

粗大ごみLINE申込みの 実施状況について

令和7年7月2日
廃棄物管理課

粗大ごみLINE申込みについて

1. 事業概要 粗大ごみの事前申込み及び手数料決済を市公式LINEにて申込み
2. 目的 市民の利便性向上
3. 開始時期 令和6年10月1日～
4. 受付手順

- ①LINEで申請選択
- ②リストから粗大ごみを選択
- ③大きさ、素材を入力
- ④数量を選択
- ⑤名前を入力
- ⑥住所を入力
- ⑦電話番号を入力
- ⑧収集希望日を選択
- ⑨粗大ごみ搬出場所を入力
- ⑩受付完了 → 決済方法の選択へ

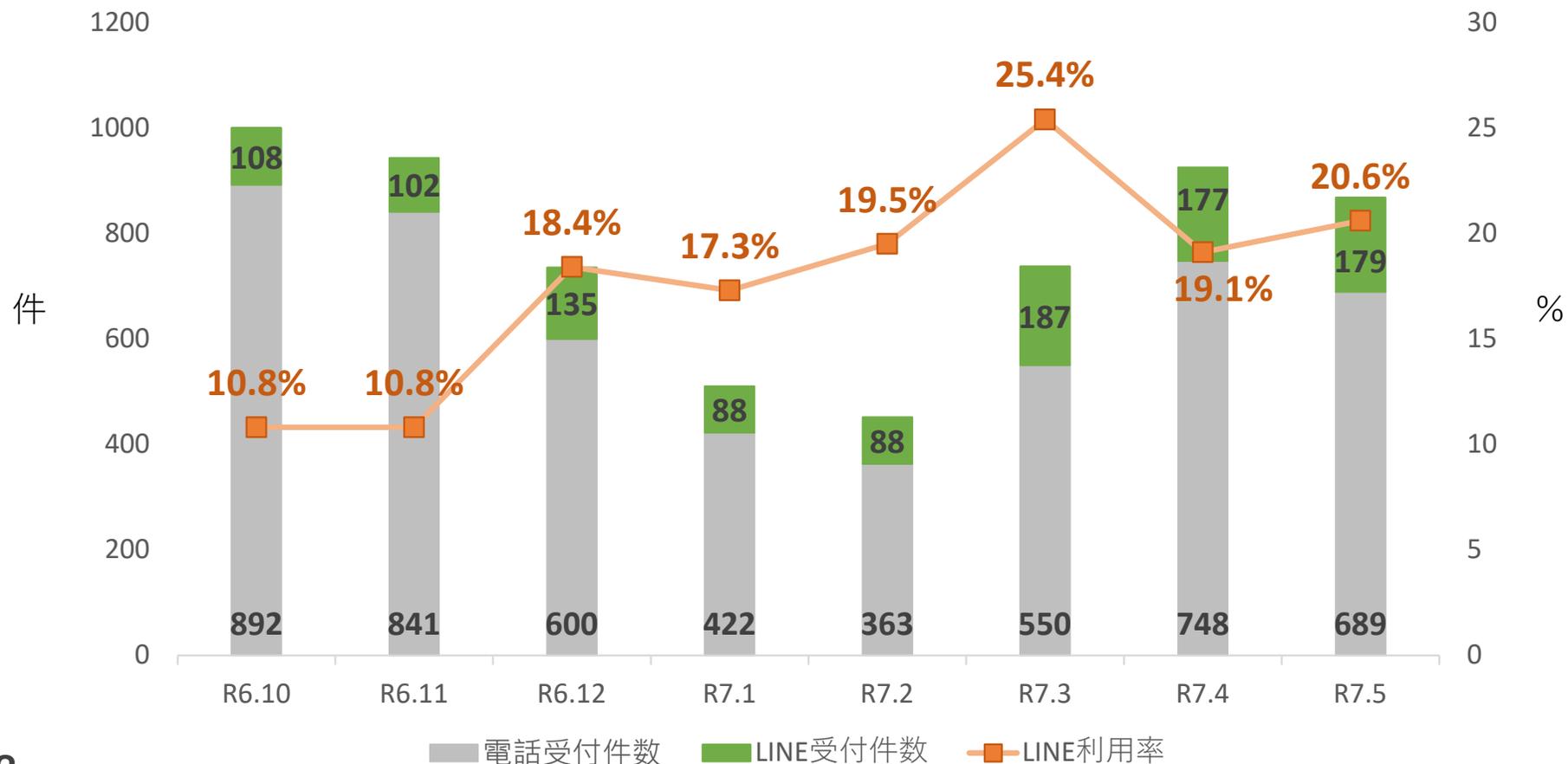
<粗大ごみLINE申込み画面>



LINE申込みの利用状況

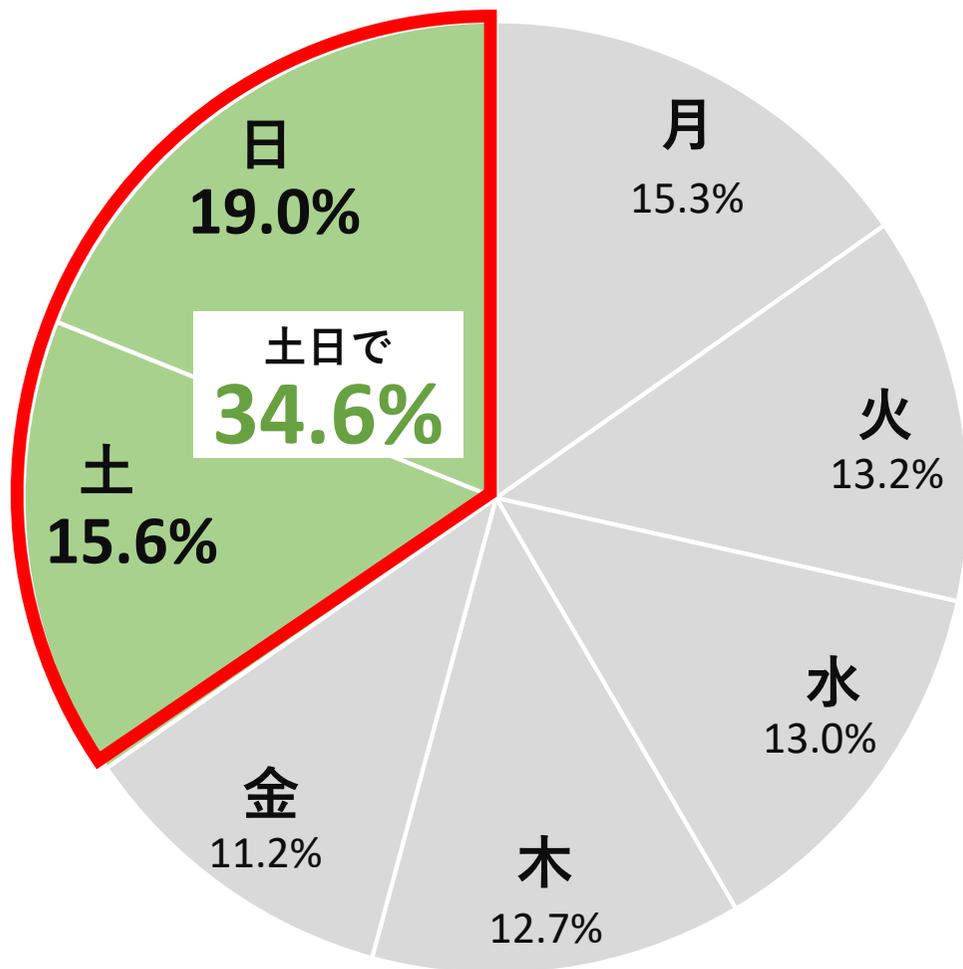
- ・直近令和7年5月のLINE利用率は**20.6%**
- ・利用開始から8か月で利用率は**2倍**に上昇

