

第2回 「金沢市企業局のサービスに関するアンケート」の調査結果

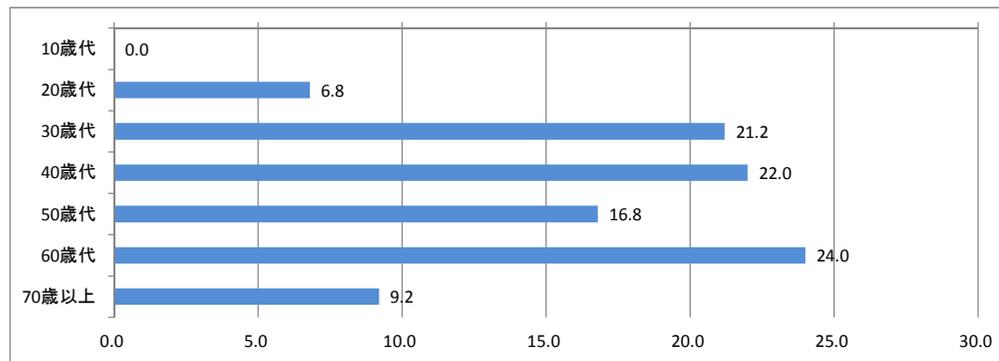
【アンケート実施期間】 平成28年7月8日～平成28年7月21日

【アンケートの目的】

家庭用エネルギーに対する意識や料金の支払い方法等をお尋ねし、今後のお客さまサービスの見直しに向けた参考とさせていただくため。

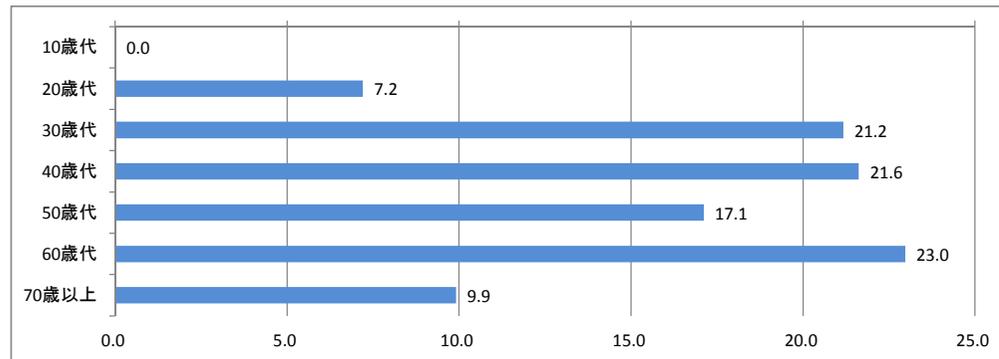
【対象者数】 250 名

内訳	人数	%
10歳代	0	0.0
20歳代	17	6.8
30歳代	53	21.2
40歳代	55	22.0
50歳代	42	16.8
60歳代	60	24.0
70歳以上	23	9.2
計	250	100.0



【回答者数】 222 名

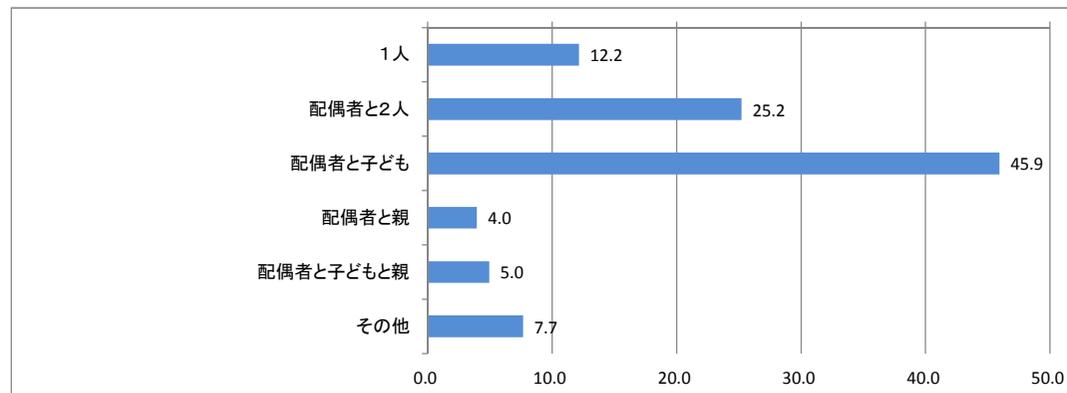
内訳	人数	%
10歳代	0	0.0
20歳代	16	7.2
30歳代	47	21.2
40歳代	48	21.6
50歳代	38	17.1
60歳代	51	23.0
70歳以上	22	9.9
計	222	100.0



【回答率】 88.8 %

問1 世帯構成についてお答えください

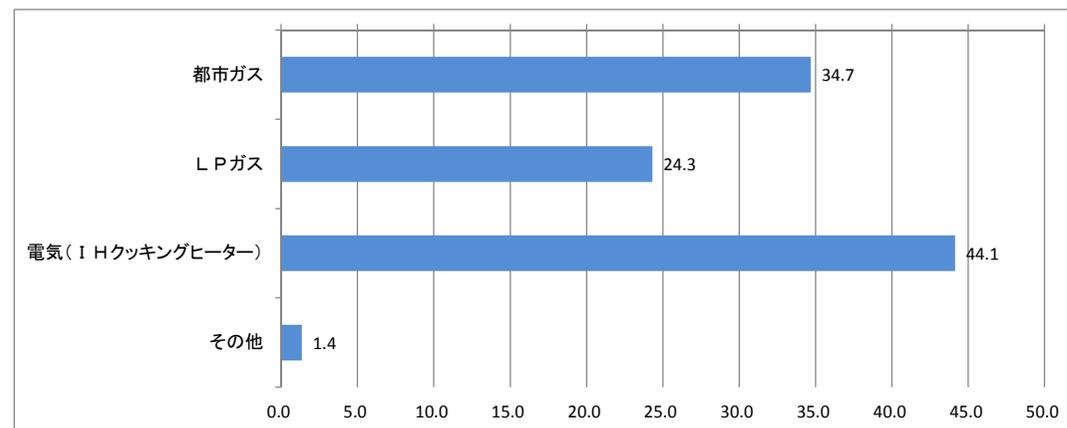
回答	人数	%
1人	27	12.2
配偶者と2人	56	25.2
配偶者と子ども	102	45.9
配偶者と親	9	4.0
配偶者と子どもと親	11	5.0
その他	17	7.7



