担にならないようにしている。

- ・会費の額を月額ではなく、年額にすることにより端数が出ない会費額を設定し、支払い・徴収共にしやすとした（例：月額100円 ⇒ 年額1,000円）。
- ・集金にかかる手間を減らすため集金回数を減らしたり、1回当たりの支払金額を抑えるため集金回数を増やすなど、地域の実情に合わせた会費の徴収を行っている。
- ・できるだけ年間一括での徴収としている。募金などの集金と時期を合わせている。

○ 住民との関係づくり

- ・非効率を30年以上続けている。町内の高齢者が増えて一人暮らしや高齢者だけの世帯が多いので、わざと2か月に一度訪問して安否確認をしている。又、特殊詐欺防止の為に町会費の集金と世間話に時間をとっている。
- ・新規町会会員募集をして町会に入会した場合のメリットを説明して勧誘している。

○ キャッシュレス等の導入

- ・キャッシュレス集金を実施している町会が何町会もある（地域通貨 ○○ペイ 使用）。
- ・決済システムの導入（会費ペイ）

継続会員の方は、継続会員用 QR コードからのクレジットカード決済で、新規入会世帯はそれぞれの入会月の QR コードで登録している。QR コードは、13 種類を用意している。スマホの操作に不慣れな高齢者の為には、自治会館で本部役員が指導する「登録会」を実施した。問題点は、手数料が引かれて実質収入が減る事だが、班長さんの手間を減らしていく為には続けて行くつもり。一度登録すれば退会するまで集金の必要が無くなる。メールを登録しているので、緊急時の一斉配信が出来るのはメリット。

- ・QR コード決済等、担当者の負担を軽減するための徴収方法を検討中（現時点では未導入）。
- ・区の地域通貨「○○pay」での、会費の徴収の可否について検討中。

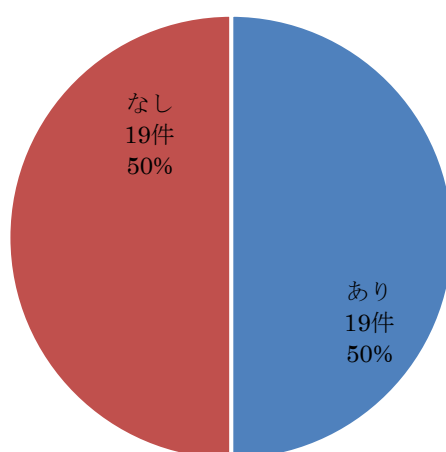
○ その他

- ・マンションなどの集合住宅については、規模の大小を問わず会長扱いとし、会長が管理会社や不動産業者、大家と直接交渉して全戸分まとめて会費を振り込んでもらっている。
- ・振込手数料無料化。
- ・上期中の銀行振込をお願いして、振込が無かった世帯を対象に下期に個別に対面で集金を行う。町会費の銀行振込用の依頼用紙は、総会の議案書（決算・予算、活動実績・活動予定、備品一式などを含む）および敬老のお祝いの案内などと共に配布する。
- ・事前に領収書を区民活動センター運営委員会に送付し、単一町会・自治会が会費を納入際には、領収書を渡すことができるようにしている。
- ・マンション居住者の会費については、マンション単位で年間の会費を一括納入をしている。
- ・通常の会計口座とは別口座に振り込みをいただいている。

