

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4月

(第1.2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<sup>1</sup>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。

---

<sup>1</sup> 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<br>入力する。  |
| 04 |   | 支払い件数と金額を支払者に伝え<br>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・<br>金額を確認し画面の「OK」ボタンを<br>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<br>スタンプ）を押印し、「お客様控（領<br>収書および納税証明書等）」部分を切<br>り離して支払者に渡す。<br>同時に POS レジから発行されるレ<br>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<br>収書および納税証明書等）」および<br>「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<br>通）」および「店控（原符）」を施錠保<br>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 <sup>2</sup> 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。   |

<sup>2</sup> 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 |   | 収納票各片の押印欄に収納印（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）。<br>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。                            |   |