

「税・使用料の納付に係るWeb口座振替受付サービスについて」

税や使用料等の納付方法について、市民の皆様の利便性を高め、収納率の向上に努めております。

これまでは、口座振替での納付を開始する際、金融機関等の窓口で手続きしていただく必要がありましたが、令和7年1月1日から「Web口座振替受付サービス」を開始し、インターネットを利用して24時間いつでもどこでも口座振替の申し込みができるようになりました。同サービスの満足度や認知度を把握するため、皆様のご意見を参考にさせていただきます。

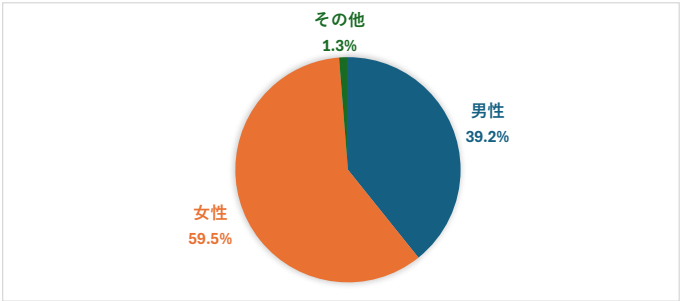
アンケート実施期間：令和7年8月29日～令和7年9月11日

対象者数：309人／回答者数：237人

回答率:76.7%

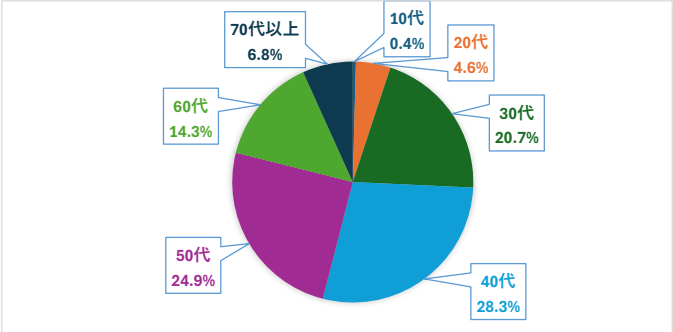
●回答者の性別

性別	人数(人)	割合(%)
男性	93	39.2
女性	141	59.5
その他	3	1.3
計	237	100.0



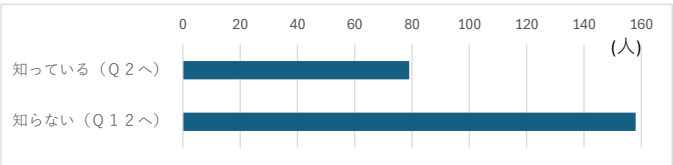
●回答者の年代

年代	人数(人)	割合(%)
10代	1	0.4
20代	11	4.6
30代	49	20.7
40代	67	28.3
50代	59	24.9
60代	34	14.3
70代以上	16	6.8
計	237	100.0



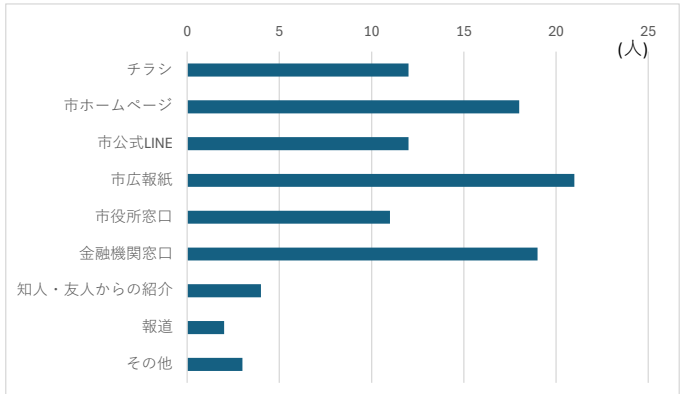
質問1 「Web口座振替受付サービス」を知っていますか。

回答	人数(人)	割合(%)
知っている (Q2へ)	79	33.3
知らない (Q12へ)	158	66.7
計	237	100.0



質問2 「Web口座振替受付サービス」をどこで知りましたか。(複数選択可)

