

水道局都民の声窓口寄せられた都民の声（平成30年5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	24	107	65	0	121,685	1	121,882

◆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】

＜口座振替＞

自宅に水道料金の請求書が来たのですが、口座振替に申し込んだはずなので確認をしました。

お手数ですが口座振替またはクレジットカード払いになっていないか確認していただけないでしょうか。

（対応）

確認したところ、現在、口座振替の申込書を受理しており、口座登録手続き中です。

口座登録には、申込みから1～2か月ほどお時間がかかります。

口座登録前の料金については、請求書でのお支払いとなります。

また、口座登録手続きが完了しましたら、郵送でお知らせいたします。

＜東京水道マイネット＞

中止と開始の手続きをしましたが、引き続きお支払をしていく際に今までの東京水道マイネットお客さま情報の契約IDで継続対応したいので、宜しくお願い致します。

（対応）

継続利用ご希望の場合、以下の手順により「会員継続申込」をしていただくことで、会員情報を引き継ぐことができます。

新しいご契約のデータは、会員継続手続き完了後の定期検針分からご確認いただけるようになります。

＜会員継続申込の手順＞

- 1 申込に必要となるため、「お引越し先ご住所のお客さま番号」をあらかじめご確認下さい。
- 2 従来のお客さまIDでログインしてください。
- 3 「登録内容照会・変更/退会」→「会員継続申込」からお手続きください。
- 4 後日、パスワードを記載したハガキを郵送いたします。

※ハガキが届くまでの間、旧パスワードでのログインができなくなる期間がございます。

<景観>

和田堀給水所は壊されてしまうのでしょうか？先日初めて見て大変きれいだったので。同様に駒沢給水所も壊されてしまうのでしょうか？

(対応)

和田堀給水所については平成28年から改修工事を開始し、平成33年まで工事予定です。

また、駒沢給水所については平成29年から改修工事を開始し、平成36年まで工事予定です。

取り壊しのための工事ではありません。

【要望】

<口座振替>

口座振替についてお願いがあります。

楽天銀行の口座振替は可能でしょうか？

現在、仮に楽天銀行の口座振替ができない場合、今後口座振替できる予定はあるのでしょうか？

是非して頂きたいです。

(対応)

銀行が東京都水道局の水道料金を取り扱うためには、収納取扱金融機関の指定を受ける必要があります。

この指定は、銀行側から当局に申請をいただくことになっております。現時点では、楽天銀行からの申請はございません。

また、収納取扱金融機関の指定を受けた各銀行には、口座振替だけでなく、銀行窓口での収納業務（請求書でのお支払）も行っていております。

楽天銀行のようなインターネット銀行は、窓口における対面の収納業務を行っていないようであり、上記の理由から、現状では指定が困難と思われま

【苦情】

<工事>

近所のスーパー前での夜間工事について

○指摘内容

①消火栓の水を大量使用していたが、合法なのか。違法な場合、業者に対する措置はどうするのか。

②歩道の上に車が乗り上げて工事をしていた。歩行者の妨げになり迷惑。適切なのか。

○要望

上記について確認し、①近隣付近の住民に対しビラ等を配布し周知、または②クレーム内容とその対応についてHPで公表（現にあるという言い方）するなど、対応を公表すべきではないか

(対応)

水道局より、当該工事の受注者に事実関係を確認したところ、工事終了後の道路清掃の際、消火栓の水を使用したことを認めました。

道路清掃の際、消火栓の水を使用することは、不適切な行為であることから、水道局より当該の受注者に対し、再発防止に努めるよう、文書により注意・指導を行いました。

また、歩行者通路についても、工事中、適切に確保するよう指導しました。

さらに、当該工事担当部署の全受注者に対し、同様の事態が発生しないよう注意喚起していきます。

<接遇>

当社が管理している物件に関して5月1日に検針委託会社から連絡があり、水量が増加しているため、入居しているテナントに使用状況を聞くようにとの話があった。

その後、5月11日に水道局職員から連絡があり、「漏水なので緊急に対応するように」と強く言われた。

そのように緊急性が高いならば、何故、はじめの連絡の際に伝えてくれなかったのか。少なくとも、1日の案内では事態が切迫していると感じることはできなかった。もし緊急性が高いならば、直ぐにでも業者の手配もできたはずである。

(対応)

このたびは委託会社社員の説明から緊急性が伝わらず、申し訳ございませんでした。

本件は漏水の可能性が高く、切迫していたため、早急な対応が必要であり、局からその説明の際に強い口調になってしまいました。

今後、検針委託会社と局で情報の共有を図り、緊急性がある案件について速やかに説明ができるように対応を図ります。

【感謝】

<接遇>

この度はお忙しい中、真摯な対応をして頂き誠にありがとうございました。

工事現場の方に確認をして頂いたとのこと。

お蔭様で、これからも工事期間も安心してこの町で外出ができます。

ありがとうございました。