

受付番号	平成28年 第 2 号
受付日	平成28年 1月19日
質問者	豊田 政典 議員

別記様式第2号（第12条関係）

文書質問答弁書

回 答 日：平成28年 2月 9日

担当部局：市立四日市病院、上下水道局、財政経営部

四日市市議会基本条例第16条第1項の規定に基づく豊田政典議員の文書質問について、同条第3項の規定に基づき、下記のとおり答弁いたします。

記

《市立四日市病院》

Q1 「クレジット・カード決済」の（市民から見た）仕組みの概要、経費（初期費用・維持管理費用）、効果実績（収納率・他経費削減など）、手数料負担に関する見解、課題について示して下さい。

〔答弁〕

【「クレジット・カード決済」の仕組みの概要】

当院では、平成26年3月24日よりクレジット・カード決済を開始し、受診された患者さんの診療費、文書料等の支払いに用いることができます。利用は会計窓口及び自動精算機で可能であり、救急用の窓口では24時間利用可能となっております。これにより、急病や事故・ケガなどによる突然の支払いや、長期入院などで治療費が高額になった場合に、患者さんや家族の方は事前に現金を用意することなくクレジット・カードを使って支払えるようになりました。なお、使用できるカード銘柄は市場占有率の高い3銘柄（VISA・MasterCard・JCB）が利用可能で、リボルビング払いもご利用いただけます。

【経費（初期費用・維持管理費用）】

初期費用として診療会計システムの改修費用に5,419,050円、通信回線の工事費用に205,800円を要しましたが、専用端末の設置につきましては、指定代理納付者の負担で導入いたしました。維持管理費用としては、通信回線使用料として一カ月当たり約2,000円を要しております。

【効果実績（収納率・他経費削減など）】

収納率や経費削減の面では、明らかな効果は認められておりませんが、患者さんにとっては、リボルビング払いを選択できることにより、たとえ高額な請求となった時でも分割して支払いができることや、給料日前等の金銭的な余裕のない時でも安心して診療を受けることができることで、患者さんに対するサービス向上が図れていると考えられ、利用者の一部からは感謝の声をいただいております。

【手数料負担に関する見解、課題】

平成26年度中の診療費等の支払いについて、クレジット・カード決済による割合は、利用件数が35,181件で全体の9.3%でした。利用金額は539,375,199円で21.3%となっており、手数料は全額病院側の負担で3,721,640円を要しました。利用割合は、導入当初より順調に増進してまいりましたが、周知のものとなったここ数カ月につきましては、一カ月当たりの利用件数は約13%、利用金額は約28%で大きな変動もなく推移しており、平成27年度の年間の手数料負担は5,000,000円程度を見込んでおります。

最近では、クレジット・カード決済が可能な病院も多くなってきており、多様な支払方法に対応することで患者さんの利便性と満足度を高めるためにも、手数料負担は必要な経費であると考えております。

《上下水道局》

Q2 「クレジット・カード決済」の（市民から見た）仕組みの概要、経費（初期費用・維持管理費用）、効果実績（収納率・他経費削減など）、手数料負担に関する見解、課題について示して下さい。

〔答弁〕

【「クレジット・カード決済」の仕組みの概要】

水道料金・下水道使用料についてのクレジット・カード決済は、一般家庭等の水道利用者を主な対象として、平成27年4月から受け付けを開始し、平成27年6月期の請求分から決済を開始しました。制度の導入にあたっては、地方自治法で定める指定代理納付者としてヤフー株式会社を指定したうえで、同社がインターネット上で運営する「Yahoo!公金支払い」の仕組みを利用しております。

この仕組みは、利用者がパソコンやスマートフォンを使って24時間何時でも申し込み等の手続きを行うことができ、一度申し込み手続きを行うと、従来の口座振替と同じように毎期の請求を自動的にクレジット・カードで決済することができるものです。また「Yahoo!公金支払い」ではVISA、MasterCard、JCB、AMERICAN EXPRESS、Diners Clubの5大ブランドと提携したものであればどのクレジット・カードでも利用可能なため、殆どの利用者は手持ちのクレジット・カードを使って申し込みができるなど、利便性が高いものとなっています。

更に、上下水道局ではクレジット・カード会社名やクレジット・カード番号といった情報を取り扱わず番号情報等の漏洩リスクもないため、利用者にも安心して利用していただける仕組みとなっています。

【経費（初期費用・維持管理費用）】

クレジット・カード決済の開始にあたっては、平成26年度から導入準備に着手し、電算処理システム（上下水道料金システム）へクレジット・カード決済機能を付加する改修費用として21,038,400円を、また「Yahoo!公金支払い」への制度加入費用として324,000円の初期費用を要しました。

