

マンション管理適正化・再生推進事業
平成29年度

事業名称 平成29年度住宅市場整備推進等事業(マンション管理適正化・再生推進事業)

事業内容 マンション管理事務室における現金のカード決済化推進支援

事業期間 2017/4/28～2018/2/23

はじめに

マンションの管理室では、利用の都度支払いが発生する集会室使用料や来客用駐車場代、駐輪場代などを現金で収納しているところがいまだ多くあり、現金収納事務の負担があるだけでなく、現金の紛失、毀損事故の発生が懸念されています。

一方、日常生活の中においては、最も普及しているクレジットカード決済をはじめ、昨今では、交通系ICカードに代表される電子マネーによる決済、いわゆるキャッシュレス化が浸透してきています。

本事業では、近年、現金に代わる決済手段として小売店を中心に急速に普及してきた電子決済を、マンションの管理室に導入することにあたり、そのメリット・デメリット、解決すべき課題、また電子決済システムの導入による事務管理への影響などを検証し、その結果を広く共有することを目指しました。

本事業活動は、国土交通省の事業として補助金、ならびに3つの管理組合およびその管理受託会社、そして決済サービス事業者ならびに電子マネーサービス提供事業者の皆さまのご協力を得て行われました。

あらためまして関係各位のご支援、ご協力に感謝申し上げます。

2018年2月

一般社団法人マンション管理業協会



目次

はじめに

1. キャッシュレス化の動向 03

2. 分譲マンションにおける決済の現状と課題 06

3. 本事業のねらい 10

4. 本事業の取り組み内容 12

5. 本事業の結果のまとめ 26

6. 添付資料 31

1. キャッシュレス化の動向

企業と個人間の商取引において、クレジットカードや電子マネーなど、現金によらない電子的な決済手段を「スマートペイメント」と呼び、この市場は拡大傾向にある。

国内におけるスマートペイメントは、大きく、クレジットカード、デビットカード、プリペイドカード、電子マネーの4つに分類される。

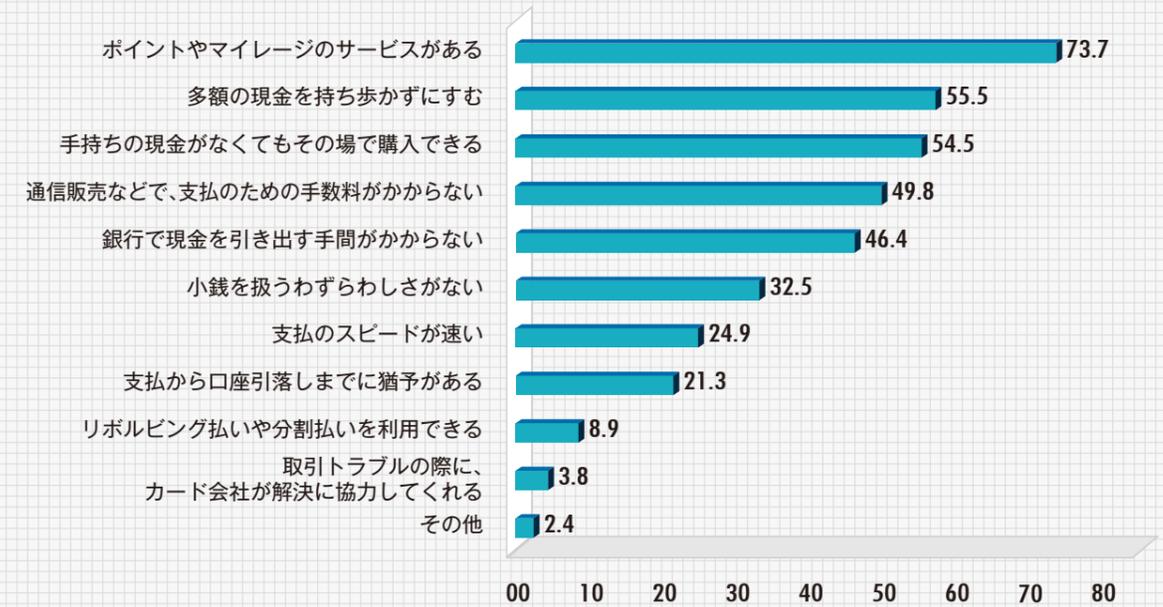
■日本国内の決済市場の主要ブランド



EC(電子商取引)市場の成長とともに、「非対面決済」の手段としてクレジットカード決済は順調に拡大してきた。また従来、実店舗での「対面決済」では現金決済が主流だったが、ここでも電子マネーなどの普及にともない、キャッシュレス化が広まってきている。

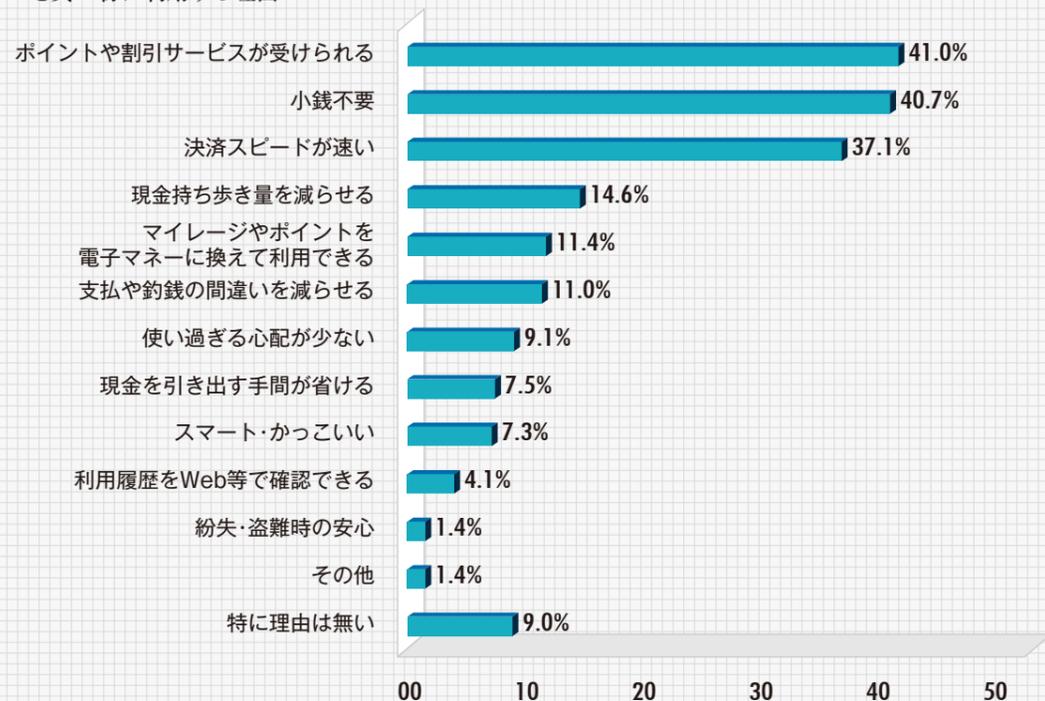
下のグラフはクレジットカードと電子マネーを利用する理由について調査した結果で、いずれも利用者にとっては、ポイント付与のメリット、現金不要の利便性が上位にあることがわかる。(三菱UFJニコス(株)資料より)

■クレジットカードを利用する理由



経済産業省:「平成22年度商取引適正化・製品安全性に関わる事業(我が国におけるキャッシュレス社会の今後の進展に関する調査分析)」より

■電子マネーを買い物に利用する理由

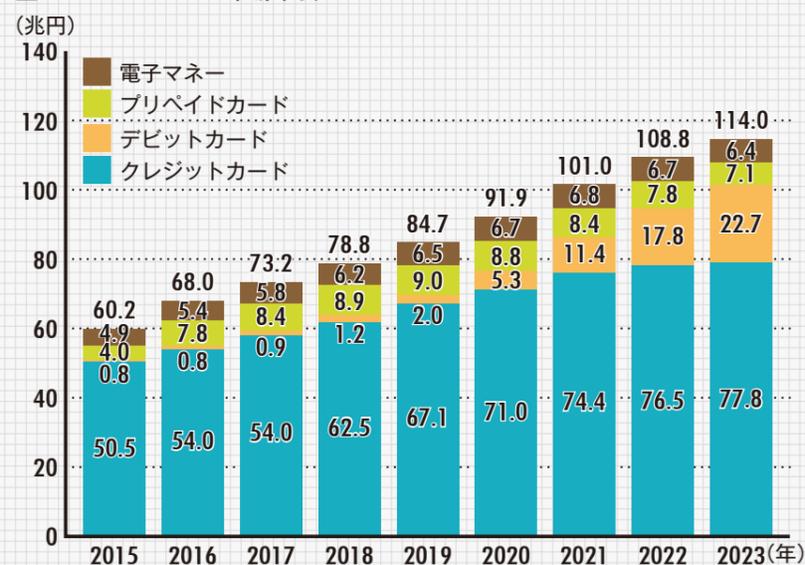


※野村総合研究所「電子マネーに関するアンケート調査(第4回)」より
※5つの地域(札幌・首都圏・東海・近畿・福岡)居住者を対象

また、店舗側としても、スマートペイメントへの対応により、つり銭のやり取りがなく早く決済ができること、リピート率の高い顧客の囲い込みや、手持ち現金がない顧客の機会損失を防げるといったメリットがあるといえる。全国の10~60歳代の約3,000人を対象とした調査(CCCマーケティング株2017年1月調べ)によれば、一人当たりのクレジットカード・電子マネー・ポイントカードなどの平均保有枚数は約20枚というデータもある。

こうした背景から、スマートペイメント市場は広がりを見せ、右図のとおり、国内の市場予測では2017年の決済金額は約73兆円となり、2021年には100兆円を超えると思われる。

■スマートペイメント市場予測

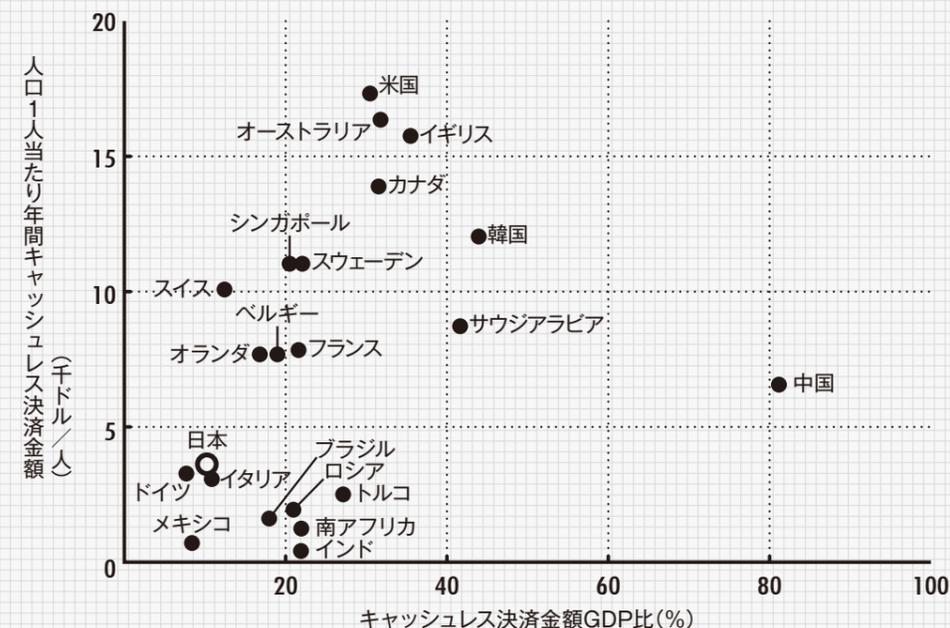


「野村総合研究所 ITナビゲーター2018年度版」より

これは世界的な潮流であり、諸外国においてもキャッシュレス化は進んでいて、実は日本は諸外国と比べるとキャッシュレス化後進国に位置づけられる。

下表は、各国のキャッシュレス決済額とそのGDP比を示すもので、日本はキャッシュレス決済の金額が少なく、アジア圏では中国や韓国の方がキャッシュレス化が進んでいることがわかる。

■キャッシュレス化各国比較



(注)決済金額は、BIS(国際決済銀行)の統計値のうち、「Card payments (except e-money)」と「E-money payments」の合計値
(出所)BIS統計をもとに作成

「野村総合研究所 ITナビゲーター2018年度版」より

一説によれば、犯罪率の低い日本では現金を持ち歩くことを恐れないことや、日本の紙幣は偽造が困難なことによる現金への信頼が高いことが、根強い現金主義の背景にあるといわれている。

近年、日本でも、FinTechによる金融市場の活性化とそれによる金融サービスの高度化に向けて、官民での取り組みが積極的に進められている。2017年に閣議決定された「未来投資戦略2017」では、今後10年間でキャッシュレス比率を現在の2倍(全決済の4割)にするという目標を掲げている。

更なるキャッシュレス化の進展のためには、高効率・低コストなインフラの実現、また、日本独自の文化や冠婚葬祭といった風習に起因する現金信奉からの脱却も必要とされている。

