

令和3年度第2回インターネットモニターアンケート調査  
「安全でおいしい水」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問9-9

窓口や電話でしたことがある手続き

問9-8で「1. ある」と回答された方にお尋ねします。

具体的にどのような手続きを行いましたか。いくつでもお選びください。

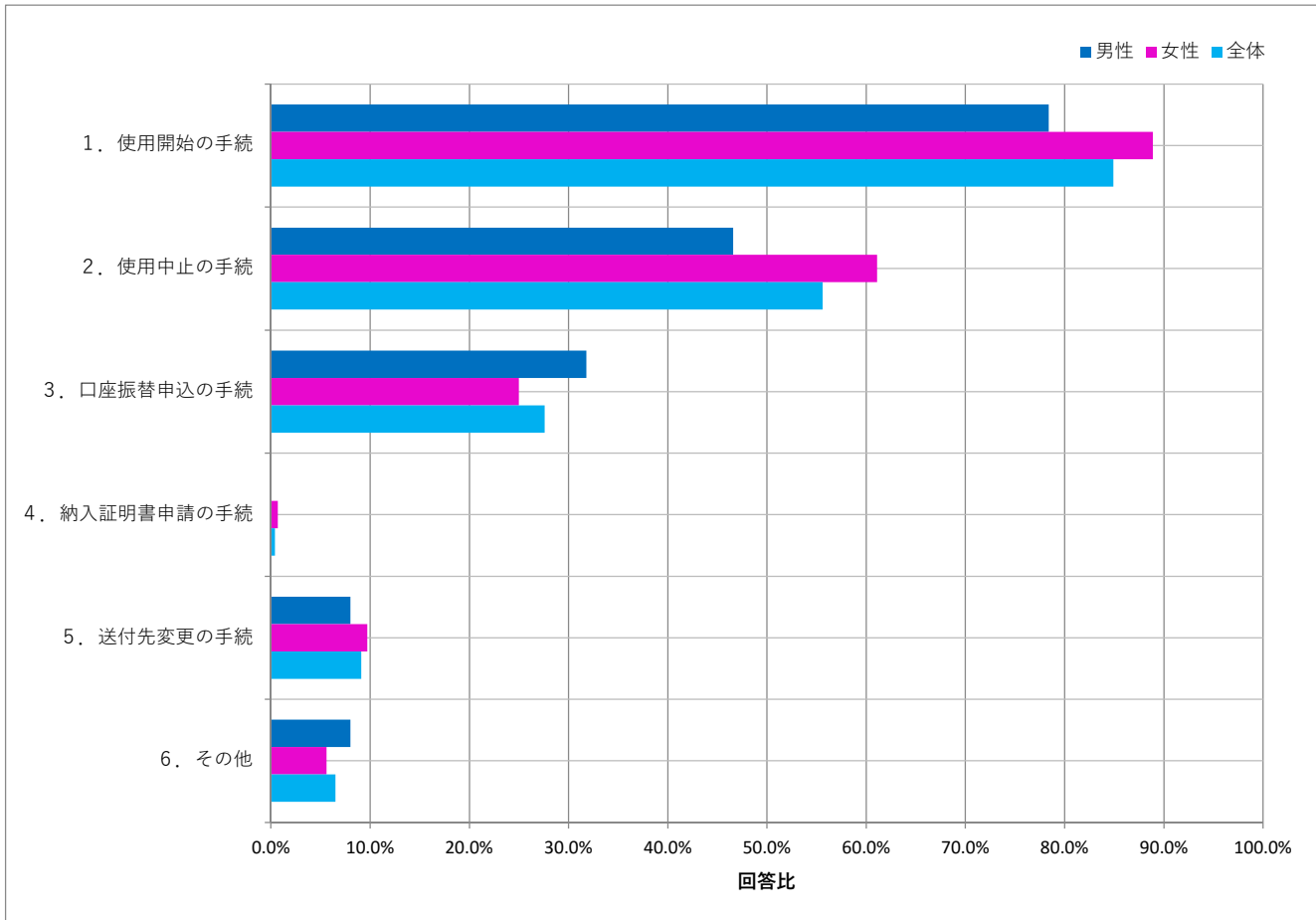
N=232

設問	回答数	回答比率
1. 使用開始の手続	197	84.9%
2. 使用中止の手続	129	55.6%
3. 口座振替申込の手続	64	27.6%
4. 納入証明書申請の手続	1	0.4%
5. 送付先変更の手続	21	9.1%
6. その他	15	6.5%

