

令和元年度第2回インターネットモニターアンケート調査  
「接客対応」「水道料金納付方法」「安全でおいしい水」について

2 水道料金納付方法について

問5

納付方法について

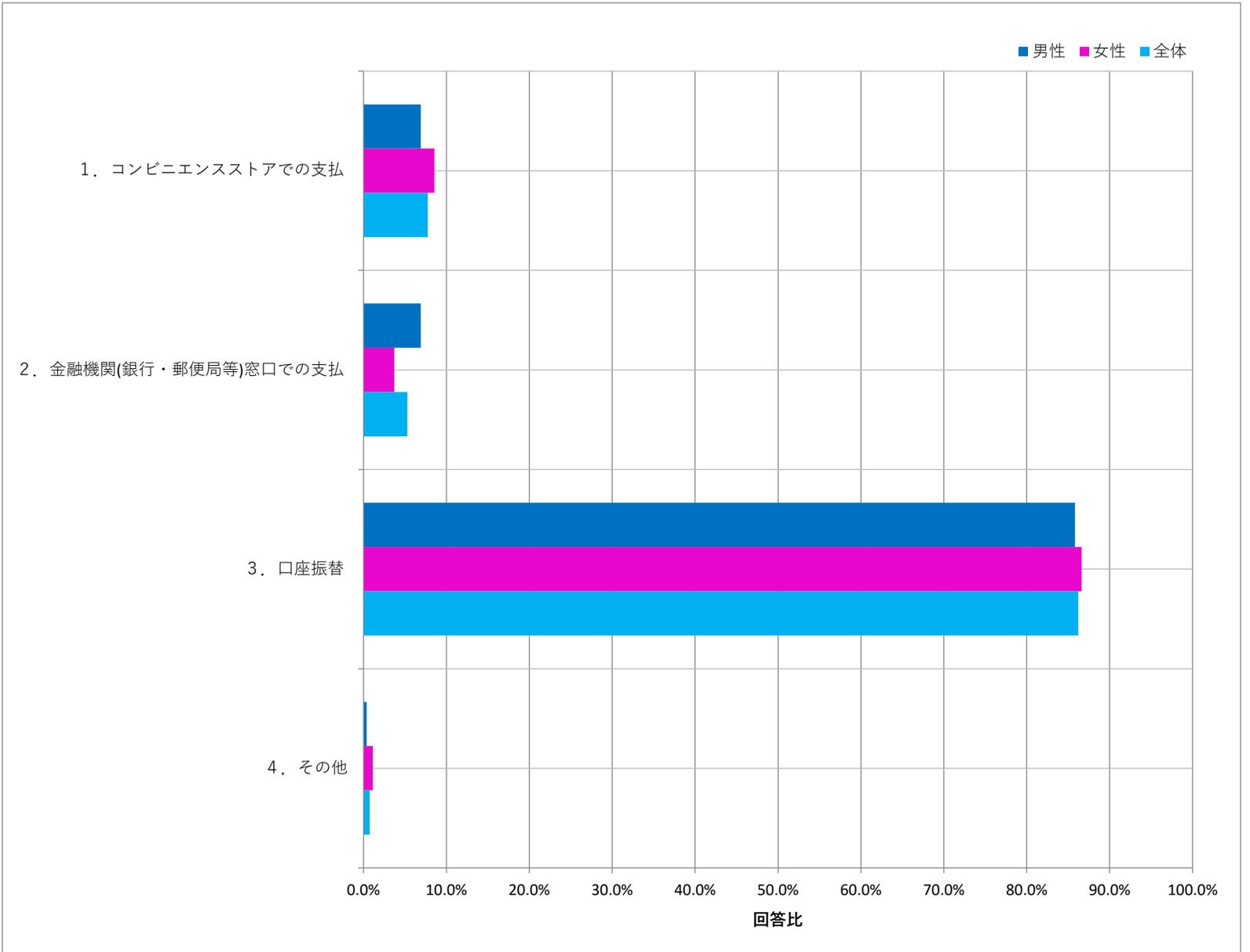
現在利用している納付方法はどれですか。

N=530

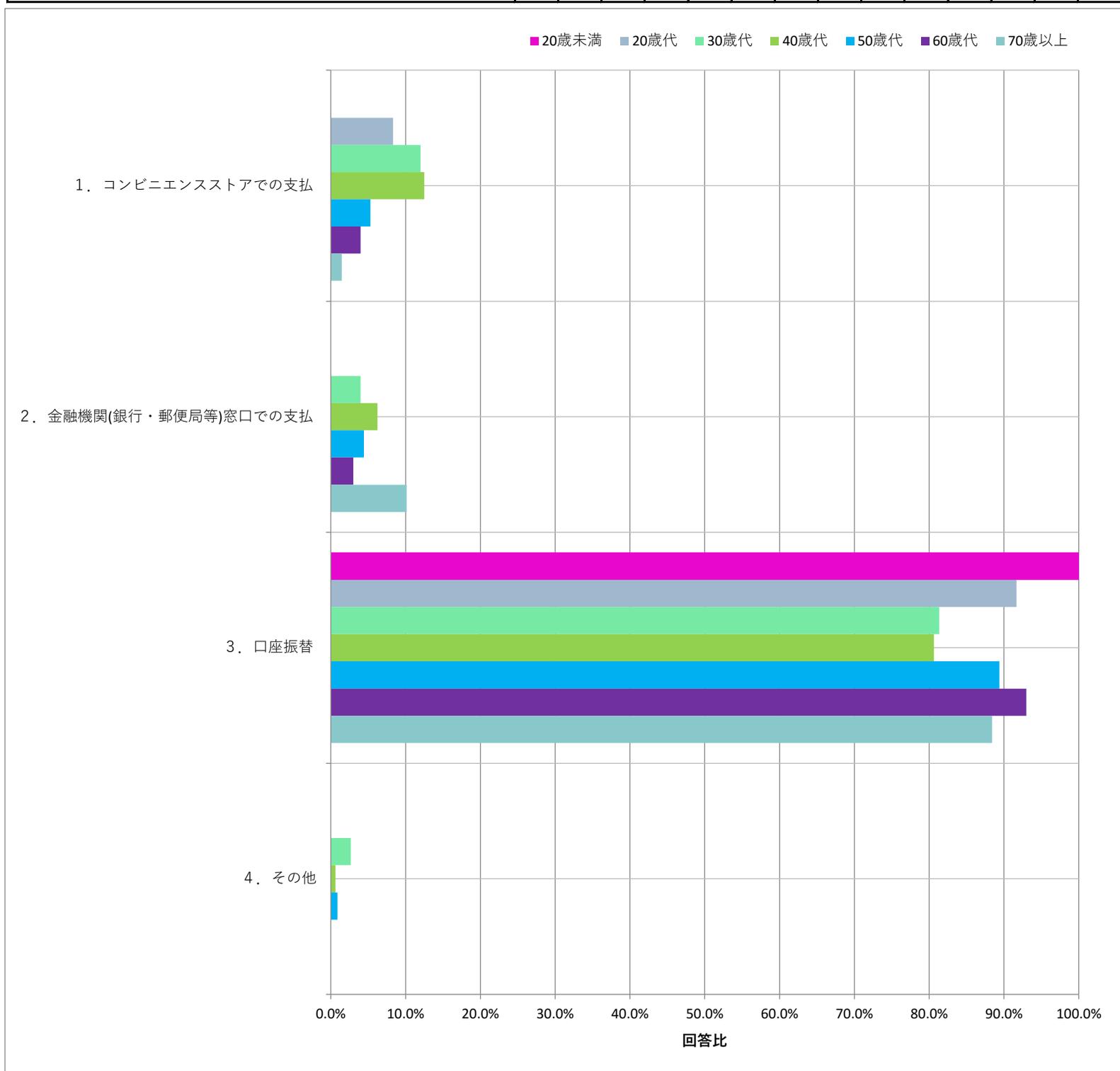
設問	回答数	回答比率
1. コンビニエンスストアでの支払	41	7.7%
2. 金融機関(銀行・郵便局等)窓口での支払	28	5.3%
3. 口座振替	457	86.2%
4. その他	4	0.8%

「口座振替」が86.2%を占め、それ以外の項目はいずれも低くなっています。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率
	261		269		530	
1. コンビニエンスストアでの支払	18	6.9%	23	8.6%	41	7.7%
2. 金融機関(銀行・郵便局等)窓口での支払	18	6.9%	10	3.7%	28	5.3%
3. 口座振替	224	85.8%	233	86.6%	457	86.2%
4. その他	1	0.4%	3	1.1%	4	0.8%



年代	回答数・比率													
	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	1	0.0%	12	8.3%	75	12.0%	160	12.5%	113	8.3%	100	7.5%	69	5.3%
1. コンビニエンスストアでの支払	0	0.0%	1	8.3%	9	12.0%	20	12.5%	6	5.3%	4	4.0%	1	1.4%
2. 金融機関(銀行・郵便局等)窓口での支払	0	0.0%	0	0.0%	3	4.0%	10	6.3%	5	4.4%	3	3.0%	7	10.1%
3. 口座振替	1	100.0%	11	91.7%	61	81.3%	129	80.6%	101	89.4%	93	93.0%	61	88.4%
4. その他	0	0.0%	0	0.0%	2	2.7%	1	0.6%	1	0.9%	0	0.0%	0	0.0%