そしてまた、社会において広くスマートペイメントを利用するきっかけづくりや、現金決済よりも経済的なメリットを享受できるサービスや料金体系づくりが求められているといえる。

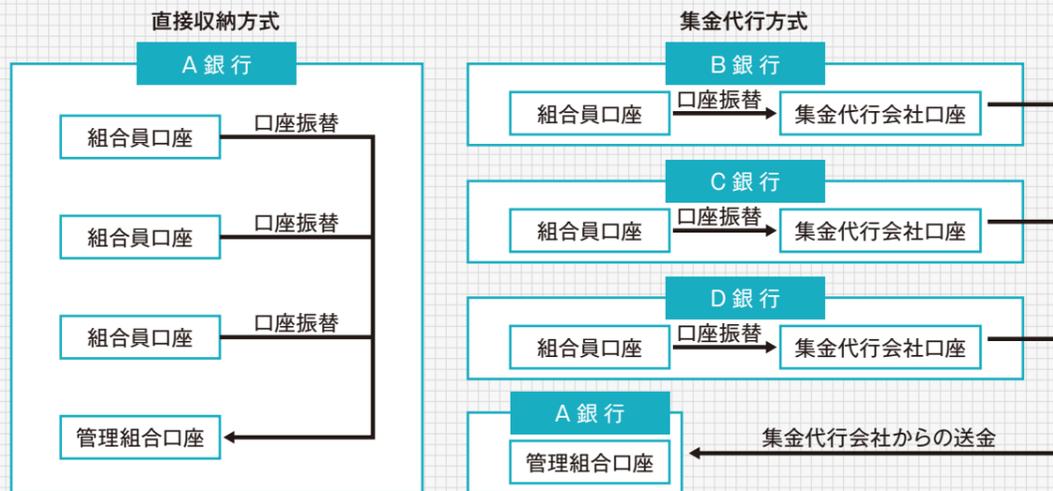
では、マンション管理の分野における決済はどのような環境にあるか、続いて確認していく。

2. 分譲マンションにおける決済の現状と課題

日本クレジットカード協会の統計によれば、主要な業種におけるカード決済の利用シェアにおいては、不動産と教育の分野が最も低いとされている。不動産業というと、売買(売買代金、仲介手数料)から賃貸(家賃)が中心になるが、銀行振込や口座振替が主流であり、いまだに現金決済も行われている。

分譲されたマンションにおいて日常的に決済される代表的なものとして管理費がある。管理費は、マンションの共用部分、敷地、附属施設などの維持管理に充てられる費用であり、負担するのは区分所有者、徴収するのは管理組合となる。徴収の方法としては、「直接収納方式」と「集金代行方式」の2種類に大きく分けられる(下図参照)。

■直接収納方式と集金代行方式



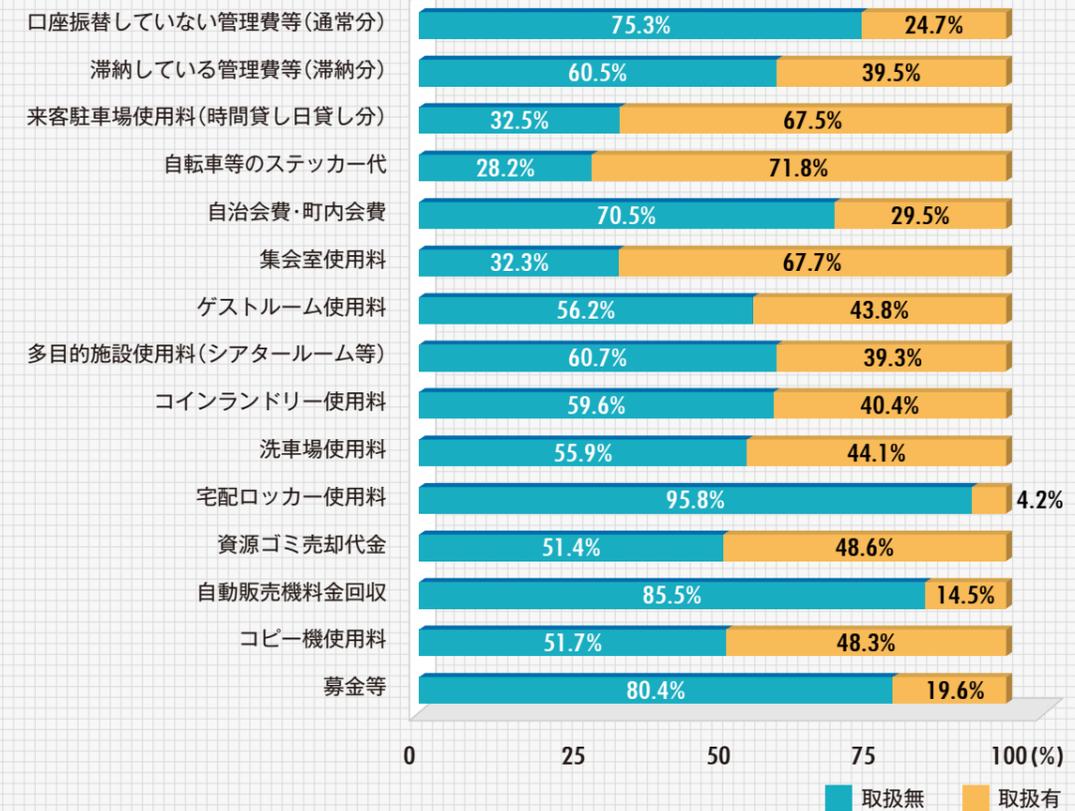
方式	口座振替の契約	メリット	デメリット
直接収納方式	組合員 管理組合 銀行	<ul style="list-style-type: none"> ● 管理組合口座への入金は概ね2営業日後 ● 引き落としから入金までが明瞭である 	<ul style="list-style-type: none"> ● 引落しは管理組合口座のある銀行に制約される ● 銀行との契約において調整を要す
集金代行方式	組合員 集金代行会社 管理組合	<ul style="list-style-type: none"> ● 複数の金融機関からの引落しが可能 ● 比較的簡単に契約ができる 	<ul style="list-style-type: none"> ● 管理組合口座への着金が5~6営業日後となる ● 集金代行会社での資金滞留期間の危険負担

実際にはこうした収納事務を管理組合が取り仕切ることが困難であることから、マンション管理会社に業務委託するのが一般的となっている。収納方法に関しては、上記に加えて、クレジットカード決済に対応した方式も提供され徐々に普及しつつあるが、依然として口座振替が大多数を占めている状況にある。

管理組合が徴収する費目については、定例的な月次の管理費の他に修繕積立金や駐車場使用料が、その件数・金額ともに全体に占める割合が圧倒的に大きい。その他、少数ながらマンションによっては、非定例・不定期に徴収する費目もあり、それらは口座振替ではなく現金により徴収しているケースがある。

当協会の会員社に対する調べ(2015年実施)では、現金取扱いの種類と割合について聞いたところ、随時に収納する費目では現金の取扱いが多くあるという結果だった(右図参照)。

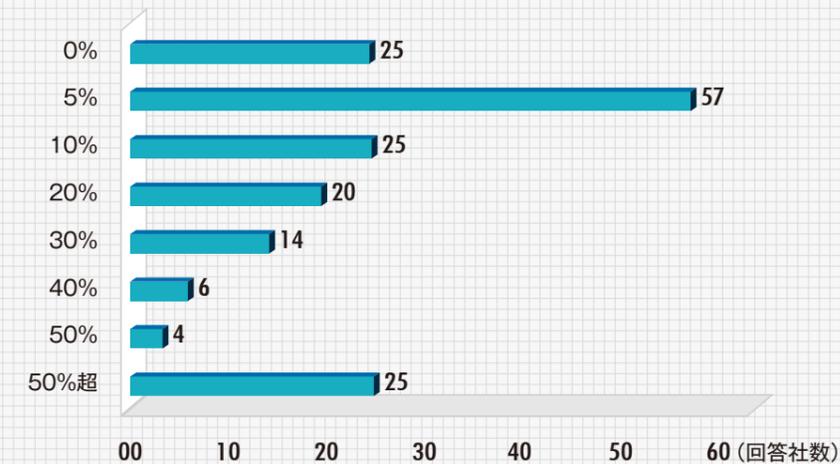
■現金取扱いの種類と有無割合



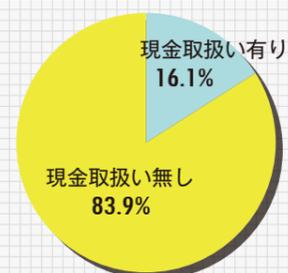
マンション内の来客用駐車場や集会室といった共用施設の利用料や、自転車のステッカーやゴミ処理券といった物品の販売代金の収納において現金の取扱いの割合が高いことがわかる。

では、どのくらいの数の管理組合において現金が取扱われているかについて聞いたところ、下図の結果だった。

■現金取扱いのある管理組合割合

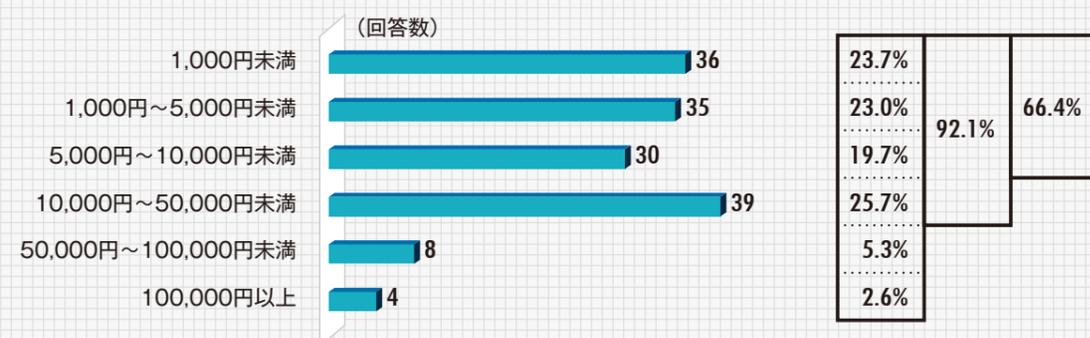


25社は「全く取扱いがない」、151社は「現金取扱いがある」と回答している。回答のあった176社の管理受託組合数から割合により算出すると、管理組合数67,577組合のうちの10,858組合、約16%の割合で現金の取扱いがあると推計される。



続いて、マンションの管理室等で預かる現金の月平均額(最も多い金額帯)を聞いたところ、以下の結果だった。

■現場で預かる現金の月平均額(最も多い金額帯)



92.1%が50,000円未満で、更に10,000円未満で66.4%となっている。50,000円以上は少ないが、100,000円以上取扱っている管理室等もある。

なお、下表は現金取り扱いに関するスタンスについての回答をまとめたもので、177社中149社の84.2%が、現金は取扱わない方針としていることがわかる。

1. 現金を取扱うケースがない。	17社 (9.6%)
2. 現金取扱いは一切行わない方針で、要請があってもお断りしている。	8社 (4.5%)
3. 原則として、現金取扱いは行わない方針だが、諸事情により取扱っている。	141社 (79.7%)
4. 現金取扱いについて、特に決まりや方針はなく、必要であれば取扱う。	6社 (3.4%)
5. その他*	5社 (2.8%)

※過去からの慣習により取扱わざるを得ない。既存受託物件は現金取扱いをすぐにはやめられない、等

一部には、現金取扱いについては要請があってもお断りしているという会社があるものの、諸事情により取扱っていると回答している会員社が約8割あり、基本的には現金取扱いは避けたいが、やむを得ず取扱っていることが窺える。

その諸事情についての回答は右表の結果だった(複数回答)。



※1:設備(コインランドリー・来客駐車場等)・共用施設(多目的ルーム・テニスコート等)
 ※2:滞納管理費等の回収等

自転車ステッカー代等、現金で取扱わざるを得ないものがあると回答した会員社が97社と最も多く、運用上、現金が発生する設備・共用施設があると回答した会員社も94社と次に多い。確かに、コイン式の設備は現金を投入することを前提としているため、回収等の過程で現金の取扱いは避けられない。その他、管理組合・区分所有者からの要請があると回答した会員社が72社あった。上表中の3, 4, 5の事情があることに加えて、1. 口座振替ができない、2. 金額が少額、といった理由から現金を取扱わざるを得ない事情もある。

