

料金徴収サービスのある方について

1 現行の水道・下水道料金の徴収方法

亀岡市の水道・下水道の料金の徴収方法は下記の2つとなります。

支払方法	検針頻度	取扱金融機関等	備考
①口座振替		<ul style="list-style-type: none"> ・ 京都銀行 ・ 京都信用金庫 ・ 京都北都信用金庫 ・ 京都農業協同組合 ・ 京都中央信用金庫 ・ 京滋信用組合 ・ 近畿労働金庫 ・ みずほ銀行 ・ 関西みらい銀行 ・ ゆうちょ銀行（郵便局） 	<p>口座振替日は地域により異なる</p>
②納付書払い	2か月に1度	<p>市役所、上下水道お客様センター、収 納取扱金融機関（上記金融機関10行） や郵便局での窓口、コンビニ、スマー トフォンで支払いが可能</p>	<p>▶ 納付できるコンビニ（下記の全国各店舗） MMK(マルチメディアキオスク)設置店、くらしハ ウス、コミュニティ・ストア、スリーエイト、生 活彩家、セイコーマート、セブン-イレブン、タイ ニー、デイリーヤマザキ、ニューヤマザキデイ リーストア、ハセガワストア、ハマナスクラブ、 ファミリーマート、ポプラ、ミニストップ、ヤマ ザキスペシャルパートナーショップ、ヤマザキデ イリーストア、ローソン、ローソンストア100</p> <p>▶ スマートフォン決済対応アプリ <ul style="list-style-type: none"> ・ LINEアプリ（LINEPay請求書支払い） ・ PayPayアプリ（PayPay請求書払い） </p>

2 新たな水道・下水道料金の徴収サービスの検討

徴収方法として以下の3パターンについて導入の可否を検討します。

1 クレジットカード払い※



- ✓ 現在は、口座振替と納付書払い（コンビニ払い、スマートフォン決済含む）のみです。
 - ✓ 支払方法の多様化・お客様の利便性向上のため、クレジットカード払いの導入の可否を検討します。
- （※コンビニ等でクレジットカードを提示して支払うことではなく、毎月継続してクレジットカードから引き落としされる払い方です。）

2 口座振替に係る割引



- ✓ 現在は、口座振替を採用している場合でも割引はありません。
- ✓ 口座振替を促すため、割引制度の導入の可否を検討します。
- ✓ 口座振替を採用した場合に割引を行っている自治体があります。
（例）東京都 月50円割引、京都市 2ヶ月80円割引（いずれも税抜）

3 毎月徴収（検針）



- ✓ 現在は、隔月（2か月に1回）検針であり徴収も同様です。
- ✓ 毎月徴収（検針）にすることで1回当たりの住民の皆様の負担感を軽くすることを検討します。

2

3 各徴収方法の京都市内の導入状況

京都市下15市における各サービスの導入状況は以下の通りです。



クレジットカード払い

✓ 導入済み 3市
京都市、木津川市、向日市

✓ 未導入 12市
亀岡市、宇治市、城陽市、京田辺市、長岡京市、八幡市、舞鶴市、福知山市、宮津市、綾部市、南丹市、京丹後市



口座振替に係る割引

✓ 導入済み 1市
京都市

✓ 未導入 14市
亀岡市、宇治市、城陽市、京田辺市、木津川市、向日市、長岡京市、八幡市、舞鶴市、福知山市、宮津市、綾部市、南丹市、京丹後市



毎月徴収（検針）

✓ 導入済み（検針、徴収とも毎月） 2市
宮津市、南丹市

✓ 導入済み（検針は隔月、徴収は毎月） 3市
木津川市、福知山市、京丹後市

✓ 未導入（検針、徴収とも隔月） 10市
亀岡市、京都市、宇治市、城陽市、京田辺市、向日市、長岡京市、八幡市、舞鶴市、綾部市

3

4(1) クレジットカード払いのメリット・デメリット

クレジットカード払いは、市民に対して様々なメリットが生じる一方、亀岡市には費用の負担増加などのデメリットも生じます。

	市民にとって	亀岡市にとって
メリット	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 支払方法が多様化し利便性が高まる。 ✓ 支払漏れがなくなる。 ✓ クレジットカード払いを採用すればポイントが貯まる。 ✓ 現金が出ていくタイミングを先送りできる。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 収納漏れがなくなり、確実に徴収できる。 ✓ 納付書の発行が不要になる。
デメリット	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 申し込みから開始まで1~2か月程度の期間が必要になる。 ✓ 市の手数料の負担分だけ費用が増加し、将来的に上下水道料金が高くなるおそれがある。(ただし、市が手数料分を直接料金に転嫁することはクレジットカードの規約違反となる) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 手数料が必要になる。 ✓ 他の収納方法に比べ、現金の入金タイミングが遅くなる恐れがある。

