

水道局都民の声窓口に寄せられた都民の声（平成29年9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	13	123	64	0	102,622	0	102,822

◆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>

現在クレジットカード払いにしておりますが、請求書払いへの変更をお願いしたいです。

（対応）

お問い合わせいただきました請求書払いへの切り替えにつきまして、ご案内させていただきます。

支払方法の請求書払いへの切り替えは、お客さまセンターで承っておりますので、下記「水道局お客さまセンター」へお電話の上、その旨お伝えいただき、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>

< 図面の閲覧 >

対象地の前面道路に水道の埋設管が有るかどうかの確認はこちらでできますでしょうか。

(対応)

お問い合わせいただきました件につきまして、ご案内させていただきます。  
各地域の給水管工事事務所で水道管管理図面を閲覧いただけます。下記のホームページをご参照のうえ、お調べになりたい地域の給水管工事事務所をご利用ください。

○給水管工事事務所窓口一覧

<http://www.waterworks.metro.tokyo.jp/tetsuduki/madoguchi/kyusuikan/>

○閲覧方法のご案内

<https://www.waterworks.metro.tokyo.jp/jigyosha/zumen/hoho.html>

< 水質 >

HP を拝見し、うちの水道水の水質を調べようかと思ったのですが、本日の残存塩素濃度 0.4 以外の情報が得られませんでした。

(<https://www.waterworks.metro.tokyo.jp/suigen/kekka/today.html#suishitu>)

その他の情報、カルシウム、マグネシウム、カリウム、ナトリウムなどのイオン濃度等の水質詳細データはどのように知ることが出来ますか。

(対応)

お問い合わせいただきました件につきましてご案内させていただきます。

水質の詳細については、以下のアドレス中「水質検査結果」から御確認いただけます。

※平成 29 年 9 月時点では、平成 28 年度までの検査結果を公表しています。

<http://www.waterworks.metro.tokyo.jp/suigen/kekka/>

(東京都水道局 水質検査結果のHPアドレス)

水質試験結果の確認手順は次のとおりです。

①水質を確認したい年度を選択

②東京都の地図をクリック、確認したい場所を選択

(赤い■が浄水場、青い●が給水栓を表しています。)

お客さまの御住所の給水栓の結果を参照ください。

<手続き>

引越のため、ネット上で登録しようとしたが、郵便番号からの住所入力で、字・丁目の選択肢がなく入力もできないが、「字・丁目が未入力」というエラーメッセージが出て進めない。ネット申請できるよう、対応ください。

(対応)

お客さまのご指摘の事象に関しましては、原因として、区市郡を選択していただいた後、右側にある「確定」ボタンのクリックをしていただいていないことが考えられます。このため、「確定」ボタンをクリックしていただくことで、町・大字の選択が可能となりますので、ご確認をお願いいたします。

<手続き>

質問なのですが、現在クレジットカードで料金を支払っており、そのクレジットカードを別のカードに変更したい場合、HPには[変更]という項目がないのですが、新規申し込みで手続きをすればよいのでしょうか。

(対応)

お問い合わせいただいた「クレジットカードの登録変更」につきまして、仰るとおり、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。

申込みは、所定のクレジットカード払い申込書に必要事項を記入・押印いただき返送していただく方法となります。

なお、クレジットカードのご登録には1～2か月ほどお時間をいただいております。今回申し込んでいただくカードが登録されるまでの間、請求書払いをご希望の場合は、恐れ入りますが、以下の「お客さまセンター」までご連絡いただくようお願い申し上げます。

○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>

<支払い>

水道料金の口座振替について、検針は2か月ごとで、口座振替も2か月ごとということ  
でいいのですか。

(対応)

お問い合わせいただきました件についてでございますが、仰るとおり、通常2か月に一  
度、水道のメータ検針を行い、料金を算定しています。

そのため、口座振替につきましても、使用量の大幅な増減等による料金算定の保留がな  
ければ、基本的に検針にあわせて2か月に一度となります。

この他に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>

<手続き>

武蔵野市からの引越しに伴い、ネットで手続きしようとしたのですが、住所選択欄に「武蔵野市」がありません。23区、三鷹や立川などございますが、手続きが違うのでしょうか？

(対応)

東京都水道局の給水地域は23区および多摩地域26市町（※武蔵野市、昭島市、羽村市、檜原村を除く）でございます。

武蔵野市では市が水道事業を運営しておりますので、武蔵野市での水道契約につきましては、以下の武蔵野市ホームページをご確認のうえ、武蔵野市へお問い合わせいただきますようお願いいたします。

[http://www.city.musashino.lg.jp/kurashi\\_guide/sumai\\_doro\\_suido/suido/1016624/1005627.html](http://www.city.musashino.lg.jp/kurashi_guide/sumai_doro_suido/suido/1016624/1005627.html)

なお、23区および多摩地域26市町（※武蔵野市、昭島市、羽村市、檜原村を除く）へ転入される場合につきましては、以下の当局ホームページから水道の使用開始をお申込みいただけますので、よろしければご利用ください。

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

## 【苦情】

### ＜夜間工事＞

交差点の水道工事はいつ終わるのでしょうか。かれこれ半年はやってると思います。夜大渋滞で大変です。即効対処してください。

### (対応)

日頃より水道事業に対し御理解と御協力を頂き、厚くお礼申し上げます。

また、このたびは、水道工事により、お客さまに御迷惑をお掛けし大変申し訳ございません。

現在行っている水道工事は、昭和 60 年に布設した水道管を地震に強い水道管へ更新する工事で、平成 28 年 11 月から平成 30 年 8 月まで行う予定になっています。

交通渋滞につきましては、交差点付近で工事を行っているため交通渋滞が著しく発生していると考えられます。

現地の都道側の工事は 10 月上旬までを予定しており、10 月中旬から 11 月末まで信号機から離れた位置での工事となるため、夜間の交通渋滞は緩和されと考えています。12 月から 2 月末までは、再度、交差点付近の区道側の工事を行いますが、作業内容により道路規制の幅や範囲を狭めるなどの対策を行い、交通渋滞緩和に努めていきます。

重ねてではございますが、工事中の渋滞等、御迷惑・御不便をおかけいたしますが、早期完了に向けて安全第一で作業いたしますので、何卒ご理解とご協力をお願いいたします。

工事の内容等についてご不明な点、お気づきの点がございましたら、お手数ですが担当までご一報くださいますよう重ねてお願い申し上げます。