住民のニーズは…

2割弱がカードを要望

東京都、横浜市が意識調査　30歳代中心に

水道料金のクレジットカード決済を導入した理由の一つとして、お客さまからの要望が高いことが挙げられている。

総務省は19年5月、電子自治体推進に向け、住民の利用状況・評価・ニーズを把握するための一環として、「オンライン手続きに関するアンケート調査」を実施、その内容を公表した。

それによると、自治体に対する利用料等の決済手段として希望するもの（回答数3000）は、「クレジットカードによるオンライン決済」が60・2%、「ネットバンキングによるオンライン決済」が50・8%。カード決済に対する要望は非常に高かった。

ただ、このアンケートの回答者の内訳は、公共施設予約等のオンライン手続きの利用経験者が14・4%、利用したことはないが潜在的なニーズを持つ者が73・9%と、比較的オンライン手続きに関心が高い人を対象に実施しているとともに、カード決済と言っても、水道料金だけをさすものではないため、この数値は単純に水道料金のカード決済の導入を求める声とはリンクしないと見られる。

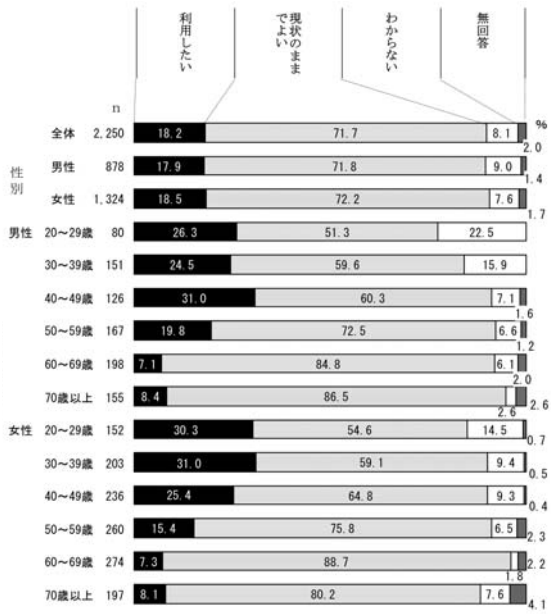
では、水道料金のカード決済に関する要望はどうだろうか。

東京都水道局は、水道事業に対するお客さまの評価や要望を把握することなどを目的に、3年に一度「お客さま満足度調査」を実施。直近では、18年10月に結果を公表している。有効回答数は3301、回収率は66%。うち一般家庭は2151の71・7%、事業所は1150の57・5%。

その中で、支払い方法に関する設問を設けており、その結果、口座振替が67・2%、請求書（納付書、コンビニ収納）が18・3%と続き、カード決済は10%だった。カードと回答した年齢別の内訳を見ると、30歳代が20・8%と最も高く、年齢が高くなるほど数値は低くなっている。

横浜市水道局も同様に、平成18年2月に市民意識調査を実施している。有効回答数は2250、回収率は56・3%。

その中で、クレジットカード決済の利用に関する設問を設けており、その結果、利用するは17・1%、利用しないは67・6%だった。利用すると回答した年齢別の内訳を見ると、男女ともに30歳代が33%を超えている一方、60歳以上は6・1%未満だった。



クレジットカードでの支払いに対する意識（横浜市）