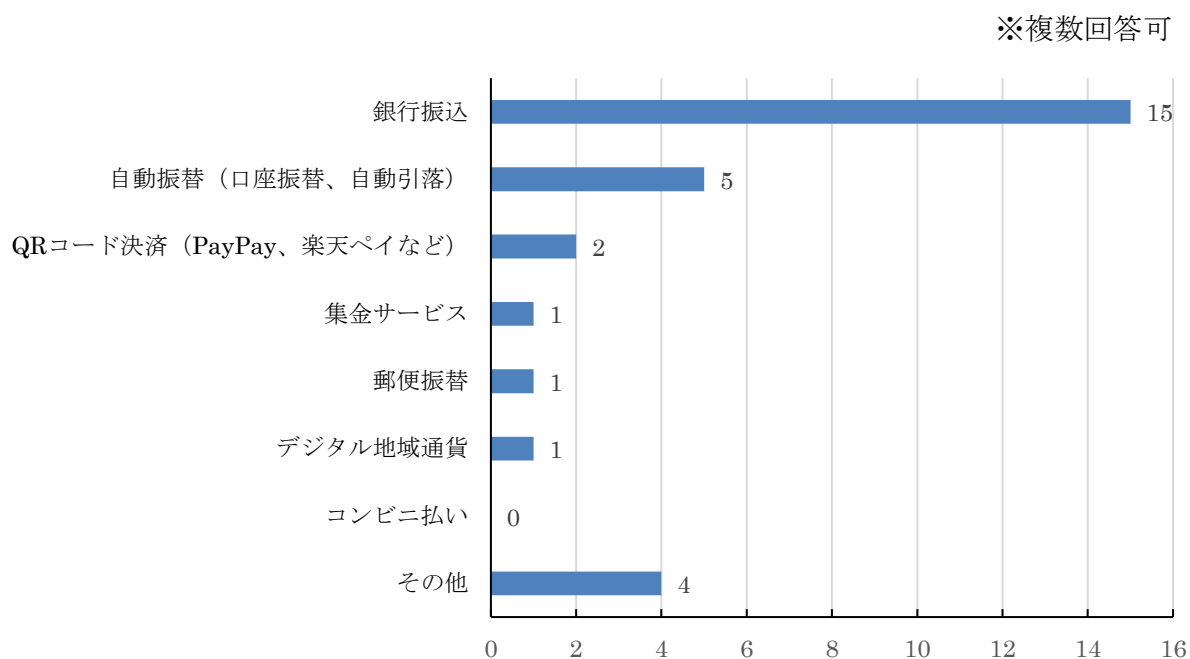
- ・ 連合会組織は、地域の区民事務所で取りまとめをしており、本庁舎まで来なくても近くの区民事務所で会費を納めることができるようにしている。
- ・ 徴収の工夫とは異なるが、「会費を徴収していない」マンション自治会がある。
もちろん、活動費なしでは、自治会が成り立たないので、
 - 1) 活動の施設はマンションの施設を利用（無料）する。
 - 2) 行政からの自治振興業務委託料（会員世帯数×250 円）業務は、各戸回覧
 - 3) 資源物回収補助（10 円/ 1 Kg）などを行っている。

5 対面以外の徴収方法の導入

連合組織又は加入されている単一町会・自治会における会費の徴収について、対面以外の徴収方法も導入している事例があるという回答が 19 件、ないという回答が 19 件であった。



<具体的な徴収方法>



○ その他の徴収方法

- ・ マンション管理費に含む、郵便局自動引き落とし、現金書留
- ・ 集合住宅の管理会社へ納付書を送付し、支払いをしてもらっている。
- ・ 自治町会区域内のマンションが徴収した分を振り込むケースが一部ある。
- ・ 会費ペイ

<各徴収方法の効果や課題>

○ QRコード決済

- ・ 若い町会員世帯はいいが、高齢者の世帯、または、役員は、なかなか電子決済を使いこなせていない状況がある。
- ・ 管外に転出した住人が引き続き元いた自治会・町会に籍を置いている場合の集金時に利用、負担の軽減（試行）
- ・ QRコード決済等の導入を検討しているが、多くの高齢者には馴染みのない決済方法なので難しい。

○ 自動振替

- ・ 当該町会員の7割程度が上記の自動振替を利用しており、徴収担当者の負担を軽減することができている。
- ・ 1自治会で、会員に自動振り替えを提案したが、賛否両論あり、進んでいない。

○ 銀行振込

- ・ 法人やマンション管理組合は、振込でお願いすることで、お互いの手間を省ける。
- ・ マンションについては、そのマンションの管理組合や管理委託会社からの銀行振込となっている。
- ・ 企業やマンション・アパートのオーナーなど、会員の希望により、振込による支払いをお願いしている。（年度始めに振込依頼の書類を郵送）
- ・ 人的負担（労力、時間等）の軽減
- ・ 安全性の確保（盗難・着服のリスク軽減）
- ・ 対面集金によるトラブルの防止やストレスの軽減
- ・ 記録の明確性（取引履歴が残るので支払い状況の管理が容易になる）
- ・ 集金される側の心理的負担の軽減
- ・ 未払いが発生するリスクがある（督促対応が発生する）。
- ・ 町会から請求書を発送するにあたり郵送料がかかる。
- ・ 顔を合わせないことから、地域住民とのコミュニケーションの機会が減少する。その影響で、お祭りなどのイベントの寄付金を受け取りづらくなった。
- ・ 集金担当者の負担が減った。

