

水道局都民の声窓口に寄せられた都民の声（平成30年2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	32	111	45	0	115,210	0	115,399

◆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>

引越し後も東京水道マイネットの会員サービスを継続利用するためには、再度申し込みが必要という情報を拝見しました。これは引越し後に行うという認識で良いでしょうか？

（対応）

会員継続申込は、ご転居後に限り、お申込みいただけます。水道のご使用中止日以降に、ご使用水量の検針を行い、ご転居前最後のご請求が確定した時点で、会員継続のお申込みが可能になります。会員継続のお申込みが可能となった時点で、「東京都水道局 重要なお知らせ」という件名でメールをお送りし、会員継続のご案内をいたします。

なお、会員継続のお申込みには、ご転居先のお客さま番号が必要です。ご転居先のお客さま番号をご存じでない場合につきましては、下記お客さまセンターへご連絡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>

<手続き>

数ヶ月日本にいないので水道の契約を一時解約することはできますか？

(対応)

一時解約することは可能です。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、再開の予定日がきまりましたら、再度、使用開始の手続きをお願いいたします。お申込みは「水道局お客さまセンター」または下記の水道局ホームページでお手続きいただけます。

○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>

○インターネットでのお申込み

https://suidonet.waterworks.metro.tokyo.jp/inet-service/uketsuke/main_japan

<手続き>

豊島区から北区へ引っ越しをします。水道の停止・開始手続きをしたいのですが、10桁のお客さま番号がわかりません。どうすればよろしいでしょうか。

(対応)

お客さま番号がわからない場合、お引越しのお手続きにつきましては、下記の「水道局お客さまセンター」で承っております。お電話いただき、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>

<水質>

2～3日前から水道水が薬臭くなりました。お風呂のお湯も薬の臭いがします。なぜでしょうか。

(対応)

においの主な原因としまして、いわゆるカルキ臭や、給水管由来の薬品臭が考えられます。カルキ臭は、消毒用の塩素と水中に含まれる物質が反応して生じるにおいです。浄水場で作った水道水は、職員が毎日においと味の確認をしており、現在異常は確認されておられません。

もしくは、最近、宅内の水道管取り換え等の工事はございましたでしょうか。給水管を取り換えた直後は、材質に由来する薬品臭がする場合があります。その場合、においは一時的なものであり、時間とともに解消します。

なお、においの異常について、当局では水質検査も行うことも可能です。水質検査を希望される場合は、下記の水道局お客さまセンターまでその旨ご連絡ください。

○水道局お客さまセンターの電話番号

(区部) 03-5326-1101 (多摩) 0570-091-101

<浄水器>

浄水器を購入したのですが、蛇口を取りはずすことができず、家電量販店に聞いたところ、東京都水道局に聞いてみてくださいと言われました。浄水器の取り付け工事は行っておりますでしょうか。

(対応)

給水管を含む給水装置は、建物所有者の財産であり、所有者が管理する部分となっております。このため、水道局では修理等のご対応ができません。恐れ入りますが、建物管理会社へご相談いただきますようお願いいたします。

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>

【苦情】

<工事>

急に水が出なくなり、マンション管理所やら色々と確認したところ、地域一帯断水とのこと。工事が理由なのは理解できるが、23時から6時まで全くトイレも使えない？長すぎませんか？困ります。

(対応)

日頃より都の水道局の事業に対してご理解とご協力をいただき感謝申し上げます。

今回の水道工事でお客様にご迷惑をお掛けしてしまったことを深くお詫び申し上げます。

今回の工事は、昭和44年に布設した水道管を耐震性に優れた管路に取替えたもので、施工に伴い断濁水が発生する地域には事前に断濁水ビラを配布させていただきました。断濁水の時間帯は夜23時から翌朝6時までとなっておりますが、断水から掘削、管路切断、配管、排水作業（濁り水を排水する作業）を含めた時間となっております。掘削内には他企業埋設管が複数あるため施工が困難なことから、長時間を要することとなり、申し訳ございません。

なお、舗装の本復旧工事を22日午後8時から翌23日朝6時まで予定しております。本復旧工事では、断濁水の影響はございませんが、工事の音等が発生する可能性がございます。何卒ご理解、ご協力の程、よろしくお願いいたします。

重ねてではございますが、このたびはご迷惑をお掛けしてしまい誠に申し訳ございませんでした。今後とも水道局への御理解、御協力をお願い申し上げます。

【感謝】

<検針>

感謝をお伝えしたくて、ご連絡しました。

本日水道の検針にいらしたのですが、前回よりも使用量が1.5倍になっていることに気づき、水漏れなど何か変わったことはないか、確認して下さいました。秋口までは、シャワー中心だったのが、冬になりお風呂をためて入るようになり、食器を洗うときにも、お湯が出るまで待ち、安定した温度でお湯が出続けるように夏場よりも勢いよく水道をひねっています。そういったことの積み重ねで、高くなったのでしょうか、今回の請求が増えていても特に疑問に思わなかったと思います。ですが、今後、水漏れ等がないとは言い切れません。検針担当の方も意識してチェックしてくれているということが、有り難いと思います。

出かける間際にバタバタしていて、しっかり対応できませんでしたが、お礼がいたく、ご連絡しました。今後とも安心できるサービス、サポートをよろしくお願いいたします。