## トピックス

# コンビニエンスストアの料金収納代行サービス

第二経営経済研究部研究官　　井浦　雅一

### はじめに

コンビニエンスストア（以下「コンビニ」という。）は、私たちの生活にすっかり溶け込み、極めて身近な存在になっている。日常生活用品等の販売のほか、コピー、宅配便の取次ぎ、各種チケットの販売等、便利なサービスを取り扱っており、また、最近ではATMを設置した店舗も増加し、金融サービス提供の場としての便利さも加わった。

このように身近なコンビニでは、公共料金をはじめ、各種料金・代金の支払もできるようになってきている。このサービスは「料金収納代行サービス」と呼ばれ、コンビニが提供している多様なサービスの中の一つである。

この「料金収納代行サービス」について、主として利用者の視点から見てみることとしたい。

### 1　支払のできる料金・代金

従来、電気料金等、公共料金の支払といえば、口座からの自動引落を除けば、銀行や郵便局等の窓口で払い込むのが一般的であったが、銀行や郵便局の営業時間の問題等から支払に不便を感じる利用者も多かった。そこで、1987（昭和62）年、東京電力は、24時間365日営業のコンビニでの料金収納代行という手段を考案し、セブンイレブンに電気料金の収納代行を依頼した。

これがきっかけとなって、コンビニの料金収納代行サービスが始まった。その後、ガス料金や電話料金といった他の公共料金や、通信販売代金、インターネット・ショッピング代金等の収納代行も取り扱うようになり、取り扱う種類が豊富に

**表１　公共料金等の料金収納代行サービスの開始年**

| 年 | 内　　容 |
|---|---|
| 1987(昭和62)年 | 東京電力料金収納業務取扱い開始 |
| 1988(昭和63)年 | 東京ガス料金収納業務取扱い開始 |
| 1989(平成１)年 | 第一生命保険料払込み取扱い開始<br>NHK放送受信料「継続振込」取扱い開始 |
| 1990(平成２)年 | 三井海上ファミリーバイク自賠責保険取扱い開始 |
| 1991(平成３)年 | NTT料金収納業務取扱い開始 |
| 1994(平成６)年 | 割賦販売代金収納業務取扱い開始 |
| 1995(平成７)年 | 通信販売代金収納業務取扱い開始 |
| 1999(平成11)年 | インターネット・ショッピング代金収納サービス開始 |

出所：セブンイレブン・ジャパン　ホームページ

**表２　料金収納代行サービス一覧（ローソンの例）**

（取扱企業数：142社）　　（2000年７月末現在）

| 種　　類 | 企業数 | 備　　考 |
|---|---|---|
| 電気料金 | 10社 | |
| ガス料金 | 17社 | |
| 水道料金 | 39社 | 地方公共団体 |
| 通信料金 | 21社 | 電話会社、携帯電話会社　等 |
| 放送受信料 | １社 | NHK |
| 通信販売代金 | 13社 | |
| クレジット代金 | 15社 | |
| 保険料 | ７社 | 生保会社、損保会社 |
| その他 | 19社 | 団体（年会費）、出版社（出版物購読料）、通信教育（会費）等 |

出所：「一目でわかるコンビニ業界」国友隆一（日本実業出版社）（一部修正）

なった。

表１はセブンイレブンにおける公共料金等の料金収納代行サービスの開始年をまとめたもの、表２はコンビニで取り扱っている料金収納代行サービス一覧（ローソンの例）である。表２でわかるとおり、取り扱う種類は団体年会費、出版物購読料、通信教育会費といったものの支払にまで広がっている。

## ２　料金収納代行サービスの仕組み

料金収納代行サービスは、コンビニの情報・物流システムであるPOS（Point of Sales）システム（販売時点情報管理システム）を利用している。

POSレジスターのスキャナーで払込票に印刷されたバーコードを読み取るだけで、収納情報がオンライン・リアルタイムで収納企業へ伝達される。現金収受後、受領証に店の領収印を押して返してくれる。

