

水道局都民の声窓口に寄せられた都民の声（平成29年10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	31	127	65	0	105,666	0	105,889

◆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】

<水圧>

自宅の水圧を弱くしたいのですが可能でしょうか。

（対応）

お問い合わせの件ですが、お客さまの地域の平均水圧は、およそ0.26Mpaで都内の平均的な値となっています。

一次側（水道メータから道路側）の水圧は個別に調整することができません。このため、解決策として、二次側（水道メータから建物側）に減圧弁を設置し、水圧を調整する方法等が考えられます。お知り合いの水道工事店に相談されるか、水道工事店にお心当たりがないようでしたら、当局のホームページの

トップページ >くらしと水道 >水道工事のお申込み >水道工事申込み先一覧（東京都指定給水装置工事事業者一覧）

<http://www.waterworks.metro.tokyo.jp/kurashi/shitei/>

をご参考ください。水道工事店へご依頼の際は、お見積りから費用がかかることもございますので、お電話でご確認のうえ、お問い合わせください。

<手続き>

支払いをコンビニ支払いからクレジット払いに変更したいのですが、インターネット手続きだけで完了しないのでしょうか。下記のページから、「口座振替・クレジットカード払い申込書等のご請求」で紙の申込書を取り寄せる必要があるのでしょうか。

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

(対応)

お問い合わせいただいたクレジット払いへの変更手続きですが、「東京水道マイネット」にご登録いただくことで、インターネット上で登録クレジットカードを変更することが可能です。下記から東京水道マイネットに新規登録をしていただき、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登録カードが切り替わります。

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

東京水道マイネットは、申込み後1週間程度で、初期パスワードをお客さまの料金請求先にハガキにて郵送いたします。会員登録完了画面及び登録完了メールにてお知らせしました「お客さまID」と、ハガキに記載の「パスワード」をご用意していただきログインしてください。

東京水道マイネットをご利用にならない場合は、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。ご希望の場合は、下記のアドレスから申込書をお取り寄せいただくか「水道局お客さまセンター」へお問い合わせいただけますようお願いいたします。

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

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。また、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、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>

<東京水道マイネット>

東京水道マイネットのパスワードの有効期限は何ヶ月ですか？

(対応)

お問い合わせいただいた、「東京水道マイネット」のパスワード有効期限ですが、6箇月(180日)となっております。

有効期限を過ぎますと、ログイン時にパスワード変更画面が表示され、変更後に情報の照会ができます。

また、ログインせずに500日が経過しますと、自動退会の扱いとなりますのでご注意ください。

<口座振替>

「口座振替でお支払いいただくことにより、ご請求の金額から、月50円(年間600円)[税抜]を割引いたします。これは、初回の口座振替日に引き落とされた場合のみ適用されます。」とありますが、初回の口座振替日というのがよく分かりませんでした。初めに設定した口座振替日という意味でしょうか？振替日の変更を行っても、割引になるのでしょうか？

(対応)

お問い合わせいただいた初回の口座振替日ですが、検針時にポスト等に投かんします「水道・下水道使用量のお知らせ」に記載された口座振替日のことを指します。当該の日に残高不足等で再振替となった場合、初回の口座振替日になりませんので、割引はございません。なお、口座振替日のご指定をいただいた場合、指定日にお振替ができれば、割引対象となります。預金不足等でお振替ができなかった場合は、再振替ができていても割引対象とはなりません。

口座からの引き落とし日をお客さまのご希望の日(偶数日のみ)に指定できる口座振替日指定サービスをご希望の場合は、下記のアドレスから申込書をお取り寄せいただくか「水道局お客さまセンター」へお問い合わせいただきますようお願いいたします。

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

○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>

数ヶ月出張で家を留守にするのですが、その間水道を止めて頂きたいのですが、どうしたら良いでしょうか？引っ越しの際と同じようにサイトから申請したらよいのでしょうか？

(対応)

一時的に水道を使用されない場合は、通常のとおり、中止される日付で中止手続きをいただき、再開の予定日が決まりましたら、再度、使用開始の手続きをお願いいたします。下記のアドレスより、中止、開始ともにお手続きいただけます。

[https://suidonet.waterworks.metro.tokyo.jp/inet-service/uketsuke/main\\_japan](https://suidonet.waterworks.metro.tokyo.jp/inet-service/uketsuke/main_japan)

なお、インターネット上で中止手続きをする際にはお客さま番号が必要です。お客さま番号が分からない場合は、下記のお客さまセンターでお手続き可能ですので、お電話の上、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>

## 【苦情・要望】

### <要望>

ネット銀行でも口座引き落としができるようにしてほしい。引き落としができる銀行口座が少なすぎる。

### (対応)

日頃より水道事業へのご理解ご協力ありがとうございます。

また、ネット銀行に関するご意見を頂戴し、ありがとうございます。

銀行が東京都水道局の水道料金を取り扱うためには、収納取扱金融機関の指定を受ける必要があります。この指定は、銀行側から当局に申請をいただくことになっており、現在、153種類の銀行とゆうちょ銀行で水道料金をお取扱いしております。収納取扱金融機関の指定を受けた各銀行には、口座振替だけでなく、銀行窓口での収納業務（請求書でのお支払）も行っていていただいております。インターネット銀行は、窓口における対面の収納業務を行っていないようであり、上記の理由から、現状では指定が困難と思われま

す。今後ともお客さまからのお声を貴重なご意見として受け止め、お客さまの利便性をより一層高められるよう努めてまいります。

## 【感謝】

### <あんしん診断>

いつも安心して安全な水道水をありがとうございます。「東京水道あんしん診断」のアンケートでサーモスの水筒が当選しました。ありがとうございます。今後も変わらない水道水を都民に届けてください。

### (対応)

この度は、お葉書を頂戴しまして、ありがとうございます。このようなお礼のお言葉をいただき、また、今後の応援のお言葉をいただきまして、大変うれしく存じます。

今後とも安定給水に努めてまいりますので、引き続き水道事業へのご理解とご協力をお願いいたします。