問2 ご家庭の「コンロ」について、使用しているエネルギーをお答えください（該当するものをすべてお選びください）

回答	人数	%
都市ガス	77	34.7
L Pガス	54	24.3
電気（IHクッキングヒーター）	98	44.1
その他	3	1.4

※割合の分母は回答総数（222人）



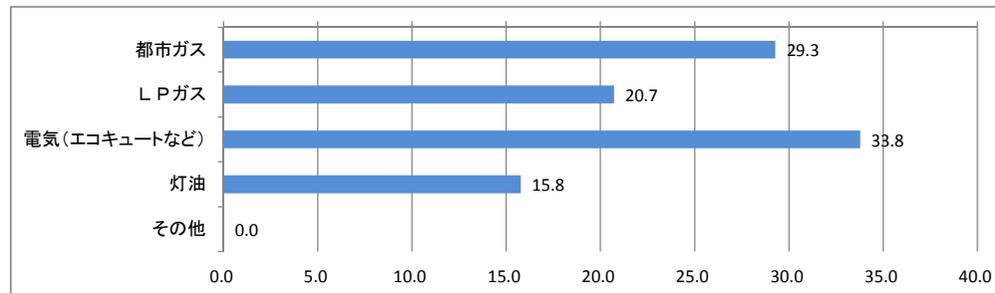
その他のご回答

・インダクションレンジ など

問3 ご家庭の「給湯器」について、使用しているエネルギーをお答えください（該当するものをすべてお選びください）

回答	人数	%
都市ガス	65	29.3
L Pガス	46	20.7
電気（エコキュートなど）	75	33.8
灯油	35	15.8
その他	0	0.0

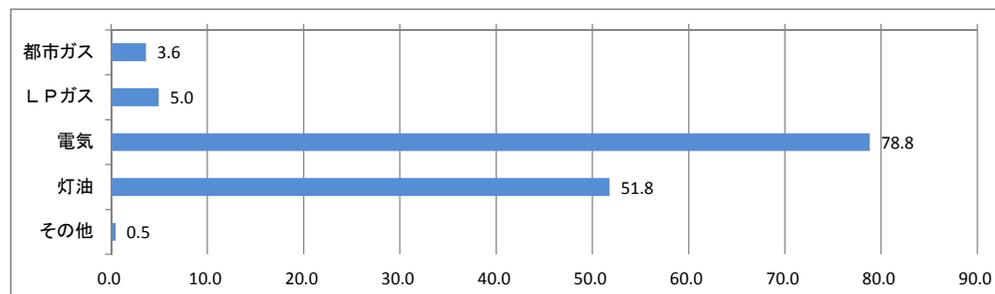
※割合の分母は回答総数（222人 うち未回答1人）



問4 ご家庭の「暖房機」について、使用しているエネルギーをお答えください（該当するものをすべてお選びください）

回答	人数	%
都市ガス	8	3.6
L Pガス	11	5.0
電気	175	78.8
灯油	115	51.8
その他	1	0.5

※割合の分母は回答総数（222人）



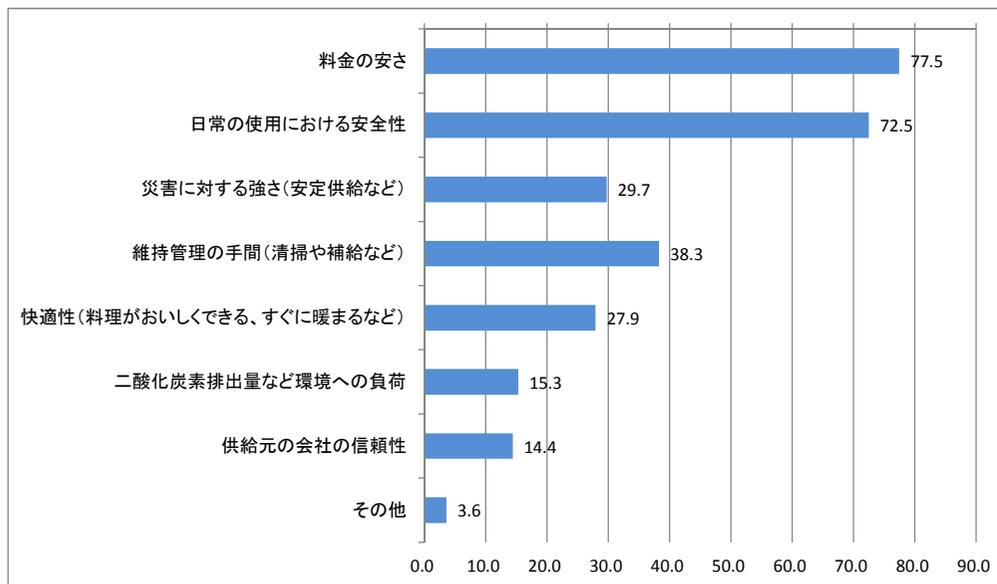
その他のご回答

・木質ペレット

問5 ご家庭で使用するエネルギーを選ぶ際に、重視される条件は何ですか（該当するものをすべてお選びください）

回答	人数	%
料金の安さ	172	77.5
日常の使用における安全性	161	72.5
災害に対する強さ（安定供給など）	66	29.7
維持管理の手間（清掃や補給など）	85	38.3
快適性（料理がおいしくできる、すぐに暖まるなど）	62	27.9
二酸化炭素排出量など環境への負荷	34	15.3
供給元の会社の信頼性	32	14.4
その他	8	3.6

