事例No.	1506
公表年度	R3
団体の属性	中核市
団体名	埼玉県川口市

事例区分	公営企業

タグ	・（公営企業）水道事業 ・（行政改革）業務の効率化 ・ICT

事例種類	キャッシュレス化の推進

事例内容・タイトル

上下水道料金の収納におけるキャッシュレス化の推進について

出典

雑誌「公営企業」先進事例紹介（令和３年７月号）



上下水道料金の収納における キャッシュレス化の推進について

川口市上下水道局管理部料金課
料金係長　松井　孝之

1．はじめに

(1)　川口市の概要について

埼玉県川口市は、市域の北は県庁所在地であり政令指定都市であるさいたま市に、南は首都東京都に隣接しており、埼玉県の南の玄関口として、都心から10～20km 圏内に位置している。また、道路は国道122号や東北自動車道、首都高速川口線が市を南北に縦断し、東京外かく環状道路は東西に横断している。さらに、鉄道はJR 京浜東北線・武蔵野線、埼玉高速鉄道線がほぼ三角形を形成するように通っているなど、大消費地である東京都へのアクセスの良さを背景に、経済活動や市民生活の面で、利便性の高い立地環境となっており、「本当に住みやすい街大賞」１位に２年連続でランキングされる栄誉に浴している。

そのような立地環境を背景に、川口市ではかつて伝統的な鋳物工業をはじめ、機械工業、木工工業などによる「ものづくりのまち」として発展し、活気あふれる中小企業の集積が進んだ。また、植木を中心とする花き生産や造園といった緑化産業も特色ある産業の一つであり、特に安行（あんぎょう）植木は全国的にも知名度が高く、国際園芸博覧会に出展するなど、海外への普及にも努めている。

さらに、SKIP シティでは、映像関連のベンチャー企業へインキュベートオフィスを提供するなど、映像関連の取組みが行われ、地域 DX の推進が求められている昨今、映像関連産業を核とした次世代産業の集積地としての役割が期待されている。

(2)　川口市の水道事業について

川口市は、荒川と芝川の沿岸に位置し、地形上地下水が豊富であったため、昔は随所に噴出井があった。しかし、前述のとおり都心に隣接し立地条件に恵まれたこともあり、人口増加や産業の発展が続き、天然の水源利用から井戸利用に移行していった。さらに、市町村合併に伴う給水区域の拡大や人口の増加、高度経済成長

に伴う水需要の増加に対応するため、７期にわたる拡張事業を実施し、施設整備を進めるとともに、埼玉県営水道から受水を開始するなど、安全で安心な水道水を安定的に供給している。なお、平成31年度には下水道事業が地方公営企業法全部適用となり、組織統合により、現在の上下水道局となった。

２．各種キャッシュレス決済手段の導入の経緯

政府は『日本再興戦略 改正2014』において、東京オリンピック・パラリンピックに向けて我が国におけるキャッシュレス決済の普及を推進することとし、さらに2018年には消費増税における消費低迷への対策として、ポイント還元とキャッシュレス決済が紐づけられるなど、キャッシュレス決済の推進は我が国の経済政策の一環としての性格を持つものとなった。

また、地方公営企業、とりわけ上下水道事業においては、市民の節水意識の高まりや節水型家電の普及、人々のライフスタイルの変化等により、水道料金や下水道使用料による収益は減少傾向にある一方、高度経済成長期を中心に拡張整備された上下水道施設の多くは老朽化している。近い将来に発生が見込まれている南海トラフ地震や首都直下地震等、災害への備えや事故防止のため、上下水道施設は計画的に更新していく必要があり、安心・安全な水道水を安定的に供給し続けるためには、将来にわたり多額の更新費用が必要となってくる。そのため、経営や事務の執行にあたっては、より一層の効率化が求められており、これは財務・収納事務についても例外ではなく、最小の経費で最大の効果を挙げるため、社会経済情勢の変化に対応し、各種法令等との整合性、適正性を担保しつつ、より効率的な事務の仕組みを作っていかなくてはならない。

