

水道局都民の声窓口に寄せられた都民の声（平成30年1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	18	114	81	0	107,628	0	107,841

◆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】

<凍結>

お風呂に入ろうと思って蛇口をあげても水がでません。キッチンのお水も出ないので凍っちゃったのでしょうか。

（対応）

お問い合わせいただきました件につきましては、気温の低下により、屋外に露出している水道管が凍結した可能性があります。水道管が凍結してしまった場合は、自然に溶けるのを待つか、凍った部分にタオルを被せ、ぬるま湯をゆっくりかけて溶かしてください。いきなり熱湯をかけると、水道管や蛇口が破裂することがありますのでご注意ください。

なお、集合住宅の場合は管理会社、管理人等へお問い合わせください。

また、水道管の凍結についての対応は、水道局ホームページにも記載がございますので、ご参照ください。

<http://www.waterworks.metro.tokyo.jp/kurashi/trouble/touketsu.html>

<凍結>

水道管が寒さの為に破裂してしまいました。水道局に連絡して指定工事店を紹介して貰った方が良く聞いたので連絡しました。水道管修理の指定工事店をご紹介いただけませんか？

(対応)

水道局で水道管修理の指定工事店をご紹介することは行っておりません。凍結により水道管が破損してしまった場合は、まずは、メータボックス内のバルブを閉めて水を止めてください。その後、お知り合いの水道工事店、または、「メンテナンスセンター」にご相談いただくようお願いいたします。メンテナンスセンターでは、修理に伺うことができる最寄りの東京都指定給水装置工事事業者をあっせんいたします。(修繕、調査の際には基本的に出張費がかかります。)

また、「東京都指定給水装置工事事業者一覧」もご参考いただけますので、よろしければご利用ください。

○東京都管工事工業協同組合・総合設備メンテナンスセンター(23区)

電話番号 0120-850-195 (フリーダイヤル)

03-3585-0195 (携帯・PHS)

○三多摩管工事協同組合水道メンテナンスセンター(多摩地域)

電話番号 0800-111-4430 (フリーダイヤル)

(全ての電話に対応可能)

○東京都指定給水装置工事事業者一覧

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

<料金>

上下水道の料金に障害者割引はあるでしょうか？

(対応)

水道料金の減免については、水道のご契約者が、下記ホームページの減免対象に該当があった場合に適用となります。

○水道料金・下水道料金減免のご案内

<http://www.waterworks.metro.tokyo.jp/tetsuduki/ryokin/genmen.html>

【減免内容】

- ・水道料金 基本料金と1月当たり10m³までの従量料金の合計額
- ・下水道料金 1月当たり8m³までの料金

上記を超えた分の水量については、通常のとおり料金が発生します。

身体障害に係る減免については、特別児童扶養手当（20歳までの一定の障害をお持ちのお子様がいらっしゃる世帯が対象）を受給なさっている世帯が対象となります。申請される場合は、下記のお住まい地域の営業所にご連絡いただきますようお願いいたします。

<手数料>

請求書払い、口座振替、クレジットカード払いで、手数料等が違いますか？

(対応)

どのお支払方法でも、手数料等はありません。ただし、水道料金を口座振替でお支払いただいた場合には、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（初回の口座振替日に引き落とされた場合のみ）。

詳細につきましては、下記の局ホームページへ掲載しておりますので、ご覧ください。

○水道料金・下水道料金のお支払い方法

<http://www.waterworks.metro.tokyo.jp/tetsuduki/ryokin/shiharai.html>

<手続き>

お客様番号、検針番号がわかりません。
2/5に引っ越すため、インターネット手続きをしたいので、ご教示願います。

(対応)

お客さま番号がお分かりにならない場合は、インターネットでのお手続きができません。
お引っ越しのお手続きにつきましては、下記の「お客さまセンター」で承っておりますので、お電話のうえ、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>

<クレジットカード支払い>

水道の契約名義人と別名義のカードでも使用できますか。

(対応)

水道契約名義人と別名義のクレジットカードでお支払いいただくことも可能です。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。クレジットカード払い申込書に「水道契約者との続柄」を記入する欄がございますので、こちらを忘れずにご記入ください。

<パッキンの交換>

パッキンの交換をしたいのですが、どのように手続きをしたら宜しいでしょうか？

(対応)

交換の際の元栓バルブの開閉するについては下記ホームページのバルブの開閉方法（図解）をご参考ください。

○バルブの開閉方法（図解）

<https://www.waterworks.metro.tokyo.jp/kurashi/trouble/tomaranai.html>

なお、ご自身で作業できないなどのご相談はお知り合いの水道工事店、または、「メンテナンスセンター」にご相談いただくようお願いいたします。メンテナンスセンターでは、修理に何うことができる最寄りの東京都指定給水装置工事事業者1社をあっせんいたします。（修繕、調査の際には基本的に出張費がかかります。）

また、「東京都指定給水装置工事事業者一覧」もご参考いただけますので、よろしければご利用ください。

○東京都管工事工業協同組合・総合設備メンテナンスセンター(23区)

電話番号 0120-850-195（フリーダイヤル）

03-3585-0195（携帯・PHS）

○三多摩管工事協同組合水道メンテナンスセンター（多摩地域）

電話番号 0800-111-4430（フリーダイヤル）

（全ての電話に対応可能）

○東京都指定給水装置工事事業者一覧

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

※参考 パッキンの交換（メンテナンスセンターホームページより）

<http://www.tmc24h.jp/action/index.html#ttl1>

【感謝】

<凍結>

水道局の職員の方が水道管の凍結を必死の作業で修復してくださいました。何とかしてあげたい、という誠意を感じるようなお二人でした。お陰様で無事に水道が使えるようになりました。本当に本当にありがとうございました。