

日本代理収納サービス協会 第182回理事会議事録

2026年2月26日 16時00分、WEB会議にて以下の通り審議いたしました。

1. 議題

- (1) 事務局報告
 - (2) 2025年度事業計画
 - (3) その他
-

2. 議事内容 ※敬称等略

(1) 事務局報告

■HPの問合せ等

・コンビニ収納を検討しており、その際に使用する収納票（納付書）を現在作成中。コンビニ収納を実施させていただく際は、収納票（納付書）はA4サイズのものを使用不可であるか確認をしたい。

→ガイドラインに「規定のサイズ」や「標準的なサイズ」の記載もしておりますので、ご参照をお願い致します。

・収納代行オペレーション変更告知ポスター（資料1）

ローソン足立：見積金額561,000円（税込）であり、今年度予算（1,000,000円以内）に収まっている。完成後告知を進める。

・2026年2月22日日本経済新聞掲載（コンビニ収納代行が重荷）

ローソン林田：店舗手数料収入は数パーセントに満たないが紙ベースで7年間の保管が求められている。このような背景からサービスの効率化へ国も対策に乗り出す。総務省は2025年12月に自治体に対し電子化認める通達を発出した。2027年にも電子保管できるよう関係省庁や自治体との調整を進めている。

総務省よりオペレーション変更の開始日程に関して3月中に改めて発出する。その後協会でも通知をリリースする予定である。総務省通達後、ホームページへ掲載し、会員に連絡し、日本フランチャイズチェーン協会と連名で行う。

ファミマデジタルワン喜多：総務省通達後の時間軸は予め決めプレスリリースの内容は、事前確認をしておき、通達後に掲載できる段取りを行う。

(2) 2025 年度事業計画について

■業界ルールの最適化検討

ファミリーマート奥田：同一バーコードの払込票二重発行についてアンケートを行い、発生数が多い 10 社に対して 2025 年 12 月に申入れを実施した。対応不可企業 2 社に対しては 3 月に対面での申入れを予定である。対応可能または対応済み企業で件数減は 1 社のみであり、引き続き状況を確認する。

ファミマデジタルワン喜多：対応不可企業への訪問時には件数の定量情報も持参しないと理解を得られない。

イーコンテクト近藤：年 1 回取引先リスト提出について今年度より提出依頼後の状況確認運用を廃止する。協会が間に入り催促を行うより、直接契約関係の 2 社間で対応する運用に変更する。

2025 年 6 月 6 日成立「資金決済に関する法律の一部を改正する法律」施行に伴い金融庁へのヒアリング及び打ち合わせ実施。コンビニ収納自体を資金決済法の範囲に入れる考えではない。2025 年 12 月 16 日付パブリックコメントへの会員意見集約を行い提出した。

ローソン林田：意見に対しての回答はあったか。

イーコンテクト近藤：まだない。回答があるかどうか不明である。協会としてルールブック作成するかは検討が必要である。

<決定事項+TODO>

- ・同一バーコードの払込票二重発行アンケート未回答企業 2 社へ訪問

■会員組織の検討および新規事業者の加入促進（資料 2.3）

ウェルネット前田：会員組織の検討についてオブザーバー課題検討に向けて情報交換会準備を実施する。新規事業者加入促進は NTT ドコモの加入手続きが完了した。PayPay は継続検討中であるためフォローアップを実施する。スマホアプリ決済事業者との情報交換会（4 社）の内容は、「コンビニエンスストアで発生している収納事故に関する相談事項」「スマホアプリ決済事業者側の課題確認」を目的とする。

セブン-イレブン小川：収納事故に関する相談が 1 点ある。事例としては、お客様から収納代行を PayPay で支払いたい旨申し出があったが、店舗での支払いはできないと従業員が案内。その場でお客様が PayPay にて決済を行い、紙の払込票に領収印押印の依頼があった為、店舗従業員が押印してしまった事例がある。そのような事がないようにどのようにしたらよいかディスカッションを実施する予定。