そのような中、当市においても、お客様サービスの向上に加え、財務事務、収納事務の効率化について検討した結果、令和２年９月１日から、クレジットカード決済、スマートフォン決済、口座振替割引制度を同時に導入し、上下水道料金の支払いにおけるキャッシュレス化を推進していくこととなった。

３．導入したキャッシュレス決済方法の詳細

各決済方法の詳細は下記のとおり。

(1) クレジットカード決済

地方自治法第231条の２第６項及び地方自治法施行令第157条の２に定める指定代理納付者による立替払いである。

（参考）

地方自治法（抄）

（証紙による収入の方法等）

第231条の２

６　普通地方公共団体は、納入義務者が、歳入の納付に関する事務を適切かつ確実に遂行することができる者として政令で定める者のうち当該普通地方公共団体の長が指定をした者（以下この項及び次項において「指定代理納付者」という。）が交付し又は付与する政令で定める証票その他の物又は番号、記号その他の符号を提示し又は通知して、当該指定代理納付者に当該納入義務者の歳入を納付させることを申し出た場合には、これを承認することができる。この場合において、当該普通地方公共団体は、当該歳入の納

期限にかかわらず、その指定する日までに、当該歳入を当該指定代理納付者に納付させることができる。

地方自治法施行令（抄）
（指定代理納付者による歳入の納付）
第157条の２　地方自治法第231条の２第６項に規定する政令で定める者は、次の各号に掲げる要件のいずれにも該当する者とする。

一　地方自治法第231条の２第６項の規定により納入義務者に代わつて歳入を納付する事務（次号において「納付事務」という。）を適切かつ確実に遂行することができる財産的基礎を有すること。

二　その人的構成等に照らして、納付事務を適切かつ確実に遂行することができる知識及び経験を有し、かつ、十分な社会的信用を有すること。

利用者のクレジットカードを事前に登録し、指定代理納付者であるクレジットカード会社が立替払いを行い、クレジットカード会社は立替払いした金額を、利用者に対しクレジットカード利用代金として請求する。利用可能なクレジットカードは、VISA、MASTERCARD、JCB、アメリカンエクスプレス、ダイナースの、いわゆる５大ブランドのロゴが入ったクレジットカードであり、我が国におけるクレジットカードの利用状況は、この５大ブランドだけで99％以上のシェアを占めている。

なお、導入にあたり検討を要した点は以下のとおり。

① 申請手続きを上下水道局ホームページからの電子申請に限定

業務効率化の観点から、申請手続きは川口市上下水道局ホームページからの電子申請に限ることとした。このことにより、紙媒体による申請がある場合と比較し、窓口における受付業務や提出された申請書のチェック等の業務が発生しないことによる事務量の軽減、さらに個人情報の紛失リスクを無くすことができた。また、ペーパレス化の促進や、利用者の登録を行う収納代行業者への委託料が安価になるなど、費用の削減にも一定の効果があった。

② 指名競争入札により指定代理納付者であるカード会社を決定

クレジットカード決済の導入に対する懸案事項として、手数料が高額になった場合、その費用により事業を圧迫される可能性が指摘されることがある。また、地方公営企業や一部事務組合を含む地方公共団体（以下「自治体等」）がクレジットカード決済の導入を検討する段階で、全国的には未だ広く普及しているとは言えない取組みであることなどから、先行実施している他の自治体等の事例を元に制度設計をした結果、参考にした自治体等が利用する特定の事業者との一社随意契約になるという事例が多くなっていると思われる。