このように、店頭での処理は非常に簡単で、短時間で済み、また、収納企業にとっても入金確認を速やかに行うことができるというメリットがある。

## ３　利用の実態及び意識

利用者にとっては、銀行や郵便局等の窓口での支払と比較して、コンビニの料金収納代行サービスには次のようなメリットがあると考えられる。

・24時間365日支払ができる。

・都市部では特に支払窓口（店舗数）が多い。

・手続が簡単で待ち時間が短い。

それでは、利用者はこういったメリットをどの程度意識してサービスを利用しているのであろうか。また、そもそもコンビニの料金収納代行サービスはどのくらい利用されているのであろうか。

ここでは、平成13年12月に実施された「第７回金融機関利用に関する意識調査」[1)]の結果を使って検証してみることとしたい。

なお、本稿における「金融機関」とは、郵便局、インターネット専業銀行を除いた金融機関（銀行、信用金庫、農協等）をいう。

１）平成元年から隔年で実施されている調査。全国の２人以上普通世帯4,500世帯（回収率75.0%）を対象とする調査及び三大都市圏の単身世帯300世帯を対象とする調査をそれぞれ住民基本台帳からの無作為抽出による留置記入依頼法で実施した。なお、単身世帯調査については、回答世帯300に達するまで調査を実施したもの。実施機関は中央調査社。郵政研究所は調査結果を分析・活用している。

### ⑴　最近１年間で最も多く利用した料金支払方法

公共料金等の定期的な支払（口座からの自動引落を除く。）について、最近１年間で最も多く利用した支払方法を聞いてみたのが図１である（調査対象地域は三大都市圏（東京40km圏、名古屋20km圏、大阪30km圏））。

これを見ると、２人以上世帯では金融機関のATMが35.4%で最もよく利用されており、次いで金融機関の窓口（23.3%）、コンビニのレジ（18.5%）の順となっている。郵便局の窓口はコンビニのレジよりも少ない14.6%となっている。

これに対し、単身世帯では、２人以上世帯とは異なり、コンビニのレジが40.6%で最も高く、次いで金融機関のATMの31.2%となっている。郵便局の窓口、金融機関の窓口の利用はどちらもかなり少ない。

このことから、コンビニの利用率は単身世帯で比較的高いことがわかる。

それでは、単身世帯の中でもコンビニを最もよく利用しているのはどの年代の人たちであろうか。図２は、単身世帯の世帯主年齢階級別に、コンビニのレジの利用状況を見たものである。20歳代では27.9%、30歳代では20.6%となっており、やはり若い人がよく利用しているが、60歳代でも利用している人が17.6%おり、幅広い年齢層の人たちが利用しているといえる。

### ⑵　支払方法の選択理由

公共料金等の定期的な支払（口座からの自動引落を除く。）について、全国の２人以上世帯に対して、⑴の支払方法を選択した理由を聞いてみたのが図３である。

利用機関別の選択理由を見てみると、金融機関及び郵便局を選択した理由としては、「便利な場所から支払ができるから」、「都合のよい時間帯に支払ができるから」という利便性に基づく理由が多く、特に場所の利便性を挙げた回答が最多となっている。

