

## 6 Customer Service

### 1 Service Operation

#### (1) Contact Points for Inquiries (Customer Service Centers)

For improvements in services including consolidation of contact points and extension/expansion of office hours, Tokyo Waterworks Bureau has established customer service centers.

Our Customer Centers serve as central reception for telephone calls and online applications from our customers. They also accept and process applications from customers for payment by account transfer or by credit card.

The customer service centers are open from 8:30 a.m. to 8 p.m. except Sundays and national holidays, but they respond to emergency events such as water leakage accidents 24 hours a day, 365 days a year.

Also, information on the contents of contracts with customers concerning water charges, meter reading and water charge itself is managed online by our independently established system so the centers are always ready to quickly respond to inquiries from customers. As for security, we operate the centers under close control by using a dedicated communication network in order to make absolutely sure to protect customers' personal information.

#### (2) Water Meter Reading

In Tokyo, for most customers except for major users in certain part of the 23 Wards, the water meters are read every two months and charged the rate for the two month period.

To enhance efficiency of the work, the meter reading works are outsourced to private sectors.

Additionally, meter readers carry specialized computers with them to notify customers of water usage and charges as well as issue bills with a single unified form.

#### (3) Payment of Water Charges

The customers can pay their charges in three ways: payment by account transfer, by invoice, and by credit card.

Payment by account transfer is available at 146 financial institutions as of March 31, 2023, and Japan Post Bank, improving the convenience of charge payment. Customers who pay by account transfer get a 50-yen (Tax excluded) discount per month.

Payment by invoice can be made at our service offices and service stations as well as the financial institutions listed above, Japan Post Bank, convenience stores, and by smartphone settlement.

Credit card payments are accepted for most international brands (14 companies).

#### (4) Charge System

The water charges in Tokyo consist of the minimum charges and the commodity charges. We adopt the water rate system based on the diameter size of service pipe (bore diameter), which ensures the fairness in cost burden and the clarity of the rate system.

Also, out of consideration for the cost reduction of domestic water and the demand restraint for promoting reasonable use of water, we adopt the increasing charge system for the commodity charges in which the more the water consumption increases, the higher the unit price becomes (the current list of charges has been applied since January 2005).

## 6 お客さまサービス

### 1 営業業務

#### (1) お問い合わせ窓口(お客さまセンター)

東京都では、窓口一元化、受付時間の延長・拡大などのサービス向上を目的としてお客さまセンターを設置している。

お客さまセンターは、お客さまからの電話やインターネットによる申込み等を一元的に受け付けている。また、お客さまからの口座振替及びクレジットカード払いの申込書の受付処理も行っている。

お客さまセンターの受付時間は、日曜日及び祝日を除く午前8時30分から午後8時までとなっている。ただし、漏水事故などの緊急の場合については、24時間365日の対応を行っている。

また、水道料金に関するお客さまとの契約内容や検針、料金等の情報は、独自に構築したシステムによりオンライン管理されており、お客さまからの問合せに即時に対応できる態勢を整えている。なお、セキュリティに関しては、専用の通信回線網を用い厳重な管理の下で運営されるなど、お客さまの個人情報の保護のため万全の措置が講じられている。

#### (2) 水道メータの検針

東京都では、区部の一部の大口使用者を除き、大多数のお客さまについては、2か月毎に水道メータを検針し、2か月分の料金を請求している。

業務の効率化を図るため、水道メータの検針業務は、民間委託をしている。

また、検針員は、専用パソコンを携帯し、使用水量や料金等に関するお知らせと料金請求を一体化した様式でお知らせしている。

#### (3) 料金の支払

料金の支払方法には、口座振替、請求書による払込み及びクレジットカード払いの3種類がある。

口座振替は、146の金融機関(令和5年3月31日現在)及びゆうちょ銀行で取扱いをしており、料金支払の利便性を高めている。また、口座振替での支払の場合、1月当たり50円(税抜)の割引を行っている。

請求書による払込みは、水道局の営業所及びサービスステーションのほか、上記の金融機関、ゆうちょ銀行、コンビニエンスストア、スマートフォン決済での支払が可能となっている。

クレジット払いは、ほとんどの国際ブランド(クレジット会社14社)を取り扱っており、大半のクレジットカードでの利用が可能である。

#### (4) 料金体系

東京都の水道料金は、基本料金と従量料金から構成されており、費用負担の公平と料金体系の明確性を確保することができる、給水管の呼び径(口径)に応じた口径別料金体系を採用している。

また、水の合理的使用を促す需要抑制と生活用水の低廉化への配慮から、従量料金については、使用水量が増加するほど単価が高額となる逓増型料金体系を採用している(現行の料金表は平成17年1月から適用)。

### (5) Regional Customer Service Bases (service stations / service offices)

We have 33 service stations and service offices as the bases for regional customer services. They offer such services as accepting various notifications and applications, collecting charges at counters, giving instructions to the entrusted meter reading companies, performing cause investigation in cases of considerable increase/decrease in water consumption volume, collecting and organizing unpaid charges, and carrying out regional PR activities.

