

# 実証実験報告書

～日本語がわからなくてもスムーズに納税できる仕組みをつくりたい！～

愛知県総務局税務課

×

株式会社PIJIN

# 目次

## ● 1. 実証実験の概要

- 背景・目的
- 現状分析と課題
- 課題に対する解決策と実証内容
- 実証方法と評価の整理
- 目標・KPI
- 実証におけるポイント①～③

## ● 2. 実証実験の結果

- KPIに関連する結果①～③
- その他の結果
- 実証実験で得られた発見

## ● 3. 課題と今後の展開

- 導入に向けての課題

## ● 4. 参考資料

- サービス/システムの紹介

# 1. 実証実験の概要

## 背景・目的

愛知県には、外国籍住民が約265,000人暮らしており、全県民の約3.5%にあたり、全国でも東京に次ぐ第2位の人数となっている。そのような中、外国籍の納税者の方に発送する納税通知書は、十分な多言語対応ができていないのが現状である。

特に課税件数が全国1位の自動車税については、多言語対応を図り、わかりやすい情報提供等を行うなど、外国籍の方でも納税しやすい仕組みを作ることが喫緊の課題であった。

**「日本語がわからなくてもスムーズに納税できる仕組みを作りたい！」**

が税務課としての強い思いであった。

## 現状分析と課題

外国籍の方の税金の未納につながる要因についてはいくつか仮説が考えられた。その中で、今回の実証では「多言語化が不十分なことにより納税すべきことを認識していない」という仮説（課題）にフォーカスし、解決策を考案し、実証を行うこととした。

仮説 1 多言語化が不十分なことにより納税すべきことを認識していない

仮説 2 税制度を理解していない

仮説 3 税金の払い方がわからない

仮説 4 相談できる窓口がない



# 課題に対する解決策と実証内容

先の課題を解決するために協議し、以下の解決策の考案し、その実証実験を実施することとした。

## 〈実証概要〉

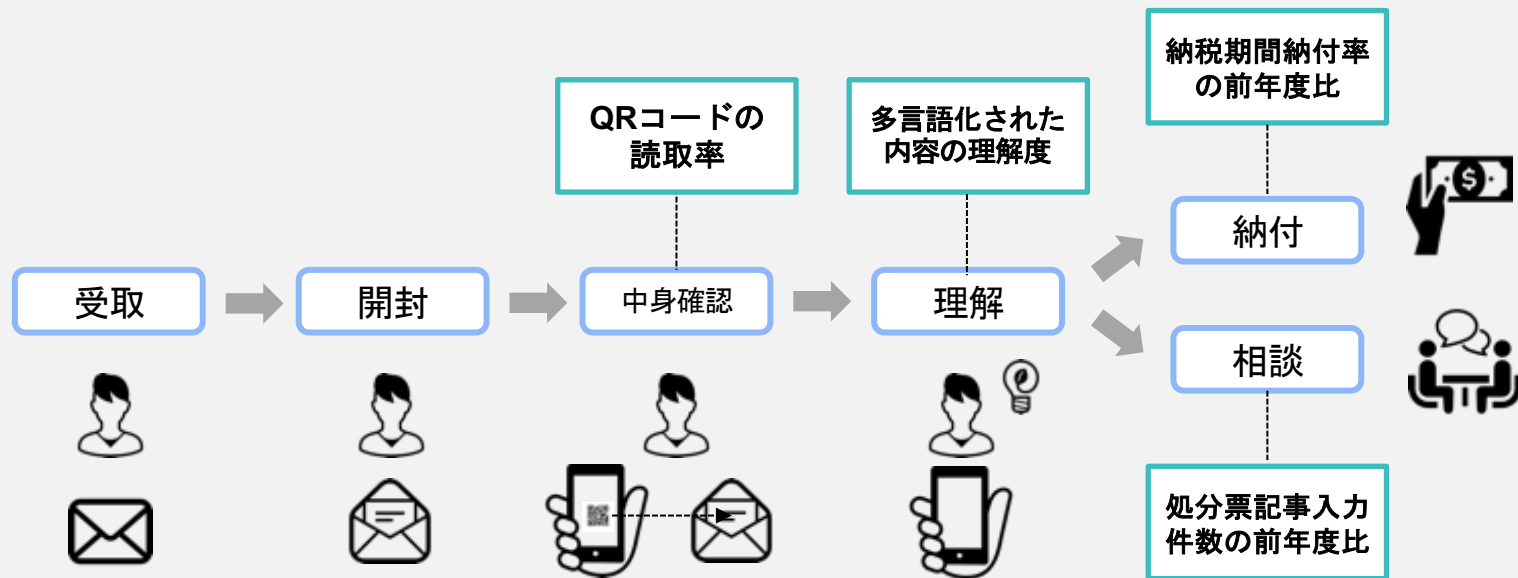
1つのQRコード（※）に15言語までWebコンテンツを格納できる技術「QR Translator」を活用し、外国籍の納税者の方に自動車税の催告書を受け取るタイミングでQRコードをスキャンしてもらい、催告の内容を多言語化した形（納税者の使用言語）で届け、理解を促し納付につなげる。

