

水道料金等の口座振替に関するアンケート調査結果

現在、水道料金・下水道使用料は、口座振替払い、金融機関窓口やコンビニエンスストアでの納入通知書払いの二通りの支払い方法があります。

それぞれの支払方法を選んでいただいている割合は、口座振替払いが約75%、残り約25%が納入通知書となっています。

今回、納入通知書でお支払いいただいているお客さま1,000名を無作為に抽出し、口座振替などの支払方法についてアンケート調査を実施しました。ご回答いただきましたお客さま、ありがとうございました。

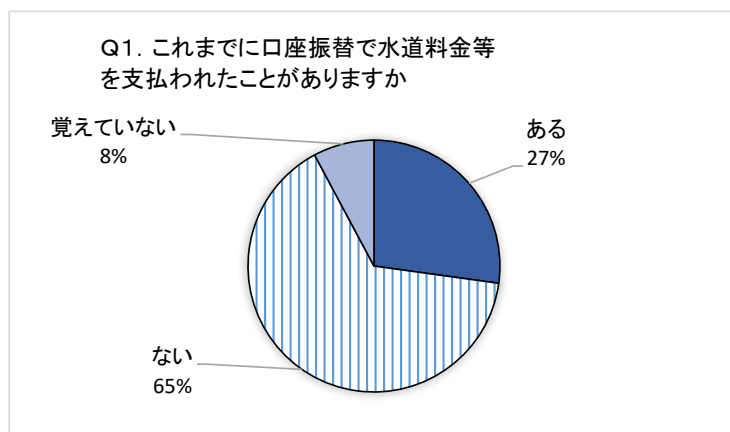
■アンケートの調査の概要■

- ・実施主体 豊中市上下水道局お客さまセンター窓口課
- ・実施期間 令和元年(2019年)7月1日～7月31日
- ・調査方法 対象のお客さまに調査用紙を郵送し、回答後に返送していただく方法(無記名回答方式)
- ・調査対象 水道料金等を納入通知書でお支払いのお客さま(令和元年5月31日時点、会社等を除く)
- ・送付者数 1,000人(無作為抽出)
- ・回答者数 320人(回収率 32%)