回答	人数(人)	割合(%)
チラシ	12	11.8
市ホームページ	18	17.6
市公式LINE	12	11.8
市広報紙	21	20.6
市役所窓口	11	10.8
金融機関窓口	19	18.6
知人・友人からの紹介	4	3.9
報道	2	2.0
その他	3	2.9
計	102	100.0

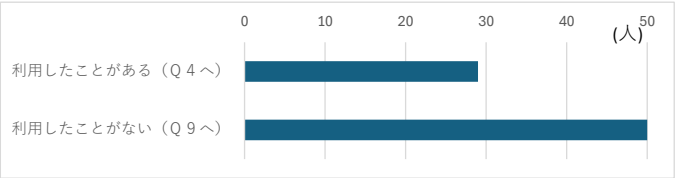


「その他」の場合、具体的にご記入ください。

クレジットカードの申込時	青い鳥教室使用申請時に紹介があった為
Yahoo!公金	

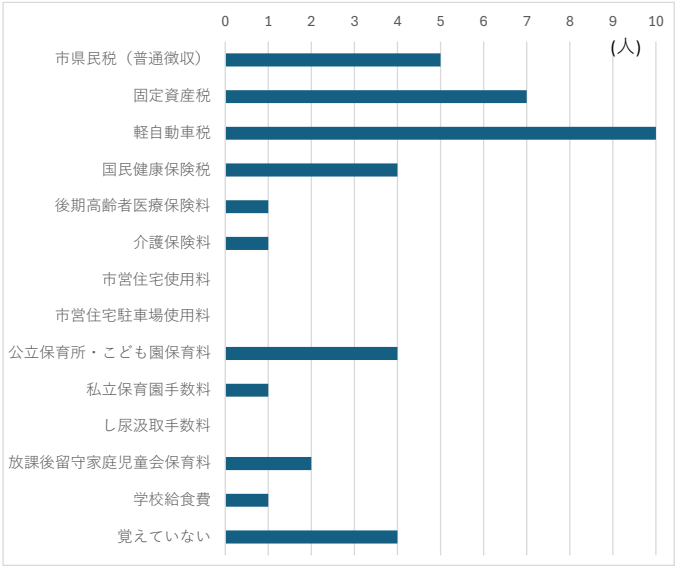
質問3 丸亀市が行っている「Web口座振替受付サービス」を利用したことがありますか。

回答	人数(人)	割合(%)
利用したことがある（Ｑ４へ）	29	36.7
利用したことがない（Ｑ９へ）	50	63.3
計	79	100.0



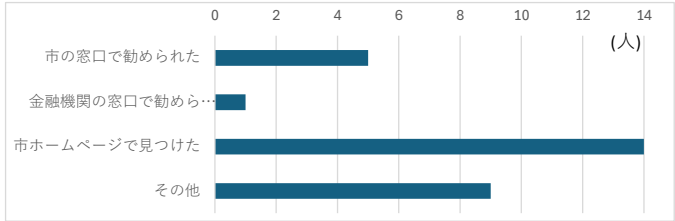
質問4 何の科目に利用しましたか。（複数選択可）

回答	人数(人)	割合(%)
市県民税（普通徴収）	5	12.5
固定資産税	7	17.5
軽自動車税	10	25.0
国民健康保険税	4	10.0
後期高齢者医療保険料	1	2.5
介護保険料	1	2.5
市営住宅使用料	0	0.0
市営住宅駐車場使用料	0	0.0
公立保育所・こども園保育料	4	10.0
私立保育園手数料	1	2.5
し尿汲取手数料	0	0.0
放課後留守家庭児童会保育料	2	5.0
学校給食費	1	2.5
覚えていない	4	10.0
計	40	100.0



質問5 利用したきっかけは何ですか。（複数選択可）

回答	人数(人)	割合(%)
市の窓口で勧められた	5	17.2
金融機関の窓口で勧められた	1	3.4
市ホームページで見つけた	14	48.3
その他	9	31.0
計	29	100.0

