

水道局都民の声窓口に寄せられた都民の声（平成29年8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	24	124	72	0	111,203	0	111,423

◆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】

<手続き>

現在、有限会社名義で契約していますが、個人名義に変更したいのですが、どのように手続きすればいいですか。

（対応）

名義変更のお手続きに関しましては、お客さまセンターにて承っております。お客さまセンターにお電話のうえ、その旨お伝えいただければ、お手続きいただけますので、大変恐れ入りますが、お客さまセンターにご連絡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>

< 手続き >

水道の契約が複数ある場合、全てをマイネットで確認する方法はありますか？

(対応)

同一名義で複数の水道料金をお支払いのお客さまは、「管理会員」のご登録をいただくことで、東京水道マイネット上で最大21件まで一括で水道・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ます。

ご登録の手順は次のとおりです。

- (1) それぞれの給水契約について新規会員登録を行ってください。
- (2) 代表となる ID を決めていただき、東京水道マイネットにログインします。
- (3) 「管理会員」 >> 「追加申込」をしていただきます。
- (4) 後日、メールにて手続きの完了をお知らせし、確認が可能となります。

※給水契約者名義が一致しない場合、個人情報保護のため、管理会員のお申込みをお断りする場合がございます。

その際は、大変お手数ですが、それぞれの「お客さま ID」でご確認をお願いいたします。

○それぞれの給水契約についての東京水道マイネットお申込みは、東京水道マイネット新規会員登録画面（オレンジ色のボタン）から行うことが可能です。

(<https://suidonet.waterworks.metro.tokyo.jp/inet-service/members/login>)

○管理会員登録方法につきましては、下記よくある質問ページの「質問：複数の場所の水道料金を確認できますか？」をご参照いただけます。

<http://www.waterworks.metro.tokyo.jp/faq/qa16.html#a0700>

<手続き>

クレジットカード払いとじていますが、先日対象のカードを紛失してしまい再発行を行いました。カード番号の切替をしたいので、手続きの方法について教えていただけないでしょうか。

(対応)

カード番号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。

ただし、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の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の継続を希望する場合は、お手数ですが、再度新規にお申込みいただくようお願いいたします。

お申込みは、所定のクレジットカード払い申込用紙に必要事項を記入・押印いただき返送していただく方法となります。クレジットカード払い申込書につきましては、お客さまセンターまたはインターネットよりお取り寄せいただけますので、ご利用ください。

なお、クレジットカードの登録には1～2か月ほどお時間をいただいておりますので、ご了承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>

○インターネット受付

<https://suidonet.waterworks.metro.tokyo.jp/inet-service/uketsuke/accountCreditClaim/notice>

<請求書>

8月の水道料金の請求書が届かないのですが、いつ届きますか。

(対応)

水道・下水道料金は、通常2か月に1度の水道メータの検針にあわせて、ご請求させていただきます。お客さまがお住まいの地域については、奇数月に検針に伺います。次回の検針は来月9月を予定していますので、次回の検針後、請求書をお届けいたします。

このほかに何かご不明点等がございましたら、以下の「お客さまセンター」へ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>

<口座割引>

口座振替の割引について、別の口座に変更した場合、2か月で108円の割引は継続されますか。

(対応)

口座割引制度は、請求金額から1か月分当たり50円(年間600円)[税抜]を割引するものです。

そのため、ご登録口座を変更された場合も、これまでと同様に2か月で108円の口座割引制度が適用されます。

なお、このほかに何かご不明点等がございましたら、下記の「お客さまセンター」へ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>

<手続き>

解約の手続きをしたいのですが、お客さま番号がわかりません。お客さま番号をご教示ください。

(対応)

お問い合わせいただいた水道の中止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、お電話のうえ、その旨お伝えいただければ、お手続きいただけますので、大変恐れ入りますが、お客さまセンターにご連絡をお願いいたします。

なお、お客さま番号につきましても、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>

<東京水道マイネット>

東京水道マイネットにログインできませんでした。はがきのパスワードを入れましたが、パスワードが違うというエラーになってしまいました。

(対応)

東京水道マイネットにログインできない原因として以下のことが考えられます。

(1) 正しい「お客さまID」を入力していない（お客さま番号や認証キーではございません。）

なお、「お客さまID」は登録時にメールで送付しております。

(2) 入力方法に誤りがある。（半角で入力してください。「お客さまID」は小文字、「パスワード」は大文字で入力してください。）

以上について確認してもログインができない場合はお手数ですがパスワードの再発行をお願いします。

<パスワード再発行の手順>

- 1 東京水道マイネットトップページの右上にございます「ログイン（新規登録）」をクリックしてください。
- 2 「会員専用ログイン」部の右下にございます「パスワードをお忘れの方」をクリックしてください。
- 3 画面に従い、お客さまID、お客さまの情報等のご入力をお願いいたします。
- 4 パスワード再発行の手続きは終了です。水道局の確認終了後、ハガキにてパスワードをお知らせいたします。

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。

【苦情】

<夜間工事>

21:00～06:00 まで消火栓機械取替工事があったが、夜中に途轍もない騒音で眠れなかった。なぜこのような工事を昼間に実施しないのか、住民の迷惑を考えない工事施工をするのでしょうか。

(対応)

日頃より都の水道事業に対しご理解とご協力をいただき感謝申し上げます。

また、このたびは、水道工事の夜間の作業音により、お客さまにご迷惑をお掛けしてしまい誠に申し訳ございませんでした。

以下、本工事についてご説明させていただきます。

当局では、消防署からの依頼に基づいて、消火栓の維持管理補修を実施しています。

1 当該消火栓器械取替工事における断水・濁水件数は約230件と広範囲にわたり、その濁水区域に病院などがあり、当該箇所から昼間断水をしないよう強い要望があったため、夜間施工で実施しました。

2 当該工事箇所は道路幅員も狭く、工事中は通行止めでの施工になることから、警察署と協議をした結果、歩行者に十分配慮することが必要であるとの指導を受けました。そのため通行量が減少する夜間での工事を実施しました。

3 騒音については、重機等での掘削工事ではないためお客さまがご指摘の騒音は発電機の音だと推測されます。工事を行う際に灯光器は必要であり、対策として低騒音の発電機を使用しておりますが、さらに抑制するよう努力していきます。

重ねてではございますが、このたびはご迷惑をお掛けしてしまい誠に申し訳ございませんでした。