4

4(2) 口座振替に係る割引のメリット・デメリット

口座振替に係る割引は、市民に対して様々なメリットが生じる一方、亀岡市にとっては収入の減少というデメリットが生じます。

	市民にとって	亀岡市にとって
メリット	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 割引分だけ負担が少なくなる。 ✓ 現在、納付書を利用している方は、口座振替に変えることで、支払漏れがなくなる。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 収納漏れが少なくなる。 ✓ 口座振替を選択する市民が増加し、支払手数料が低く抑えられる ※コンビニ収納手数料@56円 口座振替手数料 @10円※税抜
デメリット	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 申し込みから開始まで1~2か月程度の期間が必要になる。 ✓ 割引分だけ収入が減少し、将来的に上下水道料金が高くなるおそれがある。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 割引分だけ収入が減少する。

5

4 (3) 毎月徴収（検針）のメリット・デメリット

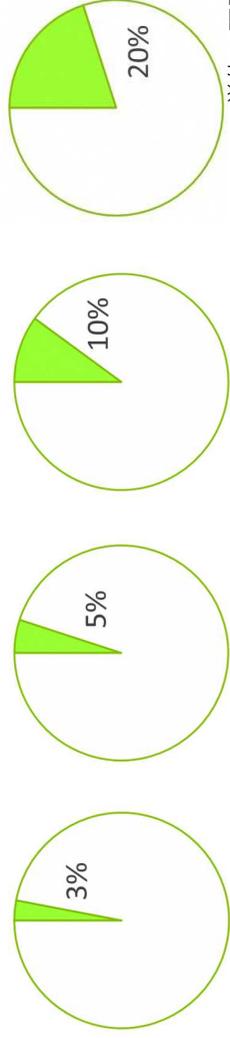
毎月徴収（検針）は、市民に対して一部メリットが生じる一方、亀岡市には納付書の発行・検針費用の負担増などのデメリットも生じます。

	市民にとって	亀岡市にとって
メリット	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1回あたりの支払額が少なくなるため、支払いやすくなる。 ✓ 早期に漏水が判明する。（検針のみ） 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 納付書払いから口座振替に切り替える市民が一定数増加すると想定されるため、支払漏れが少なくなる。 ✓ 早期に漏水が判明する。（検針のみ）
デメリット	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 納付書払いの場合は、都度支払う必要があるため煩雑。 ✓ 市で発生した追加費用の負担分だけ将来的に上下水道料金が高くなるおそれがある。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 口座振替への切り替えが進まない場合は、納付書の発行に係る費用が増加する。 ✓ 検針も毎月とする場合は、メーター検針に係る費用が増加する。 ✓ メーター交換に要する期間が十分にとれない。（検針のみ）

6

5 (1) クレジットカード払い導入による費用負担 手数料を1%と仮定し、市民の3%がクレジットカード払いに切り替えると、年間で88万円、5%だと147万円、10%だと295万円、20%だと589万円の費用の増加が見込まれます。

クレジットカード
払い採用割合



単位：万円

	3%	5%	10%	20%
費用減少額	△5	△9	△17	△35
費用増加額	93	156	312	624
差引増加額	88	147	295	589

上記の額は維持費用であり、別途、初期費用としてシステム改修経費が費用増加額に加わります。

※亀岡市における口座振替からスマホ決済に移行した人の割合の約2%、京都市のクレジットカード払い利用率の約6%を参考にしています。ただし京都市においては口座振替による割引制度を導入していること、および全国のクレジットカード契約数は年々増加傾向にあることから、亀岡市において最大20%の市民がクレジットカード払いに移行すると見込んでいます。
 ※令和2年度の収納件数174,222件及び令和2年度の上下水道の料金収入から算定しています。
 ※水道事業会計で一旦全額負担し、調定件数に応じた按分額を下水道事業会計が負担します。
 ※推計の都合上、納付方法で占める割合が大きいの順（口座振替⇒コンビニ収納⇒金融機関窓口納付）にクレジットカード決済へ移行すると仮定しています。
 ※納付金額に比例して自治体の手数料負担が増加するため、クレジットカード払い対象上限額（2万円など）を設定する場合があります。

7

5 (2) 納付方法別 亀岡市側の費用比較

一般的な家庭（1期【2ヶ月】の上下水道料金が約2万円）において、納付方法別に亀岡市側に1期につきどれだけの費用負担が発生するかを比較した結果、以下のとおりとなります。

