

## 市上下水道料金「コンビニ収納サービス」の平成20年度試行実施結果について

市では、上下水道料金をコンビニエンスストアで納付することができるよう、平成20年4月から「コンビニ収納サービス」の導入を試行的に実施した。

「コンビニ収納サービス」の導入により、従来の「口座振替」「銀行等振込」「窓口支払」に加え、コンビニエンスストアでの24時間・365日支払いが可能となり、市民サービスの向上を図ることができ、上下水道料金収納額の増加にもつながったと考えられる。

## 1、コンビニ収納サービスの試行実施概要

項 目		内 容	
取扱コンビニ名称 (網掛は市内に 在る店舗)		エーエム・ピーエム、エブリワン、MMK設置店、くらしハウス、ココストア、コミュニティ・ストア、サークルK、サンクス、スーパー北海道、スリーエイト、スリーエフ、生活彩家、セイコーマート、セーブオン、セブン-イレブン、タイエー、デイリーヤマザキ、ハセガワストア、ファミリーマート、ポプラ、ミニストップ、ヤマザキデイリーストアー、ローソン(50音順)	
回収 情報	連絡 時期	速報	収納日の翌営業日(午後2時以降)
		確報	5日毎に取りまとめて、月6回、各取りまとめ日(毎月5日、10日、15日、20日、25日、月末日)の翌営業日から起算して、5営業日以降
	提供方法	データ送信	
回収 資金	入金回数	月6回	
	入金日	回収情報(確報)の各取りまとめ日の翌営業日から起算して8営業日	

## 2、収納代行業者

地銀ネットワークサービス(株)

(コンビニを加えた3者間契約の可能な会社と随意契約)

## 3、必要経費

初期費用	料金システム改修費	2,940,000円(消費税込み)
運用費用	基本手数料(1ヶ月あたり)	10,000円(消費税抜き)
	収納事務手数料(1件につき)	55円( )
	振込手数料(1回につき)	40円( )
平成20年度手数料総額		1,271千円

## 4、コンビニの利用状況

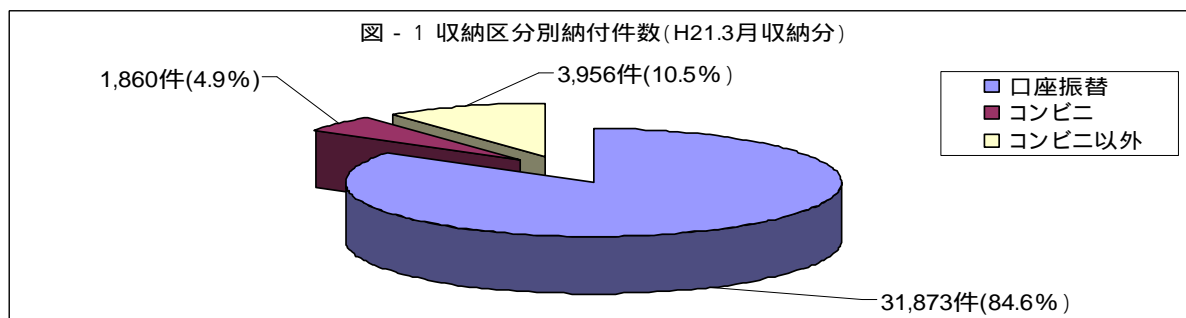
上下水道料金については、口座振替による収納件数がすでに84.6%まで達している。残りの15.4%の方に納付書を送り、そのうち約3分の1の方が「コンビニ収納サービス」を利用された。(図-1参照)

平成20年度のコンビニ取扱実績は、19,772件、85,457千円。

1件当りの平均料金は4,322円と、比較的使用水量の少ない家庭で利用されたと推測される。

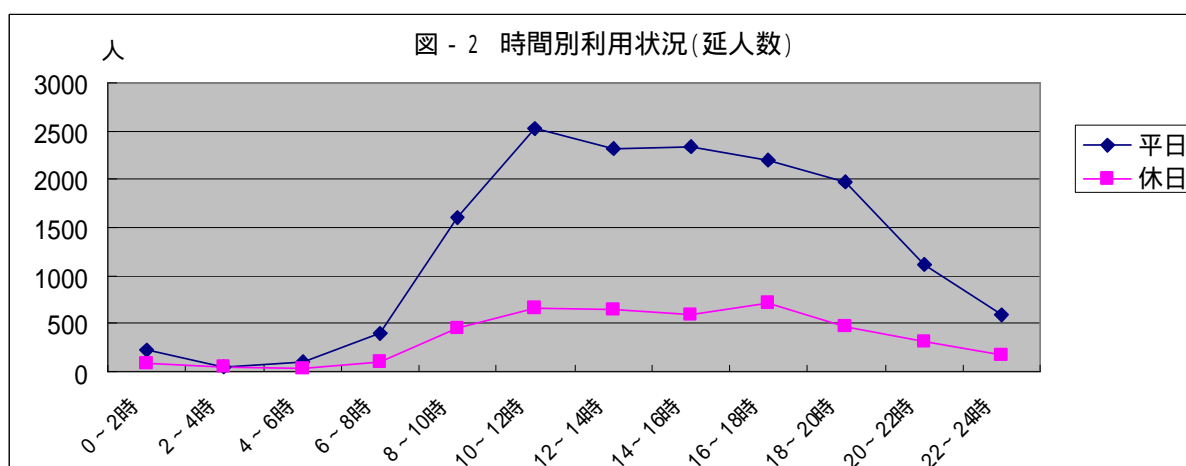
長期滞納者(使用中で未納月数13月以上)の支払いのうち、「コンビニ収納サービス」

を利用した納付は約35%である。



コンビニ収納サービス利用者の約30%は平日の閉庁時間(午後5時30分から午前8時30分までの時間)の利用であり、約20%は休日の利用となっている。

(図 - 2 参照)



## 5、試行による検証

費用面では手数料が年間約90万円増えたが、利用者のニーズに応え、利便性が図れたことにより、市民サービスの向上につながった。

様々な要因が影響するため、「コンビニ収納サービス」のみの効果額は把握できないが、前年度に比べ収納率(現年)が0.1%(約300万円)向上し、過年度の滞納額も約100万円減少した。

滞納者が納付できない理由の一つにあげている「コンビニで支払えない」という課題が解消された。

収納情報が翌営業日(金融機関であれば3営業日程度かかる)に入るため、滞納者への督促・催告処理を迅速に行なえるようになった。

消し込み等毎日の収納事務で省力化を図ることができた。

以上により、「コンビニ収納サービス」は、効果があると判断し、試行から本格実施に切り替えた。

### 【コンビニ収納サービスの拡大】

今後、市税の「コンビニ収納サービス」を検討する。