セブンネットショッピング倉澤：スマホアプリ決済事業者との情報交換会で他の質問や確認があれば、連絡してほしい。

ローソン林田：スマホで払込をした後の記載がないため、こちらも情報交換が必要である。

<決定事項+TODO>

- ・情報交換会実施

■コンビニエンスストアへの推奨オペレーション検討（資料4）

ファミマデジタルワン喜多：ファミマデジタルワン喜多：総務省最終通達発出後は、昨年総会にて承認された「推奨オペレーション変更ポイント」を協会ホームページへ掲出するが、2027年4月1日より変更の文言を追記する。総務省最終通達後に掲載内容を最終確定し、ホームページへ掲載する。

<決定事項+TODO>

- ・リテール会員との意見交換（月1回実施）

（3）その他

■理事会日程

原則第4 木曜日 16 時開始

6/25、7/23、8/27、9/24、10/22、11/26、12/17、1/28、2/25、3/25、4/22、5/27（総会）

※赤字は、TKP 飯田橋ビジネスセンター（予定）

■次年度役職

会長：株式会社ローソン

副会長：株式会社ファミマデジタルワン

会計監査人：3月理事会にて決定

議事録署名人：3月理事会にて決定

■次回理事会について

- ・第183回理事会 2026年3月26日（木）WEB会議

！お客様へのお知らせ

2027年4月1日0時より

収納代行サービスの 受付方法が**変**わります！

1 お客様に**お支払い枚数**をご申告頂きます。

※申告方法は各チェーンにより異なる場合あり

2 払込票は**すべてお返し**いたします。

！【お支払いの証明です】

注意
事項

押印済みの払込票・レシートは、必ずお手元に保管してください。

- ・払込票は切り離さないでください。
- ・紛失されますと、支払状況の調査等に原則応じかねます。

※万が一店舗従業員が本部控・店舗控を預かってしまった際は、店舗にて処分する場合がございます。

お問い合わせ

●●●チェーン お客様相談窓口 ●●●●●●●●●● (24時間・365日受付)



分科会報告資料

-会員組織の検討および新規事業者の加入促進-

株式会社セブン-イレブン・ジャパン

ウェルネット株式会社

2026年2月

1、活動報告

No	内容	2026年2月	2026年3月
1	定款の改訂・周知	済	済
2	会員組織の検討	<ol style="list-style-type: none">対応方針の継続検討<ul style="list-style-type: none">検討ポイントの1つである「オブザーバー課題検討」に向け、情報交換会の準備を実施（No.3関連）必要に応じて関係各所と情報・意見交換<ul style="list-style-type: none">スマートフォン決済アプリ事業者様との情報交換会を3月に開催予定（No.3関連）	<ol style="list-style-type: none">対応方針の継続検討必要に応じて関係各所と情報・意見交換
3	新規事業者の加入促進	<ol style="list-style-type: none">継続フォローアップ<ul style="list-style-type: none">NTTドコモ社<ul style="list-style-type: none">①正式加入②今後の取り組みを案内PayPay<ul style="list-style-type: none">社内検討中情報交換会の準備・開催<ul style="list-style-type: none">開催の準備を実施（別資料参照）	<ol style="list-style-type: none">継続フォローアップ情報交換会の開催
4	課題の洗い出し・解決策の立案・実施	No.3と同様	No.3と同様
5	統計情報の集計・掲載	済	済

資料 3

2026/02/26

日本代理収納サービス協会

第 1 回情報交換会開催のご案内

謹啓

時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

この度、日本代理収納サービス協会（以下、当協会）主催の「第 1 回情報交換会」を開催することとなりましたので下記の通りご案内させていただきます。

ご検討並びにご参加のほど何卒よろしくお願い申し上げます。

謹白

記

■ 目的

1. コンビニエンスストアで発生している収納事故に関するご相談事項
2. スマートフォン決済アプリ事業者様側の課題確認
(以下のアンケートにご回答ください。)

■ 実施の背景

- ・ 当協会はコンビニエンスストアを中心とした代理収納サービスにおいて、サービス全体の安全性の確保と業界の健全な発展を促進することを目的とし活動を行っております。
- ・ 貴社を始めとしたスマートフォン決済アプリ事業者様との連携を強化し、「代理収納サービス」全体としての安全性と業界の健全な発展をより促進することを考えております。
- ・ 上記につき、当会を開催し各社様の「代理収納サービス」に対する考え、課題等の共通認識を持ち、解決に向けたディスカッションを行いたいと考えております。