- ・手間が省けて助かるが、振込手数料を差し引かれ金額が減少している。新たな決済方法も検討したい。
- ・請求書を郵送しているが一回で集金出来ない所もあって、二回、三回と請求している。登録住所に住んでいない町会員もいるので、振り込みは、双方の負担軽減になる。
- ・銀行振込の場合、殆どが1年間振込なので請求書を年1回出せばよいが、請求書を出しても期日迄に振込んでくれない場合、何回も請求書を出す必要がある。
- ・集金の負荷が削減できる。記録が確実に残るので間違いが少なくなる。
- ・個々の居住者の「顔」が分からなくなる、町会の役員と居住者の人的関係が薄れるなど。また、以上の結果として、町会の行事への参加者が減少する。
- ・振り込み手数料は、自己負担だと軒数は延びない。
- ・請求書の発行（事務局）と入金確認（経理）が同一でないため、遅れが発生したり、請求書の再発行が遅れるなどの課題がある。
- ・事務的に請求書を送るだけではなく、一言文章を添えるなど、人情的要素を大切にしている。
- ・請求書の郵送経費を抑えるため、IT化への検討が課題となっている。
- ・銀行振込制度を開始しても、対面徴収を希望する方も一定数いるため、改善効果の確認まで時間を要する。
- ・銀行振り込みの導入は、一部の単位町会に限られる。大半の町会は、今まで通り対面式の徴収方法を継続している。
- ・銀行振込を導入した経緯は、窓口に来る手間を省き、また、コロナ禍により対面を避けるためから導入した。銀行振込の課題として、自治会名等の団体振込名がないと、どの団体が振り込んだのかを確認するのが大変である。
- ・連合会の会費について、月額300円の会費を年1回徴収で、銀行振込にて対応している。手数料節減のため、直接持参するケースも少なくなく、お金の出入りを記帳でしか把握出来ないため、定期的に銀行を訪れる必要があるのが難点。
- ・口座振込の令和6年度実績は39町内会・自治会中、4件。今年度から、町内会連合会会長会に於いて、町内会連合会負担金の納入は、口座振込を推奨することを案内したが、件数は少なかった。

○ その他

- ・その他（マンション管理費に含む）

【メリット】対面徴収時より徴収漏れが減った。訪問する手間が省けた。

【デメリット】マンション住人全員が町会加入していなければならない。

- ・その他（郵便局自動引き落とし）

【メリット】人的負担の軽減、引き落としの場合は年会費を軽減している。

【デメリット】転居等が分からず引き落とされてしまった場合の還付手続き、振込手数料の町会負担

- ・その他（現金書留）

管内の住宅（アパート等）の所有者が遠方に在住している場合などの集金時に利用。

【デメリット】郵便手数料が高い。

- ・ 色々な集金方法を考えたが、お年寄りには対面で集金が良いと結論を出した。今後はその他の集金方法をどのようにするかが課題。
- ・ 集金方法が沢山あると町会の経理が煩雑。
- ・ 対面集金のゼロを目指しているが、なかなか思うように進まない。
- ・ 対面集金での、対話を重要と考えている町会が、まだまだ多い。
- ・ 集合住宅の管理会社へ納付書を送付し、支払いをしてもらっている。納付書での支払いは、信用が出来る管理会社へしか依頼できないことが、課題となっている。
- ・ 単位自治会については従来通り個別訪問徴収によっていることが大多数であると認識している。会費徴収事務に関する新たな取り組み事例の報告・紹介は受けていない。会費徴収事務の効率化以前に、会費徴収事務を通じた近隣の接触が大事で、それこそが自治会組織の基本だと認識している。
- ・ 年に一度の集金で、相手と対面できる唯一の機会であるため、対面して集金する方が良いと考える。