### 先進事例検索システム

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

事例区分 (大)	公営企業
-------------	------

事例区分	水道事業
------	------

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)

# 强 烟 鄉 介



## 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、川口市ではかっ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、特に安かまた。 安存を持ち、 安存がでする。 一つであり、特に 大人をようでは大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

音通地方公共団体は、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<u>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。</u>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、<u>領収書の交付を省略すること</u> ができる。
- (1) <u>地方自治法第231条の2第6項の規定</u> による指定をした者による納付
- (2) <u>納入通知書による納付のうち電磁的記</u> <u>録の方法による納付</u>

公営企業 2021.7 - 37-

※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)。









**FamiPay** 



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%	6	91.29%	(*)	0.39ポイント増
下水道使用料	89.98%	6	90.30%		0.32ポイント増

<sup>※</sup>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。