※割合の分母は回答総数（222人）

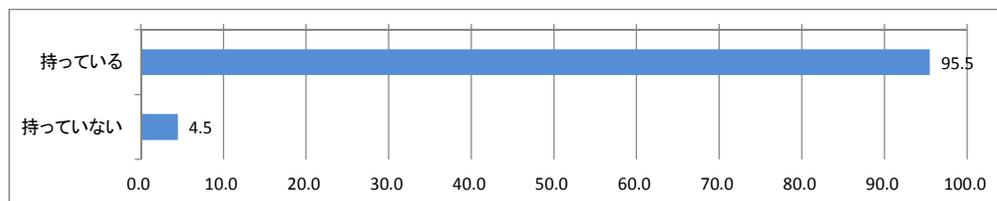


その他のご回答

- ・賃貸なので物件による
- ・火を使わない
- ・原発以外のもの など

問6 クレジットカードは所持していますか

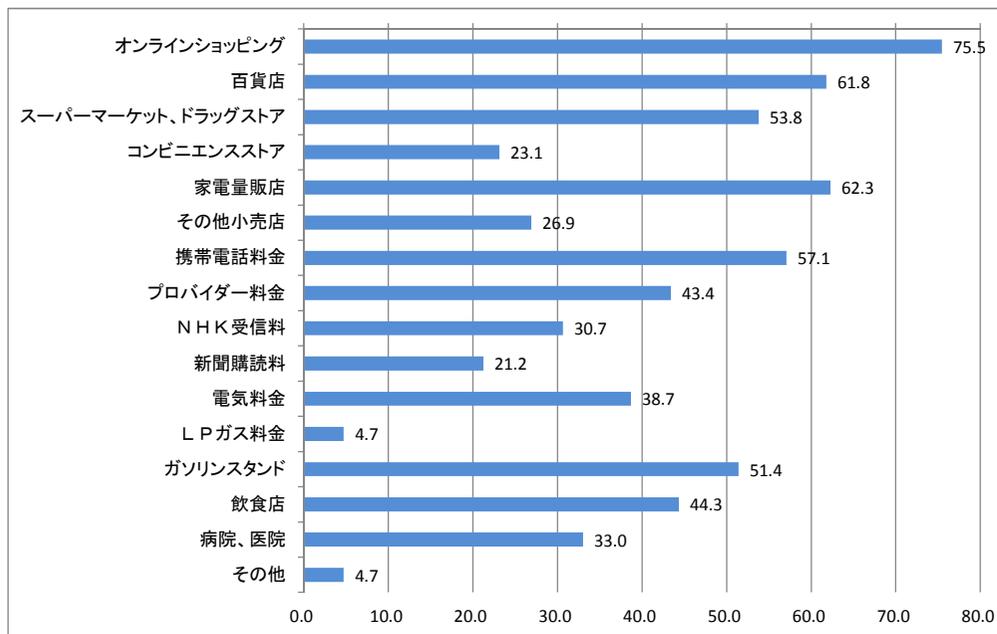
回答	人数	%
持っている	212	95.5
持っていない	10	4.5



問7 クレジットカードを利用する場所・機会についてお答えください（該当するものをすべてお選びください）

回答	人数	%
オンラインショッピング	160	75.5
百貨店	131	61.8
スーパーマーケット、ドラッグストア	114	53.8
コンビニエンスストア	49	23.1
家電量販店	132	62.3
その他小売店	57	26.9
携帯電話料金	121	57.1
プロバイダー料金	92	43.4
NHK受信料	65	30.7
新聞購読料	45	21.2
電気料金	82	38.7
LPガス料金	10	4.7
ガソリンスタンド	109	51.4
飲食店	94	44.3
病院、医院	70	33.0
その他	10	4.7