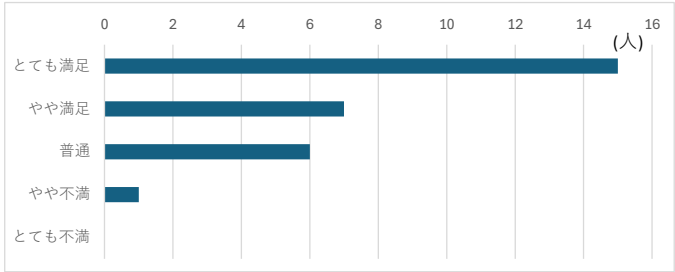


「その他」の場合、具体的にご記入ください。

こういう払い方もできると書いていて、その方が楽に支払えるので	Q2と同回答（青い鳥教室使用申請時に紹介があった為）
便利だから	知人から聞き簡単なので利用した
自宅ですぐ支払う事ができ、払い忘れが起きなかった	還付金の手続き郵便物
保育園で言われた	家族紹介
Yahoo!公金	

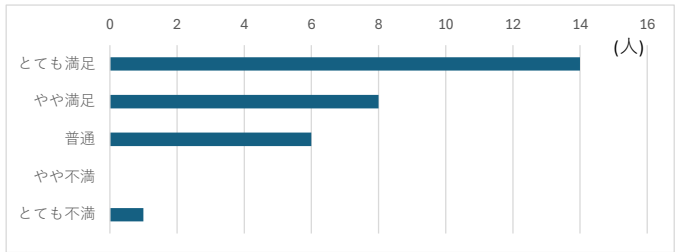
質問6 満足度を教えてください。[利便性（使いやすさ）]

回答	人数(人)	割合(%)
とても満足	15	51.7
やや満足	7	24.1
普通	6	20.7
やや不満	1	3.4
とても不満	0	0.0
計	29	100.0



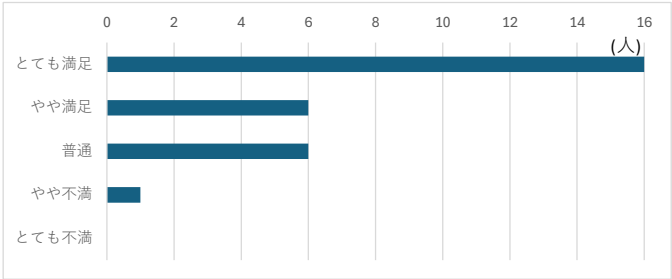
満足度を教えてください。[手続きの分かりやすさ]

回答	人数(人)	割合(%)
とても満足	14	48.3
やや満足	8	27.6
普通	6	20.7
やや不満	0	0.0
とても不満	1	3.4
計	29	100.0



満足度を教えてください。[手続きの早さ]

回答	人数(人)	割合(%)
とても満足	16	55.2
やや満足	6	20.7
普通	6	20.7
やや不満	1	3.4
とても不満	0	0.0
計	29	100.0



質問 7 どの点に満足と感じましたか

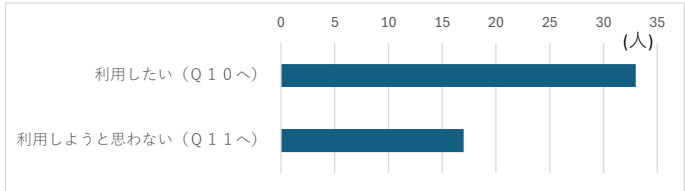
自宅から手続きできるため、便利です。	一度登録するだけで良い
忙しい合間にぱっと支払えて最高でした。	いつでも手続きができるところ
お金を用意したり外に行かなくて良い	自動で引き落とされるので楽
家に居ながら好きなタイミングで支払いができる。	どこにいても24時間出来る
使いやすいくから	手続きが便利
家にいて支払いが出来るから	課員の説明
好きな時間に納めることができるから	金融機関へ出向く必要がない
即時対応できた	簡単だし、わざわざ出向かなくていいところです。
払いに行く煩わしさが無い	手続きが簡単でした。

質問 8 どの点に不満と感じましたか

口座番号や諸々の情報を打ち込んで、送信したが不備がありますという理由で申請が通らなかった。何故、不備があったのかという理由を確認する術もなく…(入力した情報が表示されなかった為に、口座番号とか間違えて送ったのかもみたいなことが確認しようがなかった)このやり取りを2〜3回ほど続けないといけなかった為