その他意見

年代	性別	意見
30歳代	男性	建物全体でとりまとめて納付(社宅)
40歳代	女性	マンションの管理費用の一括納付することになっています。
30歳代	女性	家族が支払っているので不明
50歳代	女性	クレジットカード

令和元年度第2回インターネットモニターアンケート調査  
「接客対応」「水道料金納付方法」「安全でおいしい水」について

問6

新たに利用したい納付方法について

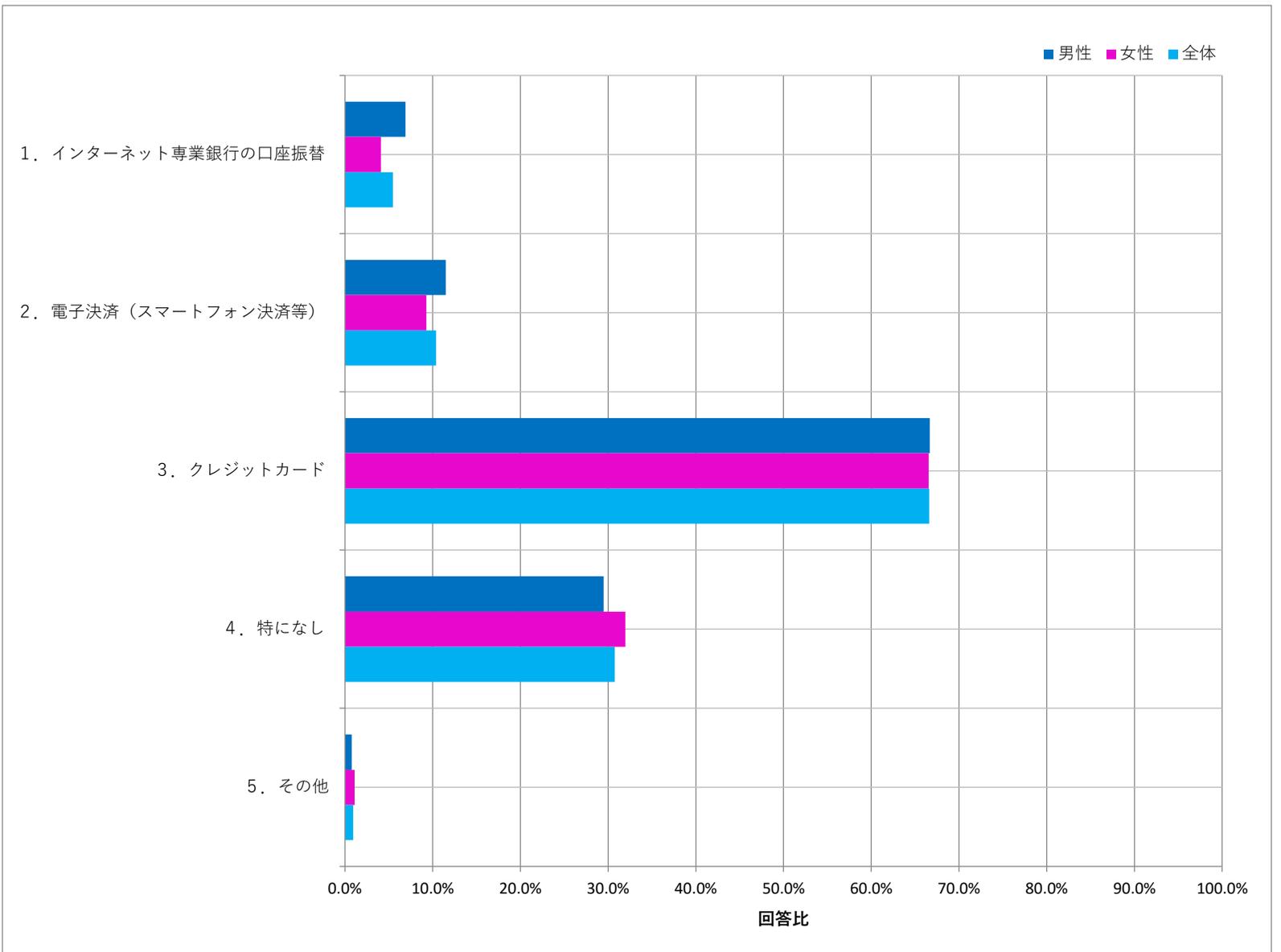