※割合の分母は問6で「持っている」と回答した数（212人）



その他のご回答

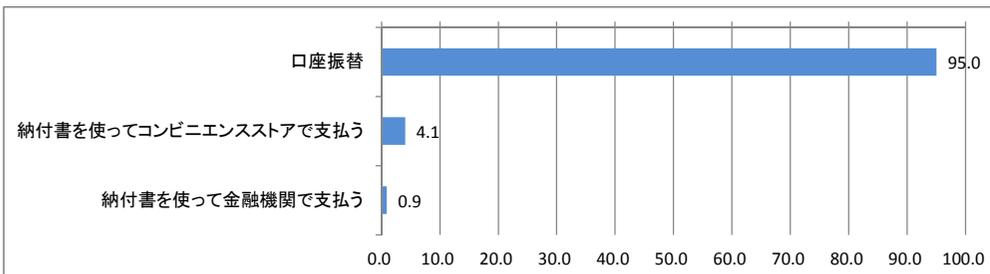
- ・高速道路料金（2名）
- ・保険料 など

・持っているが使用していない（2名）

・温泉、ホテル等の宿泊料金

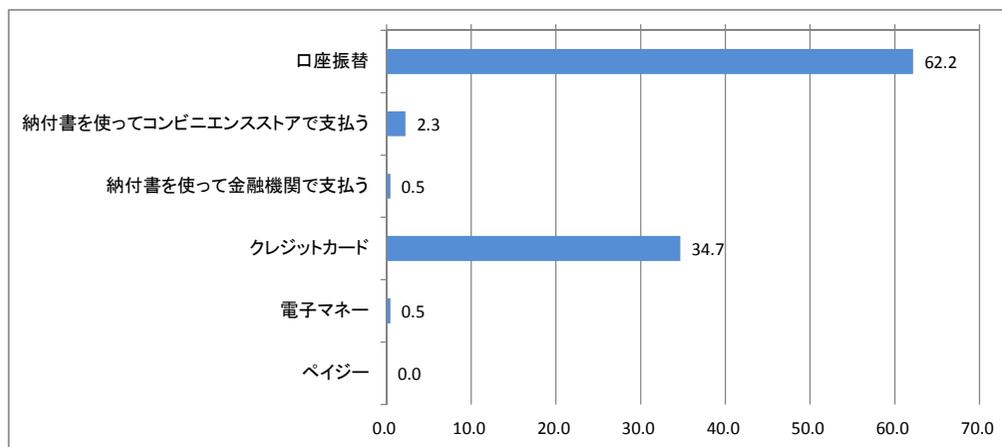
問8 上下水道料金の支払い方法について、現在利用している方法をお答えください

回答	人数	%
口座振替	211	95.0
納付書を使ってコンビニエンスストアで支払う	9	4.1
納付書を使って金融機関で支払う	2	0.9



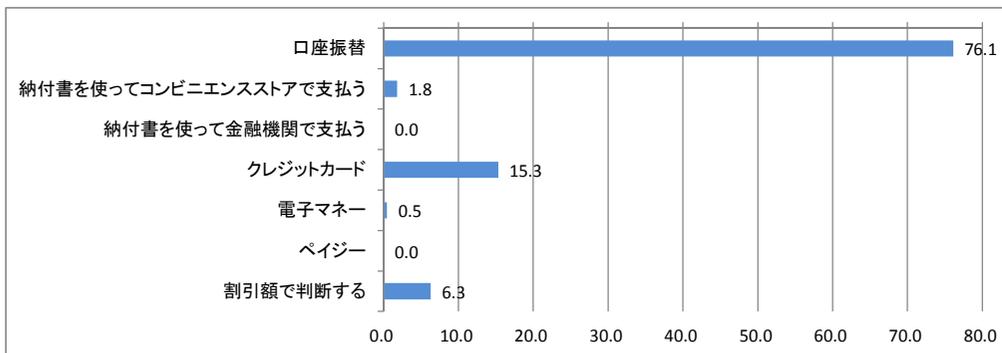
問9 上下水道料金の支払い方法について、今後利用したい方法をお答えください

回答	人数	%
口座振替	138	62.2
納付書を使ってコンビニエンスストアで支払う	5	2.3
納付書を使って金融機関で支払う	1	0.5
クレジットカード	77	34.7
電子マネー	1	0.5
ペイジー	0	0.0



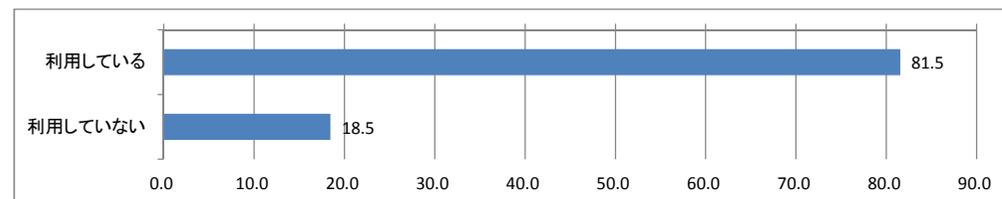
問10 東京都や富山市などでは、口座振替により上下水道料金をお支払いいただいた場合、料金から毎月数十円を割り引いています。金沢市でも同様の制度を導入したと仮定した場合に、今後利用したい支払い方法をお答えください

回答	人数	%
口座振替	169	76.1
納付書を使ってコンビニエンスストアで支払う	4	1.8
納付書を使って金融機関で支払う	0	0.0
クレジットカード	34	15.3
電子マネー	1	0.5
ペイジー	0	0.0
割引額で判断する	14	6.3



問11 携帯電話料金など、インターネット上でこれまでの使用料金や使用状況を確認できるサービスのご利用についてお尋ねします。上記のようなサービスをご利用されていますか

回答	人数	%
利用している	181	81.5
利用していない	41	18.5



問12 問11で「利用している」を選ばれた方にお尋ねします

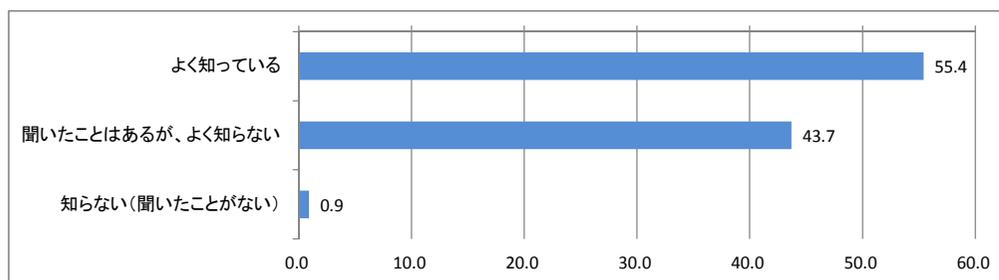
ご利用のサービスについて、どのような料金に関するものかをお答えください（記入例：クレジットカード、携帯電話料金、電気料金 など）

・携帯電話（129名、71.3%）	・クレジットカード（108名、59.7%）	・電気（64名、35.4%）
・固定電話（22名、12.2%）	・インターネットプロバイダ（10名、5.5%）	・ETC（3名、1.7%）
・電子マネー（2名、1.1%） など		