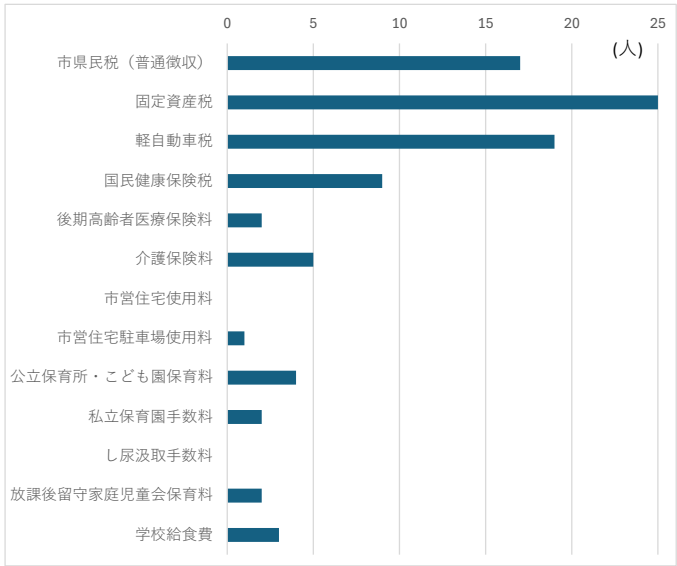
質問 9 今後利用したいですか。

回答	人数(人)	割合(%)
利用したい (Q 1 0 へ)	33	66.0
利用しようと思わない (Q 1 1 へ)	17	34.0
計	50	100.0



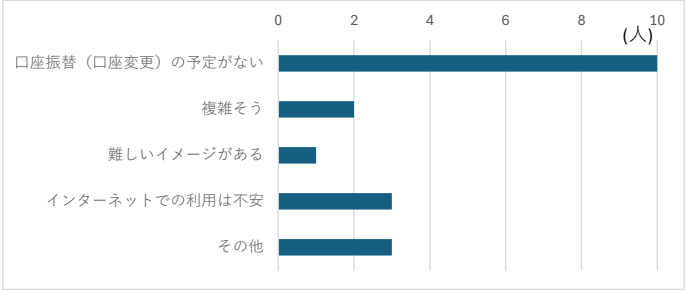
質問10 何の科目に利用したいですか。（複数選択可）

回答	人数(人)	割合(%)
市県民税（普通徴収）	17	19.1
固定資産税	25	28.1
軽自動車税	19	21.3
国民健康保険税	9	10.1
後期高齢者医療保険料	2	2.2
介護保険料	5	5.6
市営住宅使用料	0	0.0
市営住宅駐車場使用料	1	1.1
公立保育所・こども園保育料	4	4.5
私立保育園手数料	2	2.2
し尿汲取手数料	0	0.0
放課後留守家庭児童会保育料	2	2.2
学校給食費	3	3.4
計	89	100.0



質問11 利用しようと思わない理由は何ですか。（複数選択可）

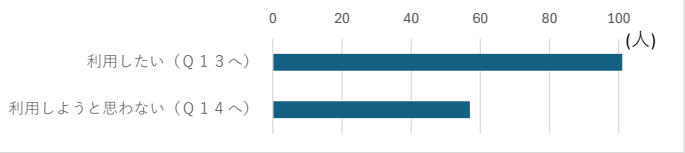
回答	人数(人)	割合(%)
口座振替（口座変更）の予定がない	10	52.6
複雑そう	2	10.5
難しいイメージがある	1	5.3
インターネットでの利用は不安	3	15.8
その他	3	15.8
計	19	100.0



「その他」の場合、具体的にご記入ください。	
勤務地は丸亀だけど、居住地は他の市のため	既に口座振替しているから
デジタル化も大事だが、必要時に充電切れとかだと意味ないので、紙媒体が良い	

