

よくあるご質問

熊本市上下水道局 料金課

令和7年11月18日 現在

クレジットカード継続払いについて Q&A

Q 1	クレジットカード継続払いとは何か。
Q 2	いつから利用できるのか。
Q 3	クレジットカード継続払いの手数料はいくらか。
Q 4	利用可能なクレジットカードブランドはどれか。
Q 5	利用可能なクレジットカードブランドは増やせないのか。
Q 6	クレジットカード継続払いはどのような方法で申し込むのか。
Q 7	申込方法がインターネットのみとなっているが、紙で申し込みできないか。
Q 8	申込みをしてから利用できるまでどれくらいかかるのか。
Q 9	クレジットカード継続払いの申込みをしたいが、申込情報に必要な水せん番号C Dが分からない。
Q 10	水道等料金の滞納分は、クレジットカード継続払いできるか。
Q 11	申込手続きが完了したら連絡は来るのか。
Q 12	支払方法を口座振替または納付書払いからクレジットカード継続払いに切り替える場合、インターネットでクレジットカード継続払いの申し込みをすれば自動的に切り替わるのか。
Q 13	クレジットカード継続払いを停止したい時の手続きはどうしたらよいか。
Q 14	クレジットカード継続払いから口座振替制や納付制に戻すことは可能か。その場合、手続きはどうしたらよいか。
Q 15	登録しているクレジットカードを別のカードに変更したい。
Q 16	紛失によりクレジットカードを再発行した。その場合、手続きはどうしたらよいか。
Q 17	登録しているクレジットカードの会員番号や有効期限が変わったがどうしたらいいか。
Q 18	クレジットカードを持っていないが、家族のクレジットカードで支払えるか。
Q 19	熊本市在住の子供（大学生）に家族カードを持たせている。家族カードでの手続きはできるか。
Q 20	市内間で引っ越しした時は新たに申し込みが必要か。
Q 21	クレジットカード継続払いの申込みについては、どこに問い合わせたら良いか。
Q 22	インターネット申込みにあたり個人情報の安全性が気になる。大丈夫か。
Q 23	クレジットカードによる支払いを利用すると、カード会社の利用明細にはどのように表示されるのか。
Q 24	クレジットカードによる分割払いはできるのか。
Q 25	クレジットカードのポイントは付くのか。

Q 26	クレジットカード継続払い切替後は、まだ払込みをしていない分も自動的にクレジットカード継続払いになるのか。
Q 27	登録しているクレジットカードが使えなかった時はどうなるのか。
Q 28	クレジットカードによる引き落としはいつになるのか。
Q 29	利用金額等はどこで確認できるのか。
Q 30	水道料金等を引き落としているクレジットカードを教えてください。
Q 31	水道料金等クレジットカード継続払いにおいて、支払い上限金額はあるのか
Q 32	10万円以上だとクレジットカードで払えないのはなぜか。不便ではないか。
Q 33	上下水道局の窓口等で水道等料金を支払う時にクレジットカードが使えるようになるのか。
Q 34	領収証は上下水道局から送ってくるのか。
Q 35	クレジットカード請求の金額変更、取り消しは可能か。
Q 36	同じクレジットカードで複数の水せん番号の支払いができるのか。

【クレジットカード継続払いについて Q&A】	
Q1 クレジットカード継続払いとは何か。	A1 事前に申込Webサイトでクレジットカード情報を登録することにより、水道料金・下水道使用料をクレジットカードで継続的にお支払いいただく方法です。 金融機関やコンビニエンスストア、上下水道局窓口等でクレジットカードを提示してお支払いいただく方法ではありません。
Q2 いつから利用できるのか。	A2 令和7年12月1日の午前11時から申込受付を開始し、令和8年1月請求分以降の料金から利用できるようになります。
Q3 クレジットカード継続払いの手数料はいくらか。	A3 水道料金・下水道使用料のクレジットカード決済にかかる手数料につきましては、お客さまのご負担はありません。
Q4 利用可能なクレジットカードブランドはどれか。	A4 【Visa】【Mastercard】【JCB】【American Express】【Diners Club】の5つの国際ブランドが利用可能です。 ※上記のブランドマークが入っているデビットカード、プリペイドカード、海外発行カードについてもご利用可能です。
Q5 利用可能なクレジットカードブランドは増やせないのか。	A5 現在のところ、他の国際ブランドへの対応の予定はありません。
Q6 クレジットカード継続払いはどのような方法で申し込むのか。	A6 インターネット（申込Webサイト）による申込みのみとしています。
Q7 申込方法がインターネットのみとなっているが、紙で申し込みできないか。	A7 紙による申込みを受け付けた場合、クレジットカード番号は厳重な管理が必要なため、セキュリティにかかる高額な費用が発生します。また、申請書の保管費、郵送料といった年間の運用費用も発生します。そのため、これらの申込書の管理等にかかる経費や印刷、郵送費用を要しないインターネット（申込Webサイト）による申込限定としています。
Q8 申込みをしてから利用できるまでどれくらいかかるのか。	A8 申込みから請求開始まで1か月～2か月程度かかりますので、登録手続きが完了するまで従前の方法にてお支払いください。