※割合の分母は問11で「利用している」と回答した数（181人）

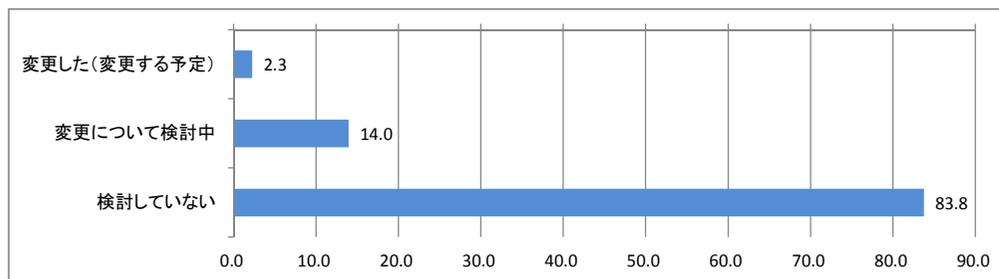
問13 「電力自由化」について、内容をご存じですか

回答	人数	%
よく知っている	123	55.4
聞いたことはあるが、よく知らない	97	43.7
知らない（聞いたことがない）	2	0.9



問14 電力自由化後、ご契約の電力会社を変更されましたか

回答	人数	%
変更した（変更する予定）	5	2.3
変更について検討中	31	14.0
検討していない	186	83.8

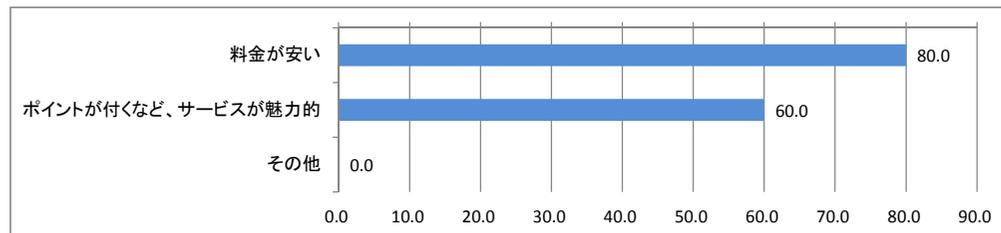


問15 問14で「変更した（変更する予定）」と回答された方にお尋ねします

電力会社を変更した、または変更する理由をお答えください（該当するものをすべてお選びください）

回答	人数	%
料金が安い	4	80.0
ポイントが付くなど、サービスが魅力的	3	60.0
その他	0	0.0

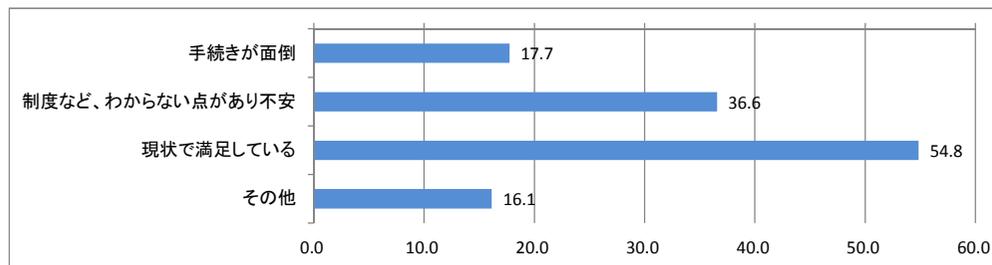
※割合の分母は問14で「変更した（変更する予定）」と回答した数（5人）



問16 問14で「検討していない」と回答された方にお尋ねします
 検討していない理由をお答えください（該当するものをすべてお選びください）

回答	人数	%
手続きが面倒	33	17.7
制度など、わからない点があり不安	68	36.6
現状で満足している	102	54.8
その他	30	16.1

※割合の分母は問14で「検討していない」と回答した数（186人）

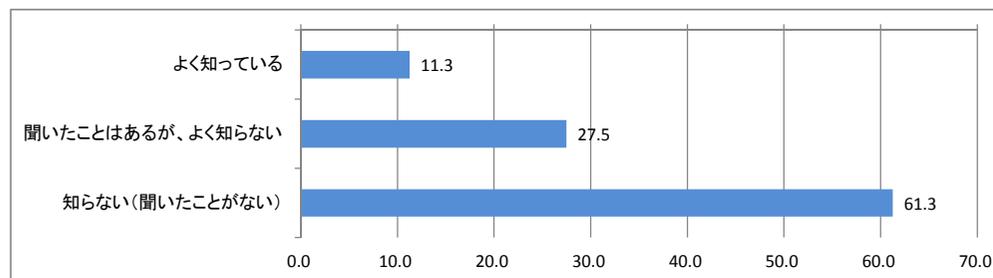


その他のご回答

- ・ 選択肢が無い（少ない）（6名）
- ・ 賃貸物件のため選べない（5名）
- ・ 変更によるメリットが無い（4名）
- ・ 様子を見る（3名）
- ・ 解約時の制約等が不明 など