以上から、多くの会員社が、現金を廃止したいという意向でありながら、やむを得ず管理室等で現金を取り扱っていることがわかる。

3. 本事業のねらい

管理事務室における金銭事故防止策のまとめ

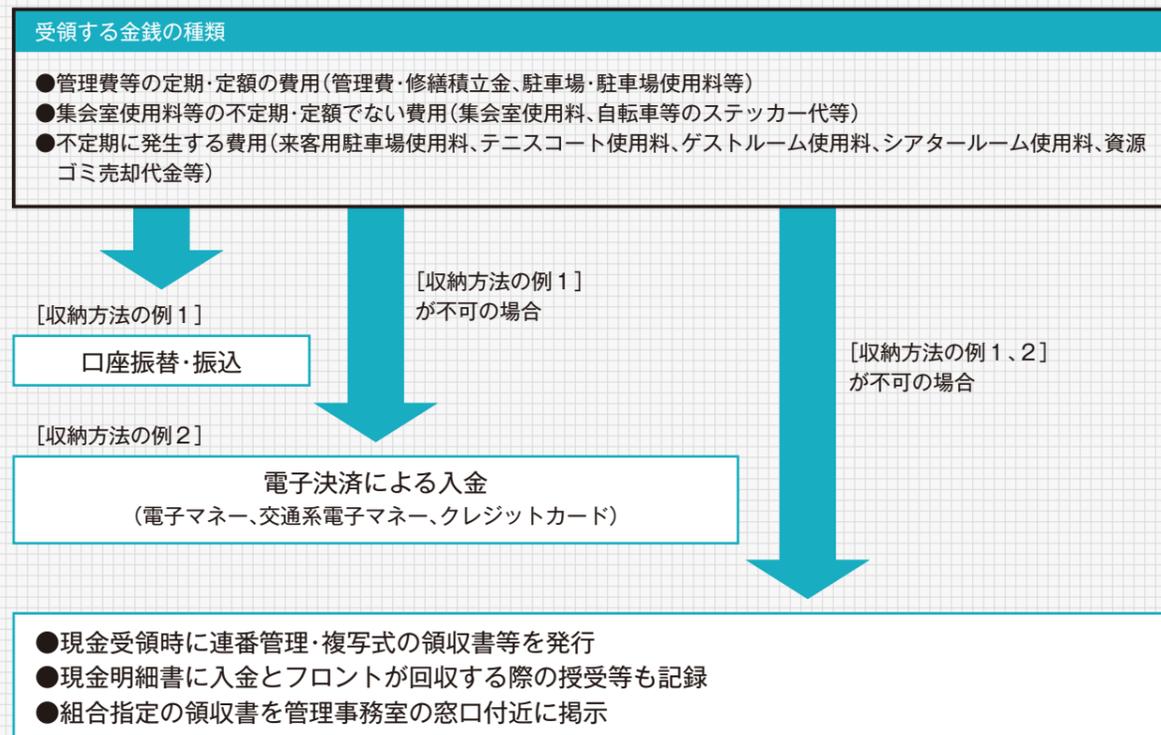
キャッシュレス化は世の中の潮流であり、またマンションにおいても、利用者の利便性の向上、管理室等で現金を取り扱うリスクの低減に資するものと考えられる。

当協会では、会員社の管理受託マンションにおける現金取扱いの極少化を図る観点から、管理会社やマンション管理組合の実情にあわせた複合的な対応によるキャッシュレス化方策を会員社に対して紹介している。

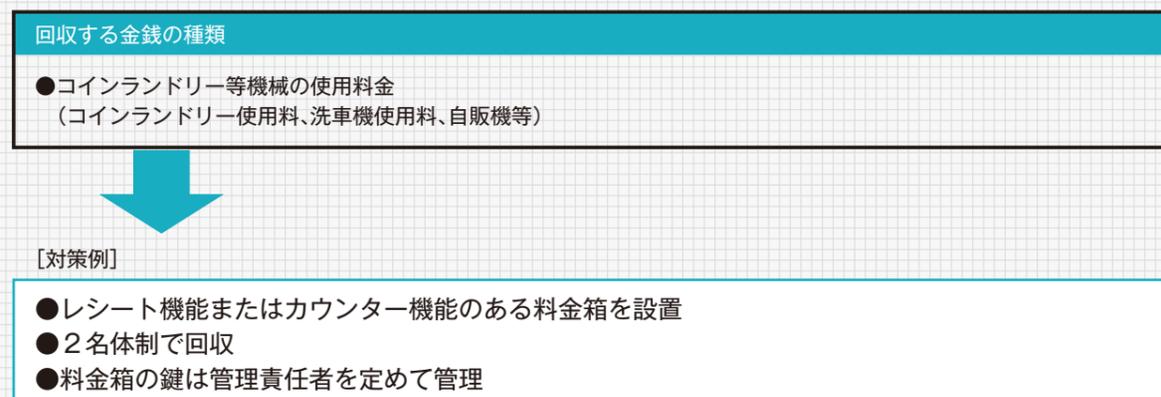
以下の図は、「管理事務室での現金取扱いの極少化施策等」として当協会が会員社に示したものの抜粋である。

1. 管理事務室における収納方法

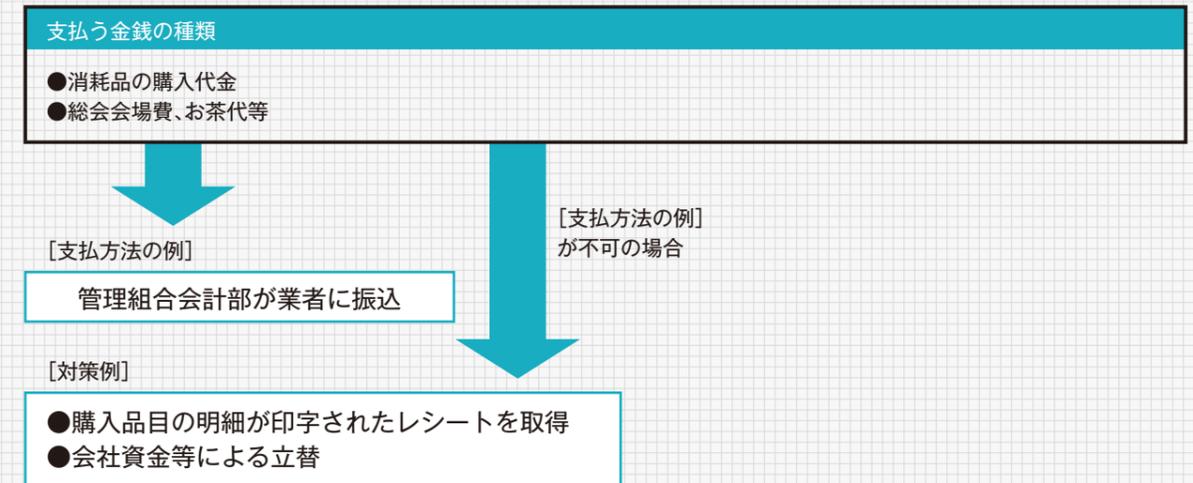
(1) 管理費・修繕積立金、各種使用料等



(2) コインランドリー等機械の使用料金



2. 管理事務室における支出方法



以上のように当協会では、現金取扱いのリスクを極少化する方策を紹介しており、会員社では社内体制の整備、ならびに管理受託組合へのキャッシュレス化の提案に取り組んでいる。

下図は、前出の調査からの抜粋となるが、会員社による現金取扱いの事故防止策について聞いたところ106社から回答があった。

回答数	(割合)	項目(内容)
59	55.7%	1. 口座振替にて回収する方法の推進・提案
20	18.9%	2. 管理組合口座への直接振込を推進
11	10.4%	3. 電子マネーの導入
8	7.5%	4. 管理組合への地道な説明、説得
6	5.7%	5. 管理組合での管理を依頼、管理組合の役員に集金していただく
2	1.9%	6. 現場小口現金をすべて会社小口現金とする
106	合計	

1番目の「口座振替」はマンション管理組合の管理費等の収納に利用されている代表的な決済手段であることから、これを活用することが最も馴染みやすいのは容易に想像できる。

次に「管理組合口座への直接振込」が多かった。これは振込に必要な情報を伝えれば足りるという比較的簡易な方法ではあるが、振込者側の能動的なアクションに委ねられるところが大きいため、未取リスクが高い手法といえる。

そして、3番目として「電子マネーの導入」と11社が答えているが、その割合としては約10%にとどまっている。管理室での電子決済は、既に一部の管理会社が導入を進めているものの、広く普及するまでには至っていない。世の中のキャッシュレス化は拡大傾向にあり、マンションでの導入も見られるようになってきたが、まだ広く浸透していないことが窺える。

こうした背景を踏まえて本事業では、キャッシュレス化の手段の一つとして電子決済をマンションにおいて実証実験することで、居住者の利便性の向上、業務の効率化、現金毀損リスクの低減を目指した普及の方策とその課題の検証に取り組んだ。

4. 本事業の取り組み内容

事業開始から終了までのおおまかな流れは以下のとおりである。

4～6ヶ月間、モデルとなるマンション居住者の皆さんに実際に管理室窓口での電子決済を利用していただき、利用実績と感想を収集することで、その導入から運用におけるメリットやデメリット、課題を探った。

実施月	実施内容
3月～4月	事業の申請～認定
5月～	管理会社・管理組合への説明
6月～	理事会の承認、準備開始
7月～	決済端末の稼働開始(順次) ● 管理組合役員、管理室担当者等へのヒアリング ● 居住者への利用状況や意識に関するアンケート調査
～12月	決済端末の稼働終了
1月～2月	調査結果の総括、国土交通省への事業報告
3月～	関係団体への報告

実証にあたっては、キャッシュレス化に取り組み、本事業での協働の趣旨に賛同された管理会社、日本総合住生活(株)、住商建物(株)、日本ハウズイング(株)の3社に協力いただいた。

実際に管理室に決済端末を設置するマンションの選出にあたっては、タイプの異なるマンションで検証することで多角的に事例収集が行えるよう、各社には候補の選定を依頼した。

正式な事業開始の決定後、対象のマンション管理組合に対しては、管理会社の協力を得て実施の申し入れを行い、順次、理事会での承認等の手続きを進めた。

各管理組合に対しては、国の補助事業であり、実証期間中に発生する管理組合の負担は、原則としてないという条件で協力の申し入れを行った。交渉の過程においては、本事業終了後のランニングコスト等の負担先について調整がつかなかったため実施を見送ったマンションもあったが、最終的にはタイプの異なる3つのマンション管理組合に協力いただくこととなった。

また、決済サービス事業者ならびに電子マネーサービス提供事業者については、それぞれの管理受託会社とも協議の上、数ある中から、(株)リクルートライフスタイル、三菱UFJニコス(株)、ヤマトシステム開発(株)の3社に協力をいただいた。(3社のサービス仕様等の情報は、6. 添付資料参照)

最終的に、下表の組み合わせにより実施した。

対象マンション	① 団地型、大規模(築40年超)	② 単棟型、中規模(築1年未満)	③ 単棟型、小規模(築40年超)
サービス事業者	(株)リクルートライフスタイル (AirPAY) 	三菱UFJニコス(株) (J-Mups) 	ヤマトシステム開発(株) (マルチ電マネーサービス) 
対応ブランド	電子マネー(交通系)、クレジットカード、モバイル	電子マネー(交通系、流通系)クレジットカード、モバイル	電子マネー(交通系、流通系)

本報告書においては、個別のマンション名の掲載については差し控え、文中では①・②・③として表記する。

なお、同様のサービスを提供している事業者は多くあるが、今回はマンション管理組合向けであるという点、また補助事業ということで期間等の制約を受ける中での実施となる点を踏まえ、条件にマッチした事業者に協力いただくこととなった。

事業の開始から終了までのおおまかな流れをスケジュール表に落とすと、以下のようになる。

現地での実証を開始するまでの準備期間として、概ね3ヶ月程度要した。

■事業の活動スケジュール(例)

項目	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	備考
事前確認 経過ヒアリング	打合せ	打合せ	打合せ			ヒアリング		ヒアリング			各種打ち合わせ、スケジュール確認、状況のヒアリング等
導入説明 進捗報告		理事会			理事会			理事会			理事会での事業の趣旨説明、経過・実績の報告書
サービス申込 ～利用開始		社内決済 申請	審査	手続完了							契約手続きのための書類準備、申込み等(審査期間を含め開始まで1.5カ月を要する)
環境の確認、 機器の設置			機器発注	設置完了							通信環境の確認、機器の手配、現地への設置等
入居者向け通知			事前告知	開始告知		アンケート			終了告知		趣旨説明、開始・終了の告知、居住者へのアンケート等
初期設定と フォロー			デモ	初期設定					フォロー		開始前の初期設定と事業終了時のフォロー等
導入実証				開始						終了	実施ならびに検証

