

水道局都民の声窓口に寄せられた都民の声（平成29年3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 |
|----|----|-----|----|----|---------|-----|---------|
| 1 | 17 | 118 | 61 | 0 | 146,803 | | 147,000 |

◆寄せられた都民の声と都の対応事例について（8件）

【問合せ】

<給水方式>

23区内で、4階建て共同住宅で水道直結直圧が可能かどうかの判断はどうすればよいのでしょうか。

（対応）

直結給水方式に切り替え可能かどうかについては、お客さま宅の状況により、一概に言い切ることができません。

そのため、切り替え可能かどうかについてはお客さまのお住まい地域の給水管工事事務所に直接お問い合わせいただきますようお願いいたします。

<受付>

自宅他、経営している飲食店複数の水道契約があります。東京水道マイネットで一括管理は可能ですか？（東京ガスや東京電力では複数の住所を一括で管理出来るので）

（対応）

東京水道マイネットの「管理会員」に登録いただければ、一括で使用状況等のご確認が可能です。「管理会員」とは同一名義で複数の水道料金をお支払いのお客さまが、一括で水道・下水道使用量等のお知らせ使用実績情報をご確認いただけるサービスです。

なお、ご利用にあたって一括で確認するためには、各水道利用場所での会員登録が必要となります。また、ご請求は契約ごとになり、まとめて請求することはできませんので、ご了承をお願いいたします。

<受付>

水道のクレジットカード決済の申込書を郵送いただきました。用紙に「認印」とありますが、銀行口座開設時の印鑑でしょうか。ご確認宜しく申し上げます。

(対応)

お問合せいただきましたクレジットカード払いの申込用紙の認印につきましては、銀行へお届けしている印鑑でなくても構いません。

<手続き>

引越しの際に解約の手続きをしたいのですが、検針票が手元になくお客様番号が分からない場合、どうしたらいいですか。

(対応)

お問い合わせいただきましたお引越しの手続きにつきましては、「水道局お客さまセンター」で承っております。お客さま番号が不明の場合でも、お手続きいただけますので、お電話のうえ、お手続きをお願いいたします。

なお、お客さま番号につきましては、誠に恐れ入りますが、メールではご本人さま確認が難しいためお答えしておりません。お客さま番号を知りたい場合にも、「水道局お客さまセンター」でご確認いただけますので、よろしければご利用ください。

<手続き>

現在クレジット払ですが、クレジット会社を変更したいのですが。

(対応)

お問合せいただいた「クレジットカードの登録変更」についてですが、再度申し込んでいただきますと、新しく申し込んでいただいたカードに自動的に切り替わります。

なお、今回申し込んでいただくカードが登録されるまでの間、現在登録されているカードのご利用を希望されない場合には、恐れ入りますが、お客さまセンターまでご連絡いただくようお願いいたします。

<水質>

水質検査の結果を経過的に記録したいので、お教えいただけませんか。

(対応)

水質検査結果については、水道局ホームページでご覧になれます。

水道局HPトップページ→「水源・水質」→「水質検査結果」→「平成28年度水質検査結果」→東京都の地図が表示されますので、お住まい地域のNoを選択すると水質検査結果が表示されます。

【苦情・要望】

<工事>

現在、水道管布設工事が行われていますが、施工業者と思われるヘルメットを被った方が歩道上に歩行者がいる中、くわえたばこをして作業に当たっています。また、その吸い殻をポイ捨てしていることもあり、どのような指導をされているのですか？

祝日で歩道が片側通行止になり歩行者（子供たち）も多い中このようなことはあってはならないと思います。

(対応)

この度は当局の工事についてご連絡をいただき、誠にありがとうございます。

水道工事中における作業員のくわえたばこ、ポイ捨てにより、大変ご不快な思いをおかけしてしまい、誠に申し訳ございませんでした。当該の施工業者へは、みなさまにご迷惑がかからないよう配慮しながら、安全に水道工事を行うよう指導いたしました。

今後もこのような行為がないよう、規律遵守及びマナー向上について、施工業者へ十分に指導いたします。何卒、ご理解ご協力をよろしく願いいたします。

【感謝】

<受付>

先日解約のご連絡をしました。電話で応対してくださったオペレーターの女性が丁寧で、話し方も声も落ち着いておりすごく印象が良かったです。対応も良く、とても分かりやすく進められました。ありがとうございます。

(対応)

この度は水道局お客さまセンターへ連絡いただき、ありがとうございました。お褒めの言葉をいただき、お客さまセンター一同、励みになります。

今後も、お客さまからご満足いただけるセンターを目指してまいります。