問17 「ガス自由化」について、内容をご存じですか

回答	人数	%
よく知っている	25	11.3
聞いたことはあるが、よく知らない	61	27.5
知らない（聞いたことがない）	136	61.3



問18 ガス・上下水道料金の納付方法など、金沢市企業局が提供するサービスについて、ご意見・ご要望があればご自由にご記入ください（全角入力で）

<p>・現在、都市ガスが使えないため、やむなくLPガスを使用している。早急に都市ガスを使えるようにして欲しい。</p>
<p>・地域の自治体として努力して経営を行っている事に感心します。金沢市の職員が、あまりにも導入されていない事に怒りを感じます。率先して使う様すべきです。</p>
<p>・『金沢市企業局経営戦略2016』にも記載があるが、まずは需要家の使用状況に応じた新メニューの拡充を急ぐべきと思う。来年4月にはガス小売全面自由化がスタートするものの、供給区域を接する都市ガス事業者がいないこともあり、事業環境の激変は可能性が低いだろう。しかし、先にスタートを切った電力小売全面自由化の状況を見てみると、全国10電力会社の中で最も低廉な料金水準を提供している北陸電力ですら、新規事業者に管内のシェアを奪われつつある。北陸電力も指をくわえて見ているだけではなく、これから金沢市企業局が新サービスとして打ち出そうとしている、料金支払におけるクレジットカード対応、新メニュー拡充、ポイントサービスの創出等、全て実施済である。本質問内容からも推察できるが、何故か料金納付方法に拘りをお持ちのようだが、一般家庭向けに関して言えば、電気料金はかなり前からクレジットカード支払に対応しており、はっきり言って、金沢市企業局の対応は遅れていると言わざるを得ない。以前関西方面に住んでいたとき、大阪ガスからガス供給を受けていた。料金メニューは金沢市企業局とは比べものにならないくらい豊富で（純粋な民間企業と地方自治体運営の団体とを比較すること自体困難はあるものの）、先行他社・先行業界に学ぶ点は多々あると思う。天然ガスパイプラインの未整備など、他地域とは経営環境も異なる中、先行者の良い部分を吸い上げ、需要者にサービス面で還元していつてもらいたい。その最たる点が「料金面」だと私は思うし、電力業界が行っているように他業界との協同（携帯会社等）によるセット販売等も今後は検討していくべきだろう。</p>
<p>・アパートのガス代が半端無く高い。ナンデこんなに高いのですか？</p>
<p>・いつもホームページチェックしてます。特にクッキングイベントが好きで、これなら参加できるかな？と考慮しながらメニューや日時を確認してます。以前息子と参加したコーヒー焙煎から入れるコースは息子が大喜びでガスにも興味が沸き、知識も参加型により身に付き、簡単な実践や実験もよかったようで、私主体で無理に付き合ってもらった状態でない本人主体を母がお手伝いする形で参加できても良かったです。</p>
<p>・お互いに手間がかからず、便利でお得な方法をお願いしたいと思います。</p>
<p>・お疲れさまです。日頃、安定した上下水道供給に感謝いたします。金沢市企業局の魅力をもっとふんだんにアピールして下さい。金沢駅前噴水の時刻時計など、県外者にはとても魅力的に感じられると思います。今後、益々のご活躍を期待いたします。</p>
<p>・ガス、上下水道料金込みで1か月26,000円を超えることもある。少々高いのでは。その上、ゴミ有料化されたのでは年金生活者は困窮する。</p>
<p>・ガス、水道料金は口座振替で納付しています。クレジット・電子マネーは詐欺等のトラブル防止のため使用しません。ポイント等のメリットがあったとしても、責任の所在が不明確になるので現状を維持します。</p>
<p>・ガスは、オール電化で利用していません。水道についてですが、安全性について教えて頂きたい。金沢の水はおいしく、冷蔵庫で冷やして飲んでも問題ないと思っています。安全性について詳しく知りたい。又、領収書やテレビ等でその安全性と品質をPRしたら良いと思います</p>
<p>・ガス料金が高い。</p>
<p>・クレジットカードで支払いできるようにしてほしい（同意見多数）</p>
<p>・コンビニのペットボトルと比較して金沢市の水道水は星いくつでしょうか</p>
<p>・サービス受けているという感覚がない。ガス展の来場者プレゼントは悪くなる一方。企業局の料理教室に応募してもはずれませんでした。周りの人に、電磁調理器に変える人が多いです。ガス代が高いし、安全性からいっても領けず。</p>
<p>・システムがわからないので回答以前の問題。</p>
<p>・それぞれの特徴と利点、また料金形態など明確にして、しっかり選択できるものにして欲しい。わからないからやらないでは選挙と一緒にしたいと思います。</p>
<p>・できるだけクレジットカード対応にしてほしい。口座振替で数十円引くのはやめてほしい。クレジットカードでの納入と迷うから</p>
<p>・ネットで使用状況をグラフで前年同月と比較できるようになれば節水を意識できるのではないかと思います。</p>
<p>・ネットを使って料金が割引になれば、そう思う。紙媒体がもったない。</p>
<p>・プロパンガスは料金が安い。早く都市ガスが整備されてほしい。</p>
<p>・ポイント等、なにかプラスアルファの楽しみがでてくることを期待します。</p>