■それぞれのマンションにおける主な活動履歴

対象マンション	① 団地型、大規模	② 単棟型、中規模	③ 単棟型、小規模
時期	5月中旬	5月中旬	5月中旬
関係者・参加者	組合員、管理会社、管理協	管理者、管理会社、管理協	理事会役員、管理会社
内容	管理に関する重要事項説明会 (事業内容の説明)	暫定管理者への説明 (事業内容説明)	理事会(事業内容の説明)
使用資料	管理会社の重要事項説明書、 電子決済の説明資料	電子決済の説明資料、 スケジュール表	電子決済の説明資料、 スケジュール表
時期	6月下旬		6月下旬
関係者・参加者	管理会社		理事会役員、管理会社、管理協
内容	現地作業、機器の設定・設置		理事会、事業内容の説明
使用資料	決済用機器等、取扱説明書		電子決済の説明資料他
時期	7月上旬	7月下旬	8月上旬
参加者	組合員、管理会社、管理協	管理会社、決済事業者、管理協	管理会社、サービス事業者、管理協
内容	機器の再設定、稼働開始の確認	機器の設置	導入デモ(機器取扱い説明)、 管理会社事務処理フロー確認
使用資料	機器の取扱い説明書	機器の取扱い説明書	電子決済の説明資料他
時期	8月中旬	8月上旬	8月下旬
関係者・参加者	管理会社、管理協	管理会社	管理会社、サービス事業者、管理協
内容	稼働後状況のヒアリング	稼働開始	機器の設置・設定
使用資料	ヒアリングシート	機器の取扱い説明書	電子決済の説明資料他
時期	10月中旬	10月上旬	10月下旬
関係者・参加者	居住者、管理会社、管理協	管理会社、管理協	管理会社、管理協
内容	アンケート集計	稼働後状況のヒアリング	稼働後状況のヒアリング
使用資料	アンケート用紙	ヒアリングシート	ヒアリングシート
時期		11月中旬	11月中旬
関係者・参加者		居住者、管理会社、管理協	居住者、管理会社、管理協
内容		アンケート集計	アンケート集計
使用資料		アンケート用紙	アンケート用紙
時期	12月下旬	12月上旬	12月下旬
参加者	理事会役員、管理会社、 リサーチ会社、管理協	管理会社、リサーチ会社、 管理協	管理会社、リサーチ会社、 管理協
内容	現場ヒアリング	現場ヒアリング	現場ヒアリング
使用資料	ヒアリング資料	ヒアリング資料	ヒアリング資料
時期			12月下旬
参加者			管理会社、サービス事業者
内容			機器の撤去

■管理室の設置状況



■各マンションの状況の概略

対象マンション	① 団地型、大規模(築40年超)	② 単棟型、中規模(築1年未満)	③ 単棟型、小規模(築40年超)
居住者年齢層	70歳代が最も多い	30~40歳代が中心	60~70歳代が多い
取扱い費目	集会室使用料、来客用駐車場 使用料、車庫証明発行手数料、 コピー使用料、電話・FAX使 用料、防犯灯維持管理費	来客用駐車場使用料	来客用駐車場使用料 自転車ステッカー代
現地取扱い者と 勤務時間	マンション管理員 平日9:00~17:00 隔週土曜日9:00~12:00	マンション管理員 平日8:00~16:00 土曜日8:00~12:00	マンション管理員 平日8:00~16:00 土曜日8:00~12:00
検証実施期間	7月~12月	8月~12月	9月~12月
実証期間中の利用件数と 利用金額実績(月平均)	電子決済4件 現金決済140件 電子決済9,100円 現金決済357,970円	電子決済16件 現金決済1件 電子決済17,000円 現金決済167円	電子決済6件 現金決済1件 電子決済3,750円 現金決済12,133円

いずれのマンションも管理員1名が専属で勤務していて、現地で決済端末の操作、居住者応対を行った。そのため各管理員には、積極的に利用者に対して電子決済の利用を勧めていただいた。

結果として、②と③のマンションにおいては、事業期間中は、ほぼ電子決済が利用された。

これに対して①のマンションは、決済総件数が月平均144件に対して電子決済は4件と、電子決済の利用率は3%に満たず、依然として現金決済が圧倒的に多いという結果だった。取扱い費目が多数あり、昔からの現金決済の習慣が定着していることが、電子決済への抵抗感の一因になっている模様。

居住者を対象としたアンケートの結果にも表れているが、電子決済による利便性と費用対効果への考え方の違いが背景にあるものと推測される。

実証期間の中間あたりで、各マンションの居住者を対象として、以下のような設問(ほぼ同じ内容)のアンケートを実施した。

■アンケート

Q1. 全ての皆さまへの質問

- ① 街中で電子マネーやクレジットカードでの支払いをしたことはありますか？
 よくある たまにある ない
- ② マンション管理室への電子決済の導入についてどのように思いますか？
 これからは必須 あれば便利 必要ない
- ③ ご年齢を教えてください
 20代 30代 40代 50代 60代 70代以上

Q2. 管理室で電子決済を利用されたことがない方への質問

- ① 利用されたことがない理由を教えてください。
 機会がない カードを持っていない 抵抗感がある
- ② 今後、管理室での支払いに電子決済を利用する予定はありますか？
 利用するつもり わからない 利用しない

Q3. 管理室で電子決済を利用された方への質問

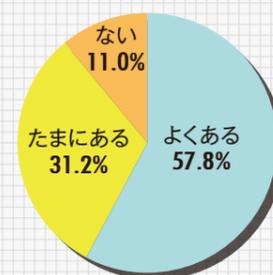
- ① 利用された理由をお聞かせください。(複数回答可)
 便利・楽だから ポイントが貯まる 小銭が増えない
- ② 今後も電子決済を利用しますか？
 利用する 金額によっては利用する 利用しない
- ③ 利用されてのご意見・ご感想、改善要望など教えてください。(自由回答)

各マンションのアンケートの結果は以下のようになった。

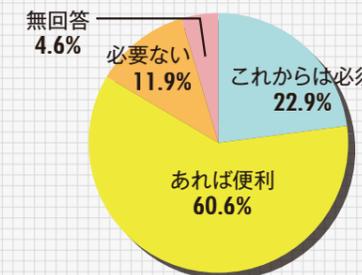
① 団地型、大規模、築40年超

Q1. 全ての皆さまへの質問

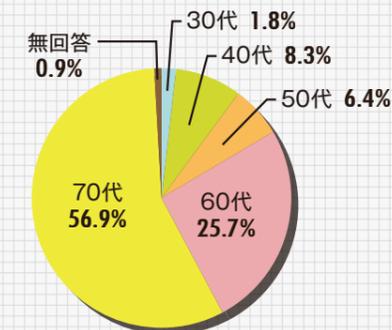
- ① 街中で電子マネーやクレジットカードでの支払いをしたことはありますか？



- ② マンション管理室への電子決済の導入についてどのように思いますか？

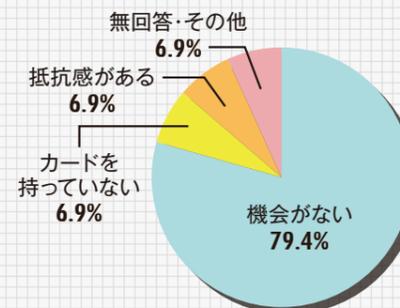


- ③ ご年齢を教えてください

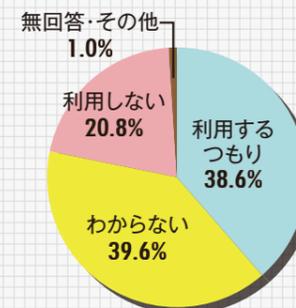


Q2. 管理室で電子決済を利用されたことがない方への質問

- ① 利用されたことがない理由を教えてください。



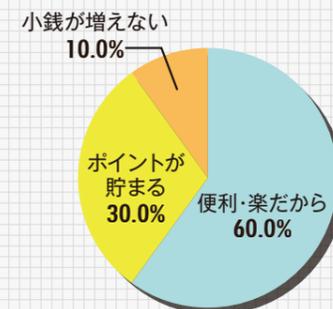
- ② 今後、管理室での支払いに電子決済を利用する予定はありますか？



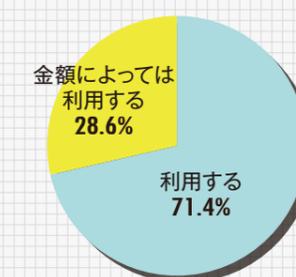
- [ご意見等]
 ● 団体利用が多いので難しい⇒代金の払い(個別の)。
 ● 入居以来29数年、必要性を感じない。
 ● 利用してもよいとは思っています。
 ● 利用項目を具体的に示さないと判断できない。

Q3. 管理室で電子決済を利用された方への質問

- ① 利用された理由をお聞かせください。(複数回答可)



- ② 今後も電子決済を利用しますか？



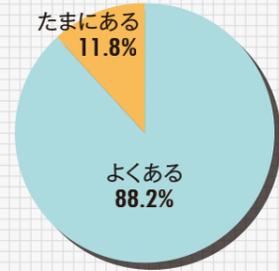
- ③ 利用されてのご意見・ご感想、改善要望など教えてください。(自由回答)

- [ご意見等]
 ● やはり便利です。

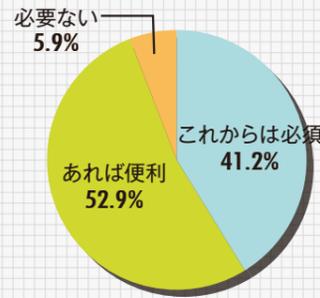
② 単棟型、中規模、築1年未満

Q1. 全ての皆さまへの質問

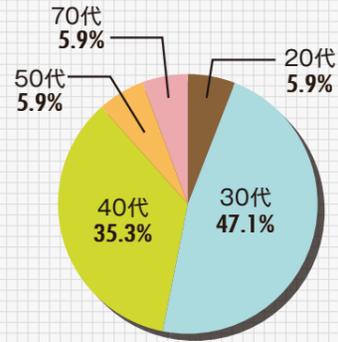
① 街中で電子マネーやクレジットカードでの支払いをしたことはありますか？



② マンション管理室への電子決済の導入についてどのように思いますか？



③ ご年齢を教えてください

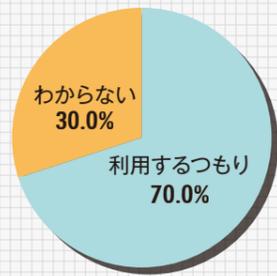


Q2. 管理室で電子決済を利用されたことがない方への質問

① 利用されたことがない理由を教えてください。

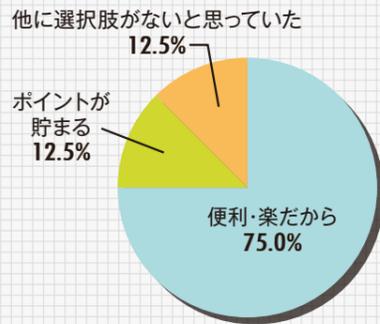


② 今後、管理室での支払いに電子決済を利用する予定はありますか？

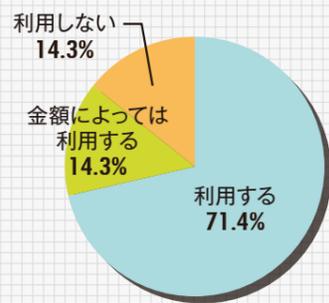


Q3. 管理室で電子決済を利用された方への質問

① 利用された理由をお聞かせください。(複数回答可)



② 今後も電子決済を利用しますか？



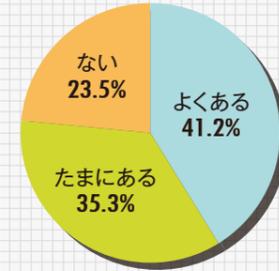
③ 利用されてのご意見・ご感想、改善要望など教えてください。(自由回答)

[ご意見等]
 ● 小銭がびったりないときはとても便利だと思います。電子マネー残高が足りない場合、現金との併用は可能ですか？
 ● 管理室へ支払いが生じる回数が少ないので今の段階では必要ないと思う。導入することに今後も金額がかからず、ポイント付与などできるのなら、あれば便利かもしれない。
 ● 利用したことはないが、どんな項目があるかは知っておきたい。マンションで近々またこれから、どんなときに電子マネー決済する項目があるのか？管理会社を通さない、管理員対住人の間での、現金のやりとりより電子マネーの方がよいかな？

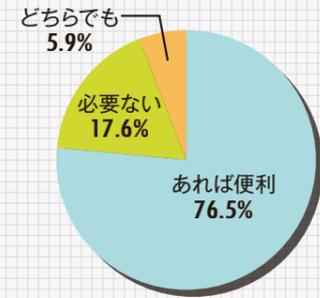
③ 単棟型、小規模 築40年超

Q1. 全ての皆さまへの質問

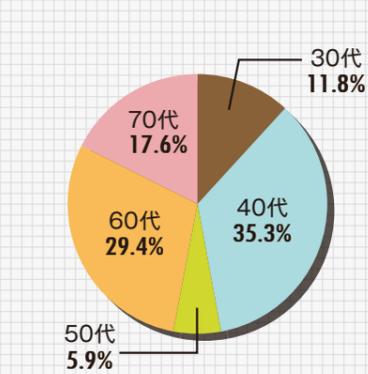
① 街中で電子マネーやクレジットカードでの支払いをしたことはありますか？



② マンション管理室への電子決済の導入についてどのように思いますか？

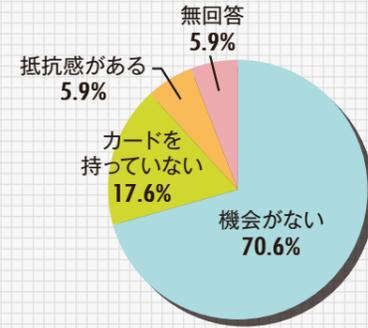


③ ご年齢を教えてください

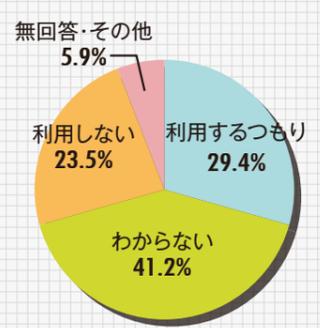


Q2. 管理室で電子決済を利用されたことがない方への質問

① 利用されたことがない理由を教えてください。



② 今後、管理室での支払いに電子決済を利用する予定はありますか？



[ご意見等]
 ● 導入費用がかかりますが、利用頻度が低いので、不要と思います。
 ● 住人負担がないのであれば、あってもよいとは思いました。
 ● これからも続けてほしいです

