

水道局都民の声窓口に寄せられた都民の声（平成30年3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	29	99	65	0	166,269	0	166,462

◆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】

<ドローン>

多摩湖が小型無人機飛行禁止空域外になっておりましたが、多摩湖で、ドローンを飛ばしても大丈夫ですか？

（対応）

大変申し訳ございませんが、水道局敷地内でのドローン飛行については、管理上の問題があるほか、万が一落下した場合対応することが困難であるため、一切認めておりません。ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。

<水圧>

水道蛇口での水圧について。先日マンションのポンプ交換工事がありました。交換後蛇口の水圧が下がったため、業者にポンプ圧を上げてもらいましたが、まだ以前より低い状態です。そこで、水圧計で測定したところ、0.22MPaでした。この水圧は標準的な範囲でしょうか？ポンプは直結給水 32X32 1.1KW L=33m 蛇口の位置はポンプから高さ 16.5m ぐらいです。

（対応）

都内の平均水圧は0.25MPaとなっております。

お客さまのマンションにつきましてはタンクからの給水となっており、タンク部分については、マンションの管理会社が管理する部分となります。

大変申し訳ございませんが、水道局では対応いたしかねますので、再度、マンションの管理会社か、工事を行った業者までお問い合わせください。

<手続き>

現在、水道料金を引き落とし頂いているクレジットカードの番号が変更になったのでその手続きをしたいのですが、どうすれば良いですか？

(対応)

カード番号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。

しかし、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を送らせていただくこととなります。

併せて、クレジットカード払いのできなかった分については、請求書をお送りいたします。

そのため、確実にクレジットカード払いを継続されたい場合は、お手数ですが再度お申込みいただくよう、お願いいたします。

なお、お手続き完了には1か月ほどお時間をいただいております。

クレジットカード払い申込書のご請求につきましては、お客さまセンターまたはインターネットより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>

料金の支払いを同居人から私に変えたい。どうすればいいでしょうか。

(対応)

ご契約名義を変更される場合は、下記の「水道局お客さまセンター」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>

<東京水道マイネット>

先日水道マイネット利用手続き完了のはがきを受取りログインを試みましたがログインできません。お客様ID、初期パスワードは間違いなく入力しているつもりですがエラーになります。どうすればよいでしょうか。

(対応)

お客さまの現在の状況を確認したところ、新規会員登録のお申込みを2回されておまして、現在2回目のお申込みが有効でございます。

そのため、1回目のお申込み時にお客さまへお届けしましたお客さまID及びパスワードは無効となっております。

つきましては、大変お手数ですが、2回目のお申込み時のお客さまIDと後日お届けするパスワードハガキをご利用いただき、ログインをお願いします。

【苦情】

<手続き>

転居のため水道の開栓等の手続きをしたいのですが、何度電話してもつながりません。検針票がないためインターネットでの手続きができません。電話要員を増やすなどの対応ができないのですか？

(対応)

この度は、当局お客さまセンターにせっきゃくお電話をいただきながら、繋がりにくい状態が続いておりましたこと、大変申し訳なく、深くお詫び申し上げます。

お客さまセンターでは、過去の実績等から事前に入電数を予測し要員を配置しておりますが、予測より多くの入電があり、終日電話が繋がりにくい状態となっておりました。

お客さまからのお声を貴重なご意見として受け止め、更なる予測精度の向上を図ることで受電体制の品質向上に努めてまいります。

なお、電話の混雑予想については、下記「電話混雑予想」よりホームページからご確認いただけます。

○電話混雑予想

区部：https://www.waterworks.metro.tokyo.jp/tetsuduki/madoguchi/center_23.html

多摩：https://www.waterworks.metro.tokyo.jp/tetsuduki/madoguchi/center_tama.html

また、水道の使用開始については、下記「インターネットでのお申込み」よりホームページからお手続きいただけます。お客さま番号が不明の場合でも、お手続きできますので、よろしければご利用ください。

○インターネットでのお申込み

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

【感謝】

<漏水>

先日、家に水漏れの恐れが、ということで二度に渡ってご忠告文を頂いた家のものです。1回目はつい忘れてしまい、2回目の文書で思い出しすぐに確認したところ、実際に水漏れがありました。

ご忠告頂きまして本当にありがとうございました。住人共々感謝しております。(当方、シェアハウスでございます。)

今後ともよろしく願いいたします。