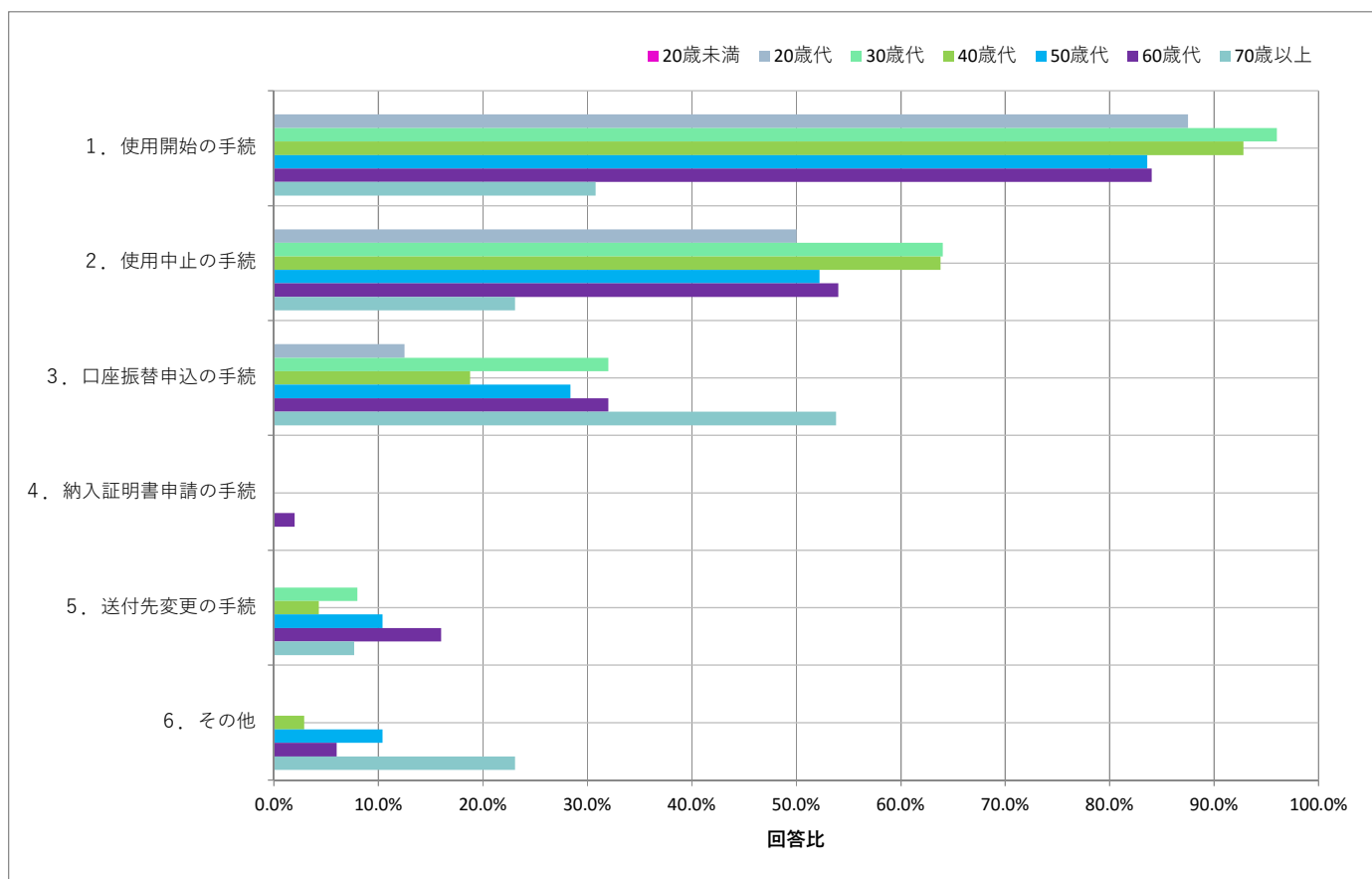
「使用開始の手続」が84.9%と最も割合が高く、次いで「使用中止の手続」が55.6%、「口座振替申込の手続」が27.6%の順で割合が高い結果となりました。

年代の比較では、「口座振替申込の手続」の項目を見ると、70歳以上では53.8%と、他の年代を上回っています。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	88	144	232
1. 使用開始の手続	69	128	197
2. 使用中止の手続	41	88	129
3. 口座振替申込の手続	28	36	64
4. 納入証明書申請の手続	0	1	1
5. 送付先変更の手続	7	14	21
6. その他	7	8	15



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							
	0	8	25	69	67	50	13							
1. 使用開始の手続	0	0.0%	7	87.5%	24	96.0%	64	92.8%	56	83.6%	42	84.0%	4	30.8%
2. 使用中止の手続	0	0.0%	4	50.0%	16	64.0%	44	63.8%	35	52.2%	27	54.0%	3	23.1%
3. 口座振替申込の手続	0	0.0%	1	12.5%	8	32.0%	13	18.8%	19	28.4%	16	32.0%	7	53.8%
4. 納入証明書申請の手続	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%
5. 送付先変更の手続	0	0.0%	0	0.0%	2	8.0%	3	4.3%	7	10.4%	8	16.0%	1	7.7%
6. その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.9%	7	10.4%	3	6.0%	3	23.1%



その他意見

年代	性別	意見
70歳以上	女性	家のリフォーム中、仮住まいの水道の手続き
60歳代	男性	引っ越し
70歳以上	男性	漏水修繕の問い合わせをしました。
50歳代	男性	問い合わせ（使用者の名義変更、利用量の問い合わせ）
40歳代	女性	引っ越し手続き
50歳代	男性	引っ越し日に凍結し、水漏れをしていた
50歳代	男性	名義変更（相続のため）
70歳以上	女性	世帯主の夫が他界したため、妻名義の口座振替に変更しました。
60歳代	女性	30年近く昔だから記憶があやふやです。
50歳代	男性	登録住所が間違っていたため、修正依頼
50歳代	女性	20年以上前の事なので覚えていない
60歳代	女性	銀行口座振替の手続きの質問
50歳代	男性	地中管水漏れで凄い金額請求があった時の対応
50歳代	女性	名義変更
40歳代	女性	障害者の料金減免手続き