

水道局都民の声窓口に寄せられた都民の声（平成29年6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	16	125	74	0	117,611	1	117,830

◆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】

（対応）

<手続き>

現在、クレジットカードでお支払いさせていただいているのですが、5月でカードの有効期限が切れました。更新された新しいクレジットカードの番号は変わっていないのですが、更新の手続きは何か必要でしょうか？

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、継続できない場合は、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できなかった分については、請求書をお送りいたします。ご不明な点があれば、水道局お客さまセンターまでお問い合わせください。

○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>

受付時間 8：30～20：00（日曜・祝日を除く）

<ダムの貯水量について>

この時期のダム貯水量について

毎年、この時期になると、各ダム（特に矢木沢ダム）の放出量が急激に増えて、ダム貯水量が減っていきます。夏季の貯水容量を低く抑えている関係があるかと思いますが、もう少し放出量を抑えて、水不足にならないようにコントロールできないのでしょうか？今年もそうですが、毎年この時期の貯水量の急激な減少が、結果的に夏の水不足の原因のひとつかとも思っています。

どのようにダムの貯水量のコントロールをされているか、ご見解をお聞かせください。

(対応)

利根川では、水道用、農業用、工業用等の水として一都五県が取水をしております。ダム貯水量のコントロールにつきましては、国土交通省関東地方整備局において水需要や貯水量動向を踏まえながら実施しているところです。

○国土交通省関東地方整備局河川部河川環境課

【電話】 048-601-3151

【お問合せフォーム】 <https://www.ktr.mlit.go.jp/kyoku/contact/mail/index.htm>

東京都水道局としましても、水源状況、気象情報等を慎重に見守りながら、安定給水の確保に努めてまいります。

<手続き>

引っ越しをするので、水道の使用開始・中止申し込みをしたいのですが、検針票がなく、お客様番号がわかりません。

(対応)

水道の中止・開始手続きにつきましては、下記の「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。

お客さま番号を知りたい場合にも、下記の「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>

<手続き>

引っ越しではなく、長期間留守にする時、インターネットでの一時水道を止める手続きについて、知りたいことがあります。

1. 今の支払い方法は口座振替です。利用再開する時、今登録している口座をそのまま使えますか？それとも、もう一度最初から口座振替の申し込みが必要ですか？
2. 東京水道マイネットの会員サービスを利用しています。水道の利用を中止している間、つまり長期間留守の間、このサービスは利用可能でしょうか？

(対応)

1. 口座の継続について

中止時の登録口座を新規契約の際に継続して登録することは可能です。新規の使用開始のお申し込みの際に、口座継続希望の旨をお申し出ください。

ただし、中止時より概ね半年以上経過している場合は、金融機関によっては継続できない場合があります。

2. 中止後の東京水道マイネットのご利用について

中止の届出から2年間のご利用可能です。2年後に自動解約となります。

ただし、最終ログインから500日以上ご利用がなかった場合も、自動解約となります。

<あんしん診断>

先日ポストに水道あんしん診断のお知らせが入っていました。

すでに訪問の日にと時間が記載されており、また、任意ということも記載されています。日時がすでに印刷されているということは、「その時間帯に屋内での作業がないということなので、留守でもその時間に敷地で検査しますよ」という意味なのでしょうか？

水質調査もやっていただけるのか、また、訪問時間帯は、水を使用して良いのでしょうか？

(対応)

お客さまがご不在の場合は、外観で調査できる範囲のみの調査を実施し、診断結果をお知らせします。水質調査については、お客さまにご使用の水道の水を汲んでいただき検査を行うため、ご不在の場合は省略させていただきます。

また、訪問時は水を使用することはできますが、漏水調査は水道の蛇口を一時的に閉めて診断させていただくため、漏水調査実施時のみ水の使用をお控えください。

診断時間は、全体で15分程度です。

なお、訪問日時の変更等もできますので、もし日時変更をご希望の場合や診断が不要の場合は、下記までご連絡いただきますようお願いいたします。

○東京水道あんしん診断相談室（平日 午前9時から午後5時まで）

（区部）03-5638-7555

（多摩）042-580-1333

【苦情】

＜東京水道マイネット＞

クレジットカード払いをしたいのに、インターネットを使用しての登録に時間がかかり過ぎです。今時、ハガキでパスワードを送るなんて遅すぎませんか？できればメールで教えさせしてほしいのですが？

(対応)

東京水道マイネットは水道料金等の個人情報を取り扱っているため、セキュリティ上、初期パスワードはお客さまの料金請求先住所へご郵送することで所在確認をさせていただき、なりすましの閲覧を防止しております。

何卒ご理解くださいますよう、よろしくお願いいたします。

＜夜間工事＞

平日・休日関係なく夜間に工事が行われていますが、今では、遮音の関係で、寝室のベッドではなくリビングのソファで寝ています。もう数年続いており、そろそろ限界です。

そこでご相談・確認ですが、夜間工事ではなく日昼帯の工事に切り替えることはできないのでしょうか？日昼帯の交通量からみると、大きな影響を与えないと思えますが・・・せめて、電ノコで配管を切る様な大きな音が出る作業は、夜中はやめてほしいです。

(対応)

このたびは、夜間工事につきまして、ご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございません。

本工事箇所は、交通量の多い道路付近であったため、事前に交通量調査を実施し、警察と協議した結果、通行車両への影響が大きいことから、夜間施工とさせていただいております。

今後、舗装切断等大きな音の出る作業は、極力夜間の早い時間に行うとともに、低騒音型建設機械を使用し、騒音低減に努めてまいります。また、工事の早期完了に努めてまいります。

ご迷惑をおかけして誠に、申し訳ございませんが、引き続きご理解ご協力の程、よろしくお願いいたします。