以下の納付方法で新たに利用したいものがありますか。いくつでもお選びください。

N=530

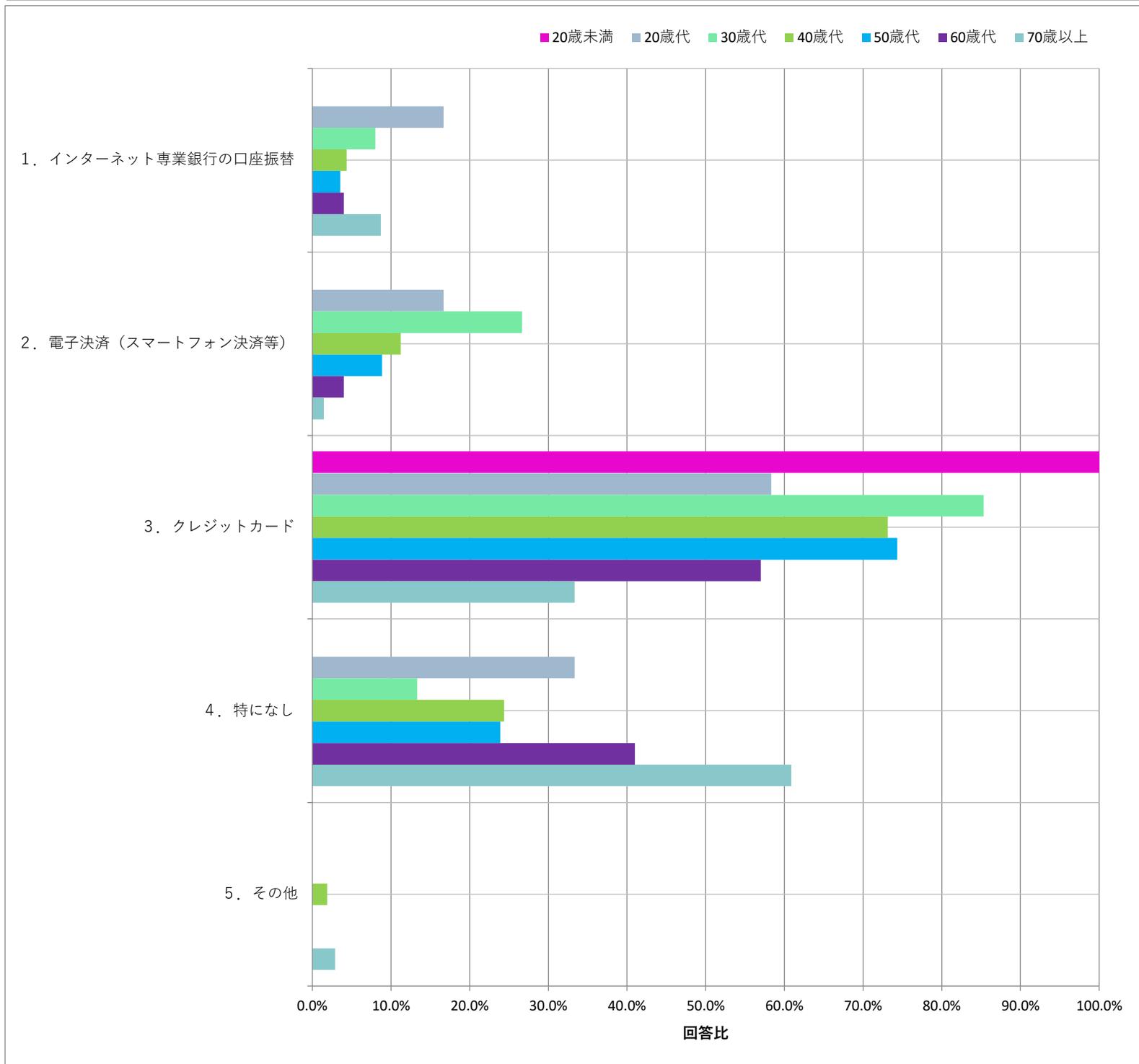
設問	回答数	回答比率
1. インターネット専門銀行の口座振替	29	5.5%
2. 電子決済（スマートフォン決済等）	55	10.4%
3. クレジットカード	353	66.6%
4. 特になし	163	30.8%
5. その他	5	0.9%

