

水道局都民の声窓口寄せられた都民の声（平成29年4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	31	140	113	0	129,440	0	129,725

◆寄せられた都民の声と都の対応事例について（5件）

【問合せ】

<手続き>

クレジットカードの有効期限が変わったのですが、手続き必要ですか？

（対応）

カード番号や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新しいカード番号又は、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いたします。併せて、クレジットカード払いができなかった分については、請求書をお送りいたします。

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、再度お申込みをお願いいたします。登録クレジットカードの更新は、新規にクレジットカード払いを申し込んでいただきますと自動的に切り替わります。お手続きは、東京水道マイネットまたはクレジットカード払い申込書でお手続きいただけます。

<料金>

今カード払いでお支払しています。最初の月は金額明細が家に届いたのですが、ここ2ヶ月明細が届いておりません。ご確認お願い致します。

（対応）

クレジットカード払いは、お客さまに代わってクレジットカード会社が水道局に料金を立替払いする方法であるため、水道局から領収証書その他領収した旨を通知する書面は発行いたしません。カード会社からの利用明細書でお確かめいただくこととなります（水道料金等のクレジットカード払いに関する約定）。

なお、水道のメータ定期検針は通常2ヶ月に一度実施しており、この定期検針の計算水量にて各ご家庭にご請求させていただいております。

<手続き>

引っ越しに際してお客さま番号を知りたいのですが、普段水道料金を銀行引きとして払っているため、領収書などが手元になく、これを知り得る手段がありません。教えていただけますか？

(対応)

お引っ越しの手続きについては、下記の「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。

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。

○水道局お客さまセンターの電話番号

(区部) 03-5326-1100 (多摩) 0570-091-100 <お引越し、ご契約の変更>

(区部) 03-5326-1101 (多摩) 0570-091-101 <料金、漏水修繕、その他のご用件>

【苦情・要望】

<マンホールの管理>

マンホールのふたの端の一部が浮き上がっていました。場所は、図書館の案内板とタクシー乗り場のポールの間歩道の路面にある大き目のマンホールです。何かの拍子につまづいたり、空いてしまったりするといけないので、連絡させていただきました。

(対応)

お客さまよりご連絡を受け、現地調査を行い、該当すると思われるマンホールのふたを発見しました。

このマンホールのふたは、消火栓のふたであり、約1cm程度浮いていましたが、ふたを持ち上げて段差が生じないように閉め直しを行いました。段差は解消しましたので、つまづいたり、開いたりすることはなくなったかと存じます。

このたびは、ご不便をおかけしまして大変申し訳ありませんでした。また、ご連絡をいただきまして、誠にありがとうございました。

<料金>

生活保護受給のため、料金を請求しないでください。

(対応)

東京都水道局及び下水道局では生活扶助等を受けられている方について、申請に基づき、次の料金を免除しております。

○ 水道料金

基本料金と1か月当たり10 m³までの従量料金の合計額に、100分の108を乗じて得た額

○ 下水道料金

1か月当たり8 m³までの料金に、100分の108を乗じて得た額

通常は2か月に1度の請求となりますので、水道料金は2か月で20 m³、下水道料金は2か月で16 m³以内の御使用ですと、料金の請求は行いません。

ただし、上記の水量を超えた場合は、超過した部分についての料金が発生いたします。使用された分の全額が免除される制度ではございませんので、御理解の程、よろしく願いいたします。