単位：円

	納付書関連費用	郵送料	関連手数料	合計(費用負担額)
口座振替	—	—	10.0	10.0
金融機関窓口収納	10.7	57.3	10.0	78.0
コンビニ収納 (スマホ決済含む)	10.7	57.3	56.0	124.0
クレジットカード払い	—	—	217.5	217.5

※クレジットカード決済手数料を1%と仮定

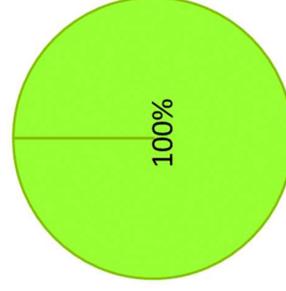
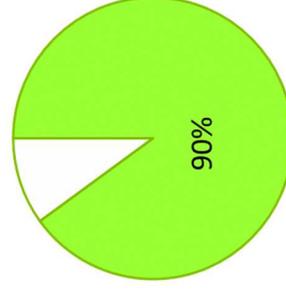
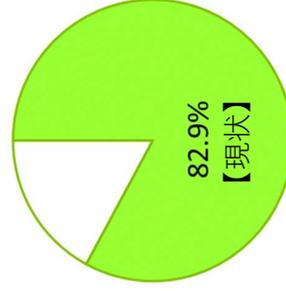
クレジットカード払いの場合、納付書関連費用や郵送料は生じませんが、多額の決済手数料が生じたため、各納入方法のうち、市の費用負担額が一番大きくなります。

8

5 (3) 口座振替に係る割引導入による費用負担

現状契約口座のうち82.9%が口座振替を利用しており、口座振替割引を導入すると、1件当たり割引額に応じて以下の費用増が見込まれます。

口座振替
採用割合



費用負担額(税抜)

単位：万円	
1件当たり 割引額	割引額合計
50円	722
100円	1,445
150円	2,168

単位：万円	
1件当たり 割引額	割引額合計
50円	784
100円	1,568
150円	2,352

単位：万円	
1件当たり 割引額	割引額合計
50円	871
100円	1,742
150円	2,613

※令和2年度の収納件数174,222件で算定しています。

9

5 (4) 毎月徴収（検針）導入による費用負担

現状、契約1件当たり検針料および検針以外の費用が以下の通り発生しており、検針・請求ともに毎月実施する場合と、請求のみ毎月実施する場合で以下の費用増が見込まれます。

契約1件当たりに係る費用

単位：円（税抜）	
検針料	@77.0
検針以外の費用	@10.0 @78.0 @124.0
口座振替	金融機関窓口収納
	コンビニ収納 (スマホ決済含む)

1件当たり費用合計 @87.0 @155.0 @201.0

上記単価をもとに、検針・請求を毎月実施した場合に増加する費用を算定

検針・請求ともに毎月実施する場合の費用負担額

2,011万円

宮津市、南丹市のパターン

請求のみ毎月実施する場合の費用負担額

522万円

木津川市、福知山市、京丹後市のパターン

上記の額は維持費用であり、別途、初期費用としてシステム改修経費が必要です。

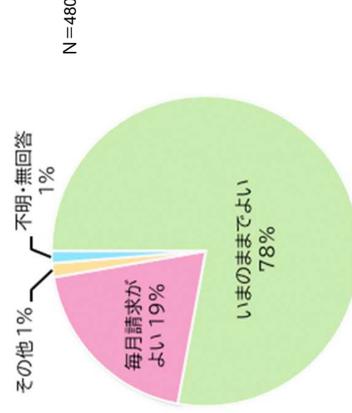
※令和2年度の調定件数193,441件で算定しています。

※水道事業会計で一旦全額負担し、調定件数に応じた按分額を下水道事業会計が負担します。

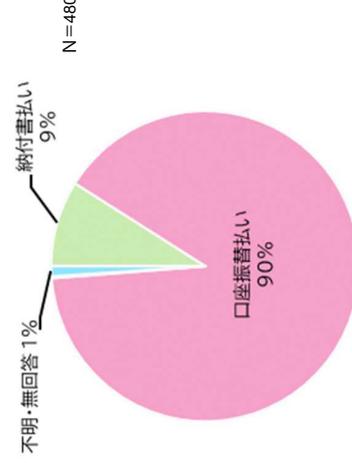
6 (1) 上下水道事業に関するアンケート調査結果（令和元年度実施）

※亀岡市上下水道ビジョン「参考資料」より

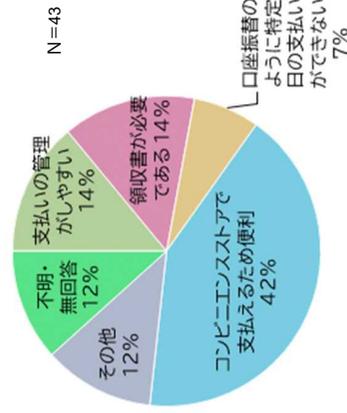
【問6-4】上下水道料金は2か月分を一括して請求していますが、どう思いますか。(単数回答)