一方、コンビニの選択理由としては、「都合の

**図１　最近１年間で最も多く利用した料金支払方法**
**―定期的な支払―**

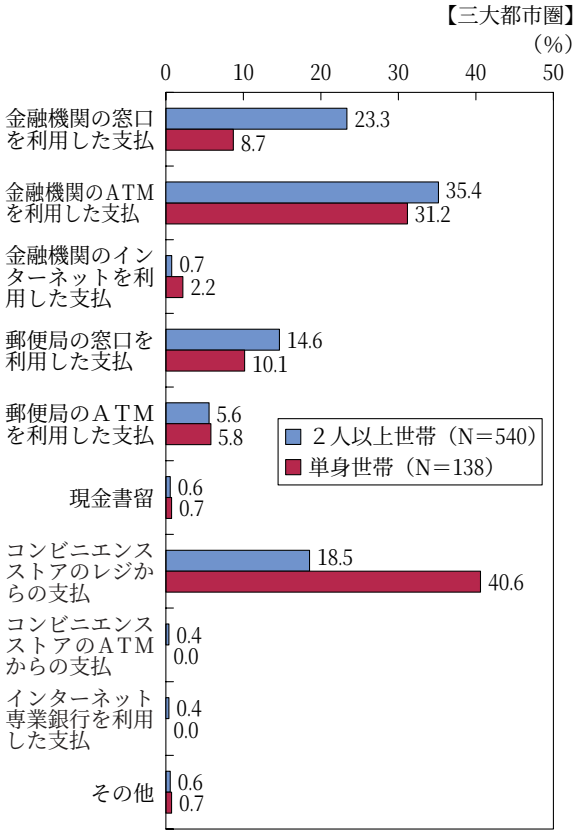



**図２　コンビニエンスストアのレジからの支払**
**―定期的な支払・単身世帯・世帯主年齢階級別―**

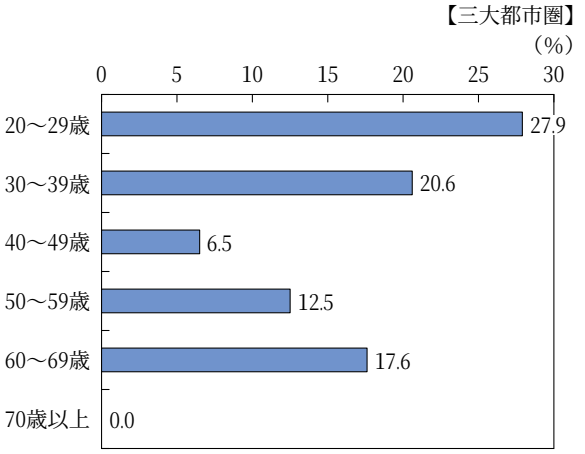
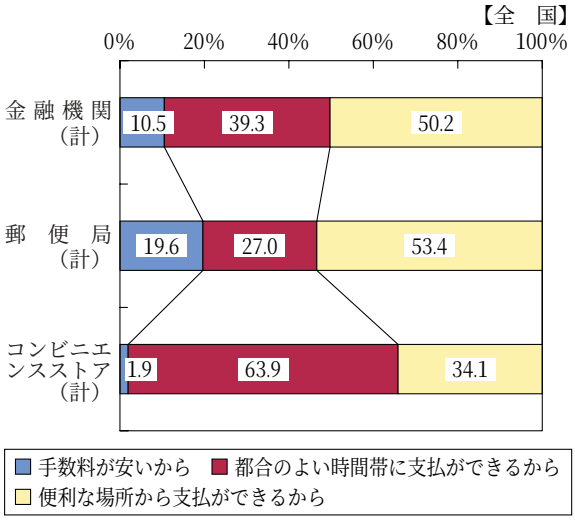


**図３　支払方法の選択理由**
**―定期的な支払・２人以上世帯―**




よい時間帯に支払ができるから」が圧倒的多数で最多となっている。このことから、コンビニの利用者はいつでも好きな時間に支払ができるという便利さを最大のメリットととらえていることがわかる。

## ４　まとめ

「コンビニは進化している」とよく言われるが、料金収納代行サービスも取り扱う種類がどんどん増えて、利用者にとってもますます便利になってきている。

最近ではインターネット・バンキングが盛んになって、ネット上での支払・決済も利用が進んでいるが、その一方で、買い物のついでに支払をするといったコンビニの利用の仕方は、単身世帯や若年層が中心とはいえ、幅広い層のライフスタイルとして定着しつつあり、それに伴ってコンビニの支払窓口としての機能もさらに充実されていくことが予想される。

**参考文献**

「第７回　金融機関利用に関する意識調査（平成13年度）」調査結果
（報道発表資料は、http://www.iptp.go.jp/2bu/houdou-20020417.html）
「一目でわかるコンビニ業界」国友隆一（日本実業出版社）
「コンビニ・ドットコム」加藤直美（商業界）