<p>・まだ親と同居しているので、安くなるならなってほしい。</p>
<p>・もしインターネット上で検針結果が見られるのなら検針表が要らないので、ペーパーレスになって良いと思う。</p>
<p>・わからない</p>
<p>・引き落としが2月に1度なので、毎月の出費が把握しにくい。</p>
<p>・下水道料金がやや高めが気になる。</p>
<p>・下水道料金が高いように感じられます。</p>
<p>・下水道料金が思う以上に、高額。上水道の大切さを市民に広く認識してもらいたい。末浄水場の一般公開は、大変、意義がある。年間4回ほどに増やしたらいいかがか。金沢の水の販売も続ける。</p>
<p>・下水道料金はどのように算出されているのかを知りたい。いろいろな情報が入手できれば、節約(家計にも資源にも)へのモチベーションが出てくると思う。比較的成本のかからない、WEBでの広報、情報公開を充実してほしい。新聞などの広報ページは、紙面の制約もあり、わかりにくいし、放送は見逃(聞き逃)せば、それまでとなる。(一方で、デジタルデバインドという問題もありますが・・・)</p>
<p>・下水道料金をもう少し割引してほしい。率先して下水道工事を行ったのに、下水道や雨水との仕訳メーターが当時有料で設置だったとは、サービスが悪すぎませんか？有料だったので我が家は設置していませんが、また、未だに下水道を整備されないお宅があって、我が家の周りが悪臭と蚊の発生があり迷惑しています。企業局さん側から切替啓発をもっと行っていただけませんか？</p>
<p>・下水道料金をもっとさげてほしい。合理化不足ではないですか</p>
<p>・下水料が高すぎる！私の住んでいる地域から水質管理センターからの悪臭がひどい、時には窓も開けられないほど！何とかしてほしい！！</p>
<p>・割引サービスができるものならあったらいいと思う。上下水道を導入するにあたって、こんなにお金がかかるものとは思わなかった。</p>
<p>・割引やポイントがつくような制度にしてほしい。</p>
<p>・企業局がどのような仕事なのか、いまでもよくわからない。</p>
<p>・企業局の方とは一度も話したことがないし、誰も知りません。用事や機会がないからではありませんが、企業局側から市民に対し積極的なアプローチ(営業努力)があってもよいのではないかと思います。</p>
<p>・金額によってポイントがついて、1ポイント1円などの割引があるといい。</p>
<p>・金沢の水道料金はとても高いのでもう少し検討してほしいと思います。</p>
<p>・金沢市の水道料金は、同等の市と比べてどうなのか知りたい。子供たちが住んでいる市に比べて明らかに高いので、安くしてほしいと思う。</p>
<p>・金沢市企業局と一般の業者との区別がつかえません。責任の所在や分担はどのようなシステムになっているのでしょうか？</p>
<p>・見えないところでの努力していらっしゃるんだと感謝しています。</p>
<p>・現在、賃貸なのでガスについては選択権がない。以前、住んでいたところでは、最初、都市ガスだったが、LPガスのタンクが設置されてLPガスになった。今後、例えば、企業局が、バイオマス発電やごみ発電、そして既存の水力発電を武器に、電気も売られるようになれば、大きな社会的影響があると思います。</p>
<p>・現在のところ、何も困っていませんが、北電さんのように、ITの上で、使用料や料金の比較等(グラフ等の表示)ができれば、もっとよいですね。使用量に意識が向き、注意するようになります。毎月見るので、節約の意識が弱くなったところに、ちょうどブースターがかかります。継続的な棒グラフの威力はすごいですよ。なんとか昨年より少なくなしよとがんばって、結果をみるのが楽しみです。つまり、ゲーム感覚で省エネができます。</p>
<p>・現在の口座振替で、問題無い</p>
<p>・現在口座振替で料金支払いを行っているが特に不自由を感じた事はありません</p>
<p>・現在都市ガス対象地域ではないため、LPガスを使用している。電力・ガス自由化と言われているが、北陸では、参入事業所が少ないため、現在のところ変更は考えていないが、状況によっては検討する予定はある。クラフトてまりがとても可愛いし、県外の方にも喜ばれていたのも、大変だと思いますが再販売を楽しみにしています。</p>
<p>・現状で問題ない。</p>

・現状で良いです。災害発生時でも安定供給をお願いします。
・公共料金、生活費用はすべて口座振替を利用しています。銀行や大型ショッピングの受払機で請求書と睨めっこで長時間独占している人を見ると腹が立つ。
・口座引き落としで対応中だが、集金・集計業務の省力化が図られており、この部分で割引が有っても良いのでは。
・口座振替だけでなくいろいろな納付方法を拡大してってください。
・口座振替での割引がないことに逆に驚きました。導入すべきです。
・口座振替で割引かクレジットカード払いができればうれしいのですが。
・口座振替なら下水道料金が口座振替なら数十円安くなるも魅力だが、我が家では支払い関係を全て一カ所のクレジットカードにしている為、明細がほぼ家計簿のようで見やすく助かっています。オマケにポイントが貯まるので、支払いにクレジットカードが使えるものは極力クレジットカードにしている。
・口座振替にしたら割引制度有りは、いいと思います。
・口座振替にしておりますが、ぜひ口座振替の特典を設けて欲しいと思います。早急にご検討をお願いします！
・災害時、緊急時に水の確保など企業局がどのような対策を行うのか知りたい！公表されているのか？
・昨年よりも使用量を削減したエコ割引として、削減率に応じて割引する。クレジットでの支払い。携帯電話、電気、ガス、水道まとめ割引。
・使用料や、支払い方で割引があると嬉しいです。
・支払い等は嫁さんがやっていますが、今のところ特に無いそうです。
・支払い料金にあわせてポイントが付けばなお嬉しい
・私が住んでいる地区はもともと都市ガスのエリアではなく、新築前はLPガスを利用していました。建築会社の勧めや、CO2を排出しないこと、火事の危険性が減ることなどを考えオール電化にしました。その後福島の事故があり、電力の安定供給及び安価が原発によるものということを知らせられ、考えさせられました。ガスであれ、電気であれ、安全で経済的であればどちらでも良いと思います。ただ、地震国日本としては、LPガスの方が災害時の復旧が早いのかという思いはあります。ガスの供給ルートが複数独立していれば、ルート別の復旧が早くできたりするのとかいろいろ考えますね。まだ利用したことはありませんが、駅西の新しい施設も是非行きたいです。また、子ども会等で実験スペースとして利用できる機会があるのかも知りたいところです。ガスの安全な利用方法や、災害時の注意点、震災クッキングなどをセットで企画していただけたら是非参加したいです。
・社会インフラの重要性の認識のもと、安全・安定・安価な供給に努めていただきたい。想定外は許されません。料金の変動等については、きめ細かな内容開示に努めて下さい。
・主要なライフラインとして災害時にも安定して供給されるよう要望します。
・集合住宅に居住していますが、水道料金は不動産会社からの請求に対し、不動産会社へ支払う形となっています。直接企業局からの検針結果の通知および直接企業局への支払いができるようにご検討願います。
・住んでるアパートがLPガスで、電気代が安いが売りの北陸なのにもったいない。オール電化にかえてほしい。
・従来通り葉書による通知を復活して欲しい。ガス料金は毎月支払いだが、上下水道は隔月である。一本化してほしい。使用料金・使用量グラフはどのようにすれば手に入りますか。アカウント・パスワードなどがいらぬ方法で、フリーダイヤルなど電話での申し込みがありがたい。家庭敷地内の管の維持についての相談窓口、市役所庁舎内に設置を。
・小さい子供も節水を意識するようなアイデアを教えて欲しい。
・上下水道は、2か月まとめてではなく、1か月ごとの料金徴収も選べるようにしてほしいです。そちらの方が家計の管理がしやすいので。また、クレジットカード払いも選べるようにしていただけると、管理もしやすいし、ポイントもつくと有難いです。
・上下水道料金が、高いと思う？(都市に比べれば節水量が制限されていない)石川県民も、各家庭で、節水を心掛けていきたいと思えます
・上下水道料金の支払いが2ヶ月毎だと結構負担が大きい。毎月支払いにして頂けると助かります。また、上水道より下水道のほうが料金が高いのが納得し難い。価格設定を考えてもらいたい。
・上水道のみ使用する場合、HPから分からない(家庭菜園のみに使用したい)

