

水道局都民の声窓口に寄せられた都民の声（平成28年11月分）

◆受付件数と区分

（単位：件）

提言	意見	苦情	要望	相談	問合せ	その他	合計
4	19	128	51	0	106,134	0	106,336

◆寄せられた都民の声と都の対応事例について（7件）

【問合せ】

<受付>

支払いに、クレジットカードを利用していますが、今月、クレジットカードの更新があり、有効期限が変更となりました。名義やカード番号、カード会社など他の情報は一切変更がありませんが、手続きが必要でしょうか。

（対応）

有効期限が変更となった場合、一部のクレジットカードでは有効期限がカード会社より東京都水道局に通知され、お客さまにお知らせすることなくクレジットカード払いが継続されます。

しかし、その他のクレジットカードでは継続できない場合があります。その場合、東京都水道局からその旨のお知らせとクレジットカード払い申込書をお送りします。併せて、クレジットカード払いのできなかった分については、請求書をお送りします。そのため、確実にクレジットカード払いを継続されたい場合は、お手数ですが、再度お申込みいただくよう、お願いいたします。クレジットカード払い申込書のご請求は、お客さまセンターまたはインターネットより手続きできます。

<水質>

賃貸住宅ですが、部屋のどの水道の蛇口からも茶色の水が出続ける、しばらくしてクリーンな水になっても、勢いよく出していると、鉄カスのようなものが出続けて止まらない状態です。賃貸契約更新時期を迎え、水質に問題がないかどうか、個人的に点検をお願いしたいのですが、来ていただけないでしょうか。

（対応）

お客さまが水道水に異常を感じた時などに、お客さまよりご依頼いただければ、水質検査を受けていただくことが可能です。

「水道局お客さまセンター」で受付を行っております。なお、建物内部の給水設備等につきましても、建物管理会社にお問い合わせいただきますようお願いいたします。

【苦情・要望】

<工事>

今、家の前で水道管の耐震工事を行っている。何日もうるさいので話を聞いたら、3回（1回、3日程度）合計9日も工事をやるとのこと。理由は断水を減らすために、仮の管を入れ、その後本管をいれ、最後に仮の管をとり除く。その間アスファルトを引いたりはがしたり、うるさい。前は一日でやっていたらしい。少しの断水は我慢するので、短時間でやってほしい。効率的にお金を使ってほしい。

(対応)

この度は、水道工事においてご迷惑おかけして誠に申し訳ございません。ご連絡いただきました今回の水道耐震化工事ですが、断水日数を極力減らすため仮の管を入れ、お客さまのお宅へ引き込んでいる管を仮の管につなぎ替えて、本管を取り替える工事をしております。そのため、従来工事より道路を掘る回数が多くなってしまいます。お客さま宅前の水道管の耐震化工事を仮の管を入れずにやると、同じ場所を掘るのは1回で済みませんが、5日間ほど断水をする必要があります。

現在、水道局では断水日数を極力減らすために、仮の管を入れて工事を行うことを基本とし工事をしておりますが、お客さまからのご指摘のとおり、何回も道路を掘り返すことへの意見も多くいただいております。今後は、断水日数を減らすだけでなく、道路を掘り返す回数も極力減らすよう努力していきたく思いますので、ご理解とご協力の程よろしくお願いいたします。

<工事>

目の前で水道工事をしていましたが、歩道の舗装が雑で、水たまりが歩道いっぱいになります。ツギハギだらけで元の状態に戻すのはいつやるのですか？

(対応)

この度は、水道工事により、大変ご迷惑をお掛け致しまして、申し訳ございません。現在、歩道の舗装は仮の状態であり、元の状態に戻すのは年明けの一月を予定しております。元に戻す際には、全面を復旧し、つぎはぎがないように施工したいと考えております。しばらくの間ご不便をおかけして申し訳ありませんが、ご理解とご協力の程よろしくお願いいたします。

<その他>

浄水場の植木が邪魔で車が見にくく、車が一時停止せずに出て来た時に何度も怖い思いをしています。植木を低くするか、失くすか、とにかく見通しをよくして貰えませんか。

(対応)

該当箇所を確認したところ、植栽が敷地外にはみ出している訳ではありませんでしたが、角地につき、出会いがしらの交通事故防止の観点から、地域住民の安全面に配慮して伐採しました。

<料金>

「水道ご使用量・料金のお知らせ」のはがきが配達されますが、これは検針時の伝票と内容が重複していて無駄に思います。このような無駄をなくして、水道料金の値下げをするべきだと思いますがいかがでしょうか。

(対応)

水道局では、検針時に検針票により今回ご使用水量や料金等を通知していますが、漏水の疑いがある場合やご使用水量に著しい増減がある場合などは、請求を一旦保留にしているため、検針票では全ての事項について通知できず、後日ハガキにより改めて通知する場合があります。

お客さまにつきましては今回、検針時に漏水の疑いがあったため、請求を保留としており、検針票では料金の口座振替予定日について、通知しておりません。そのため、別途ハガキにより、口座振替予定日を通知しております。何卒、ご理解の程、よろしくお願いいたします。

【感謝】

<東京水道あんしん診断>

本日「東京水道あんしん診断」をしていただきました。非常に丁寧で分かりやすく解説してくださり嬉しかったです。他の世帯にも、一軒一軒本当に丁寧に診断なさっている担当の方の声が聞こえて、大変貴重な診断で、さらに水道への興味も増しました。色々な業者の方がいらっしゃいますが、担当者の方の誠意ある対応に感謝しております。どうぞよろしくお伝えください。ありがとうございました。