- ・ 対象 外国籍の方で、11月、12月の段階で未納の方
- ・ 方法 11月、12月に催告書を送付。  
催告書には催告の内容を多言語化したWebコンテンツが表示されるQRコードを封筒に入れるチラシに添付

解決策  
実証

# 実証方法と評価の整理

多言語化を行うことで、外国籍で未納の方の「納付」や「相談」といった行動につながるかを検証するほか、その前提としてQRコードを読み取ってもらえるか、多言語化された内容を理解してもらえるか、についても検証のポイントとなった。



# 目標・KPI

先の内容を踏まえ、KPIについては以下のように定めた。

KPI  
1

〈定量評価〉

QRコードの読み取り率

KPI  
2

〈定量評価〉

処分票記事入力件数の前年度比

KPI  
3

〈定量評価〉

納税期間納付率の前年度比

KPI  
4

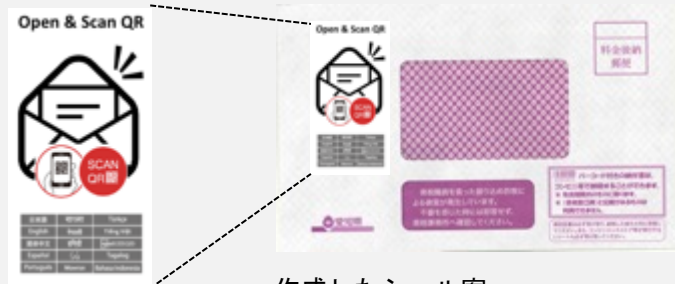
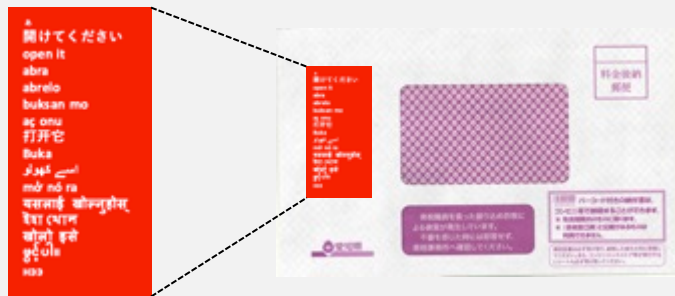
〈定性評価〉

多言語化された内容の理解度



# 実証におけるポイント①

実証にあたって、QRコードは催告書の封筒ではなく、封筒に入れられるチラシに添付することとしたため、通知書を受け取ってもらった方にQRコードをスキャンしてもらう工夫が必要であった。そのため、封筒に注意喚起を促すシールのデザイン、封入するチラシのデザインを検討した。



作成したシール案



作成したチラシ案



実際に利用したQRコード (スキャン可)



