

水道局都民の声窓口に寄せられた都民の声（平成29年7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	26	165	58	0	106,233	0	106,502

◆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>

区内で引っ越しをしました。前住所にて東京水道マイネット・管理会員になっておりましたが、マイネットで新住所でのデータが確認できません。どのように操作をすれば、新住所でのデータを確認できるようになるか教えて下さい。

お引越しがされた場合は、以下の手順により「会員継続申込」をしていただくことで、会員情報を引き継ぐことができます。新しいご住所のデータは、会員継続手続完了後の定期検針分からご確認いただけるようになります。

<会員継続申込の手順>

- 1 申込に必要なため、「お引越し先ご住所のお客さま番号」をあらかじめご確認下さい。
- 2 従来のお客さまIDでログインしてください。
- 3 「登録内容照会・変更/退会」→「会員継続申込」からお手続きください。
- 4 後日、お引越し先へパスワードを記載したハガキを郵送いたします。

※ハガキが届くまでの間、旧パスワードでのログインができなくなる期間がございます。

お手数をおかけいたしますが、よろしくお願いいたします。

<手続き>

口座振替の登録をしましたが、再びコンビニ支払いに変更したいのですが、手続き方法を教えてください。

(対応)

お問合せいただいた請求書へのお支払変更につきましては、下記お客さまセンターで承っておりますので、ご連絡をお願いします。

○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>

<手続き>

水道代の支払い明細をなくしてしまったので再発行していただきたいのですが。

(対応)

水道・下水道料金のお支払明細につきましては、再発行は行っておりませんが、お支払済であることを示す証明書を発行することは可能です。(発行の際には、手数料として1通400円いただきます。)

お客さまがお住まいの営業所で手続きできますので、詳細は営業所にお問い合わせください。なお、申請方法は下記の2種類がございます。

①郵送による方法の場合

申請書を郵送、FAX等でお送りますので、必要事項を記入のうえ、手数料分の定額小為替と身分証明書の写し(運転免許証等)を同封して営業所まで送付してください。確認出来次第、証明書を作成して送付いたします。

②直接営業所で発行する場合

お住まい地域の営業所にて、身分証明書(運転免許証等)をご持参いただき、申請書に必要事項をご記入のうえ、手数料を現金でお支払ください。証明はその場で受け取ることが可能です。

<東京水道マイネット>

マイネットにログインできません。

初回のPW変更をしようとする、『Bad Request

Your browser sent a request that this server could not understand. 』と出てしまいます。

PW内容は英数混合11文字を記入しましたが、何が不備だったのでしょうか。

(対応)

東京水道マイネットのパスワードは英数混合の7文字以上20文字以下でご登録いただけますので、不備はございません。このようなエラーメッセージが出る場合は、別のブラウザで操作していただくか、Cookieを削除してから再度操作していただくことで、解消する場合があります。いずれかの方法を試していただけますでしょうか。

お手数をおかけいたしますが、よろしくお願いいたします。

<手続き>

現在空室の家で水道を契約しておりませんが、一度部屋の清掃のみで水道を使い、その後引き続き居住予定はありません。

たった1度の使用、1日のみですが、契約の開始と解約の手続きは必要でしょうか？

(対応)

1日のみのご使用であっても、使用契約をしていただきますようお願いいたします。使用されるお日にちを下記「お客さまセンター」へご連絡のうえ、お手続きください。

○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、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】

### <夜間工事>

家の近所で水道工事が行われていますが、深夜に工事を行う理由を説明してください。非常に迷惑です。

### (対応)

日頃より水道局へご理解いただき、ありがとうございます。

この度、水道工事により、大変ご迷惑をお掛け致しまして、申し訳ありません。本工事は、古くなった水道管を地震に強い水道管に取り替えるものです。工事を行っている通りは、昼間の交通量が多く、片側交互通行で行うと渋滞の恐れがあるため、夜間の工事で行っております。工事の際に発生する騒音や振動については、最小限に抑えるよう施工いたしますが、何か要望等がありましたら、お手数ですがお問い合わせください。

誠に申し訳ありませんが、何卒ご理解とご協力の程よろしくお願いいたします。

## 【感謝】

### <感謝>

いつも安全な水を有難うございます。水道を使うたびに本当に感謝しています。水は命そのものと言っては過言でしょうか。安全であることが当たり前の日本に暮らせて幸せです。どうぞこれからも宜しく願います。