

水道局都民の声窓口に寄せられた都民の声（平成29年11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
1	29	132	65	0	99,685	0	99,912

◆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】

<東京水道マイネット>

東京水道マイネットに新規登録しましたが、一つのIDで複数の住所の登録は可能でしょうか？あるいは、別IDの取得は可能でしょうか？

（対応）

東京水道マイネットでは、水道のご使用場所ごとに、異なるお客さまIDを取得していただく必要がございます。

大変恐れ入りますが、水道のご使用場所ごとに、下記リンク先から新規会員登録のお申込みをお願いいたします。

○東京水道マイネット新規会員登録申込画面

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

また、同一名義で複数の水道ご使用場所を契約されているお客さまは、「管理会員」にご登録いただくことで、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。なお、一括でご確認を行う為には、各水道ご使用場所での会員登録が必要となります。

<東京水道マイネット>

東京水道マイネットのマイページのパスワードを忘れてしまいログインできません。

(対応)

「東京水道マイネット」のパスワードの件ですが、パスワードを忘れてしまった場合は、東京水道マイネットお申込ログイン画面から「パスワードの再発行」を行っていただく必要があります。下記のアドレスよりお手続きをお願いいたします。

○東京水道マイネットパスワード再発行画面

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

<料金>

8月-9月の使用量は9 m³、料金は3, 736円でした、10-11月の使用量は6 m³、料金は同じ3, 736円です、それはどうしてですか？

(対応)

東京都の水道料金は、ご使用量が1ヶ月当り5 m³ (2ヶ月当り10 m³) までを、基本料金 (呼び径20ミリは、1ヶ月当り1, 170円 (税抜))、下水道料金は、ご使用量が1ヶ月当り8 m³ (2ヶ月当り16 m³) までを、固定料金 (1ヶ月当り560円 (税抜)) とし、一定額に定められております。

このため、8-9月分、10-11月分とも、このご使用量の範囲内のため、水道料金・下水道料金が3, 736円の同額となります。

なお、料金表等、詳しくは、下記リンク先に掲載しておりますので、よろしければご覧ください。

○東京都水道局ホームページ料金計算画面

https://www.waterworks.metro.tokyo.jp/tetsuduki/ryokin/keisan_23.html

<手続き>

現在クレジットカードで支払っています。今月クレジットカードの更新があり、有効期限が変更になりますが、変更手続きなど必要がありますでしょうか。

(対応)

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。

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客さまへお送りし、併せて、クレジットカード払いができなかった分については、請求書を発行します。

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、再度お申込みいただくようお願いいたします。

お手続きは、クレジットカード払い申込書でお手続きいただけます。クレジットカード払い申込書のご請求は、お客さまセンターまたは東京都水道局ホームページよりお取り寄せください。

○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>

○東京都水道局ホームページクレジットカード払い申込書請求画面

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

引き続き、東京都水道局の事業へのご理解ご協力をよろしくお願いいたします。

<口座振替>

口座振替支払いなのですが、今月分の支払い料金を口座に入金するのを忘れており、次回支払いに上乗せで支払いすることは可能でしょうか。

(対応)

初回振替日に残高不足により振替ができなかった場合、ご登録の口座から再度振替のお手続きをさせていただきます。このため、後日お客さまに送付される「預金のお願い」のはがきに記載された再振替日の前日までに登録口座へのご入金をお願いいたします。

なお、口座振替でのお支払いは、ご請求の金額から1か月につき50円(税抜き)を割引しておりますが、これは、初回振替日に振替された場合にのみ適用されます。このため、今回のように初回振替日に振替できない場合は、割引制度が適用されませんので、ご了承ください。

また、再振替でも残高不足により振替できない場合、請求書が郵送されますので、請求書でのお支払いをお願いいたします。

<水質>

カビ臭の毒性について教えていただけませんか？また、摂取許容量等があるのでしたら同時にお願いいたします。

(対応)

かび臭の原因物質は、河川や湖などに生息する植物プランクトンなどが生成するもので、毒性はありません。

ただ、不快な臭いの原因となりますので、国の定める水道水質基準として「水 1L 中に 10ng 以下」という基準値が設けられています。

なお、東京都では、水道水のおいしさの観点から「検出されないこと」を目標に管理を行っております。

<参考>

○水質基準項目(項目 42 番、43 番 「カビ臭」)

http://www.waterworks.metro.tokyo.jp/suigen/kijun/s_kijun1.html

○水道に関するトピック「水のにおい」

<https://www.waterworks.metro.tokyo.jp/suigen/topic/08.html>

引き続き、東京都水道局の事業へのご理解ご協力をよろしくお願いいたします。

<給水方式>

現在3階と屋上で水道を使用する際に加圧ポンプを使用しているのですが、ポンプを使用しないと2階以上は難しいでしょうか？

(対応)

3階までであれば、ポンプを使用せず、配水管の水圧で3階まで直結で給水することが可能です。

建物の4階以上に給水栓を設置する場合は、ポンプまたはタンクによる給水方式になります。

ただし、配水管の水圧が高い地域では、特例として4階以上へ配水管の水圧だけで直接給水する「特例直圧直結給水方式」を選択することができます。

○給水方式について

<http://www.waterworks.metro.tokyo.jp/kurashi/chokketsu/houshiki.html>

また、ご不明点がありましたら、お住まい地域の給水管工事事務所(区部)またはサービスステーション(多摩地区)にご相談いただきますようお願いいたします。

○給水装置工事に関する窓口一覧

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