チラシ検討の様子

## 実証におけるポイント②

催告の内容を多言語化した形で届けるにあたり、その内容を理解してもらえるように内容、表現方法、文章の長さ、注意の促し方等の検討に時間をかけた。

特に、税の分野では専門用語も含まれるため、翻訳する前からできるだけ平易な内容に書き換える工夫をしたり、人による翻訳を行う際も、その国の言葉で不自然な表現とならないように配慮した。



# 実証におけるポイント③

シール案、チラシ案いずれも2案を使用し、ABテストの形で実証を実施し結果を比較できるようにした。

	実証方法（詳細）			KPI			
<b>11月</b> 実証実験 (11月22日発送)	 <p>シールA</p>	+	 <p>11月チラシ</p>	 <p>催告書（11月分）※15言語化</p>	QRコードの読み取り率	処分票記事 入力件数の 前年度比	納付率の 前年度比
	 <p>シールB</p>	+	 <p>11月チラシ</p>		QRコードの読み取り率		
<b>12月</b> 実証実験 (12月21日発送)	 <p>シールA</p>	+	 <p>12月チラシ</p>	 <p>催告書（12月分）※15言語化</p>	QRコードの読み取り率	処分票記事 入力件数の 前年度比	納付率の 前年度比
	 <p>シールB</p>	+	 <p>12月チラシ</p>		QRコードの読み取り率		

## 2. 実証実験の結果

# KPIに関連する結果①

11月、12月の実証実験に関するKPIの結果。

**11月**  
実証実験  
(11月22日発送)

実証方法 (詳細)		KPI				
 <p>シールA</p>	+	 <p>11月チラシ</p>	 <p>催告書 (11月分) ※15言語化</p>	QRコードの読み取り率	処分票記事入力件数の前年度比	納付率の前年度比
				<b>7.7%</b>	<b>+1.6%</b>	<b>+1.8%</b>
 <p>シールB</p>	+	 <p>11月チラシ</p>		QRコードの読み取り率	R4 <b>2.7%</b> ↑ R3 <b>1.1%</b>	R4 <b>8.6%</b> ↑ R3 <b>6.8%</b>
				<b>5.5%</b>		

**12月**  
実証実験  
(12月21日発送)

実証方法 (詳細)		KPI				
 <p>シールA</p>	+	 <p>12月チラシ</p>	 <p>催告書 (12月分) ※15言語化</p>	QRコードの読み取り率	処分票記事入力件数の前年度比	納付率の前年度比
				<b>0.7%</b>	<b>±0.0%</b>	<b>-1.2%</b>
 <p>シールB</p>	+	 <p>12月チラシ</p>		QRコードの読み取り率	R4 <b>2.4%</b> ↑ R3 <b>2.4%</b>	R4 <b>8.7%</b> ↑ R3 <b>9.9%</b>
				<b>2.2%</b>		

## KPIに関連する結果②

11月、12月の実証実験を総合したKPI 1～3に関する結果は以下の通りとなった。

KPI  
1

〈定量評価〉

QRコードの読み取り率

**4.3%**

KPI  
2

〈定量評価〉

処分票記事入力件数の前年度比

**+0.9%**

R3 R4  
**1.7% → 2.6%**

KPI  
3

〈定量評価〉

納税期間納付率の前年度比

**+0.5%**

R3 R4  
**8.2% → 8.7%**

考察

- ・ 11月の増加率が高く、12月が0もしくはマイナスであることから、12月の納付者が前倒しで11月に納付したと推測される。
- ・ 微増ではあるが、KPI 1、KPI 2ともに前年度比より増となっている。

多言語化により納付を促す一定の効果があった

## KPIに関連する結果③

愛知県国際交流協会様のご協力により、催告書に関するアンケートを実施した。アンケート中、QRコードをスキャンして表示された多言語化された文章についての理解度を問う設問を実施。その結果は以下の通り。