当市では、最低限の制度設計を行ったうえで、他の自治体等での実績の有無を問わず、計４社のクレジットカード決済事業者にお声かけし、

指名競争入札を行った結果、１％以下の低廉な手数料率を実現することができた。なお、本件では“落札金額”により行う一般的な競争入札とは異なり、あくまでも“手数料率（％）”を競う特殊な入札方法を採用した。この入札方法については、他の自治体等において参考事例が見当たらなかったことから、情報処理関係の国家試験を実施する独立行政法人が、クレジットカード決済により受験料の徴収委託を実施する際の事例を参考にした。

③　指定代理納付者から上下水道局への収納代金支払い時期の調整

当市の上下水道料金収納事務において、納期は調定月の翌月７日となっている（例として、４月検針により確定した料金の支払い納期は、５月７日となる。）。当然のことながら、地方公営企業において毎月の収益は、事業遂行のため必要となる人件費や工事代金等の原資となるものであり、指定代理納付者であるクレジットカード会社からの収納代金の支払い時期によっては、資金計画に支障をきたす恐れがある。そこで、まずクレジットカード決済導入の検討段階において、クレジットカード利用者数及び支払額の予測や、月ごとの資金計画の分析等のシミュレーションを行った。その結果、クレジットカード利用者については、調定月の翌月７日（納期日）に支払いがあったものとして取り扱い、同月末に指定代理納付者から収納代金の支払いを受け入れることとした。

④　一回の決済における上限額を50,000円に設定

当市のクレジットカード決済は主に一般家庭または使用水量が少ない中小企業等を対象とすることを想定しており、上限額を50,000円に設定した。

⑤　管理規程の改正

川口市水道事業給水条例施行規程及び川口市下水道条例施行規程において、水道料金または下水道使用料を支払う際、支払い方法は納入通知書による納付又は口座振替によるものとし、上下水道局は領収書を発行することとなっていた。そのため、上下水道局内の例規担当と調整を行い、上下水道料金の支払いにおいてクレジットカード決済やスマートフォン決済を可能とすることや、領収書の発行を省略することができる旨の規定を追記する規程改正を行った。

（参考）

川口市水道事業給水条例施行規程（抄）

（料金の徴収方法）

第40条　料金は、様式第18号の納入通知書による納付、口座振替又は地方自治法（昭和22年法律第67号）第231条の２第６項の規定による指定をした者による納付の方法により徴収する。ただし、管理者が必要と認めるときは、集金の方法によることができる。

（料金の領収書の発行）

第41条

２　前項の規定にかかわらず、管理者は、次に掲げる方法により料金の納付を受けたときは、領収書の交付を省略することができる。

(1)　地方自治法第231条の２第６項の規定による指定をした者による納付

(2)　納入通知書による納付のうち電磁的記録の方法による納付

※上記41条の(1)がクレジットカード決済、(2)がスマートフォン決済について規定している。

(2)　スマートフォン決済

上下水道局から給水契約者等に郵送される納入通知書（請求書）に記載されているバーコードを、スマートフォン等の専用アプリで読み取り、その場で決済を行う。納入通知書（請求書）の支払期限内であれば、スマートフォンを使用していつでもどこでも支払うことができる。取扱いブランドは、PayPay、au Pay、LINE Pay、PayB、FamiPay、楽天銀行コンビニ支払サービスの６ブランドである（令和３年６月１日現在）。



なお、導入にあたり検討を要した点は以下のとおり。

①　既存のコンビニエンスストア収納委託の活用

当市ではもともと、納入通知書（請求書）に記載されているバーコードにより、コンビニエンスストアにおいて上下水道料金の支払いが可能となっていた。そこで、コンビニエンスストア収納委託の受託事業者との調整により、もともと記載されているバーコードを利用して、令和２年９月１日午前０時から、スマートフォン決済にも使用できることとした。そのため、バーコードを記載するための請求書発行等にかかる新たなシステム改修等は不要となり、簡易的にスマートフォン決済を利用できることとなった。