### (6) Tokyo Water App

To promote Tokyo Waterworks Bureau's DX, further improve customer service, increase operational efficiency, and promote paperless and cashless operations, we have introduced the "Tokyo Water App" in October 2022.

Through the application, customers can apply to start and stop water use, pay their bill by various methods such as mobile payment and credit card payment, view past water usage and rates, and see information such as emergency water supply stations using location information.

Furthermore, for customers who have installed smart meters, the application is equipped with functions such as daily and monthly water consumption inquiry and notification when there are concerns about leaks or forgotten to turn off the tap.

In March 2023, English mode was added to make it easier for customers from abroad to use the application.

### (5) 地域におけるお客さまサービス拠点 (営業所・サービスステーション)

東京都では、地域におけるお客さまサービスの拠点として、33か所の営業所・サービスステーションを設置している。営業所・サービスステーションでは、各種届出や申請の受付、窓口料金収納、検針委託会社への指導、使用水量に大幅な増減が見られた場合の原因調査、未納料金の徴収整理、地域広報などの業務を行っている。

### (6) 東京都水道局アプリ

当局のDXを推進し、お客さまサービスの一層の向上、業務の効率化、ペーパーレス・キャッシュレスの促進などを図るため、「東京都水道局アプリ」を令和4年10月に導入した。

アプリは、水道の使用開始や使用中止などの申込機能、スマートフォン決済やクレジットカード払いなど様々な決済方法に対応した支払機能、過去の水道使用量や料金の閲覧、位置情報を活用した災害時給水ステーションの案内などの照会機能を備えている。

さらに、スマートメータを設置したお客さまを対象に、日ごと、月ごとの使用水量の照会や、漏水や蛇口の閉め忘れが懸念される場合のお知らせなどの機能も搭載している。

令和5年3月には、外国人のお客さまがより使いやすいよう、英語モードを搭載した。



Customer Service Center  
お客さまセンター

## 2 Measures for Water Supply Facilities with Receiving Tank

The "water supply facilities with receiving tank" is a water supply method of storing water temporarily in a receiving tank and supplying the water. Due to the revision of the Waterworks Law in July 2001, the water suppliers must be involved in its sanitary management from the standpoint of supplier.

In December 2002, the Tokyo Metropolitan Government revised the Water Supply Ordinance of Tokyo and newly set the provisions of the "administrator's responsibility for water supply facilities with receiving tanks," "report and investigation of water supply facilities with receiving tanks," "notification of installation of water supply facilities with receiving tanks" and "responsibility of representative person regarding installation for water supply facilities with receiving tanks".

## 2 貯水槽水道対策

「貯水槽水道」とは、貯水槽に一旦水をためて給水する方式のことであり、平成13年7月の水道法改正により、水道事業者として水を供給する立場から、その衛生管理について関与することとなった。

都では平成14年12月に東京都給水条例を改正し、「貯水槽水道に関する管理者の責任」、「貯水槽水道に関する報告及び調査」、「貯水槽水道の設置等の届出」及び「貯水槽水道に関する設置者の責任」に係る規定を設けた。

Additionally, we set the measures for water supply facilities with receiving tank to supply pure and high-quality water with the purpose of “achieving proper administration of water supply facilities with receiving tanks” and the “popularization and expansion of the direct water service.” In this project, we are implementing the check and examination activities of the water supply facilities with receiving tanks in our service area from FY2004, the advices on maintenance/management and the PR activity of the direct water service.

### 3 Expansion of the Scope of Direct Water Service

To promote the “popularization and expansion of the direct water service”, the scope and execution standard of the direct water service system was partially relaxed in June 2004. The major changes are as follows.

#### (1) Expansion of the Scope of Direct Water Service to 4th or 5th Floor (Exceptional direct water service)

The scope of the direct water service, which was previously limited to the 3rd floor, was expanded to the 4th and 5th floor on the condition that the water supply can be judged to be feasible in consideration of the water pressure of the distribution pipes in the area and that the installation space is secured for the pressure booster for water supply. Furthermore, the limit on the number of floors was lifted from January 15, 2007.

