

水道局都民の声窓口に寄せられた都民の声（平成29年5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
3	30	139	122	0	122,218	0	122,512

◆寄せられた都民の声と都の対応事例について（6件）

【問合せ】

<手続き>

子供の住居の現在のクレジットカード払いを口座振替に変更したいのですが、遠方住まい(東京外)で手続きは可能でしょうか？

(対応)

東京都外の金融機関の店舗につきましては、金融機関によって口座振替のお取扱いが異なります。

お手数をおかけいたしますが、ご利用の金融機関又は下記お客さまセンターへお問い合わせくださいますようお願いいたします。

○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>

なお、下記URLの「23区及び多摩地区の水道料金等のお取扱い金融機関一覧」に掲載がございますので、よろしければご覧ください。

(URL)

<http://www.waterworks.metro.tokyo.jp/tetsuduki/ryokin/shiharai.html#furikae>

<手続き>

個人事業として屋号名称での公共料金支払いは可能でしょうか？

(対応)

ご契約者の名義につきましては、屋号名称でご契約される場合は、「屋号名称+代表者名」でご契約いただくことになります。屋号名称のみではご契約いただけませんので、ご了承をお願いいたします。

お手続きにつきましては、「お客さまセンター」で承っておりますので、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>な

<手続き>

東京水道マイネットのお客さま ID がわからなくなりました。どうすればよろしいですか？

(対応)

東京水道マイネットのお客さま ID につきましては、セキュリティ上の理由により、お答えすることができません。

お手数をお掛けしますが、改めて新規会員登録をしていただきますようお願いいたします。

<請求書>

請求書を定期検針時にポストに入れると書いてあったのですが、水道・下水道使用料等のお知らせしかありませんでした。後日届くのですか？

(対応)

ご使用開始後初回の請求につきましては、「水道・下水道ご使用量等のお知らせ」の投函後、後日、請求書を郵送でお送りいたします。また、次回以降につきましては、定期検針時に請求書をポストにお届けします。お手元に届きましたら、お支払いをお願いいたします。

<口座振替>

口座振替にしたいのですが、振替が完了したらハガキが何かしらの形で領収書は送られて来ますか？

(対応)

口座振替につきましては、2か月に1度の検針後に投函する「水道・下水道使用料等のお知らせ」の右部分（「水道・下水道料金口座振替済のお知らせ」）が領収証書に代わるものとなるため、領収証書は発行いたしません。

なお、経理等の事情により、はがきタイプが必要であれば、「水道・下水道使用料等のお知らせ」の右部分ではなく、「水道料金・下水道料金口座振替済のお知らせ」（はがき）を送付することもできます。

<手続き>

引っ越しをしたので、前に住んでいた部屋の水道の使用を中止したいのですが、手元に検針票や領収書がありません。どうしたらよいのでしょうか？

(対応)

水道の使用中止手続きにつきましては、「お客さまセンター」で承っております。

お客さま番号がお分かりにならない場合でも、お手続きいただけますので、お電話の上、お手続きをお願いいたします。

○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>