Q9 クレジットカード継続払いの申込みをしたいが、申込情報に必要な水せん番号CDが分からない。	A9 水せん番号CDは、「水道等ご使用量のお知らせ」（検針票）または「水道料金等納入通知書」等でご確認ください。 ※上下水道を使用開始されたお客さまは、使用開始前に投函されている「上下水道使用申込書」（青いビニール袋）でご確認ください。
Q10 水道等料金の滞納分は、クレジットカード継続払いできるか。	A10 過去の滞納分もクレジットカード継続払いが可能です。
Q11 申込手続きが完了したら連絡は来るのか。	A11 上下水道局からクレジットカード登録完了通知のハガキ等は送付いたしません。上下水道局によるクレジットカードの登録ができなかった方のみお電話等でご連絡いたします。請求については、カード会社からのご利用明細書等でご確認ください。
Q12 支払方法を口座振替または納付書払いからクレジットカード継続払いに切り替える場合、インターネットでクレジットカード継続払いの申し込みをすれば自動的に切り替わるのか。	A12 自動的に切り替わりますので、口座振替または納付書払いを止めるお手続きは必要ありません。
Q13 クレジットカード継続払いを停止したい時の手続きはどうしたらよいか。	A13 インターネット（申込Webサイト）からお手続きをお願いします。 停止のお手続きであれば、お電話でも承ることができますので、上下水道局お客さまセンター（096-381-1118）までお電話をお願いします。
Q14 クレジットカード継続払いから口座振替制や納付制に戻すことは可能か。その場合、手続きはどうしたらよいか。	A14 インターネット（申込Webサイト）からクレジット継続払いの停止のお手続きを行っていただきますと、納入通知書に変更されます。 停止のお手続きであれば、お電話でも承ることができますので上下水道局お客さまセンター（096-381-1118）までお電話をお願いします。 口座振替への変更については、口座振替へのお申込みが必要になります。

Q15 登録しているクレジットカードを別のカードに変更したい。	A15 新規申込みと同様のお手続きをインターネット（申込Webサイト）からお願いします。 お手続き後は、2週間～1か月程度で別のカードに変更されます。
Q16 紛失によりクレジットカードを再発行した。その場合、手続きはどうしたらよいか。	A16 再度お申込みの手続きが必要です。 新規申込みと同様のお手続きをインターネット（申込Webサイト）からお願いします。
Q17 登録しているクレジットカードの会員番号や有効期限が変わったがどうしたらいいか。	A17 原則、有効期限等の情報が自動更新され、引き続きご利用いただけます。ただし、一部のご利用カードによっては、自動更新がされない可能性があります。その場合は、新規申込みと同様のお手続きをインターネット（申込Webサイト）からお願いします。
Q18 クレジットカードを持っていないが、家族のクレジットカードで支払えるか。	A18 可能です。ただし、お申込みはカード会員ご本人様が手続きをお願いします。
Q19 熊本市在住の子供（大学生）に家族カードを持たせている。 家族カードでの手続きはできるか。	A19 利用可能なクレジットカードであれば、手続き可能です。 カード利用者がお手続きをお願いします。
Q20 市内間で引っ越しした時は新たに申込みが必要か。	A20 市内間での引っ越しをされた場合、前住所でのクレジットカード継続払いの引継ぎを希望される方は、新たにインターネット（申込Webサイト）で申込みをする必要はありません。引っ越しの手続きをされる際に継続希望の旨をお伝えください。