#### (2) Exceptional Provision for Changing Water Supply Facilities with Receiving Tanks in Building of Three Stories or Less to Direct Water Service System

In the past, when changing water supply facilities with receiving tanks in building of three stories or less to direct water service system, it was necessary to move all floors' meters in plumbing space to the ground floor, as well as to move the installation positions of some internal pipes. However, only when changing water supply facilities with receiving tanks in building of three stories or less to direct water service system, it is exceptionally approved the installation of meters in plumbing space.

#### (3) Expansion of the Scope of Direct Water Service System to Taller Buildings and Larger Collective Housing

Pressure water service system (series type) where multiple booster pumps are placed in series on the ground and at intermediate levels of buildings to relay water pressure and deliver water to taller buildings, and pressure water service system (parallel type) where multiple booster pumps are placed in parallel on the ground to deliver water to larger collective housing were introduced in February 2009.

In addition, diameter limit of pipes for pressure water service system was abolished.

As a result, direct water service system can now be used in taller buildings and larger collective housing that were previously excluded.

また、安全でおいしい水を届けるために貯水槽水道対策を掲げ、「貯水槽水道の適正管理」及び「直結給水化の普及・拡大」を目的に、平成16年度から都営水道区域内にある貯水槽水道を対象に、点検調査や維持管理に関する指導・助言、直結給水のPR等を実施している。

### 3 直結給水の適用範囲の拡大

「直結給水化の普及・拡大」を促進するため、平成16年6月以降、直結給水方式の適用範囲及び施工基準を一部緩和した。その主な内容は、次のとおりである。

#### (1) 4階又は5階までの直結給水範囲の拡大（特例直圧給水）

従来3階までであった直結直圧給水の範囲を、当該地区の配水管の水圧を考慮し、給水可能と判断できること、増圧給水設備の設置スペース確保などを条件に4階又は5階まで拡大し、さらに平成19年1月15日からは階高制限をなくした。

#### (2) 3階までの受水タンク以下装置を直圧直結給水に切り替える場合の例外的取扱いの実施

3階までの受水タンク以下装置を直圧直結給水に切り替える場合、従前の取扱いでは、パイプシャフト内にあるメータを全て1階の地上部分に設置し、これに伴い建物内配管についても変更することとなる。これを、3階までの受水タンク以下装置を直圧直結給水に切り替える場合に限り、パイプシャフト内のメータ設置を例外として認める。

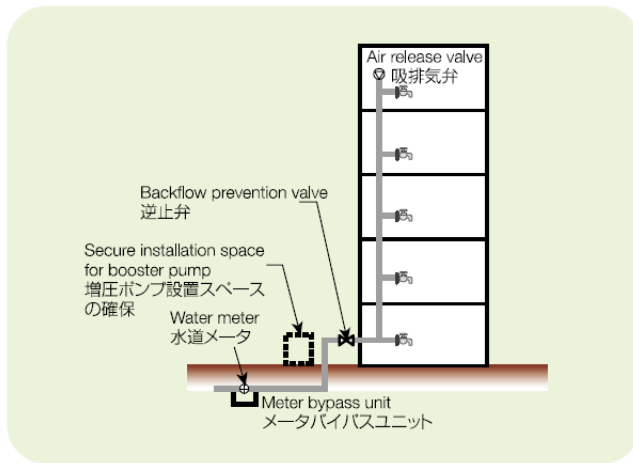
#### (3) より高層な建物及びより大規模な集合住宅等への直結給水方式の適用拡大

平成21年2月から、複数の増圧ポンプを地上と建物の中間層等に直列多段に設置し、中継点で増圧してより高層な建物に給水する増圧直結給水方式（直列多段型）と複数の増圧ポンプを地上に並列に配置し、より大規模な集合住宅等に給水する増圧直結給水方式（並列型）を導入した。