〈定性評価〉

### 多言語化された内容の理解度

愛知県国際交流協会様のご協力により、催告書に関するアンケート調査を実施。

スマートフォンに表示された文章から、自動車税を納付する必要があることを理解できたか、という問いに対する回答

よく理解できた

**16**/21人

QRコードをスキャンしてスマートフォンに表示された文章を読み、税金を納めようと思うかという問いに対する回答

思った

**17**/21人

多言語化された文章内容の理解度は高い

## その他結果

愛知県国際交流協会様のご協力により、催告書に関するアンケートを実施した。結果から得られた考察は以下の通り。

### 考察

- ・ 催告書に用いたシールやチラシについては、イラストやデザインのわかりやすさが一定程度評価された。
- ・ QRコードをスキャンしなかった理由として、詐欺などの危険なサイトへの誘導を疑うものがあった。愛知県の文書であることを強調するなどの対策を講ずることで対応可能と考えられる。

一般社団法人Dive.TV様のご協力により、外国籍の方へのヒアリングを実施。結果から得られた考察は以下の通り。

### 考察

- ・ 封筒やチラシには何の書類であるのかを端的に明示した方が良い。
- ・ イラストがあると引き付けられやすい。
- ・ 一読した段階で難しいものと感じられてしまうと、後回しにされてしまう可能性がある。一読して重要性や内容を理解してもらう工夫が要る。



# 実証実験で得られた発見

- 実証実験を行った送付物は滞納者への納税の催告書であったことから、QRコードを誰でもスキャンできてしまう封筒の外側ではなく、同封したチラシの中に印字した。滞納者の中には郵便物を開封しない者が存在する可能性もあることから、チラシのQRコードをスキャンしていただくため、封筒の開封を促すシールのデザインを検討の上、封筒に貼付したが、QRコードの読み取り率は低調であった。
- QRコードの読み取り率、納付率を向上させるため、封筒の外側にQRコードを印字する方策を検討していきたい。
- QRコードを印字したチラシ、封筒に貼付したシールは、外国籍の方でも分かりやすい「イラスト」や「やさしい言葉」を使用した。後日実施した外国籍の方へのアンケートでは「重要な文書であることが分からなかった」「詐欺などの危険なサイトへの誘導ではないかと疑った」などの意見があり、QRコードをスキャンさせる難しさを改めて痛感した。
- 実証実験では納付率向上に一定の成果が確認できたことから、問題点の改善、QRコードの効果的な使用時期等を勘案した上で導入を検討していきたい。

### 3. 課題と今後の展開

# 導入に向けての課題（改善点）

より効果的な実施タイミングと検証、改善体制の構築が必要。

## 考察

本実証では納税後期の対象者への実施だったため、年間スケジュールにおいてより効果的な時期・通知物・通知内容を想定し、それぞれの打ち手の効果を検証する必要がある。

## 年間を通じたPDCAサイクル実施体制を構築する

①

〈実施時期〉

納税初期を含めた通知の実施

言語理解の課題を超えるために納税ステータスのどの時期に告知するべきか検証する

②

〈定量評価〉

印刷デザインとコンテンツ  
内容の検証

実証のABテストのように、表現内容と読取り・納税率変化を検証する

③

〈定性意見取得〉

日本語が不得意な外国人住民  
向けのヒアリング調査

本実証機会では時間的に難しかったが、意見聴取（コンテンツ理解度、要望などの確認）の機会を活用する

## 4. 參考資料

# 実証に活用した技術/QR Translator について

QRコードを利用した特許取得の多言語対応エンジン・プラットフォームサービス



**【43言語対応】**  
世界中の幅広い言語に対応



**【省スペース】**  
QRコード1つで多言語化  
大きなスペースは不要



**【専用アプリ不要】**  
既存のカメラアプリで  
読み込むだけで情報を表示



**【アクセス解析】**  
読取り位置や言語シェアを  
容易に取得、次の戦略材料に