Q21 クレジットカード継続払いの申込みについては、どこに問い合わせたら良いか。	A21 ①水道料金・下水道使用料に関すること ⇒上下水道局お客さまセンター（096-381-1118）へお問い合わせください。 ②クレジットカードに関するお問い合わせ ⇒カード裏面に記載されているカード発行会社へお問い合わせください。 ③クレジットカード継続払い・申込サイトに関するお問い合わせ ⇒（株）エフレジ（クレジットカード継続払い 申込サイト 運営会社）お問い合わせフォームがエフレジのサイト内にあります。そちらをご確認ください。
Q22 インターネット申込みにあたり個人情報の安全性が気になる。大丈夫か。	A22 情報入力画面については、セキュリティとしてSSL（データ暗号化技術）を使用しており、お客さまの個人情報を安全に送信できるように配慮を行っています。
Q23 クレジットカードによる支払いを利用すると、カード会社の利用明細にはどのように表示されるのか。	A23 「熊本市上下水道局」という表示が基本となります。 ただし、ご利用のカード会社により表示方法が若干異なるため、カタカナ表記やローマ字表記となったり、末尾まで表示されなかったりする場合があります。
Q24 クレジットカードによる分割払いはできるのか。	A24 分割払いはできません。1回払いのみのお取扱いとなります。
Q25 クレジットカードのポイントは付くのか。	A25 ポイントについては、各カード会社のサービスで付与されるものであり、当局ではお答えできません。ご利用のクレジットカード会社にご確認ください。

Q26 クレジットカード継続払い切替後は、まだ払込みをしていない分も自動的にクレジットカード継続払いになるのか。	A26 お取扱い開始月以前のご請求分につきましては、重複払いを防ぐため、自動的にクレジットカード継続払いによる変更はいたしません。 ただし、お客さまからのご連絡によりクレジットカード継続払い開始前の未収金も個別でクレジットカード継続払いに変更することは可能です。
Q27 登録しているクレジットカードが使えなかった時はどうなるのか。	A27 クレジットカードの有効性が確認できない場合や一定期間にわたりクレジットカード継続払いのご請求ができなかった場合、クレジットカード継続払いのお取扱いを停止することがあります。この場合、停止の通知はしませんが、その後の水道料金等を当局から納入通知書により請求させていただきます。再度、クレジットカード継続払いを希望される場合は、改めてお申込みください。
Q28 クレジットカードによる引き落としはいつになるのか。	Q28 クレジットカード会社からの引き落とし日は、クレジットカード会社とお客さまのとの契約により異なります。 クレジットカード発行会社が発行する利用明細でご確認いただくか、クレジットカード発行会社へ直接お問い合わせください。
Q29 利用金額等はどこで確認できるのか。	A29 当局から領収証は発行しません。水道料金については『水道等ご使用量のお知らせ』やカード会社のご利用明細等でご確認ください。
Q30 水道料金を引き落としてあるクレジットカードを教えてください。	A30 上下水道局ではお客さまのクレジットカード情報を保有していないため、お客さまのカード情報に関するお問合せにはお答えいたしかねます。 クレジットカードに関するお問い合わせは、各カード会社にご連絡ください。
Q31 水道料金等クレジットカード継続払いにおいて、支払い上限金額はあるのか。	A31 1回のご請求金額が10万円以上の場合は、クレジットカード継続払いの対象外となりますので、当局から納入通知書により、ご請求させていただきます。

Q32 10万円以上だとクレジットカードで払えないのはなぜか。不便ではないか。	A32 お客さまへの請求金額が高くなるにつれて高額となるクレジットカード決済手数料に一定の制限を設け、限られた経費の中で、可能な限りお客さまサービスの向上を図るため、支払いの限度額を設定させていただいております。 金額の設定は一般家庭の方の料金がほぼ10万円未満であることに基づいており、限度額を超えたお客さまにはその場合に限り納入通知書を送付しております。
Q33 上下水道局の窓口等で水道等料金を支払う時にクレジットカードが使えるようになるのか。	A33 上下水道局の窓口などでクレジットカードを提示し、お支払いいただくことはできません。 クレジットカード継続払いは、インターネット（申込Webサイト）で事前に登録していただいたうえで、毎月継続的にクレジットカードでお支払いいただく方法です。
Q34 領収証は上下水道局から送ってくるのか。	A34 当局から領収証は発行しません。水道料金については『水道等ご使用量のお知らせ』やカード会社のご利用明細等でご確認ください。
Q35 クレジットカード請求の金額変更、取り消しは可能か。	A35 クレジットカード請求中の金額変更及び取り消しはできません。 別の方法による返金等が必要となります。
Q36 同じクレジットカードで複数の水せん番号の支払いができるのか。	A36 同じクレジットカードで複数の水せん番号の水道料金等をお支払いいただけますが、水せん番号ごとに個別のお申し込みが必要です。水せん番号ごとにインターネット（申込Webサイト）でお申し込みをお願いします。