「クレジットカード」の割合が66.6%と最も高く、続いて「特になし」が30.8%となっています。  
30歳代、40歳代、50歳代は、「クレジットカード」と回答した割合が高い傾向にあります。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率
	261		269		530	
1. インターネット専門銀行の口座振替	18	6.9%	11	4.1%	29	5.5%
2. 電子決済（スマートフォン決済等）	30	11.5%	25	9.3%	55	10.4%
3. クレジットカード	174	66.7%	179	66.5%	353	66.6%
4. 特になし	77	29.5%	86	32.0%	163	30.8%
5. その他	2	0.8%	3	1.1%	5	0.9%



年代	回答数・比率													
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上							
	1	12	75	160	113	100	69							
1. インターネット専門銀行の口座振替	0	0.0%	2	16.7%	6	8.0%	7	4.4%	4	3.5%	4	4.0%	6	8.7%
2. 電子決済（スマートフォン決済等）	0	0.0%	2	16.7%	20	26.7%	18	11.3%	10	8.8%	4	4.0%	1	1.4%
3. クレジットカード	1	100.0%	7	58.3%	64	85.3%	117	73.1%	84	74.3%	57	57.0%	23	33.3%
4. 特になし	0	0.0%	4	33.3%	10	13.3%	39	24.4%	27	23.9%	41	41.0%	42	60.9%
5. その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.9%



その他意見

年代	性別	意見
40歳代	女性	WAONやSuicaなど
70歳以上	男性	高齢になって、新たな方法に変更するのが大変です。
70歳以上	男性	口座振替を利用している。手間暇がかからずとても便利。
40歳代	女性	引き落とし可能な銀行口座を増やして欲しいです。
40歳代	女性	期限を過ぎた後もコンビニ支払いができると良い。

令和元年度第2回インターネットモニターアンケート調査  
「接客対応」「水道料金納付方法」「安全でおいしい水」について

問7

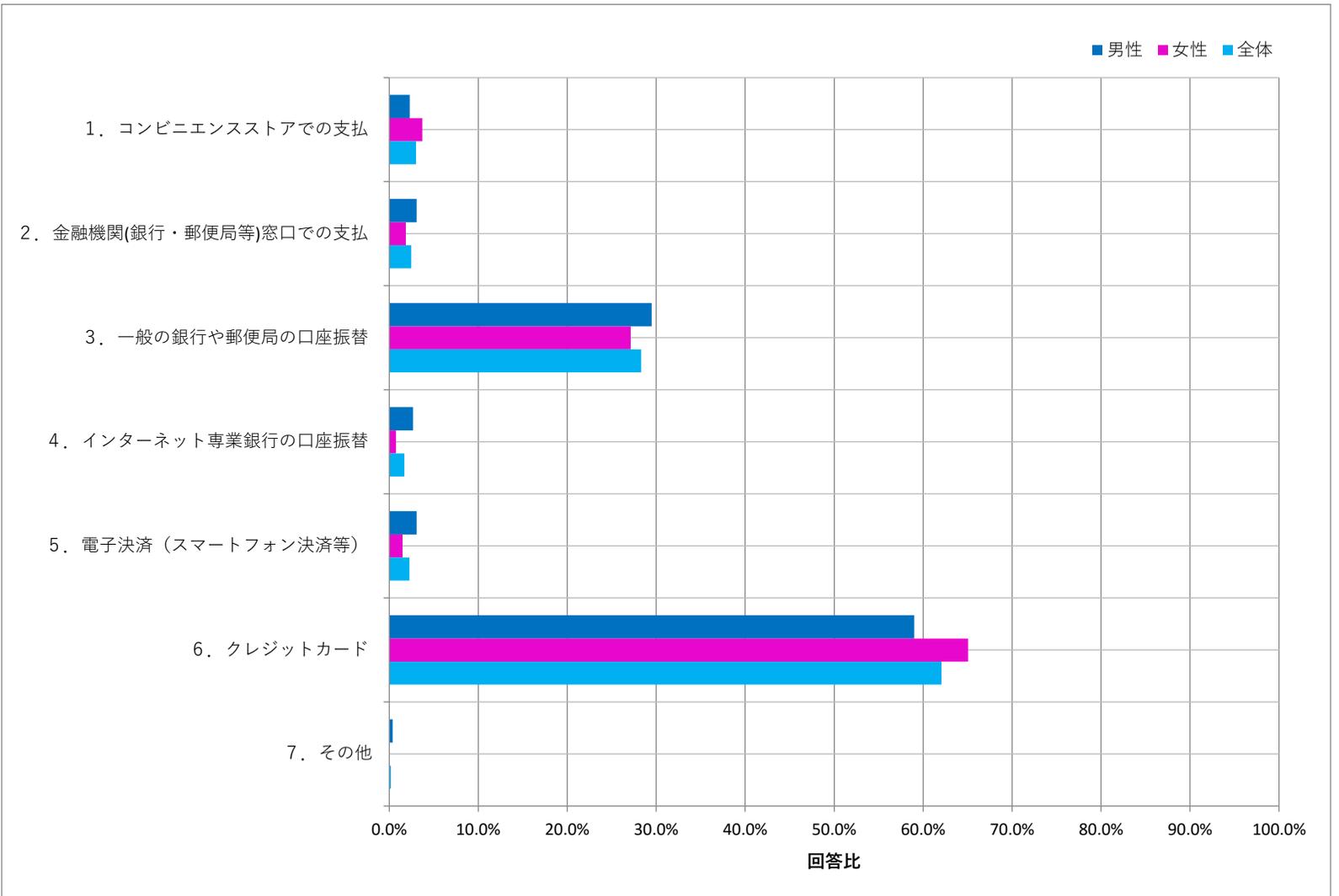
最も利用したい納付方法について  
以下の納付方法で最も利用したいものはどれですか。