②　納入通知書にスマートフォン決済が利用できる旨の案内を記載

納入通知書（請求書）を発行した時点では、利用者は上下水道局の窓口、金融機関窓口、コンビニエンスストアでも支払うことができる。そこで、上下水道局の窓口や銀行等で支払いができる方に向けて、納入通知書にスマートフォン決済の案内を記載した。具体的には、スマートフォン等を使っていつでも支払いができる旨の説明を記載したり、上下水道局ホームページの支払方法のご案内のページにアクセスすることができるQRコードを記載した。

③　取扱いブランドから利用者に付与されるポイントの対象とした

スマートフォン決済を利用した際、各取扱いブランドごとに独自のポイントが付与されることがあるが、一部の公共料金の支払いではポイント付与の対象外となっている場合がある。当市の上下水道料金では、そのポイントプログラムの対象とし、利用者がポイントを貯めることができることとした。

(3)　口座振替割引制度

各納期ごとに口座振替による初回の決済日（検針月の翌月７日）に引き落としができた場合に限り、１か月につき55円（１期２か月で税込み110円）の割引を実施している。

なお、導入にあたり検討を要した点は以下のとおり。

①　口座振替割引の適用を、各納期ごとの初回引き落とし日に限定（再振替は割引無し）

口座振替による決済日は、納期限と同じく検

針月の翌月７日となっており、決済日に残高不足等により引き落としができなかった場合、同月25日に再振替を行う。しかし、納期限内の納付を促進するため、再振替については口座振替の対象とせず、初回の振替で決済が成功した場合のみを割引の対象とすることとした。

②　基本料金からの割引き

割引は、水道料金のうち基本料金から割り引くこととし、従量料金が発生しない、基本水量内の利用者も割引きを受けられるようにした。なお、口座振替割引制度に係る費用については水道事業会計において負担しているため、下水道使用料のみの利用者については、本制度は適用されない。

４．各種キャッシュレス決済取組みの効果について

令和２年９月から前述のキャッシュレス決済に係る各取組みを同時導入した結果、令和２年度末までの７か月間で、現金による支払い者を約５％削減することができた。

これは当市において、年間換算値で約３万5,000件の現金決済を削減したこととなる。特にクレジットカード決済、スマートフォン決済の利用者が毎月増加し続けており、今後も一定期間はそのような傾向が続くと思われる。

さらに、複数のキャッシュレス決済への取組みを同時に導入したことにより、システム改修や広報を効率よく一括して行うことができたことに加え、多様化するライフスタイルによる様々なニーズに同時に対応することができ、お客様サービスの向上に繋がったと考えている。また、キャッシュレス決済を推進して現金決済を削減したことにより、特に次のような効果があった。

(1)　上下水道局窓口業務の負担軽減

現金支払いの削減により、上下水道局及びお客様センターにおける窓口での支払い手続きの件数を削減することができ、窓口業務の負担軽減に繋がった。

(2)　金融機関窓口の負担軽減

現在、自治体等の指定金融機関の多くは、地域貢献の一環として、原則として窓口における公共料金の収納業務については無料または低廉な料金により取扱いを実施している。しかし、近年の窓口を持たないネット系金融機関の普及や、長引く景気低迷による低金利等により、公金を扱う指定金融機関の経営状況は厳しさを増しており、将来的には窓口における公金納入事務が有料または現在よりも高額になる可能性もある。

当市においても、指定金融機関との意見交換の際、金融機関における窓口業務の負担軽減の観点から、行政として公共料金のキャッシュレス決済を推進ほしいという旨の要請をいただいていた。そのようなことから、今回のキャッシュレス決済推進の取組みにより、上下水道局窓口だけでなく、指定金融機関の窓口業務の負担軽減にも繋がったものと考えている。

(3)　新しい生活様式への貢献

新型コロナウイルス感染症拡大への対応として、政府が示した新しい生活様式とは、長期間に渡り感染拡大を防止するため、接触を避けることを推奨する行動指針である。行政として国民、市民にそのような行動指針、キャッシュレス化を含めた新しい生活様式を要請する立場として、主体となる行政機関自らがキャッシュレス化に取り組んだことは、一定の意義があるものと考えている。実際に、先述したように現金決済を削減したことにより、社会生活における