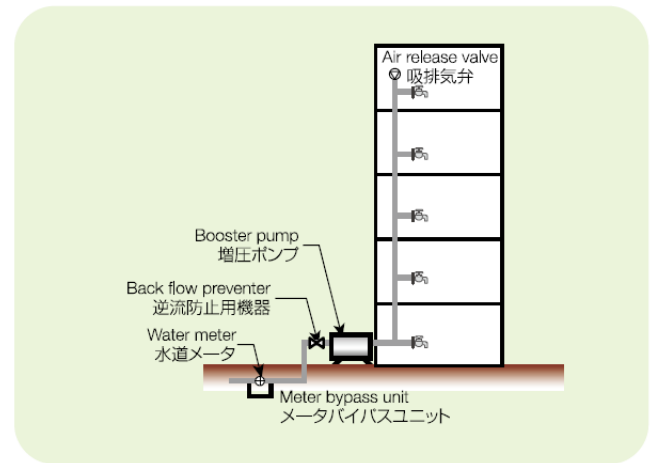
あわせて、増圧直結給水方式の適用口径の制限を撤廃した。

これらにより、これまで直結給水ができなかったより高層な建物やより大規模な集合住宅等でも直結給水方式が採用できるようになった。

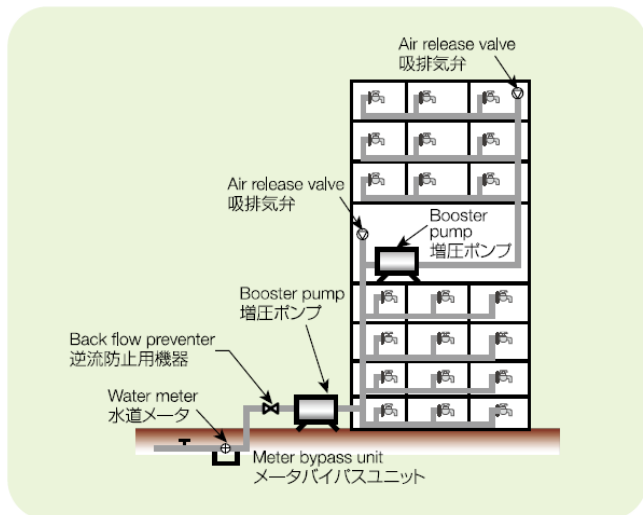




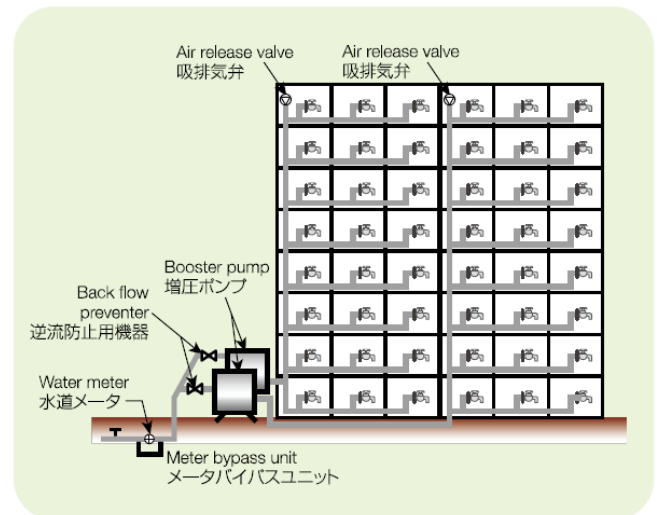
Exceptional Direct Water Service System  
特例直圧直結給水方式



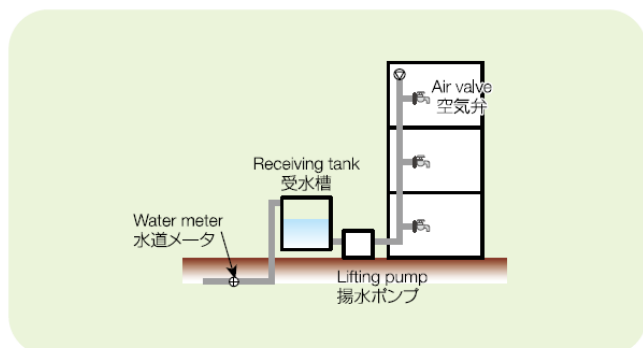
Pressure Water Service System (standard type)  
増圧直結給水方式 (標準型)



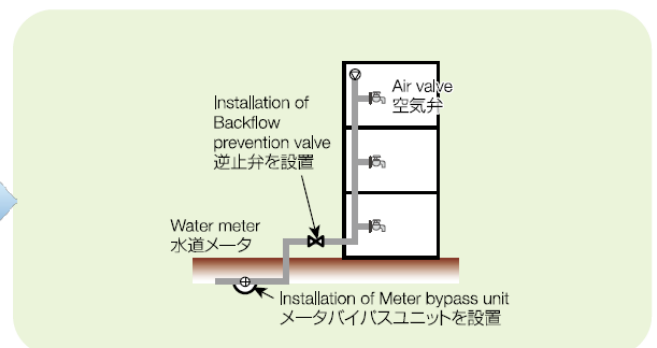
Pressure Water Service System (series type)  
増圧直結水方式 (直列多段型)



Pressure Water Service System (parallel type)  
増圧直結水方式 (並列型)



Water Supply Facilities with Receiving Tank  
貯水層水道方式



Piping Example when Changing Water Supply  
Facilities with Receiving Tanks in Building of  
Three Stories or Less to Direct Water Service  
System  
3階までの受水タンク以下装置を直圧直結給水方式  
に切り替える場合の配管例