■調査結果

Q1. これまでに口座振替で水道料金等を支払われたことがありますか

	回答数
ある	87
ない	208
覚えていない	25
計	320



Q1のポイント

回答のあった320人のうち、過去に一度も口座振替を利用したことがないお客さまが208人で、約65%を占めています。

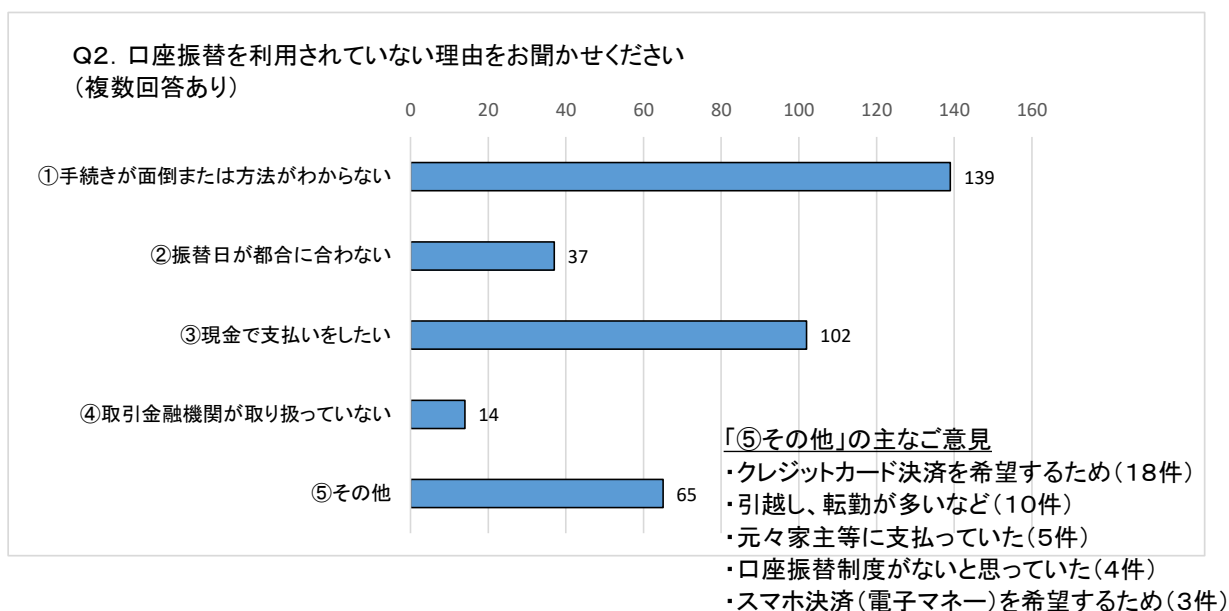
Q2. 口座振替を利用されていない理由をお聞かせください

	回答数
①手続きが面倒または方法がわからない	139
②振替日が都合に合わない	37
③現金で支払いをしたい	102
④取引金融機関が取り扱っていない	14
⑤その他	65
計(複数回答あり)	357

→Q3. へ

→Q5. へ

→Q6. へ



Q2のポイント

口座振替を利用していない理由は、「手続きが面倒または方法がわからない」が最多の139件でした。次に多い理由が「現金で支払いをしたい」で、102件ありました。

個別のご意見からは、「金額を確かめてから支払える」、「残高管理ができる」など、現金払いのメリットを重要視する意向が一定数あることがわかりました。

また一方には、クレジットカード決済やスマホ決済(電子マネー)を希望するため、との理由もみられ、キャッシュレスでの支払い手段が待ち望まれている状況がわかります。

Q3. 口座振替の手続きは金融機関に行かなくても、郵送でできることを知っていますか

(Q2. の回答に、①「手続きが面倒または方法がわからない」を選んだ場合)

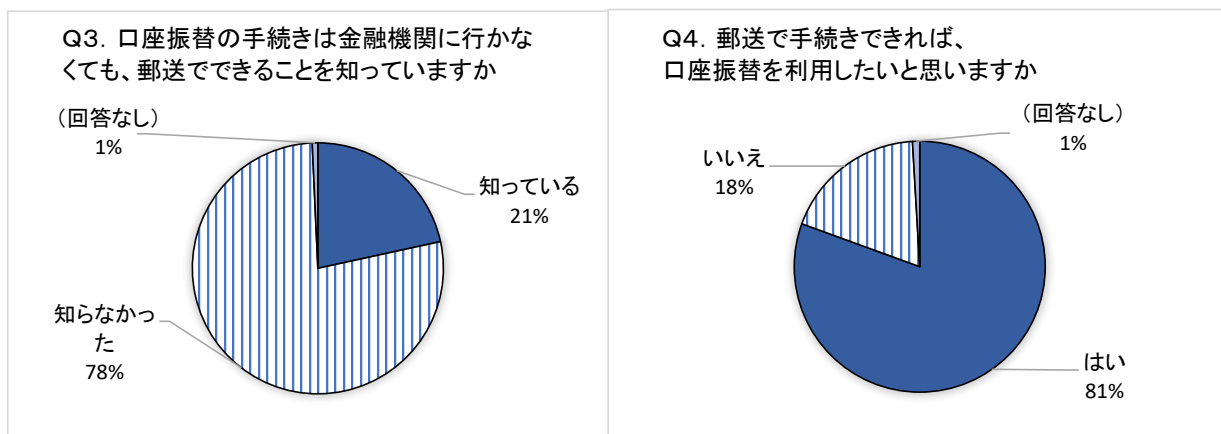
	回答数
知っている	30
知らなかった	108
(回答なし)	1
計	139

→Q4. へ

Q4. 郵送で手続きできれば、口座振替を利用したいと思いますか

(Q3. の回答に、「知らなかった」を選んだ場合)

	回答数
はい	87
いいえ	20
(回答なし)	1
計	108



Q3～4のポイント

口座振替を利用していない理由に「手続きが面倒または方法がわからない」と回答のあった139件のうち、郵送で手続きできることを「知らなかった」割合は、約78%でした。

そのうち、郵送で手続きできれば口座振替を利用したいと思う割合は、約81%にのぼっています。この結果から、口座振替の手続きなどの情報が、お客さまに行きわたっていないことが考えられます。私たちがお客さまと接するあらゆる機会で、お客さまに伝わる工夫が必要であることがわかりました。

Q5. 振替日が変われば口座振替を利用したいと思いますか

(Q2. の回答に、②「振替日が都合に合わない」を選んだ場合)