N=530

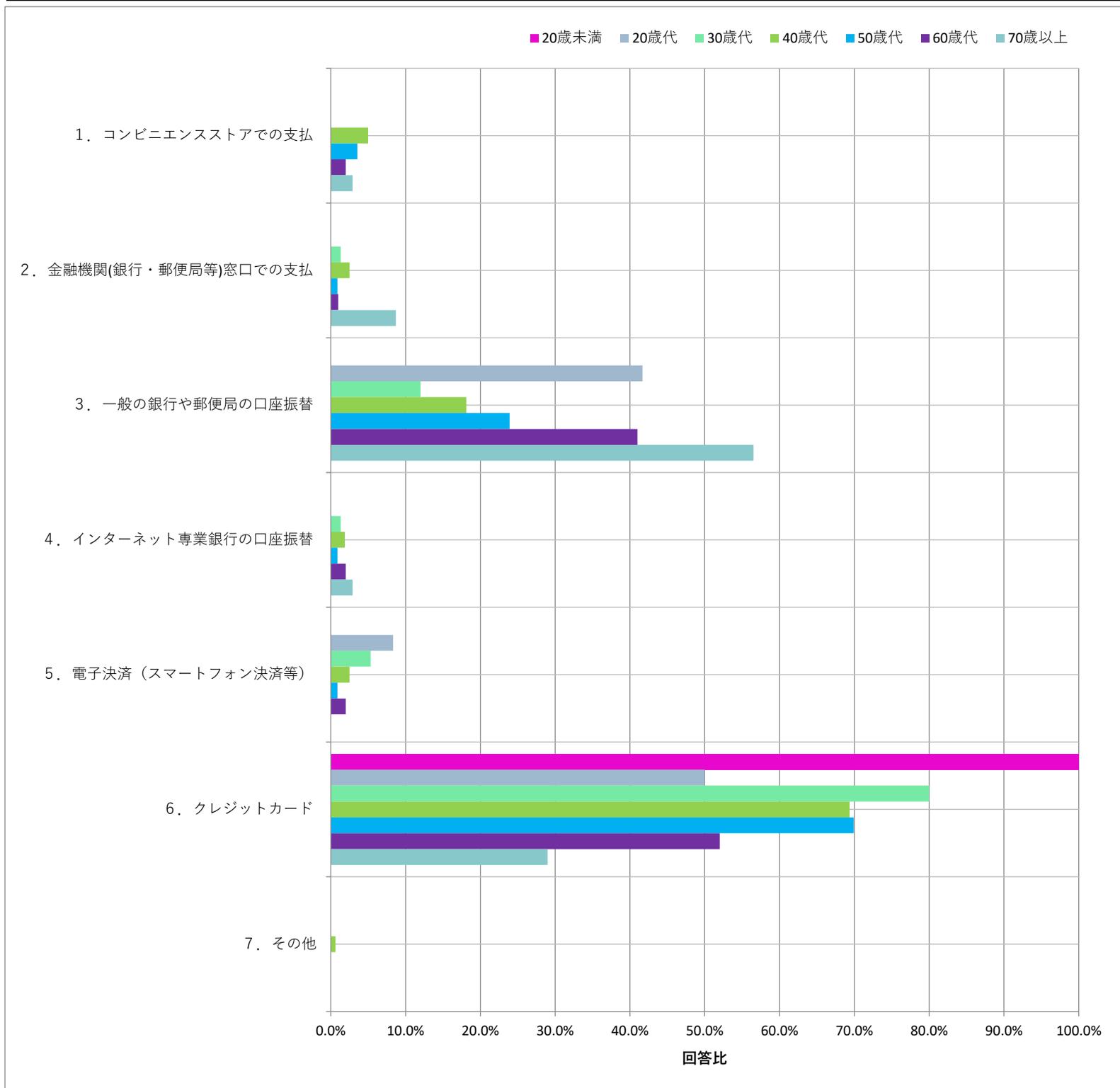
設問	回答数	回答比率
1. コンビニエンスストアでの支払	16	3.0%
2. 金融機関(銀行・郵便局等)窓口での支払	13	2.5%
3. 一般の銀行や郵便局の口座振替	150	28.3%
4. インターネット専門銀行の口座振替	9	1.7%
5. 電子決済(スマートフォン決済等)	12	2.3%
6. クレジットカード	329	62.1%
7. その他	1	0.2%

