

水道局都民の声窓口に寄せられた都民の声（平成29年12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	31	125	75	0	108,004	0	108,236

◆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】

<手続き>

口座振替をしている金融機関を変更したいのですが。

（対応）

口座振替している金融機関の変更についてですが、新規に口座を申し込んでいただきますと自動的にお申込み口座が切り替わります。このため、変更前の口座と変更後の口座両方から料金が二重に引落されることはございません。

口座の申し込み方法には、金融機関で直接お申し込みいただくか、もしくは口座振替申込用紙を郵送していただく方法がございます。

申込用紙が必要な場合には、誠に恐れ入りますが「水道局お客さまセンター」にご連絡ください。また、下記ホームページからでも、口座振替申込用紙のお取り寄せができます。

なお、口座の登録には1～2か月ほどお時間をいただいておりますので、登録完了までの支払いは現在の口座からの引き落としになります。登録完了までの間の支払方法に請求書をご希望される場合には、水道局お客さまセンターまでご連絡ください。

○ホームページ口座振替申込用紙請求画面

<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>

支払いをクレジットカード払いに変更したいのですが、ネットで変更できますか？

(対応)

「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クレジットカード払いを申し込むことが可能です。下記から東京水道マイネットに登録していただき、新規にクレジットカード払いの申し込みをお願いいたします。

<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。

なお、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。下記から申込書をお取り寄せいただき、お手続きをお願いいたします。

○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>

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ので、ご了承をお願いいたします。

<給水装置工事電子申請>

給水装置工事電子申請のページですが、ログインのところで再パスワード設定の指示がでたのですが、元のパスワードがわからなくなってしまい変更できません。どうすればいいのでしょうか？

(対応)

給水装置工事電子申請機能（給水装置工事の申請や水道管管理図の閲覧が可能なシステム）においては、パスワードが分からなくなった場合、利用申込みを行った上でログインID・仮パスワードの再交付を受ける必要があります。

再交付の流れは次のとおりです。

- 1 次の受付場所のいずれかに利用申込書を持参又は郵送
 - ・給水部給水課（新宿区西新宿二丁目8番1号 都庁第二庁舎15階）
 - ・各給水管工事事務所及び各サービスステーション

※持参いただいた場合、その場でのログインID・仮パスワードの再交付はできません。

※給水管工事事務所窓口一覧

<http://www.waterworks.metro.tokyo.jp/tetsuduki/madoguchi/kyusuikan/#kubu>
- 2 水道局からID・仮パスワード発行完了通知書を登録の所在地へ送付
- 3 発行完了通知書を持って、次のいずれかの窓口へ来庁
 - ・給水部給水課（新宿区西新宿二丁目8番1号 都庁第二庁舎15階）
 - ・多摩水道改革推進本部調整部技術指導課
（立川市緑町6番地の7 多摩水道立川庁舎8階）

詳細は、下記のリンク先をご覧ください。

利用規約・利用申込書もこちらから取得いただけます。

https://www.waterworks.metro.tokyo.jp/jigyosha/densi_sinsei/

<手続き>

水道の仕切弁について質問させていただきたく連絡しました。

一戸建を新築して、門扉の位置等の計画をしていますが、仕切弁がどうしても門扉を計画している場所とぶつかってしまいます。それで、このような場合に、仕切弁の位置を変更して頂くことが可能なのかについて教えていただけると助かります。

(対応)

仕切弁の位置変更等については、給水管工事事務所に申請をする必要がございます。

このため、下記お住まい地域の給水管工事事務所に、直接ご相談いただきますようお願いいたします。

○給水管工事事務所窓口一覧

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

<東京水道マイネット>

東京水道マイネットについて、パスワードがハガキって今時全くお客様を見てない内向きの悪癖以外何者でもない。至急利便性をあげる改善をしてください。

(対応)

東京水道マイネットでは、個人情報を取り扱っているため、なりすまし防止の観点から、パスワードを記載したハガキを水道ご使用場所または料金ご請求先へお送りすることで、確実にご本人様へお知らせさせていただいております。ご不便をおかけいたしますが、ご理解をお願いいたします。

お客さまから頂きました貴重なご意見は、今後の業務運営の参考とさせていただきます。

<東京水道あんしん診断>

東京水道あんしん診断を受けませんでした。

事前の文書に任意となっていて、水道局なのかどうか分かりにくかったです。

どのような検査をするのか、無料なのかも明記されず、インターフォンで、コップ一杯の水をお願いしますと言われて、不安になりました。

(対応)

この度は「東京水道あんしん診断」につきまして、ご迷惑をおかけし申し訳ありません。

「東京水道あんしん診断」の診断内容ですが、事前に通知でお知らせした訪問日時にお客さまのお宅を訪問し、下記4点を実施いたします。

- ①簡易漏水調査（メータパイロット部分の確認により、漏水の有無を調査）
- ②簡易水質調査（外観調査、電気伝導率測定、残留塩素濃度測定）
- ③水道局の主な取り組みの紹介（高度浄水処理の紹介、災害給水ステーションの紹介等）
- ④結果のお知らせ・事前配布アンケートの回収

診断時間は全体で15分程度で、診断は無料です。

なお、診断は任意となっており、お客さまご不在の場合は、上記の内調査できる範囲の調査を実施し、診断結果のお知らせとPR冊子を配布して診断終了とさせていただきます。

今後とも、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。

【感謝】

<工事>

私道の配水管工事が終了したとの連絡をいただいたが、夏から非常に長い間の工事で大変だったと思います。自宅は私道の奥に位置しており、古い管であったので工事いただいたことに感謝しています。地震に備えることができ、大変安心しています。また、工事担当者や案内の方を含め、非常に好感のもてる対応でとてもよかったです。大変感謝しているので、その声を伝えたく電話しました。