

令和6年5月14日

市政記者各位

福岡市水道局

水道料金等の二重徴収について

水道料金等をデビットカード等でお支払いいただいている一部のお客さまについて、下記のとおり、水道料金等を二重に徴収したことが判明いたしました。
ご迷惑をおかけした皆様に深くお詫び申し上げます。

記

1 概要

水道料金等をデビットカード等でお支払いいただいている一部のお客さまについて、令和6年5月請求分として、銀行口座等から二重に引き落としを行っていることが5月13日に判明しました。

件数は367件、合計金額は2,165,615円（1件あたり336円～23,242円）です。

2 原因

デビットカード等を含むクレジットカード継続払いについては、水道料金系システムの保守管理の受託者（以下「システム受託者」といいます。）が料金請求データを作成し、クレジットカード収納代行業者を経由して各カード会社等に当該データを送っており、各カード会社等からお客さまに請求を行っています。

今回、システム受託者が誤って収納代行業者に料金請求データを二重に送ったことにより、即日引き落としとなるデビットカード等でお支払いいただいているお客さまについて水道料金等の二重徴収が生じたものです。

3 対応

二重徴収をしたお客さまには、お詫びの文書をお送りするとともに、1週間以内にお客さまの銀行口座等に返金いたします。

4 再発防止策

委託事業者に対し、データを取り扱う際のチェック体制やチェックシステムを強化するなど、適切な事務処理の実施について指導し、再発防止に努めてまいります。

【お問い合わせ先】

水道局総務部営業企画課

担当：小山

電話：092-483-3132

FAX：092-482-6918