Q3. 管理室で電子決済を利用された方への質問

アンケートでの回答なし

■最も多かった回答とその比率

質問項目	① 団地型マンション (大規模、築40年超)	② 新築マンション (中規模、築1年未満)	③ 小規模マンション (小規模、築40年超)
(1)全ての皆さまへ	回答者109名	回答者17名	回答者17名
①街中で電子マネーやクレジットカードで支払いをしたことはありますか?	よくある 57%	よくある 88%	よくある 41%
②マンション管理室へのカード決済の導入についてどのように思いますか?	あれば便利 60%	あれば便利 52%	あれば便利 76%
③ご年齢を教えてください	70才以上 56%	30歳台 47%	40歳台 35%
(2)管理室でカード決済を未利用の方へ	回答者101名	回答者10名	回答者17名
①利用したことがない理由を教えてください	機会がない 79%	機会がない 100%	機会がない 70%
②今後、管理室での支払いにカード決済を利用する予定はありますか?	わからない 39%	利用するつもり 70%	わからない 41%
(3)管理室でカード決済を利用した方へ	回答者7名	回答者7名	回答者0名
①利用した理由をお聞かせください	便利・楽だから 60%	便利・楽だから 75%	
②今後もカード決済を利用しますか?	利用する 71%	利用する 71%	

総じて、電子決済を導入することに対する肯定的な意見が多く、「あれば便利」「これからは必須」が大勢を占めていた。

各マンションでの居住者アンケート結果から、下表のようなそれぞれの特徴が窺える。

① 団地型、大規模(築40年超)	② 単棟型、中規模(築1年未満)	③ 単棟型、小規模(築40年超)
回答者の8割以上が60歳以上ながら、9割近い方が、街中では何らかのかたちで電子決済を行ったことがあるとのことだった。一方で、管理室での電子決済を利用したことがない方の理由については、8割近くが「機会がない」と回答していた。一部の特定の方が反復して利用している傾向がわかる。なお、8割以上の方が、管理室での電子決済導入については、「これからは必須」「あれば便利」と回答していたことから、存在意義は認識されていることが窺えた。	回答者全員が、街中で電子決済を利用したことがあるとの回答だった。9割近くが40歳代以下と若い年齢層が多いことも関係しているとみられる。また、未利用者の7割が、今後「利用するつもり」と回答していて、電子決済への抵抗感が低いものと考えられる。なお、アンケート回答率が総戸数の2割に届かなかったのは、来客用駐車場を利用しない方にとっては関心が低い案件であり、利用のあるなしにより、大きく意見が分かれるような事例といえる。	回答者の年代は30~70歳代までまんべんなく含まれていた。管理室で電子決済を利用した方からの回答はなかった。利用したことがない理由については、7割が「機会がない」という理由だった。主な取扱い費目が来客用駐車場のみであるため、数名の特定の利用者のみが使用していた模様。街中での電子決済の利用については8割近い方が「よくある」「たまにある」とのこと。機会があれば、管理室でも利用する可能性が高いことが窺えた。

ここからは、実際に管理室で居住者の対応をした管理員ならびに管理会社の担当者・統括部門の方々へのヒアリング結果を紹介する。

各マンションでの実証期間の中間と終盤において、管理会社からマンションの管理員、担当者ならびに統括部門の方々へ共通の質問項目にて意見・感想を伺った。

■中間ヒアリング

① 団地型、大規模(築40年超)	② 単棟型、中規模(築1年未満)	③ 単棟型、小規模(築40年超)
1. 管理員へのヒアリング項目		
(1) 居住者、管理組合の関係		
① 電子決済を利用された方の反応はいかがでしたか?		
若い方が中心だが、便利だという反応だった。利用しているブランドはクレジットカードが多い。駐車券(前払い)を購入する方は、まとめ買いする場合があり、千円単位の金額になる。	「クレジットカードだとポイントが付与されてよい」ということを仰る方がいたが、その他は、目立った感想は聞いていない。口には出されていないが、現金のときよりも早く処理できるようになり利便性の向上は感じられているのではないかと。	まずまず。稼働開始以降、利用者には現金決済でなく電子決済をお勧めして、全て電子決済で行っているが、利用者から目立った抵抗感を感じない。
② 電子決済の利用頻度はどれくらいですか?		
稼働開始から利用実績は8件。ちなみに全利用件数は月平均100件程度。	9月は、17件の利用があったが、全員、電子決済を利用した。利用の割合は、クレジットカード9割、交通系が1割程度、銀聯カードの利用はなかった。なお、1件あたりの利用料の単価は500円~3,000円。	月あたり10~15件。来客用駐車場に関しては、居住者では特定の5世帯くらいが中心に利用されている。その他、工事業者等が連続して利用することがある。とはいうものの、1回あたりの利用料は数百円で、多くても1,000円程度。年1回の自転車置場の更新時期は入金が集まるが、年間平均すれば月額5,000円程度ではないかと。少額決済が多いので、電子マネー決済には適しているのではないかと。
③ 役員の方からは何かご意見はありましたか?		
今のところ特にない。	特別なない。	特になし。
(2) 機器の関係		
① 操作方法、使い勝手はいかがですか?どれくらいで慣れましたか?		
通常の処理においてはさほど抵抗ない。	正式運用開始前に、デモ設定で練習を繰り返した。最初は不安もあったが、今は慣れて問題は感じていない。端末の画面でも、次の操作を表示してくれるので、迷いにくい。	最初の2~3回は少し手間取ったが、その後は問題なく操作できている。
② 何かトラブルはありましたか?		
一度、接続が切れて処理ができないことがあった。相談ダイヤルに電話したところ、再起動をするよう説明があり、実行したら復旧した。電話対応は待たされることはなかった。クレジットカード決済で、暗証番号を忘れたという方がいたが、サインにより手続きした。交通系電子マネーは、レシートに残高が表示されない。別途、出力することで表示可能	機器に関しては、特段トラブルはなく、コールセンター等に相談したことはない。通常、電源を切っていて、決済処理のときだけ起動しているが、起動に少し時間がかかる。何かよい設定などあるとよいが…。多くの利用者は、電源を入れたままにしている。一定時間操作しないとスリープモードになり、ほとんど電力を消費しなくなる。	居住者への対応では、特に問題は生じていない。操作に関して、コールセンターに電話して聞いたことが1回あった(特に問題なし)。また、日計処理の操作を忘れてしまったことが1回あった。日々行うことが決まっているので、事前に設定しておけば自動的にやってくれる機能があるとよいのではないかと。

① 団地型、大規模(築40年超)	② 単棟型、中規模(築1年未満)	③ 単棟型、小規模(築40年超)
(3) 事務処理の関係		
① 導入当初の混乱はありませんでしたか?		
当初の設置の際は、アプリの不具合により起動できなかったが、事業者側のアプリの不具合解消後、無事に稼働した。	特段、混乱はなかった。	特段、混乱はなかった。
② キャンセルや返金手続きなどは発生しましたか?		
まだない。発生したときに処理できるか心配。ただし、これまでの現金処理においても、キャンセルの事例はほとんどない。もし、電子決済後にキャンセルが発生し、取り消し処理ができなければ、現金で返金することを考えている。	まだ発生していない。来客用駐車場利用の早期の申込に関しては、事前に申込のみ受け付けて、支払に関しては、利用日の直前にするよう居住者をお願いしている。(細則で事前に使用料を支払うことが定められている)もし、利用者の預金口座への返金処理を行う場合、借入や外部利用者であり口座情報を把握していないと、手間取る恐れがある。	基本的には後払い制なので、キャンセルや返金は生じないはず。
③ カード決済から会計処理までのフローはどのようにされていますか?		
決済があった都度、管理室で、管理会社の会計システムに利用実績を入力している。会計部門でもこの情報を共有して、後日入金があったら、情報を突合して確認している。	収納会社から管理組合口座への入金月2回(15日・末日)のため、管理室でも締め処理もこれにあわせて2回行っている。よって月2回、利用実績一覧と証憑(決済控え)を、管理室から本部に送付し、突き合わせ確認を行っている。現状の利用件数であればチェックできる範囲だが、項目や利用件数が多くなると、処理の負荷が重くなる可能性がある。決済時点で利用情報を入力できるようになると、チェックがし易くなるかもしれない。レシートに記載される通番をうまく履歴管理に使えるとよいかもしれないが、クレジットと交通系電子マネーの決済とでは、領収書に記載されている通番表示の項目名が異なり、確認しづらい。	管理室では、毎月20日締めで、1ヶ月間の利用実績を集計(利用実績表に記入し、レシートを貼付)して、本部に送付している。決済端末から月計のシートが出力できると、合計取り扱い金額のチェックが容易にできてよい。
④ 事務は合理化できそうですか?		
現状、現金を収受すると、会社のシステムに入力して領収書を発行するフローになっている。電子決済の場合、決済処理とレシートの発行はすぐできるので、居住者への対応においてはスピードアップしている。ただし、後で会社のシステムにも電子決済をした履歴の入力をするので、トータルでは手間が増えている状態。電子決済システムと会社の会計システムが連動すれば省力化できる。	全て電子決済になれば、現金の入金等の手続きも必要ないので、管理室での事務効率は上がる(現在、釣銭用の現金を管理室に置いていない)。また現金決済の場合、手書きの領収書を発行していたが、電子決済の場合はレシートプリンターから出力されるレシートをそのまま使えるので、処理スピード早くて、利用者を待たせない。	電子決済に一本化できれば効率化できる。今は現金の取り扱いも発生し得る状態なので、若干手間がプラスの状態。現金がなくなれば、振り込む(管理組合口座へ)手間が省ける。また現在は、現金受領書(手書き複写式。会社指定書式)を、電子決済の際も発行しているので、その手間はかわっていない。また社内ルールについても、電子決済に対応した簡易なものになると事務負担の軽減につながるのでは。

① 団地型、大規模(築40年超)	② 単棟型、中規模(築1年未満)	③ 単棟型、小規模(築40年超)
(4) その他ご意見・感想		
① メリット、デメリットなどお聞かせください。		
前述のとおりだが、他の業務に影響があるというほどの負担ではなく、デメリットは感じていない。	電子決済に集約できれば、管理室での事務処理は効率化できる。懸念される点としては、まだ発生していない返金時の処理や、管理員が代行勤務者の場合には、端末操作に不慣れだと対応できない等がある。取り扱いの経験がある人は少ない。代行者の場合は、決済は行わない運用として、利用者にも案内している。	概ね前出のとおり。
② 今後の課題や要望事項はありますか?		
電子決済システムと会社の会計システムとの連動。現状では、現金の取り扱いを全てなくすることは難しい。特に高齢者はカード利用に対する預貯金管理に抵抗があるため、現金主義の傾向あり。管理室からの現金の出金もある。	心配なのは、キャンセル・返金など、初めてのことや突発的なトラブルが発生したときの対応。	概ね前出のとおりだが、せっかく始めたから継続して欲しい。もし、実証実験期間の終了をもって廃止するのであれば、月次の締め日をもって終了とすると集計のキリがよい。
2. フロント担当者、統括部門へのヒアリング項目		
(1) 現状について(当該マンションについて)		
① 実験開始後の決済状況推移(現金/カードの利用比率の推移)		
当組合に限らず、現金の撤廃は簡単ではないという認識。当組合では、定期的に外部の方に集金室を貸し出しているが、法人や団体での利用のため、都度、現金精算が主流となっている。管理費等とあわせて加算請求を行っているマンションもあるが、まだ少ない。加算請求の普及は今後の課題として取り組むことを検討。	9月は全て電子決済の取り扱いで、現金決済はなかった。利用者には、極力、電子決済の利用を推奨している。	利用者には、電子決済の方に誘導しているため、全て電子決済となっている。
② 会計処理上のメリットの有無や問題点		
電子決済システムと会社の会計システムを連携させるためにはシステム改修が必要で、多額の費用がかかり容易ではない。また、J-Mupsは他システムにデータ連携するめに必要なインターフェイスの開示に応じるらしいが(秘密保持契約の締結を要する)、リクルートは公開しない方針と聞いている。	前述のとおり	特段、メリット・デメリットは感じていない。
(2) 今後について(当該マンションについて)		
① 実証実験終了後の意向、継続利用。手数料等の負担先		
当面は継続して提供する予定。ただし、状況により途中で機器の変更、中止等をする可能性はある。その場合には、重要事項説明会を開催して、契約書を再締結することになる。手数料を管理組合に転嫁するのは難しいと考えている。	サービス自体は継続していく予定。手数料等の負担先については検討中の段階。	検討中であり、今回のアンケート結果や、会社としての対応方針を踏まえて決定する。当マンションに関しては、判断材料として、決済端末・サービスの利用にかかるランニングコストもあわせて検討したい。