■ 開催日時

- ① 3/11 (水) 14:00-16:00
- ② 3/17 (火) 10:00-12:00
- ③ 3/17 (火) 14:00-15:00

※ 参加をご希望の企業様内でご都合が合わない場合は、再調整といたしますので、別途ご案内申し上げます。

■ 開催形式

- ・ オンライン（使用ツール：zoom）
※ URL 等は日程確定後に別途ご案内申し上げます。

■ ご回答期限

- ・ 別紙の回答書を「03/06（金）」までに下記ご連絡先までにご提出をお願いいたします。
- ・ ご参加を希望されない場合も、事前アンケートのご協力をお願いいたします。

■ 本件に関するご連絡先

- ・ ウェルネット 吉元、前田
Keisuke_Yoshimoto@wellnet.co.jp, Yuusuke_Maeda@wellnet.co.jp
- ・ セブン-イレブン・ジャパン 小川
ogawa-chie@sej.7andi.co.jp

以上

(別紙) 回答書

<参加可能日時> ※任意 (参加ご希望の場合)

<事前アンケート> ※必須 (ご参加有無にかかわらずご回答をお願いいたします。)

1. 代理収納サービスについて認識している課題についてご記載ください。

例) バーコード (GS1-128) の誤読、請求書に eL-QR が並列することでの二重払い

2. 貴社が 1 の課題解決に向け取り組まれていること、または予定している内容についてご記載ください。

3. コンビニエンスストアでの支払いについて課題認識されている事項がありましたらその内容と理由をご記載ください。

4. 当情報交換会にてディスカッションしたい事項がありましたらご記載ください。

--

5. 当協会に期待や要望する内容がありましたらご記載ください。

--

貴社名	
ご回答者	
メールアドレス	

収納票を利用したコンビニエンスストア収納代行サービスに
関する推奨オペレーション変更ポイント

2026年3月

(第1.1版)



目次

1. はじめに
2. 本資料の対象となる推奨オペレーション
3. 現在のコンビニエンスストア標準オペレーション
4. 現在のコンビニエンスストア標準オペレーションにおける課題
5. コンビニエンスストアの推奨オペレーション変更

1. はじめに

コンビニエンスストアにおける代理収納サービス（以下、コンビニ収納という）は、1987年にGS1 Japan（一般財団法人 流通システム開発センター）の制定したJANシンボルによるコード体系を活用することにより（株）セブン・イレブン・ジャパンと東京電力（株）との間で開始された。

以来コンビニ収納は発展を続け、2021年には処理件数10億件、流通総額12兆円¹を超える規模に至っており、国内における重要な社会インフラとして機能している。

サービス開始から30年以上が経過し、個人情報保護の義務化や人件費の上昇といった社会情勢の変化に加え、スマートフォンによる収納票の読み取り支払い（請求書支払い）サービス開始等によって、コンビニ収納を取り巻く環境は大きく変化している。

一方、主力サービスである収納票の処理に関してコンビニエンスストアにおける店舗スタッフのオペレーション内容はほとんど変化しておらず、環境変化による相対的な生産性の低下によりコンビニ収納の持続性確保における課題となっている。

本資料は昨今の環境変化を踏まえ、コンビニ収納におけるオペレーション変更に関して日本代理収納サービス協会での議論を要約したものである。

今後、コンビニ収納のサービス持続性確保に対する一助となれば幸いである。

2. 本資料の対象となる推奨オペレーション

コンビニ収納は、活用する媒体によって「収納票（紙）」「インターネット（番号）」「スマホバーコード（スマホ画面）」の3種に大別される。

本資料で対象となる推奨オペレーションは「収納票（紙）（以下、「収納票」という）」のみであり、「インターネット」「スマホバーコード」については対象外とする。

また、コンビニ収納は日本代理収納サービス協会の会員である各コンビニ企業等（協会ではリテール会員と呼称）が収納票発行者および代行会社と個別に締結した業務委託契約に基づいて役務提供されており、コンビニ店舗および本部での具体的なオペレーション内容は、各々取引先と取り交わしている契約書、覚書および事務取扱要領等により規定されていることが一般的である。

なお、本資料は推奨オペレーションの変更ポイントを記したものである。

¹ 日本代理収納サービス協会調べ

3. 現在のコンビニエンスストア標準オペレーション

収納票によるコンビニ収納は、前述の通り各コンビニ企業がそれぞれの取引先と個別に合意した内容に従って役務提供されているが、一方でどのコンビニ企業においても結果的に提供されるサービス内容は均一となっており、オペレーション内容はほぼ同じである。