「クレジットカード」の割合が62.1%と最も高く、続いて「一般の銀行や郵便局の口座振替」が28.3%でした。  
上位2つ以外の割合は、いずれも低くなっています。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率
	261		269		530	
1. コンビニエンスストアでの支払	6	2.3%	10	3.7%	16	3.0%
2. 金融機関(銀行・郵便局等)窓口での支払	8	3.1%	5	1.9%	13	2.5%
3. 一般の銀行や郵便局の口座振替	77	29.5%	73	27.1%	150	28.3%
4. インターネット専門銀行の口座振替	7	2.7%	2	0.7%	9	1.7%
5. 電子決済(スマートフォン決済等)	8	3.1%	4	1.5%	12	2.3%
6. クレジットカード	154	59.0%	175	65.1%	329	62.1%
7. その他	1	0.4%	0	0.0%	1	0.2%



年代	回答数・比率													
	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	1	0	12	0	75	160	113	100	69	0	0	0	0	
1. コンビニエンスストアでの支払	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	5.0%	4	3.5%	2	2.0%	2	2.9%
2. 金融機関(銀行・郵便局等)窓口での支払	0	0.0%	0	0.0%	1	1.3%	4	2.5%	1	0.9%	1	1.0%	6	8.7%
3. 一般の銀行や郵便局の口座振替	0	0.0%	5	41.7%	9	12.0%	29	18.1%	27	23.9%	41	41.0%	39	56.5%
4. インターネット専門銀行の口座振替	0	0.0%	0	0.0%	1	1.3%	3	1.9%	1	0.9%	2	2.0%	2	2.9%
5. 電子決済(スマートフォン決済等)	0	0.0%	1	8.3%	4	5.3%	4	2.5%	1	0.9%	2	2.0%	0	0.0%
6. クレジットカード	1	100.0%	6	50.0%	60	80.0%	111	69.4%	79	69.9%	52	52.0%	20	29.0%
7. その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%



その他意見

年代	性別	意見
40歳代	男性	今のままでよい。

令和元年度第2回インターネットモニターアンケート調査  
「接客対応」「水道料金納付方法」「安全でおいしい水」について

問8

「水道料金納付方法」に関する自由意見

「水道料金納付方法」に関するご意見またはご要望がございましたら、自由にご記入ください。

203名の方から回答をいただきました。その中のいくつかのご意見をご紹介します。

1. クレジットカードに関すること（75件）

年代	性別	意見
40歳代	女性	現在口座振替ですが、他の公共料金はクレジットカード払いなので、まとめたいです。
50歳代	女性	他の公共料金はクレジットで納入しています。クレジットカードのポイントがたまると、クレジット会社からの一括通知で、引き落とし額を一度に入れることができるからです。
30歳代	女性	他公共料金はクレジットカード払が可能なのがほとんどです。早期に導入してほしいです。
30歳代	男性	クレジット払いが理想的ですが、手数料がかかるなら導入しなくていいです
60歳代	男性	現在、他のほとんどの定例的な支払いはクレジットで行っており、また、公共料金もクレジット可能となってきているので、是非、水道料金もクレジット支払を是非検討していただきたい。
60歳代	男性	クレジットカードについては、手数料なしでの決済があれば利用したいです。
50歳代	男性	ポイントが付くのでクレジット払いをしたいです。
50歳代	女性	電気、ガス代金をクレジットカードで決済しています。水道料金も同じ形で納められたら、管理がしやすく便利です。
40歳代	男性	客としてならクレジットカードが良いが水道局としてはコストがかからない方法がいいのかもしれないと思う。
30歳代	女性	口座振替で利用していますが金額が大きいためクレジットカードで支払いにしポイントがたくさん貯まると良いと思います。
40歳代	女性	他の公共料金と同様にクレジットカードでの支払いをしたい
30歳代	女性	口座振替で、勝手に引き落としがされているので、不便はありませんが、クレジットカード決済であればポイントがたまるので、その分お得感が出ると思います。
20歳代	女性	東京都はクレジットカード払い出来るが、千葉県は田舎であり事務処理の対応の遅れを感じました。時代の流れに沿った方法を選択させて欲しいです。
30歳代	男性	ポイント等がつくため、QRコード決済やクレジットカード決済ができると嬉しい。
30歳代	女性	電気ガスはクレジットで引き落としできるのに、水道は出来ず、不便に感じています。
40歳代	男性	早急にクレジット決済を導入してほしい。水道代だけ口座振替のため管理がしづらい。また上下水道の支払い窓口を一本化してほしい。
60歳代	女性	ほかの光熱費(ガス、電気など)はクレジット納付が可能になっているので、水道料もクレジット決済ができれば、まとめることができ、管理がしやすい。
50歳代	女性	クレジットカード決済は手数料を上乗せするのなら、必要ない。