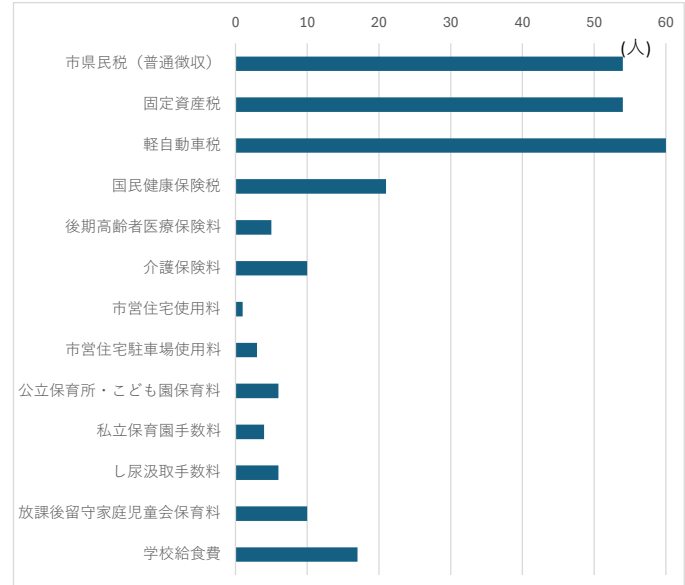
質問12 今後機会があれば利用したいですか。

回答	人数(人)	割合(%)
利用したい（Q 1 3 へ）	101	63.9
利用しようと思わない（Q 1 4 へ）	57	36.1
計	158	100.0



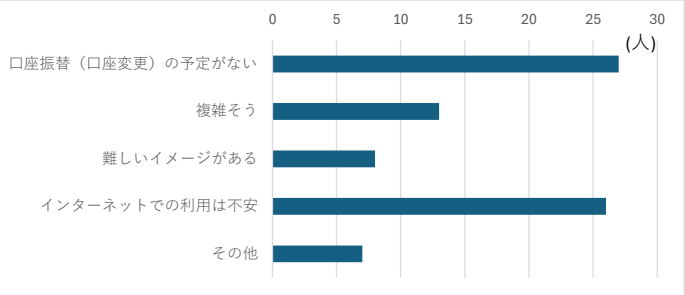
質問13 何の科目に利用したいですか。（複数選択可）

回答	人数(人)	割合(%)
市県民税（普通徴収）	54	21.5
固定資産税	54	21.5
軽自動車税	60	23.9
国民健康保険税	21	8.4
後期高齢者医療保険料	5	2.0
介護保険料	10	4.0
市営住宅使用料	1	0.4
市営住宅駐車場使用料	3	1.2
公立保育所・こども園保育料	6	2.4
私立保育園手数料	4	1.6
し尿汲取手数料	6	2.4
放課後留守家庭児童会保育料	10	4.0
学校給食費	17	6.8
計	251	100.0



質問14 利用しようと思わない理由は何ですか。（複数選択可）

回答	人数(人)	割合(%)
口座振替（口座変更）の予定がない	27	33.3
複雑そう	13	16.0
難しいイメージがある	8	9.9
インターネットでの利用は不安	26	32.1
その他	7	8.6
計	81	100.0



「その他」の場合、具体的にご記入ください。	
手数料がかかる	自分の操作が間違えているかもしれないと不安に思う
既に口座振替を行なっている	税金の認識がなくなりそうです。
某銀行の知人が不正アクセスされた時に大変そうだったから。	既に登録済み
振替時に口座に残高があるかを気にしないといけないので自分のタイミングで支払いたいの	