① 団地型、大規模(築40年超)	② 単棟型、中規模(築1年未満)	③ 単棟型、小規模(築40年超)
② 感想、問題意識、今後の課題、電子決済システムに対する要望事項		
<p>[検討]タブレット端末の有効利用(集会室の予約管理や、点検時の現場写真撮影など付加価値の提供)。 [希望]タブレット端末なし、決済端末の機器のみの構成とすることで初期費用の低減。 [希望]イオン系列の大型店舗が近隣にあるため、ポイントが貯まるWAONの利用が可能になるといい。地域性に対応できるよう、WAON、nanaco等の電子マネーの対応も利用拡大するためには必要。</p>	<p>準備段階での収納会社のサービス利用開始手続きにかかる書類が多く、馴染みのない内容で、作成に大変手間がかかった。 また、代表者変更の都度、変更届出書類を提出しなければならないのはプラスαの手続きとなってくる。 収納会社からの入金については、管理組合収入と手数料とを切り分けて処理する必要があり、会計部門にとっては手間となる。補助事業の期間中は、手数料を管理協宛に別途請求処理することになる。</p>	<p>概ね前出のとおり。</p>
③ 今後について(会社方針について)		
<p>電子決済システムの導入には、いろいろなハードルがある。マンション・居住者側の抵抗感(特に高齢者が多いほど)、操作する管理員側の抵抗感、コスト面での負担など。個社の対応ではなく、業界全体で取り組み、国からの支援(決済手数料の料率低減等)も必要となるような大きな課題と捉えている。</p>	<p>現状では、管理室での現金取り扱いを一律に撤廃するのは難しいと認識している(マンションごとに個別要因がある)。 賃借人や来客者(業者含む)の利用は、管理費等への加算請求に馴染まないため、対応を検討する必要があるという認識。</p>	<p>今後、電子決済がますます普及していくであろうことを踏まえ、前向きに取り組むべき課題と捉えている。しかしながら全社展開に向けては、費用面・運用面の問題を整理しなければならない。 管理会社、管理組合にとって導入しやすい商品や仕組みがあると推進しやすいと思われる。</p>

① 団地型、大規模(築40年超)	② 単棟型、中規模(築1年未満)	③ 単棟型、小規模(築40年超)
<p>管理室での現金の取り扱い、紛失・盗難のリスクが伴うため、キャッシュレス化を推進している。当マンション以外でも、電子決済端末を設置したマンションはあるが、まだ試験的な段階。 当マンションの現金取り扱いは毎月20~30万円と多いため、キャッシュレスを推進したいマンションと捉えている。</p> <p>【役員コメント】</p> <p>当マンションで電子決済の利用が広まらないのは、居住者の年齢層が高いことが大きな要因と思われる。現役世代でないと収入も限られるため、クレジットカードのように預金口座から引き去られる仕組みだと残高に不安を感じるのではないかと。そうした心の負担を考えると、手持ちの現金で決済の方が安心なのだろう。プリペイド式であればその点はクリアできるように思う。</p>	<p>居住者による申込みながら、リフォーム業者のものらしき車がとめられることはある(ルール上はOK)。</p> <p>アンケート結果について</p> <p>利用者はほぼ特定の居住者なので、よく利用する方は、導入に肯定的な意見のアンケートを提出されているように見受けられる。17/123件(提出率14%)という提出数については、利用したことがない方や、関心のない方は、アンケートを提出する動機がないと推測される。ちなみに、全く別件で実施したアンケートでは、もう少し提出率が高かった。</p> <p>カード決済の継続について</p> <p>現金を管理室で扱うことはリスクと認識している。効率化を図りたいと考えている。 本マンションの理事会としては、組合の費用負担でも継続してよいとの意向(コスト3万円/年、利用料年12万円/年の前提)で。 今後のメニュー拡充については、本マンションでは来客用駐車場以外には決済の対象になるメニューがないので考えていない。</p>	

■終盤ヒアリング

① 団地型、大規模(築40年超)	② 単棟型、中規模(築1年未満)	③ 単棟型、小規模(築40年超)
<p>管理室での決済金額の用途別の割合は?</p> <p>来客用駐車場が6割、集会室が4割程度。集会室は団体での利用が多く、集金した現金で決済するケースが多い。</p> <p>電子決済の利用割合が低い要因は?</p> <p>利用者の談として「クレジットカードだと、決済内容の確認が煩わしい」とのことだった。管理室窓口に申込み手続きに来られた際に電子決済を勧めているが、概して抵抗感があるようで現金決済される方が殆ど。</p> <p>電子決済の推進に向けての課題は?</p> <p>大きくはコスト面(イニシャル・ランニングの両方)の負担、現金決済のニーズが根強いことがあげられる。また、広く展開していくためには、決済端末と合計システムとの連動が課題となり、決済事業者との調整等も必要となる。現状では、現金取り扱いの少ない小規模マンションまで押し並べて電子決済を導入することは難しいと考えている。</p>	<p>その後、電子決済の利用状況は?</p> <p>その後もかわりない。月20件程度。クレカ9割、電子マネー1割。銀聯カードの利用なし。</p> <p>事業の推進にあたって直面した課題</p> <p>導入時の労力、発生する経費処理等のイレギュラー処理。</p> <p>管理員の代行者が端末を操作することは?</p> <p>不慣れな人間が触ることによる誤操作の危険性はある。本マンションでは、代行者は取り扱わない対応を継続している。</p> <p>居住者にとってのメリットは?</p> <p>居住者の言葉として具体的にあったのは「ポイントがついてよい」ということ。全体的な意向はアンケート結果に表れていると思われる。</p> <p>外部の方の利用は?</p> <p>居住者が利用申込み手続きをするルールなので、外部の方の直接利用はない。</p>	<p>直近の利用状況は?</p> <p>11月は3件。平均すると週1件程度。役員による利用がないため、利便性について良く理解されていないと思われる。現状では、一部の方に偏った利用になっている。</p> <p>事業の推進にあたって直面した課題</p> <p>今回、誤入金はなかったが、返金が発生する場合は後日振込みにより返金。 今回の端末ではクレジットカードが使えない。</p> <p>事務処理面での負担は?</p> <p>事務面の大きな負担増は感じていない。但し、明細がわからないため、別に控えをメモしておき、帳簿との突き合わせが必要。</p> <p>今後の機器の利用について?</p> <p>ランニングコストの問題あり。管理組合としても利用状況が少ない現状では、使い続けるのは難しい。</p>

5. 本事業の結果のまとめ

ここまで本事業の実施経過を振り返ってきた。

ここからは事業を終えての結果と、その過程で見えてきた共通課題と個別の課題を整理し、解決に向けた方策を検討する。

下表は、事業期間終了後の対応状況を一覧にしたもので、2件は継続利用、1件は終了という結果となった。

① 団地型、大規模(築40年超)	② 単棟型、中規模(築1年未満)	③ 単棟型、小規模(築40年超)
継続利用 費用は管理会社が負担して継続利用 [補足] 管理受託会社の方針により、電子決済を管理費等の収納方法の一つとして、受託業務のメニューに取り入れることから、継続利用することとなった。ただしサービス事業者については、使い勝手などを検証しつつ、既存の会計システムとの親和性なども踏まえて適宜見直しを行っていく予定とのこと。	継続利用 費用は管理組合が負担して継続利用 [補足] 事業期間中の電子決済の利用実績を踏まえ、理事会で検討の結果、その有用性を重視して引き続き利用する方針を決めた。サービス事業者との契約は管理会社から管理組合に承継し、ランニングコストについては、管理組合で支出する方向としている。	終了 補助事業の終了をもって端末撤去 [補足] 決済の対象となる件数や金額が少なく、電子決済サービスを継続する必要性が見い出せなかった。検討の結果、理事会としては継続利用しないことを決定した。また、管理会社としても、そのランニングコストと費用対効果を考慮して、終了することとなった。

このように、マンションごとに取扱い費目や取扱い金額が異なるため、費用対効果まで考えると、利便性が向上するという理由だけでは簡単に導入できるものではないということが窺える。

また、管理業務を受託している管理会社の体制や方針にも左右される要素が含まれていることがわかる。

ここからは、今後の課題となるような内容を中心に、「準備面」、「手続面」、「コスト面」、「運用面」に分類する。

(1) 準備面

- 決済サービス会社や内容が無数にあって、技術やサービスが日々進歩している中で、常に情報をキャッチアップして最適な選択を行うこと。
- コスト、サービス内容において、自分のマンションに適しているものは何か？

マンションや管理会社にとって、最適な決済サービスを選ぶことの難しさがある。
(複数の事業者のサービスを利用する方法もあるが、事務管理が煩雑になる)

(2) 手続面

- 法人である管理会社とはサービス提供の契約ができるが、一部の事業者は非法人の団体である管理組合とは契約できない。
- 管理組合との契約の場合、クレジットカード会社の審査等で概ね1ヶ月を要する。
- 一部の事業者は、電子決済で収納した料金等の管理組合口座への振込みに未対応。
- 一部の事業者は、収納した利用料等の振込金額と決済手数料の別精算に未対応。
※ 収納した金額から決済手数料を差し引いた金額が振り込まれるため、会計処理が煩雑。
- 一部の事業者は、決済内容の明細書、決済手数料の請求書の発行に未対応。
※ WEB上での閲覧が主となっているため、会計処理が煩雑。

端末を利用した電子決済サービスは、主に小売店等を想定したシステムであり、マンション管理室での利用に即した運用を検討する必要がある。

(3) コスト面

- 機器の購入費、メンテナンス費(機器の維持・更新、故障対応等)がかかる。
- ランニングコスト(通信費、決済手数料等)がかかる。

従前+aとして発生する費用の負担先をどうするか。
小売店のように、電子決済の導入による売上増の効果が殆ど期待できない。

(4) 運用面

- 端末の操作はそれほど難しくない。トラブル時の相談先があれば対処できる範囲。ただし、代行管理員が急に来て操作することは難しい。
- 電子決済自体への抵抗感(高齢者に多くみられる)。
- 対応したカードを保有しない居住者への対応(利用できるカードの種類が各社様々)。
- 現金を廃止できない事情があるマンションもある。選択肢が増えるだけならいいが、現金廃止には管理組合との合意などの準備を要する。
- 現金の取り扱いとの並行。現金の取り扱いについても整理しないと事務効率化のメリットが出にくい。管理組合・管理会社の会計処理フローの整備を要する。
- 管理会社各社の会計処理ルールに馴染まないケースがある(ルールの見直しを要する)。
- 管理会社指定の領収書(会計システムから出力)と、決裁端末のレシートの二重発行による手間の増加。
- キャンセル、返金が発生した際の事務処理が煩雑(原則、管理組合口座から返金する)。
- 電子マネーのチャージ機能が標準装備ではない。チャージで現金を扱えない。
- 実際に取り扱う管理員やコンシェルジュの新しい機械に対する抵抗感。

以上のような課題があることが浮き彫りになった。

管理会社の努力で解決できる内容があれば、サービス事業者のサービス自体の改修を要するような内容もあり、それぞれ対応策を検討する必要があると考えられる。

それでは、課題解決のためにどのような取り組みが必要となるかをまとめた。

(1) 準備面

- サービス提供会社との協業による、管理組合・管理会社が導入しやすいモデルの構築。
- マンション管理業向けにカスタマイズされた商品・サービス。

(2) 手続面

- 管理会社にとって使いやすいサービスの整備(事業者との情報共有、働きかけ)。
- 契約手続(書類作成、代表者変更手続)の簡素化。

(3) コスト面

- 料金(機器購入費、決済手数料)の低廉化。
決済サービス事業にとってのスケールメリットの提示、料金設定の見直しを交渉。
- カード払いに付帯するコスト(手数料負担)とインセンティブ(ポイントやマイル等)に関する意識、事務効率化の効果の検証。
軽減税率対策補助金の活用により、中小企業・小規模事業者等導入の推進を図る。
- 機能・サービスの拡充(付加価値の追加)による業務の効率化。
タブレット端末等と連動させたレジ機能の追加、共用施設の予約管理機能の追加(WEB上からの予約)。利用者の特定(部屋番号・名前)と利用科目及び利用料が各社会計システムと連動し、事務を効率化させ、人件費等コスト削減を図る。