図1 粗大ごみ受付件数



曜日別の利用状況

図2 LINE受付件数（曜日別）



令和6年10月～令和7年5月

コールセンターの受付時間外である土日の受付が最も多く、**3割以上**の受付件数となっている。

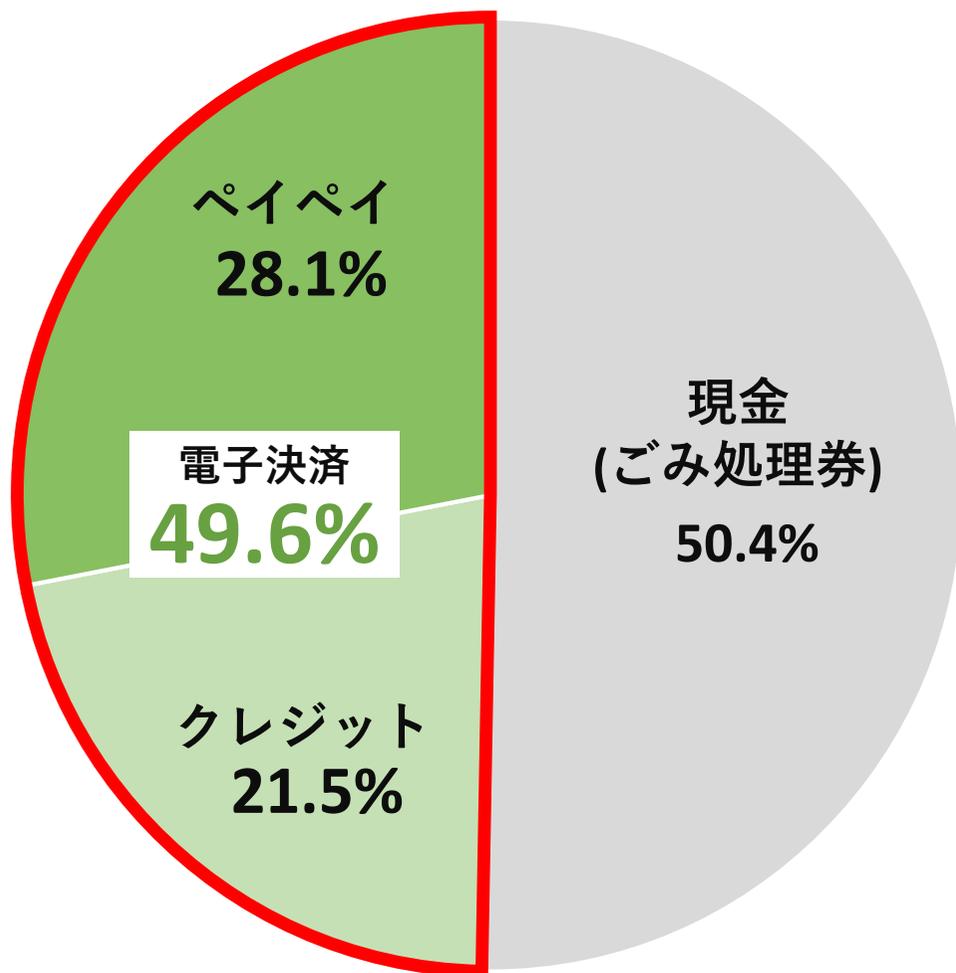


忙しくて平日にコールセンターによる受付ができない市民の利用が多いと推測される。

時間があるときにいつでも申込みできる
LINE申込みの利便性が市民に浸透してきている。

LINE申込みの決済状況

図3 LINE申込みの決済方法



令和6年10月～令和7年5月

LINE申込みの利用者のうち、ほぼ半数が支払方法として**電子決済**を選択している。



ごみ処理券を店舗で購入する手間がなく、手軽に決済できるLINE申込みの利便性が市民に浸透してきている。(R6.10月の電子決済利用率は4割弱だったが、直近のR7.5月では5割ほどに上昇)

今後も電子決済の利用者が増えることで、ごみ処理券の製作費用の削減にもつながり、コスト削減に。