質問15 「Web口座振替受付サービス」について、改善点やご意見がありましたら記載してください。

オンラインでの手続きの安全性が心配なので	知らないサービスだったのでまずは告知をしてもらいたいです。
便利になるとありがたいです。	色んな方に知っていただけるといいと思う。
中学授業料についてもできれば助かります	便利だと思います
市民の利便性が向上するのの良いと思います。	わかりにくいのでマニュアルなんかを配布して欲しい
セキュリティについて万全の対策をお願いしたいです。	近くに金融機関があるので不便さは感じません。
利用できる金融機関を拡大してほしい	簡単なかもしれないけど、難しそうなイメージが強い。
便利になっていくのは良い事だと思う。	メリットデメリットと使い方をわかりやすく示して欲しいです
賛成します。	詐欺のネタになりそうですね。
よくわかりません。	いつでも利用できるのはいいと思います。
対応できるQR決済を増やしてほしい	良い取り組みだと思うので、あらゆるものに範囲を広げてほしい。
やり方を広報に載せて欲しいです	必須にしても良いのでは？
意思表示なくとも 自動で振り込んで欲しい	信頼性にかける
具体的に手順を知りたい	まだ使っていないのでわからない
もっと告知の必要はないか？	支払状況とか登録した情報はどこかで確認できますか？
口座振替のサービスを利用したことがないので、また利用してみたいです。ただ、金融機関が近くにありますが、慣れている金融機関へ行くようになります。	
以前から、ほとんど口座振替で納めていますが、今後新たに納めるものができれば利用したいと思います。	
便利なサービスだと思いますが、すでに全科目口座振替としており自分自身は必要ありません。転入者などへの本件サービスの周知徹底が重要だと思います。	
開始する際の手続きはラクそうだが、廃止する際は対面の必要があり、面倒に感じる。支払いは毎回何度も確認するので、毎度引き落とされるのは不安だ。	
アナログのやり方の方がやりやすい。過去の歴史から見てもデジタルは絶対に情報漏洩するから。	
Web口座振替受付サービスとは どういう風な手続きをするのが全くわからない	
web口座受付サービスを知る機会が増えるといいです。軽自動車税を支払う時の支払い方法で、そのような方法があるとはしりませんでした。利用できるものの支払い案内等にこのサービスのメリットと共に記載して欲しいとおもいます。	
支払期限を忘れそうになるので、メールやLINEで支払通知を受け取れるようになるとありがたいです。	
紙媒体で概要説明、見ながら操作できるとわかりやすいし、利用しようと思う。メ	
どこの会社が中間事業として管理しているのか、安全性など公開してほしい。	
口座振替にすることで、メリットが得られるようにして欲しい。例えば、口座振替割引など。	
支払いも沿うですが、住民へお金を振り込み方法も同じく簡便化を御願います。徴収ばかりリソースを使っているように見えます。	
ウェブ口座振替は大変便利な取り組みなので、ぜひ進めていただきたいです。特に高齢の方が利用しやすくなるよう、コミュニティセンターなどで職員やボランティアの方がスマホ操作を直接手伝う相談会を開くなど、利用のハードルを下げる工夫があれば、もっと普及するはずです。積極的なサポートを期待しています。	
「Web口座振替受付サービス」が正式名称ですか？ 口座引き落としとの違いは？	
軽自動車税を納付しようとしたが領収書に時間がかかりそうだったのでやめた	
Web口座振替もいいと思いますがQRコードも充実させてほしいです。	
選択肢は多い方が良いと思いますので、紙や口座振替納付も残すので有れば良いのでは。	
時間や場所の制約がないので、市役所に出向かずに変更できるのはとても良いと感じた。	
主立った銀行は可能なようですが、ネット銀行（楽天、セブンなど）が若い人には使いやすいのではと思います。	
慣れてしまっているものからの転換になるので、利便性をもっとわかりやすく周知	
何のことかわからないので、もっと分かりやすい文言にした方がいいと思う。ネットはとても楽だが、手元に紙の証拠として保存したいので、私は利用するなら金融機関に行きたい。	
不備の画面が出た際に、どんな情報を打ち込んだのかという事を確認出来るようにすれば、次回以降に口座情報を送信する時に確認が出来、ミスが減るのでは？と思います。	
WEBは便利だけど、心配の方が大きいのでなかなか利用する気になれない。	
知らないで、どんなサービスがあるかわかりませんが、いつ、誰にいくら振り込みが終了したとお知らせがあったり、怪しそうな口座なら注意喚起があったらいいなと思います。あるかもしれませんが。	
今のところ、口座振替のために赴くということがありません。たとえば、固定資産税や国民保健税はペイジーを利用していますし、自動車税は楽天からというふうにです。Webという単語から具体的にどういうことかわからない人も多いと思います。何か、例を挙げて具体的な振替のやり方を示していただけると、そういうことかと理解できる可能性もあると思います。	
年齢的に理解力不足の点や実際に支払いされているのかと確認書類や方法など webは形に残らない所があり 難しく感じてしまう。確かに 窓口に出向く手間が無いのは 便利だし 実際に 自身が出向く事ができなくなった時の事を考えると 必要なのかなあと痛感する。いろんな方法の選択肢を持っていたいとも感じる。	
納税証明書がすぐに必要な場合があるので、直接納付をしています。納税証明書の発行がすぐなら利用してみたいです。	
各種税金の支払額や明細、支払履歴、その他手続きすべてがオンライン上で手軽にできればいいと思います。マイナポータルも口座振替受付も中途半端な感じがします。	