(4) 運用面

- 電子決済システムと既存の会計システムの連動による事務手続の省力化。
- 管理組合・管理会社の会計処理ルールを整備する。領収書等の発行手続きを簡素化
- 電子決済の導入とあわせて現金決済を廃止する(要管理組合との協議)
…現金毀損リスクをなくす、管理員の事務業務の省力化
- サービス内容、付加価値の拡充による利用促進(タブレット端末・レジスターとの連動、共用施設の予約管理機能の追加等)。
- キャッシュレス化に向けたガイドライン、指針の整備(管理組合、管理会社ともに推進しやすくする)。
- 業界共通基盤となるような会計システムの構築。
- 電子マネーの残高不足への対応として、現金によらないチャージ機能の付加対応。

電子決済のメリット・デメリットについて、今回の実証でわかったことと世間一般に認識されている情報をあわせると以下のようになる。

※ク:クレジットカード、電:電子マネー

① マンション居住者・利用者にとってのメリット・デメリット					
メリット		デメリット			
ク	電	決済がスムーズ	ク	電	端末によりブランドの対応・非対応がある
ク	電	現金(少額硬貨)が不要	ク	電	カードだけでは残高がわかりにくい
ク	電	ポイントがつく	ク	電	電子決済の利用自体への抵抗感
	電	サイン不要(気軽に決済)	電	電	キャンセル時の払い戻しができない
	電	チャージした金額しか使えない	電	電	事前のチャージが必要
ク	電	使用できる場所が増加している	ク	電	浪費しやすい

② 管理組合、管理会社にとってのメリット・デメリット					
メリット		デメリット			
ク	電	現金毀損が起こらない	ク	電	導入に手間とコストがかかる
ク	電	釣銭の管理・授受が不要	ク	電	端末操作に慣れが必要
ク	電	事務効率化につながる	ク	電	ランニングコストがかかる
	電		電	電	キャンセル等での返金手続きが煩雑

上記①「端末によりブランドの対応・非対応がある」については、本事業で協力いただいたサービス事業者においても、下表のとおりそれぞれ異なる。

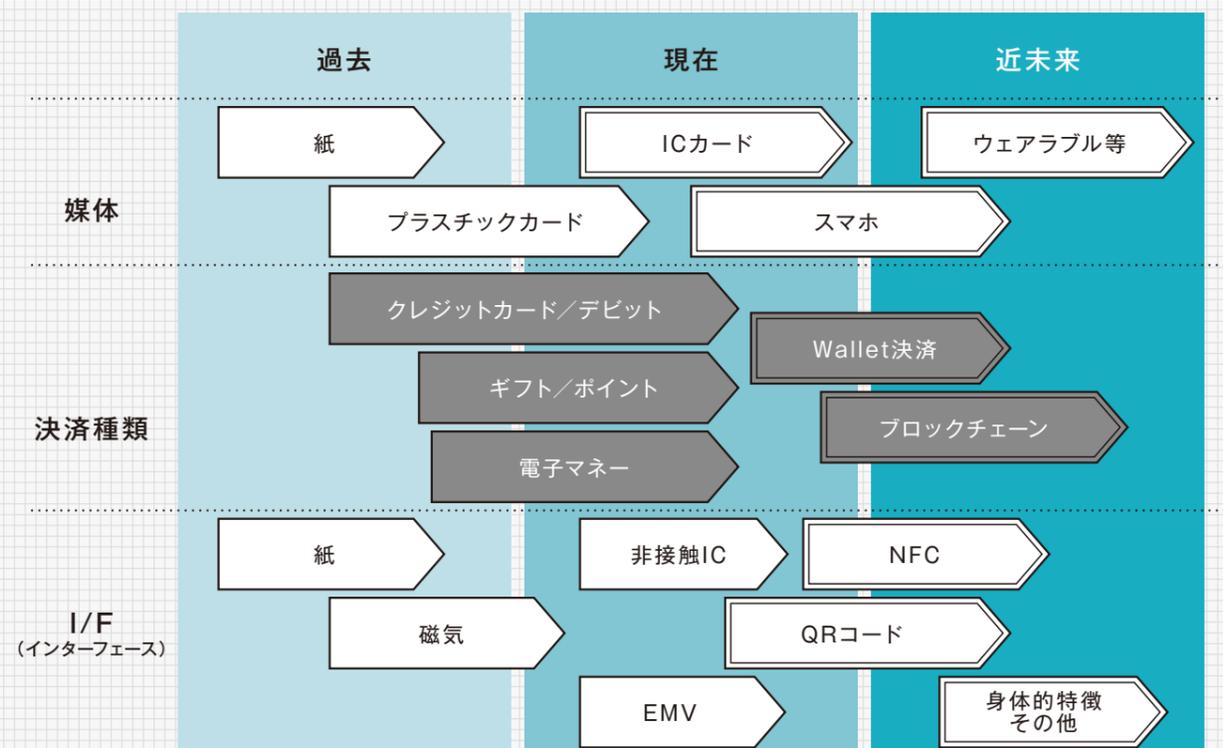
サービス事業者	㈱リクルートライフスタイル (AirPAY)	三菱UFJニコス㈱ (J-Mups)	ヤマトシステム開発㈱ (マルチ電マネーサービス)
対応ブランド	電子マネー(交通系) クレジットカード モバイル	電子マネー(交通系) 電子マネー(流通系) クレジットカード モバイル	電子マネー(交通系) 電子マネー(流通系)

電子マネーに関しては、交通系と流通系に大きく分類され、交通系はSuicaに代表される全国の交通系電子マネーが網羅されているが、流通系に関しては、取扱いが細分化されている。例えば、イオン系のWAON、セブンアンドアイ系のnanacoなどは、マンションの近傍に日常的に買い物をする店舗があるかないかで、カードの保有率も大きくかわってくる。できればエリアを考慮して事業者を選択したい。

また、決済端末の導入方式(買取り、レンタル)や、決済手数料の設定(定額部分、従量部分)も各社様々となっている。そのため、マンションごとの取扱い金額や使用予定期間などを考慮した検討が必要となる。

今後も次々と便利なサービスが提供されて、キャッシュレス化が益々進んでいくことは間違いない。テクノロジーもサービス内容も日進月歩、目まぐるしく変化していく分野なので、比較的短いスパンで見直しをしていくことも求められる。

右図は、過去からこの先に向けた見通しを示すものだが、紙・プラスチックカードから、スマートフォン・NFC・QRコード等の新たなインターフェースの時代へ移っていくと予想されている(三菱UFJニコス資料より)。マンションでは常に最先端の設備を備える必要はないものの、利用者のニーズや利便性を意識した選択が大切であるといえる。



Copyright© 2017 Mitsubishi UFJ NICOS Co., Ltd. All Rights Reserved.

今回取り上げた電子決済サービスは、利便性の向上、収納事務の効率化、未収金の低減や滞納督促の負担軽減のための一つのツールとなりえることがわかった。そして、その機能を有効に活用するためには、マンションごとの特性や慣習、居住者のニーズを踏まえたマッチングが重要となる。今回の実証では、②と③のマンションで、実証終了後の対応が全く違う結果になった。②は、電子決済が仕組みやコスト面でマッチしたことで継続することになった事例といえる。

マンションの場合は小売事業者と異なり、電子決済の導入が売上げ増につながるものではないので、普及のためにはコスト負担の課題の解決を含めたマンション向け決済サービスの提供が有効であり期待されることと考えられる。

更には、現金を撤廃できるかどうかポイントとなる。電子決済を導入しても、現金の取扱いが併存すれば大きな効率化にはつながらず、現金毀損リスクもゼロにはならない。完全なキャッシュレスを実現するためには、管理組合・居住者の理解が欠かせないし、管理会社の協力も必要となる。

また配慮しなければならないのは、電子決済の手段を持たない方もまだまだいるということである。無人レジを設置する店も増えており、あるレストランでは会計での「現金お断り」の実験を行っているが、賛否さまざまな意見がある。マンションでキャッシュレス化を進める際は、居住者への情報提供、アンケートや意見交換会などのプロセスを経て、より多くの居住者の理解を得ることが望まれる。

基本に立ち返れば、管理室で収納した費用を確実に管理組合の口座に入金することが肝であり、キャッシュレス化の方策として、電子決済のみに頼らず、複数の選択肢を視野に入れて取り組むことが重要といえる。先に触れたように、代替手段の一つとして、管理費等とあわせて口座振替する「加算請求」があり、既に取り入れて

6. 添付資料

いる管理組合・管理会社もある。この「加算請求」の仕組みは、システム構築されてサービスとして提供している事例(つなぐネットコミュニケーションズ㈱「部屋づけ君」など)もある。(6. 添付資料参照)。

いずれにしても、管理組合、居住者のニーズにあわせた、サービスの導入や展開が必要になる。

本事業のような試行によりマンションごとの適否を判断できればよいが、全てのマンションにおいて試験導入することは難しいため、参考材料として今回の実証事例から得たデータをご活用いただきたい。

当協会としては、本事業で得た知見を活かして、マンション管理においても引き続きキャッシュレス化に向けて取り組んでいくことが重要であるという認識である。本事業の成果をマンション管理に携わる皆さまと共有して、全国の管理会社とともに情報やサービスの提供に努め、健全なマンション管理組合運営、そしてマンション居住者のよりよいマンションライフの補助・支援に努めていくことが大切と考える。

①管理組合への事業協力依頼の書面(サンプル)

管理協 一
平成 年 月 日

●●●●●マンション管理組合 御中

一般社団法人 マンション管理業協会

国土交通省「マンション管理適正化・再生推進事業」実施へのご協力をお願い

拝啓 時下ますますご清祥の段、お慶び申し上げます。

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

今般、国土交通省住宅局市街地建築課マンション政策室における平成29年度補助事業「マンション管理適正化・再生推進事業」の一環として、当協会でも申請していた「マンション管理事務所における現金のカード決済化推進支援」が採択されました。

つきましては、先般、貴管理組合ならびに貴マンション管理会社(住商建物株式会社様)より内諾を頂いておりました、カード決済システムの試行ならびに検証の実施につきまして、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

敬具

記

1. 事業名称 マンション管理事務所における現金のカード決済化推進支援
2. 内 容 マンションの管理窓口での共用施設使用料等の現金授受につき、利用者の利便性向上、料金管理の効率化と安全対策等を図るために、小売店舗などで採用されているカード決済システムのマンションでの活用を検証する。
3. 期 間 平成29年5月～平成30年1月

【スケジュール概略】

実施月	実施内容
5月 ～6月	・居住者様向け説明、開始のご通知 ・管理事務室への電子決済用機器(カードリーダー)設置等
6月 ～12月	・電子決済実証実験 ・管理組合役員様、管理事務室担当者様等へのヒアリング ・居住者様への利用状況や意識に関するアンケート調査
1月 ～2月	・調査結果の取りまとめ ・協会での検証・活用方策等検討まとめ ・国土交通省への調査報告書の提出
3月～	・関係者等への報告書の配付 等

4. 費用負担 本計画にかかる費用は事業主体の当協会にて負担する。

5. お 願 い 実施期間中においては、利用状況に関するアンケート(中間及び終了時を予定)や、随時のヒアリングにご協力願います。

また、終了後は、実証結果報告を国土交通省に対して行い、国土交通省等を通じて、その成果等が公表されることをご了承願います(ただし、貴マンション名称の一般開示については、事前に貴管理組合の了承を得ます)。

以上

②居住者への電子決済開始のお知らせ書面(サンプル) -1

電子マネー導入(試行)のお知らせ

※来客駐車場使用料・自転車庫使用料のお支払いに、カード決済(電子マネー)がご利用いただけます!

平成29年12月までの間、管理室窓口でのマンション施設利用料金の支払い方法として、電子マネーでの決済ができるようになります。
なお、国土交通省の補助事業(実証実験)により、期間中の、管理組合・居住者皆さまの費用(搬送使用料・決済手数料)負担はありません。

【使用できるブランド】

【メリット】 ①すでにお持ちの電子マネーが使えます
②ポイントが貯まり、お得です
③スピーディーなお支払いで、より便利になります

【利用方法】

①管理室に電子マネーで支払う旨を伝える
②使用するブランドを伝える(Suicaなど)
③決済端末に表示された金額・ブランドを確認し、カードをタッチ
以上で精算は終了です。

【手順(イメージ)】

支払方法伝達 → 管理室が対応 → 決済(音が鳴ったら完了)

【チャージについて】
チャージ機能はありません。予めチャージしてご利用ください

【お問合せ先】 ○○○株式会社 担当:○○
電話: ()

④居住者へのアンケート書面(サンプル)

平成 年 月 日

●●●●●にお住まいの皆様

アンケートへのご協力をお願い
(来客駐車場使用料の電子決済のご利用について)

先般ご案内のとおり、管理室でのカード決済(試験稼働)が始まりました。
来客駐車場使用料のお支払いにおいて、現金不要のカード決済がご利用になれます。
これを受けまして、お住まいの皆様のご意見をお聞かせいただきたく、アンケートへのご協力をお願いいたします。(無記名です)
既に利用された方、利用されていない方も、率直なご意見を伺いたく、裏面に記入のうえ、月 日()までに、管理室または管理組合ポストへご提出ください。

管理受託会社 ○○○株式会社
一般社団法人マンション管理業協会

【補足説明：アンケート実施の背景】
今回の貴マンションにおけるカード決済の導入(実証実験)は、国土交通省による補助事業として本モニターに関する補助金の交付を受け、○○○様、ならびに(一社)マンション管理業協会の支援を受けて行っているものです。
本アンケートは、電子決済開始後の居住者皆さまのご意見・ご感想を伺い、今後の取り組みに役立てる目的で実施するものとなります。
何卒、ご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

【アンケートに関するお問合せ先】
一般社団法人マンション管理業協会
電話: ()

.....アンケート回答用紙.....