	回答数
上旬	4
下旬	19
わからない	12
(回答なし)	2
計	37

振替日とは・・・

一般家庭の水道料金等は、2か月分をまとめて、検針した次の月にお支払いいただきます。

口座振替日は、検針した次の月の17日(休日のときは翌営業日)です。

Q6. 取引先の金融機関で口座振替が可能になれば利用したいと思いますか

(Q2. の回答に、④「取引金融機関が取り扱っていない」を選んだ場合)

	回答数
はい	6
はい(ネットバンク)	5
いいえ	0
(回答なし)	3
計	14

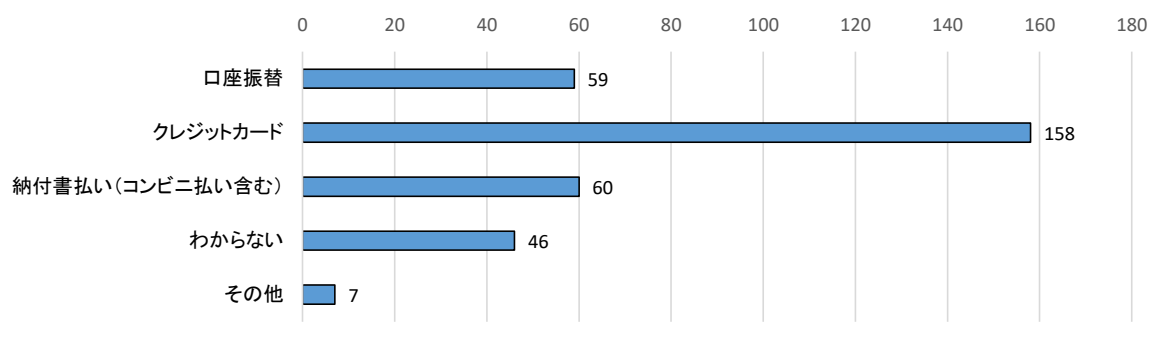
! Q5~6のポイント

口座振替を利用していない理由に「振替日が都合に合わない」を挙げたのは37件、「取引金融機関が取り扱っていない」を挙げたのは14件で、回答総数からみると少数の結果でした。現在は、金融機関との契約により振替日を固定しています。また、取扱いできる金融機関は豊中市内に店舗のある機関に限定されており、ネットバンクなどの取扱いができません。引き続き、金融機関や消費者の動向をみながら、費用対効果の面からも慎重に検討することとします。

Q7. クレジットカードでの支払いが可能となった場合、どれを利用したいと思いますか

	回答数
口座振替	59
クレジットカード	158
納付書払い(コンビニ払い含む)	60
わからない	46
その他	7
(回答なし)	4
計(複数回答あり)	330

Q7. クレジットカードでの支払いが可能となった場合、どれを利用したいと思いますか(複数回答あり)



! Q7のポイント

クレジットカードでのお支払いができるようになった場合には、クレジットカードの利用意向が158件と半数近くを占めました。次いで、納付書払いが60件となっており、現金払いの需要がここでもみとれます。

Q8. 上下水道局からの情報は、何から得られていますか

	回答数
広報誌	151
上下水道局のホームページ	27
その他	62
(回答なし)	84
計(複数回答あり)	324



Q8のポイント

上下水道局からの情報は、「広報誌」から収集されることが最も多く、「ホームページ」の利用は少ないことがわかりました。回答なしも多く、「その他」では、特に情報を得ていない、とのご意見もみられました。ここでも、私たちが情報発信する際に、お客さまに伝わる工夫が必要であることがわかりました。

Q9. その他、支払い方法についてご意見があればお書きください

主なご意見

- ・クレジットカード決済、スマホ決済(電子マネー)希望(32件)
- ・支払い方法を変更する予定はない(16件)
- ・口座振替へ変更または検討する(6件)



Q9のポイント

支払い方法に関する自由意見では、回答のあった71件のうち、半数近くの32件が「クレジットカード決済、スマホ決済(電子マネー)」の導入に関する要望でした。

この調査のほか電話やメールなどにより、クレジットカード決済への要望を、これまで多くいただいています。現在、ご要望の多いクレジットカード決済サービスを近年中に導入できるよう検討をすすめているところです。

令和2年(2020年)3月

豊中市上下水道局
経営部お客さまセンター窓口課