

# 令和3年度第3回審議会の審議事項に係る補足説明について

資料2

## 【料金徴収サービス】

### 【京都市の事例調査の結果】

	クレジットカード払い	口座振替割引制度																				
制度導入の目的・理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>・中期経営プランに掲げる「お客さま満足度の向上」を達成するため。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・中期経営プランに掲げる「お客さま満足度の向上」を達成するため。</li> <li>・収納方法別の行政コストの負担格差(=口座振替払いは安価で、納付書払いやクレジットカード払いは割高)を公平化するため。</li> </ul>																				
制度導入による影響 (収納方法別の割合の変化)	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="text-align: center;"> <p>制度導入前(H24年度)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>収納方法</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>口座振替払い</td> <td>82%</td> </tr> <tr> <td>納付書払い</td> <td>18%</td> </tr> <tr> <td>クレジットカード払い</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div style="text-align: center; border: 1px dashed gray; padding: 5px;"> <p>H25.10月 検針分から、 上下水道料金 の見直しに あわせて 制度導入</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>制度導入後(R2年度)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>収納方法</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>口座振替払い</td> <td>73%</td> </tr> <tr> <td>納付書払い</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <td>クレジットカード払い</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> </div> </div>		収納方法	割合	口座振替払い	82%	納付書払い	18%	クレジットカード払い	—	合計	100%	収納方法	割合	口座振替払い	73%	納付書払い	16%	クレジットカード払い	11%	合計	100%
収納方法	割合																					
口座振替払い	82%																					
納付書払い	18%																					
クレジットカード払い	—																					
合計	100%																					
収納方法	割合																					
口座振替払い	73%																					
納付書払い	16%																					
クレジットカード払い	11%																					
合計	100%																					
制度導入による影響 (効果等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・中期経営プランに掲げる「お客さま満足度の向上」につながっている。</li> <li>・クレジットカード払いは手数料は割高であるが、トータルコストでは、納付書払いとあまり変わらないと認識しており、納付書払いの割合が減少するなど、結果的に未納対策にもつながっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・中期経営プランに掲げる「お客さま満足度の向上」につながっている。</li> <li>・割引分が減収になるほか、制度導入にあたり電算システム改修費用を要した。</li> </ul>																				