それぞれ、ご自身の考えに近い項目のを入れてください。
近いものがない場合は、その他のご意見は余白にご自由に記入ください。

.....最初のQ1. はお住まいの皆さま全員への質問です.....

Q1. 全ての皆さまへの質問

① 途中で電子マネーやクレジットカードでの支払いをしたことはありますか?
→ よくある たまにある ない

② マンション管理室への電子決済の導入についてどのように思っていますか?
→ これからは必須 あれば便利 必要ない

③ ご年齢を教えてください
→ 20代 30代 40代 50代 60代 70代以上

.....以下、Q2と3. は当マンションでの利用に関する質問です.....

Q2. 管理室で電子決済を利用されたことがない方への質問

① 利用されたことがない理由を教えてください。
→ 機会がない カードを持っていない 抵抗感がある

② 今後、管理室での支払いに電子決済を利用する予定はありますか?
→ 利用するつもり わからない 利用しない

Q3. 管理室で電子決済を利用された方への質問

① 利用された理由をお聞かせください。(複数回答可)
→ 便利・楽だから ポイントが貯まる 小銭が増えない

② 今後も電子決済を利用しますか?
→ 利用する 金額によっては利用する 利用しない

③ 利用されたご意見・ご感想、改善要望など教えてください。(自由回答)

③居住者への電子決済開始のお知らせ書面(サンプル) -2

平成 年 月 日

●●●●●マンションにお住まいの皆様

●●●●●マンション管理組合
管理受託会社 ○○○株式会社

来客駐車場使用料の電子決済のご利用について(ご案内)

□月より、管理室での来客駐車場使用料のお支払いにおいて、以下のカードがご利用になれます。
お支払いは簡単・スピーディーで、現金をお持ちになる必要がなく、お財布も手続きもスマートになります。
また、カードによってはご利用金額に応じたポイントが付与されるサービスにも対応しております。
ぜひ、お支払いに電子決済をご利用いただけますようお願いいたします。
また、今後のサービス向上のため、別紙のアンケートにもぜひご協力くださいますようお願い申し上げます。

【ご利用できるブランド】

- クレジットカード VISA、Master、JCB、AMEX、DinersClub 他
- 電子マネー(交通系) スイカ・パスモなど鉄道事業者の発行する電子マネー
- 電子マネー(流通系) ナナコ(nanaco)、エディ(Edy)、ワオン(WAON)

【ご利用方法】

- ① 電子マネーまたはクレジットカードをご提示ください
- ② 電子マネーはカードを機械にタッチ、クレジットカードは暗証番号の入力またはサインを記入いただくことで、お支払いが完了します
- ③ ご利用明細としてレシートをお受け取り下さい

【電子マネーの使い方のお支払い手順】(例 Suicaの場合)

支払方法を伝達 → 窓口スタッフがご案内 → 決済(音が鳴ったら完了)

【チャージについて】 チャージ機能はありません。予めチャージしてご利用ください。

【カード決済に関するお問合せ先】
○○○株式会社 電話: ()

⑤管理組合への事業協力お礼の書面(サンプル)

平成 年 月 日

●●●●●マンション管理組合 御中

○○○株式会社
一般社団法人マンション管理業協会

国土交通省「マンション管理適正化・再生推進事業」へのご協力の御礼

拝啓 時下ますますご清祥の段、お慶び申し上げます。
平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。
さて、国土交通省の平成29年度補助事業として本年□月より実施しておりました、管理事務室における電子決済端末の試験運用につきましては、△月△日をもちまして終了しました。
居住者の皆さま方におかれましては、管理事務室での利用料のお支払い、またアンケートにご協力いただきまして、誠にありがとうございました。
本事業の結果につきましては、一般社団法人マンション管理業協会を通じて、国土交通省に報告して、今後のマンション管理業の向上に役立てられるよう、有効に活用させていただきます。
なお、本事業に関連する貴管理組合の個人情報には公表されませんので、念のため申し添えたいです。
略儀ながら、書面をもちまして御礼申し上げます。
敬具

⑥サービス事業者一覧

	(株)リクルートライフスタイル	三菱UFJニコス(株)	ヤマトシステム開発(株)
1. 支払い手段			
電子マネー	iD	 iD	
交通系電子マネー			
クレジットカード			×
モバイル	Apple Pay	×	×
2. 手数料	3.24%(Visa / Mastercard / American Express / 交通系電子マネー) 3.74%(JCB / Diners Club / Discover / iD / QUICPay)	3%程度 ※振込回数により変動	3~4%
3. 電子決済機器の導入形態			
買取り	○	×	×
リース	○	○	×
レンタル	×	×	○
4. カード決済機器の導入コスト			
導入コスト	(任意) 端末19,800円/台 iPad:37,800円/台 レシートプリンター:36,900円/台 小計:94,500円	端末:87,900円/台 サインパッド:13,000円/台 初期登録料:2,000~10,000円/台 利用料:14,400~20,400円/年 保守料:12,000円/台(1年目) 合計(max):143,300円/台	初期費用:10,000円/台 合計:10,000円/台
ランニングコスト	(任意) オンサイト保守料:63,000円/3年・1商品(3年契約) 保守料(Apple care):9,400円/2年(2年契約)	保守料:2,975円/台・年(SPOT保守:13,000円/台) 利用料:14,400~20,400円/年(更新時に3ヶ月分を前払い) 合計(max):23,375円/年	通常価格 費用:2,000円/月
その他	(任意) タブレットスタンド:2,980円 無線ルーター:4,980円 レシート用ロール紙:2,800円/20巻セット Airレジ 初期設定サポート:30,000円 Airレジ 商品登録サポート:10,000円	レシート用ロール紙	レシート用ロール紙 10ロール2,500円

	(株)リクルートライフスタイル	三菱UFJニコス(株)	ヤマトシステム開発(株)
5. セキュリティの取組み	PCI-DSSに準拠	PCI-DSSに準拠 ※端末にカード情報が残らない	電子マネーのため、スキミング被害なし カードを紛失した翌日から利用停止が可
6. 導入までの期間	1~1.5ヶ月	1~1.5ヶ月	1~1.5ヶ月
7. 付属可能な機器	スマホ・タブレット(iOS) ※付属が必須項目	スマホ・タブレット(iOS) POS	POS
8. 電子決済機器の形状等			
端末の大きさ(mm)	71(W)×103(D)×18(H)	103(W)×166(D)×109(H)	90(W)×154(D)×111(H)
ピンパッドの大きさ(mm)	無	76(W)×134(D)×91(H)	無
リーダライタの大きさ(mm)	無	90(W)×150(D)×33(H)	—
9. その他設備投資機器			
インターネット回線	要 ※WiFi環境必須	要	アナログ電話回線が必要
10. サポート体制			
故障時機器交換	有	有	有
ヘルプデスク	有(9:30~23:00)	有	有(9:00~20:00)
11. 契約関係			
管理組合と直契約	×	×	可
	※契約対象は法人	※原則、契約対象は法人だが、応相談	※契約対象は法人
管理会社と契約し、別(組合)口座への振込み	×	△ ※原則、契約元の口座設定。別口座への振込みは要調整	○
12. 手続き関係			
契約書	無 ※WEB申込(共通利用規約・利用規約あり)	有	有
解約費用	無	無 ※1ヶ月前に解約手続き要	3年未満での途中解約は、 残月分費用+端末撤去費用 10,000円
13. 運用関係			
振込額	手数料差引額を指定口座に振込	手数料差引額を指定口座に振込	利用料満額 or 決済手数料差引額 (満額振込の際、決済手数料別途請求可)
明細書発行	無 ※WEB画面よりCSVダウンロード	有	有 ※WEB画面よりCSVダウンロードor紙媒体
キャッシュフロー	「みずほ」「三菱東京UFJ」「三井住友」は月6回。それ以外は月3回。 (「ゆうちょ銀行」は不可) https://faq.airpayment.jp/hc/ja/articles/219379377	10日締め、10日後払い(月3回) 15日締め、15日後払い(月2回) 月末締め、翌月末払い(月1回)	月末締め、翌月8日払い(月1回) (決済手数料別途請求の際は、 翌月末日までに支払い)
売上集計CSVデータ	有 ※オプションにてCSVダウンロード	有 ※オプションにてCSVダウンロード	有 ※WEB画面よりCSVダウンロード
14. その他			
	●カードリーダーは貸与 ●端末受け取りから半年以内の初期不良のみ交換	●手数料の利用明細無 ●管理業界への導入実績有	●管理業界への導入実績有 ●メンテナンス中に使用不可(2~3分) ●ヤマトフィナンシャルが決済代金取り纏め

⑦ サービス事業者のパフレット-1

リクルートが提供する、カードも電子マネーも使えるおトクな決済サービス

AirPAY

Airペイなら実質0円でカード決済をはじめられます！
実質0円スタートキャンペーン実施中！

決済手数料	還元率
VISA	3.24%
JCB	3.74%
MasterCard	3.24%
Amex	3.74%

振込手数料 0円 (最大月6回)

カンタンに導入可能
今なら 0円 (通常19,800円)

AirREGI × AirPAY Airレジと合わせて使うと、さらに便利になります。

はじめた

必要な機器
AirペイはiPadまたはiPhoneと、専用カードリーダー1台あれば、カンタンにお使いいただけます。専用カードリーダーは加盟店審査完了後にお手元へ発送されます。

利用開始までの流れ

- STEP1 Webサイトでの申込み
- STEP2 初期設定
- STEP3 利用開始

Airレジとの連携で、さらに広がる可能性。

お申し込みのご案内
下記QRコードまたはURLから申し込み
https://airregi.jp/payme/entry/invitation_code=2BCWEP

ピックアップ 有楽町店
Apple Shop 東

⑨ サービス事業者のパフレット-3

マルチ電子マネーサービス

電子マネーはヤマトグループへ!!

ヤマトグループへのお申込で複数の電子マネーの導入が可能です！
請求1台で国内の主要電子マネーに対応。ご請求書を一括入金。
複数でスムーズにご利用いただけます。

導入前 導入後

ヤマトシステム開発株式会社

ご利用イメージ 契約～精算をヤマトグループで一本化

お申込 → 審査・お手続き → サービスご利用開始

ヤマトシステム開発株式会社
〒115-0061 東京都港区豊島5-6-36
5A豊洲プライムスクエア5F
TEL:0120-883-770

⑧ サービス事業者のパフレット-2

J-Mups

各種電子マネー・クレジットカード・法人カード・デビットカードに対応したマルチ決済システム

画面が使いやすい! 決済スピード・操作性向上! コンパクトで場所を取らない!

365日24時間対応!! 専用ヘルプデスクがお客さまをサポート!

安全に関するご注意

http://j-mups.com/

J-Mupsサービスイメージ

加盟店 → インターネット接続 → J-Mupsセンター → クレジット決済システム / 電子マネー決済システム

POS対応についての説明

365日24時間対応!! 専用ヘルプデスクがお客さまをサポート!

安全に関するご注意

⑩ つなぐネット「部屋づけ君」紹介資料

ご提案システムの概要

「部屋づけ君」は、口座引落とし用の管理台帳システムです。

管理事務室に、iPadとレシートプリンターを設置

施設利用料の明細をiPadから入力

クラウド上のデータベースが、部屋毎の施設利用料を正確に記録

管理会社が、施設利用料を毎月の管理費等に合算し、まとめて口座引落とし

〇〇号室 網俣 花子様
管理費等 20,000円
施設利用料 3,500円

部屋づけ君による新しいお支払い方法（部屋づけ払い）

お支払い方法は、部屋番号と名前を伝えて、認証したら、レシートに署名するだけ。

ゲストルームの宿泊代を〇〇号室の網俣 花子に部屋づけ!

〇〇号室の網俣様ですね。選択できましたので、こちらに暗証番号の入力をお願いします。

最初に登録した4桁の数字ですね。

部屋づけ完了です。最後にご署名をお願いします。

お手軽で簡単。とっても便利

お支払いは、管理費等と一緒に口座引落としとなります。

※部屋づけ払いのご利用を開始する場合は、管理事務室にて初回お手続き（無料）として暗証番号の登録が必要です。
※管理費等の引落とししている口座から引落とします。
※貴個人や業者様などは、管理会社様に口座振替の登録をしていただく事で、部屋づけ払いのお支払いが可能となります。