このことはコンビニ収納の大きな特徴であり、全ての利用者に理解しやすく社会全体に大きな利便性を生み出している。

コンビニ収納の一般的な店舗オペレーション

工程	支払者	コンビニスタッフ
01	収納票をカウンターに提出する。	
02		POS レジのスキヤナーで収納票のバーコードをスキャンする。
03		収納票の合計枚数を POS レジに 入力する。
04		支払い件数と金額を支払者に伝え POS レジの「確定」ボタンを押下する。
05	POS レジの画面に表示される件数・ 金額を確認し画面の「OK」ボタンを タッチする。	
06	代金を支払う。	
07		代金を受け取る。
08		POS レジの確定処理操作を行う。
09		収納票各片の押印欄に収納印（ストア スタンプ）を押印し、「お客様控（領 収書および納税証明書等）」部分を切 り離して支払者に渡す。 同時に POS レジから発行されるレ シートも支払者に渡す。
10	スタッフから渡された「お客様控（領 収書および納税証明書等）」および 「レシート」を持ち帰る。	
11		収納票の残存部分である「本部控（済 通）」および「店控（原符）」を施錠保 管する。

4. 現在のコンビニエンスストア標準オペレーションにおける課題

現在のコンビニエンスストア標準オペレーションを遂行する上で生じている課題を以下に記載する。

コンビニ収納は処理件数が年間 10 億件と膨大であることから、これらの課題によって生じる事象への対応には関係者全体に相当のコストが発生しており、上昇し続ける人件費と相まって、コンビニ収納の持続性確保に向けた障壁となっている。

現在のコンビニエンスストア標準オペレーションにおける課題の例

01	収納印（ストアスタンプ）の複数押印や収納票の切り離し等、店頭スタッフの工程が複雑であることから処理に時間が掛かり、また作業上の手違いによって発生するクレーム処理 ² など副次的な作業負荷にも繋がっている。
02	お客様控（領収書等）の引き渡しと POS レジの処理が独立していることから、複数の収納票処理を行う場合にバーコードスキャン漏れが発生し、一部の代金を受領せずに領収書を引き渡ししてしまう事象が発生している。この場合、結果的に当該金額については店舗側の負担となる場合が多い。
03	収納票の「店控」「本部控」の適切な保管および移送に一定のコストが発生する。
04	収納票の「店控」「本部控」には個人情報を含むものがあり、これらを保管および移送する過程で外部流出するリスクがある。

² 主なクレームには「収納印（ストアスタンプ）の日付が正しくない」「お客様控を正しく引き渡せなかった（特に自動車税など）」「収納票の切り離しに失敗して用紙が破れた」などがある。

5. コンビニエンスストアの推奨オペレーション変更

前項「4」に挙げた課題を解決する為、コンビニエンスストアの推奨オペレーションとしては、現在の標準オペレーションから店頭で行われる「収納票の切り離し」および「店控・本部控の保管」という工程を失くし、以下の内容とする。

また、店頭受付時のレジスキャン漏れ低減のため、支払者より収納票の枚数を申告いただく運用へ変更する。

コンビニエンスストアの変更後推奨オペレーション（2027年4月1日より）

工程	支払者	コンビニスタッフ
01	収納票をカウンターに提出する。	
02		収納票を1枚スキャンする。
03	支払いを希望する収納票の枚数を申告する。	
04		POS レジのスキャナーで支払者の希望枚数分の収納票のバーコードをスキャンする。
05		支払い件数と金額を支払者に伝えPOS レジの「確定」ボタンを押下する。
06	POS レジの画面に表示される件数・金額を確認し画面の「OK」ボタンをタッチする。	
07	代金を支払う。	
08		代金を受け取る。
09		POS レジの確定処理操作を行う。
10		収納票の「お客様控（領収書および納税証明書等）」部分の押印欄のみに収納印（ストアスタンプ）を押印し、収納票全体を支払者に渡す（返却する）。 同時に POS レジから発行されるレシートも支払者に渡す。
11	支払者・コンビニスタッフ双方で収納票の枚数や収納印（ストアスタンプ）の日付などが正しいことを確認する。	
12	スタッフから渡された収納票・レシートを持ち帰る。	