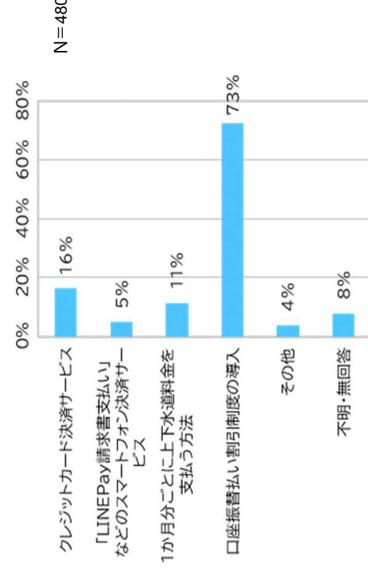
【問6-5】上下水道料金の支払い方法は、どのようにされていますか。(単数回答)



【問6-6】問6-5で「納付書払い」を選択された方にお聞きします。納付書払いをされている理由は何ですか。(単数回答)



【問6-7】上下水道料金の支払い方法で、あなたが希望されるサービスは何か。(複数回答)

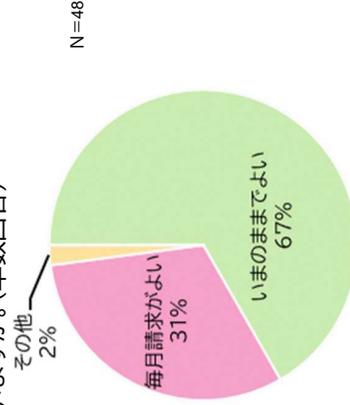


6(2) 上下水道事業に関するアンケート調査結果（令和元年度実施）

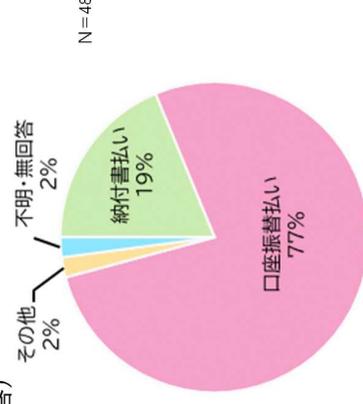
回答者：事業所

※亀岡市上下水道ビジョン「参考資料」より

【問6-4】上下水道料金は2か月分を一括して請求していただけますが、どう思いますか。(単数回答)



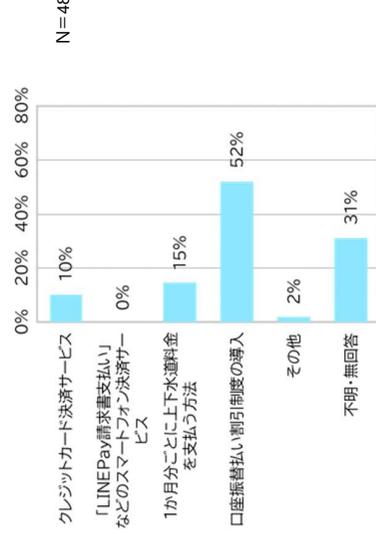
【問6-5】上下水道料金の支払い方法は、どのようにされていますか。(単数回答)



【問6-6】問6-5で「納付書払い」を選択された方にお聞きします。納付書払いをされている理由は何ですか。(単数回答)



【問6-7】上下水道料金の支払い方法で、あなたが希望されるサービスは何か。(複数回答)



7 まとめ

- 各徴収サービスの導入により、市民の利便性の向上や支払漏れの解消が一定見込まれますが、費用の増加が見込まれます。
- クレジットカード払いにおいては、他の納付方法に比べ、本市負担分が多額になり、市民間の不公平が生じます。
- 新たな徴収サービスについては、費用対効果の観点で導入を見送る他自治体の事例も多くあり、今後のDX(デジタルトランスフォーメーション)の動向を見据え、料金体系の検討時期に併せて、市民の負担感を踏まえた検討を行うこととし、今回の検討において導入は見送ります。

【サービス導入による費用増加額】

