

令和 8 年 2 月 5 日
 清掃・リサイクル部
 管 理 課

粗大ごみ処理手数料のオンライン決済の導入状況について

1. 主旨

粗大ごみの廃棄物処理手数料の納付方法として、従来の有料粗大ごみ処理券（シール）に加え、新たにインターネット上からオンラインによる決済方法を令和 7 年 10 月 1 日より導入した。その後の利用状況を報告するとともに、令和 8 年 3 月よりオンライン決済可能な申し込み方法を拡大する。

2. インターネット申込みでのオンライン決済利用率と行政コスト削減効果

（1）開始時期等

令和 7 年 10 月 1 日より開始

区のお知らせ、SNS、区HPおよび世田谷区粗大ごみ受付センターHP、区報等で周知

（2）オンライン決済利用率（手数料収入による割合）

	粗大ごみ 申込件数 (全体)	粗大ごみ 申込手数料総額 (全体) ①	粗大ごみ 手数料収入 (オンライン決済) ②	オンライン決済 利用率 (②÷①)
R7. 10 月	35,484 件	44,594,600 円	11,511,000 円	25.8%
R7. 11 月	39,490 件	50,255,600 円	15,064,400 円	30.0%
R7. 12 月	38,724 件	46,892,400 円	14,307,400 円	30.5%

※R7. 12 月の件数・収入額は速報値のため変更となる場合がある。

（3）行政コスト削減効果

	オンライン決済代行会社 決済手数料等経費①	粗大ごみ手数料収入 (オンライン決済) のごみ処理券方式想定経費 ②	削減効果額 (①－②)
R7. 10 月～R7. 12 月	1,525 千円	2,933 千円	-1,408 千円

※R7. 12 月の経費は見込額のため変更となる場合がある。

3. 電話申込みにおけるオンライン決済の追加導入

これまで、インターネット（世田谷区粗大ごみインターネット受付HPおよびチャットボット）からの粗大ごみ申し込みの場合のみオンライン決済が選択できたが、令和 8 年 3 月より、電話による粗大ごみ申し込みについてもオンライン決済が可能となるよう申し込み方法を追加する。

(1) 開始時期等

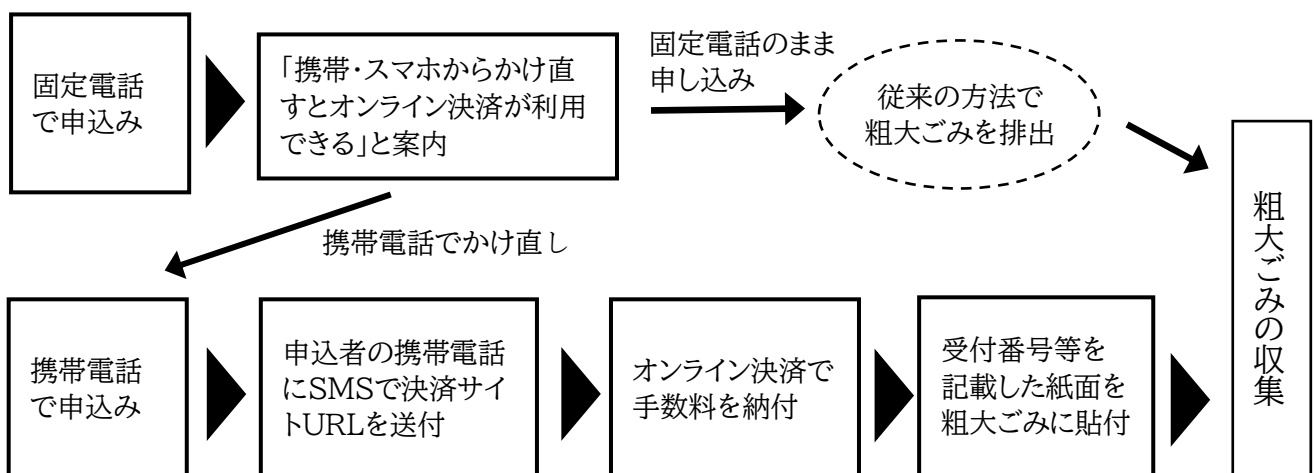
令和8年3月1日より開始

区のお知らせ、SNS、区HPおよび世田谷区粗大ごみ受付センターHP、区報（3月1日号）、デジタルサイネージ等での周知を予定

(2) 電話申込みにおけるオンライン決済までの流れ

携帯電話（スマートフォン）から、世田谷区粗大ごみ受付センターに電話し粗大ごみの申込をする。申込完了後、申込者の携帯電話（スマートフォン）にSMSで決済用URLが送付されるため、決済用URLから決済を実施する。

(3) 概要図



粗大ごみ受付センターHPに記載のない品目は電話のみでしか申込みできないためオンライン決済が利用出来なかったが、令和8年3月以降は電話で申込みをした場合もオンライン決済が可能となる。

4 オンライン決済の利用を推進するための取組みについて

オンライン決済の利用率向上によって、より一層のコスト削減効果が望めることから、オンライン決済の利用推進に繋がる効果的なPR手法を検討し、実施していく。

【利用推進に繋がる取り組み例】

- ・区および粗大ごみ受付センターホームページでの積極的な案内
- ・電話受付時の積極的な案内
- ・オンライン決済導入促進キャンペーンの実施