

## 水道局都民の声窓口に寄せられた都民の声（平成30年7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  | 27 | 120 | 81 | 0  | 111,519 | 0   | 111,747 |

### ◆寄せられた都民の声と都の対応事例について（5件）

#### 【問合せ】

<セキュリティ>

この度クレジットカード払いにしようと思い申請書を取り寄せました。

普通の紙に番号記載かつ普通郵便ということで大変セキュリティに懸念があります。配送中に紛失したり悪意ある第三者に容易に悪用される可能性があると思うのですがどのようにお考えでしょうか。また登録後の申請書の管理はどのように行っているのでしょうか。回答をお願いいたします。

（対応）

配送途中の紛失や、第三者による悪用についてですが、当局としましては、郵便局がプライバシーポリシー等に従い適正な運用をしている前提の下、普通郵便による申込書の受付を行っております。

また、申込書の封筒につきましては、封筒の内側を黒塗りにすることで、セキュリティの強化を図っております。

なお、申込方法としましては、当局ホームページ内、「東京水道マイネット」上でお手続きいただくことも可能です。

（ご利用の際には、「東京水道マイネット」の会員登録（無料）が必要です。）

○東京水道マイネット

<https://suidonet.waterworks.metro.tokyo.jp/inet-service/>

また、受理した申込書につきましては、個人情報を含む内容ですので、東京都個人情報の保護に関する条例及び東京都水道局電子情報処理規程の趣旨を踏まえ、厳重な管理を行っています。

<口座振替>

水道料金の支払いを口座引き落としにしているのですが、今月引き落とし日に口座に入金するのを失念しており、引き落としができなかった旨の連絡をいただきました。現在は入金済みですが、こちらは後日自動引き落としされるのでしょうか。窓口への連絡や何らかの支払い手続き等が必要でしょうか。

(対応)

1回目の振替で預金不足の場合、お客さまへお手紙を郵送後、再度振替を行わせていただいております。

再振替の時期等詳細についてお聞きしたい場合や他にご不明な点がございましたら、下記お客さまセンターまでお問合せください。

○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>

マイネットに登録しており、登録情報を一部変更したいのですが、長らくログインせず、またメールアドレスを変更した為、ログインができないようです。どのようにすれば良いのでしょうか？

(対応)

東京水道マイネットは、500日以上本サービスを利用しなかった場合や、水道の使用中止を届け出てから2年間経過した場合に、自動退会とさせていただきます。

お客さまの現在の状態を確認したところ、500日以上ご利用がなかったため、自動退会となっております。

「東京水道マイネット」をご利用の場合は、改めて新規会員登録をしていただきますようお願い申し上げます。

## 【要望】

### <海外向け PR>

こんにちは、大田区で民泊をしている者です。  
オリンピックに向けて海外から多くの観光客が来日しており、私の手掛ける民泊宿でもそれを実感しています。

東京水は安全で美味しいという国内向け PR の CM は目にします。

その東京水ブランドですが私としては海外の人達にこそ発信できればと常々思っています。

### (対応)

この度は、海外の方への東京水の PR につきまして、御意見を頂戴し、誠にありがとうございます。

水道局でも、ラグビーワールドカップ 2019 や東京 2020 大会の開催を控え、海外から来られた方への東京水の PR の重要性を感じており、現在様々な取組を進めているところです。

具体的な取組例としては、平成 29 年度から、水道水を詰めた「ペットボトル東京水」の海外向けラベル（日英表記）を製作し、観光情報センター等で海外の方に向けて配布を行っています。

また、平成 30 年 3 月には、海外からの観光客の方も多く訪れる東京国際フォーラムに、屋外型のボトルディスペンサー式水飲栓を設置し、街中で冷たくておいしい東京水を体験してもらう取組を進めています。

多言語という観点も含め、今後も機会を捉えながら、海外の方に向けた積極的な PR を検討してまいります。

## 【感謝】

### <水質>

こんにちは。いつもお世話になっています。奥多摩の山間にある集落・大丹波に住む住人です。

このたびは、老朽化した小さな浄水所に代わって、たいへん立派なしっかりとした建物の浄水所を作っていただき、ありがとうございました。生活用水が安定して供給されるのは、とても心強くうれしいことです。

立派な浄水所を建てていただくのに、約 2 年という長い時間がかかりましたが、建設会社の方々がとても気を配ってくださったことが印象的です。工事中に狭い道の誘導を快くくださったり、住民のためにと道路脇の草取りを進んでくださるなど本当にお世話になりました。気軽に声をかけてくれたので、工事が終わって寂しくなる感じがします。

東京のはずれの山奥の集落にもこれほど行き届いた対応をしてくださる東京都、そして水道局にとても感謝しています。

今後もよろしく願いいたします。