また維持管理費用として、基本利用料、請求データ処理料、収納代理手数料といった各種手数料を負担しており、平成27年6月分から12月分の決済に要したこれらの手数料総額は1,485,297円でした。

【効果実績（収納率・他経費削減など）】

クレジット・カード決済を開始して初めての請求月となる平成27年6月時点では、クレジット・カード決済の登録件数は1,135件でしたが、平成27年12月時点では3,800件となりました。現在も月300件程度の新規登録をいただいております。クレジット・カード決済は、ひとつの納付手段として定着しつつあると考えております。

なお、開始後半年ということもあり、現年度収納率の向上や、督促・催告に関する事務コストの削減効果を確認するまでには至っておりません。

【手数料負担に関する見解、課題】

クレジット・カード決済の手数料負担は、利用者が増えるにつれて今後も増加していくものと見込んでおります。

このため、クレジット・カード決済の利用条件を設定するにあたっては、一般家庭等の水道利用者を主な対象としていることを考慮し、一般用小口水栓（水道メータの契約が一般用のもので、その口径が13mm、20mm、25mmの水栓）の使用者に限定し、かつ1回あたりの決済利用額に5万円の上限を設けて、上下水道局の過度な手数料負担を抑制するようにしております。

なお、手数料については全額を上下水道局で負担しており、利用者に転嫁することはしておりません。利用者の目線では、水道料金・下水道使用料は電気、ガス、電話と同様に「公共料金」として捉えられており、お客様サービスの水準もこれらの公共料金との均衡が強く求められていることがその理由です。

引き続きお客様サービスの向上を図るとともに、事業収入の着実な確保を図っていきたいと考えています。

《財政経営部》

Q3 税や国保料など各種公金についても、「クレジット・カード決済」を導入拡大して行くべき、だと私も考えるが、現在の見解を問います。また、導入に課題があるとすれば、それは何か、説明下さい。

[答弁]

納付方法の拡大、多様化については、市民の利便性の向上と歳入確保、収入未済の削減の観点から重要であると考えており、これまでも検討を行ってきております。

議員のご質問にありますように、クレジット・カード決済については、市立四日市病院の診療費において、患者さんが多額の現金を持ち合わせなくても安全に支払えるなどのメリットがあるため、平成26年3月から対面型のクレジット・カード決済を開始し、また、水道料金・下水道使用料については、既に電気やガスなどの公共料金で導入されており、それらとの均衡を保つ必要があることから、平成27年度よりインターネット利用型のクレジット・カード決済を開始しています。

その他の公金については、コンビニ収納において、市税や国民健康保険料に続き、本年1月から、保育園保育料、市営住宅使用料、し尿くみ取り手数料でも新たに導入し、納付方法の多様化を図ってきたところです。

ご質問のクレジット・カード決済におきましては、これまで議会でも答弁しておりますように、インターネット等の活用により、利用者にとっては他の収納方法よりも利便性や安全性が高く、リボルビング払いなど支払いのバリエーションが増えること、また市にとってはカード会社からの立替払いであるため、確実に収入になることなどメリットも多いと認識しております。

一方で、収納システムの改修経費、取扱手数料、また納付の際に付与されるポイントについて、未利用者との不公平感などの課題があることや、すでに導入している自治体においても利用件数が他の収納方法に比べて少ないことから、本市においては、診療費と水道料金・下水道使用料以外については、現時点で導入していない状況であります。

昨年度、総務省が行なった「地方税の収納徴収対策に係る調査」では、1,741市町村のうち70団体（4.02%）が税においてクレジット・カード決済を導入（前年比19団体の増）しておりますので、本市においても、導入済の先進市について調査や視察を行ったところです。

その調査結果といたしましては、「市民からの利用要望」「納付者の利便性の向上」「近隣自治体での導入」などが導入の契機として挙げられております。

そのほか、他の納付方法に比べて、利用者は若い世代が比較的多いことや早朝・夜間での利用が多いことから、利便性の向上は図られたと認識されておりますが、収納率向上への効果は明確には把握されていない状況でありました。

また、これまでの課題である取扱手数料に関しては、総務省から、「クレジット・カードの提示等を行なった時点では実際の金銭負担を伴っておらず、支払方法（翌月一括払いなど）に応じて期限の利益を受けること」や「ポイントサービスの付与が行われること」など、他の収納手段とは異なる利益が利用者に発生することから、クレジット・カードを利用して地方税等を納付する場合には、他の収納手段の手数料との均衡を保つことが必要であるとの通知が出されており、最近では全額利用者負担としている自治体も出てきております。

こういったことから、今後はポイント付与の公平性を含めた取扱手数料の設定が大きな課題であると認識しており、他の収納手段に比べ利用件数も少ないことや費用対効果の観点も含め、導入にあたっては慎重に検討をしていくべきと考えておりますのでご理解のほどよろしくお願いいたします。