<p>・上水道料金が高いのでは！！</p>
<p>・水道代を1か月単位で請求してほしい。現状2か月に一回の請求でおよその1か月の使用量がわかるが、2か月に一回だとその月だけ支出が多く家計が苦しくなる場合が考えられるため、1か月に請求をしてほしい。</p>
<p>・水道料金が安い</p>
<p>・設問8～10について、住んでるマンションでは管理組合が企業局と一括契約している。各戸(メーター付)は2ヶ月毎に管理組合に支払っている。このマンションに【ガス】は導入されていません。</p>
<p>・通常、公共料金はすべて信頼しているので、あまり検討したことがありませんでした。ガス自由化が実施されれば、電気の自由化によるメリット、デメリットをも検討してみたいと思います。ただし納付方法は従来どおり、口座振替を継続。</p>
<p>・電気、電話等公共料金のクレジット払いが進展し、他の地公体では既にガス・水道料金もクレジット払いが行われている中、納付方法の多様化への対応は行われるべきである。口座振替は利用者にとって個別に預金残高管理を行う必要がある(クレジット払いの場合はカード会社一社であれば一括した残高管理が可能)、一方企業局にとって再振替手続きや督促事務負担やそれに伴うコスト負担がある。その点クレジット払いにはクレジット会社により一括納付され企業局にとって徴求漏れがなく督促等事務負担も軽減される。費用対効果もあるように思う。決済手段が多様化した時代に適応することが望まれる。ガスの自由化については、広報等で詳しくお願いしたい。</p>
<p>・電気料金のように、インターネットで毎月の使用量の確認や、前年との比較などができると良い。また、類似した家族構成の家庭との比較ができるとより参考になる。納付方法に関しては現状で満足しているが、納付書送付の手間を考えると、口座振替やクレジットカードでの支払いを差別化してくれると利用者としてもうれしい。末浄水場だけでなく、ダムや発電所、下水処理場などの企業局の施設見学会なども開催して欲しい。先日の上寺津発電所の見学ツアーは時間がなく参加できなかったのが残念だった。</p>
<p>・都市ガスが早くこちらにも通ってくれれば嬉しいですね。</p>
<p>・東京から移住してきましたが料金が高いと感じます。</p>
<p>・特に、有りません。現状の、オール電化で満足している。</p>
<p>・特にありません。</p>
<p>・特にないが値上げ等料金変更の場合、理由も教えてほしい。</p>
<p>・特に無いが、わたしにもわかるように 説明してほしい。</p>
<p>・特に意見・要望はありません。現状のままでよいと考えます。</p>
<p>・年金生活での処理料金が重く感じます。が、しかし環境問題を考えると義務感があります。適切な使い方をさせていただいていると信じておりますし、企業局の皆様の日々の活動を感謝いたします。</p>
<p>・納付方法により割引が受けられるのであれば、大変ありがたい。</p>
<p>・納付方法は現在の形でよいと思います。ただ水道料金と下水道料金の違いがはっきりわからず、節約方法などチラシなどで教えてほしいと思います。</p>
<p>・別にありませんが、水道料金はなぜ2カ月分請求なのでしょう？</p>
<p>・北陸電力と同様に使用量と金額の推移と前年比がわかると便利です。</p>
<p>・毎月の水道料金、明細があればいいなと思います。基本料金、使用料と単価、等</p>
<p>・末浄水場をいつでも見学出来るように。水道使用量で下水道料金が決まるのは変(庭の水まき、洗車など下水に関係ない)。</p>
<p>・地元の一部の箇所(自宅)の下水道工事がまだです。町内会からきちんとした説明もないのですが早く下水道に移行してほしい</p>
<p>・民間に比べて割高である。サービスがよくない。</p>
<p>・利用明細のペーパーレス化や支払い方法などで料金がお得になるといいなと思う。</p>
<p>・料金の段階をもっと細かくしてほしい。少ししか使わなくても最低料金が高いので。</p>

・料金プラン、料金のしくみについて、定期冊子で毎回わかりやすく教えて欲しい。

・料金を別々にわけて請求してもらえるとありがたいです。

・領収済の確認ハガキがその都度送られてくるがかなり無駄だし必要ないと思う。その費用をもっと消費者が満足するサービスに{例えば問いにあった料金の割引など}に充てたほうが良いと思う。