

水道局都民の声窓口に寄せられた都民の声（平成29年1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
0	20	115	66	0	109,304	0	109,505

◆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>

クレジットカードの変更をインターネットでやりたい。

（対応）

インターネットから他のクレジットカードへ変更するには、まず当局のホームページから会員サービス「東京水道マイネット」に御登録いただく必要がございます。

なお、東京水道マイネットの御利用には、会員登録時にメールでお知らせする「お客さまID」と後日郵送されるハガキに記載されている「パスワード」が必要です。東京水道マイネットにログイン後、会員専用メニューの「各種申込」⇒「クレジットカード払いのお申込み」へ進んでいただき、必要事項を御入力ください。（新たなクレジットカード情報を入力してお申込みいただくことで、これまでのクレジットカードから変更されます。）また、新たなクレジットカードへの変更が完了するまで（お申込みからおおむね1か月程度）は、現在のクレジットカードへの御請求となります。

<漏水>

アパート入口階段前で漏水しているようですので、ご確認をお願い致します。ここ数日、道路に水が流れて凍っていましたが、気になって見ていたところ発見しました。

（対応）

この度は御連絡いただき誠にありがとうございました。

昨日、現地を調査したところ、漏水はなく水が流れた跡が確認されました。通常、漏水であれば流れが止まることはないため、当該地点につきましては、地下水か下水が擁壁の穴から一時的に流れ出したのではないかと考えられます。今後も異変等に気づかれた際は、お客さまセンター等へ通報いただくと幸いです。

<水質>

テレビで河川や湖などの淡水に生息している微生物（アメーバ）が体内に入ると重症化して死亡してしまう事もあると言っていました。私は風邪などの感染症予防の為に喉や鼻のうがいを毎日の日課にしていますが水道水でやっていて安全性の方は問題ないでしょうか。

（対応）

東京都の浄水場では、凝集、沈でん、ろ過等の工程によって、河川水中の濁りや微生物等を取り除き、さらに、塩素による消毒をしています。

このように、浄水場で作られた水道水は、国が定める水道水質基準を遵守した飲用に適した水であり、飲用はもちろん、喉のうがいや体を洗うことに使っていただいても問題ありません。

なお、鼻うがいの注意点につきましては、専門の医師等に御相談ください。

<手続き>

東京水道マイネットにログインしたところ、「パスワードの有効期限が切れています。」との表示の画面になりました。参考までに伺いたいのですが、この有効期限は何日間なのでしょうか。

（対応）

東京水道マイネットで使用するパスワードの有効期限は、約6か月間となっております。

<マンホールの管理>

マンホール蓋の保全について質問です。がたつきやひび割れのあるマンホールは、適宜交換を行っているものと思いますが、マンホール蓋の状態はどのように確認していますか。人の目で状態を判断するのでしょうか、それとも蓋の状態を自動的に判断するような機材などを使用しているのでしょうか。

（対応）

水道施設のマンホール蓋については定期的に目視により、がたつきや破損等がないかを確認し、異常があれば適宜、交換又は修理を行っています。

【苦情・要望】

<料金請求>

現在、水道料金は2ヶ月ごとに2ヶ月分一括で請求されます。これを1ヶ月ごとに分けて引き落として欲しいです。毎月の出費が平準化されるので嬉しいです。

(対応)

水道メータの検針については、原則2か月に一度実施しており、その都度料金を御請求させていただいております。これを、毎月の御請求とするに当たっては、徴収費用や徴収システムの改修費用など、様々な経費に多大な影響を与えることになるため、現時点では御要望にお応えすることは困難です。

このような御要望・御意見については、複数のお客さまよりいただいておりますので、将来に向けて慎重に検討してまいります。

<工事>

このたび、当地区の道路で水道工事が行われています。今までも昼間の工事が行われていましたが、この2日間は、夜間にも工事が行われています。道路は、私の家のすぐ前で、軒先で工事が行われているのと同じです。夜中大きな重機で音を立てて工事をしていました。家のすぐ前であると意識がなく工事を決められていたのではないかと思います。どうして住宅の前で夜間工事を行わなければならないのか、明確な御説明をお願いします。

(対応)

この度の夜間の舗装工事では、御迷惑をおかけして大変申し訳ございません。

水道工事の手順を説明させていただきますと、①道路を掘る、②水道管を埋める、③仮の舗装にする、④本舗装とする、という流れとなります。

本舗装の工事は、一度に工事を行う範囲が広く、交通への影響が大きいことから、警察と協議を行い交通量の少ない夜間に行うこととさせていただきました。

皆様には、事前に夜間工事に関するお知らせチラシを配布させていただきましたが、今後は警察と協議を行い出来るかぎり昼間に工事を行うよう検討いたします。何卒御協力の程よろしく願いいたします。