2. その他の納付方法に関すること（31件）

年代	性別	意見
30歳代	男性	電子マネーやデビットカードでも水道料金を納付できるようにしてほしいです。
30歳代	女性	これだけキャッシュレス決済の波がきているので、支払方法もそうしていただかないと普及しないと思います。
30歳代	男性	ネット銀行をメインで使っているため、対応していないことが非常に不便。QRコード決済での公共料金支払開始のニュースを目にするので、なるべく早く対応してほしい。
60歳代	男性	電子決済は、本当に納付できているかどうか不安がある。
70歳以上	男性	納付方法の多様化は便利かも知れませんが、年寄りには、郵便局などで、恒常的に定まった方法で料金を納付したいですね。納付方法をころころと変えたくはありませんから。
50歳代	男性	決済方法が増えるのはありがたいと思います
70歳以上	男性	外国人も増えてきており、あらゆる決済方法で対処すべきです。
40歳代	女性	公共料金の引き落としに使っている口座が使えなくて、長い間コンビニで払ってきました。クレジットカード払いもできないので、支払いを忘れて督促が時々きます。もっと利用可能な銀行が増えたらいいなと思います。
40歳代	女性	ポイントがつく決済方法を希望します。
50歳代	女性	いろいろな納付方法を選ぶことが出来て、充実していると思います。

3. 現状で良いとのご意見（33件）

年代	性別	意見
60歳代	男性	一番使いやすい、全世代が慣れている銀行引き落とし、及び窓口払いを推奨したい。
30歳代	女性	そんなに高くないので、口座振替でも安心。
70歳以上	女性	昨今は、電子決済を利用する人が増えたようですが、私を含め私の年代はスマホを使いこなせない人が多いので、今まで通り銀行振り替えが主流です。
60歳代	女性	いままでの銀行口座引き落とし方法でいいです。
40歳代	女性	特に今自分が支払っている方法で不満はないです。このままで満足しています
40歳代	女性	今のところ口座振替が一番面倒がなく、入出金確認もしやすいので利用しています。
40歳代	女性	口座振替の手続き前であれば、クレジットカードや電子決済があれば便利だと思う。けれど、口座振替が個人的には一番便利であり、既に手続き済みなのでそれ以外については今は利用したいとは思わない。
30歳代	女性	今のままで不便は感じていません。

4. 其他のご意見（64件）

年代	性別	意見
50歳代	男性	徴収チャネルを増やすことはコスト増にもつながるので、利用見込み等は慎重に精査したほうが良いと思います。
40歳代	女性	じぜんに検針結果をお知らせしていただき、料金もあらかじめわかるのは大変ありがたいです。
70歳以上	男性	余り面倒なことは、したくない。
70歳以上	男性	決済方法の変更等をインターネットで可能にして頂きたい。せつなるお願いです。
20歳代	女性	安全かつ利便性が高い方法を望みます。
40歳代	男性	2か月単位ではなく、半年や1年単位の支払いとすることで、検針業務にかかる費用を削減し、水道料金自体の減額を実現していただきたい。
60歳代	男性	未納者に対する公正な徴収がなされているかどうか気になる。
50歳代	女性	年に1回で良いので、年間利用水道量や年間使用料金の一覧が届くとよいと思います。
60歳代	男性	納付明細が到着してから、納付期限が早すぎる。
70歳以上	男性	正直、支払いだけのためにどこかに向いたりするのは面倒です。
40歳代	男性	メールで知らせて欲しいです