【令和元年度～２年度　収納率比較（現年度分）】

	令和元年度　収納率	令和２年度　収納率	差
水道料金	90.90％	91.29％ (※)	0.39ポイント増
下水道使用料	89.98％	90.30％	0.32ポイント増

※当市では令和３年１月１日に平均改定率約25％の水道料金改定を実施し、値上げ後の３月調定分料金が未収金として翌年度の収入になるため、決算における収納率は89.57％となっているが、仮に料金改定が無かったものとして収納率を積算すると91.29％となる。

【口座振替割引実施前後の初回引き落としの状況】

口座振替割引　実施前	口座振替割引　実施後	
令和２年４月引き落とし分	令和３年１月引き落とし分	差
支払率　96.60％	支払率　97.58％	0.98ポイント増

人々の接触機会を削減することに繋がり、新しい生活様式の推進に寄与することができた。

(4)　収納率の向上

当市の令和２年度の水道料金、下水道使用料の収納率について、新型コロナウイルス感染症の影響により滞納者に対し給水停止を見送っていたことや、支払困難となった方に対し個別に相談に応じ、支払猶予を実施したにも関わらず、実質的な現年度収納率は前年度を上回った。

これは、督促状や催告書等においても、通常の納入通知書と同様に、記載されたバーコードによりスマートフォン決済が利用できるようになったことや、カード会社による立替払であるクレジットカード決済の普及により支払いの確実性が高まったことの他、口座振替割引制度の導入により、納期限内の支払率が向上したことが要因であると考えられる。

以上のように、キャッシュレス決済を普及させることは、窓口業務の軽減のみならず、債権管理上のメリットも大きいと言える。

５．おわりに

自治体等におけるキャッシュレス決済の状況について、同じ自治体等においても住民が支払う公共料金の種類によって、利用できる決済方法に差がある場合が多いという現状がある。そのようなことになる要因として、決済代行を行う指定代理納付者自体に取扱いサービスに差があること、自治体等はその指定代理納付者を原則として入札等により選定するため、部局ごとに異なる事業者が落札する場合があることなどが挙げられる。今後は、同じ自治体等の内部において情報共有を密にすることはもちろん、徴収業務を行う部局間で利用可能な決済サービスを事前に調整したり、入札の際、仕様の中で支払方法を整理するなどの取組みが求められるようになると考える。広域的な視点でそのような問題を俯瞰すれば、そもそも国の機関や自治体等により利用できる決済方法が異なっている現状は、住民にとってはその都度確認が必要になってしまい、わかりにくく、非効率的であると言える。今後はより一層、行政が主体となってキャッシュレス社会を推進していく必要があると考える。

また、2006年の地方自治法の改正により、自治体等への支払いについてクレジットカードが

利用可能となったものの、スマートフォン決済を含めた電子マネーの支払いについては、法解釈により利用可能とされている。キャッシュレス決済に関する当市への他の自治体等からの問い合わせの中で、キャッシュレス決済を実施することができる根拠をどのように捉えているかを質問される場合があり、自治体等によっては法的根拠がわかりにくいことでキャッシュレス決済に消極的になっている可能性があることも考えられる。

すでに政府においては、いわゆるデジタル手続法の公布、自治体 DX 推進計画の策定などにより、自治体等のデジタル化をバックアップしているが、キャッシュレス化の更なる推進のため、クレジットカード以外のキャッシュレス決済の法的根拠を明確にしたり、今後デジタル技術の発展により新たな決済手段が普及した場合にも、地方自治法の改正を要せずに省令改正等により柔軟な対応ができるようにすることなど、今後の地方制度調査会における議論にも期待したい。

