

水道局都民の声窓口寄せられた都民の声（平成30年8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	33	111	74	0	113,244	0	113,462

◆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】

＜インターネット手続き＞

インターネットより引越しの手続きをし、変更したい内容があったのでログインしようとしたが、パスワードが違う旨のエラーが出てしまいました。

何度も間違えていたら「連続した申込特定の失敗により、一時的にサービスの提供を停止しております。」となってしまっています。

どうしたら良いのでしょうか？

（対応）

インターネットからお引越しのお手続きをしていただき、ありがとうございます。

10回連続してログインに失敗されたため、一時的にログイン制限がかかってしまったと思われまます。

30分ほどでログイン制限は解除されますので、再度お試しをお願いいたします。

パスワードをお忘れでログインができない場合は、下記「水道局お客さまセンター」にてご用件を承りますので、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）03-5326-1100 （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>

＜水道の使用中止＞

停止日を8/12に設定していますが、停止時間を午後なるべく遅い時間に設定して頂けないでしょうか。

（対応）

水道の使用中止については、当日現場清算でない場合は、使用中止日の翌日以降に水道メータ検針にお伺いいたします。

このため、中止日は終日水道の利用が可能です。

退室の際、すべての蛇口が閉まっていることをご確認ください。

<手続き>

新しいクレジットカード支払いをするため、7月3日ごろ申込したのですが、新しいカードではなく古いカードに請求が来ました。手続きはどの様になっていますでしょうか。

(対応)

お調べしましたところ、水道局で拝受し、8月2日に新しいカードのご登録が完了した状況です。

登録完了後、ハガキにて登録が完了した旨、お知らせさせていただきます。

お手続き期間中の7月24日に定期検針があり、その分については、恐れ入りますが以前のクレジットカードにご請求させていただいております。

次回の定期検針(9月検針)分からは、新しいクレジットカードにご請求させていただきます。

<漏水>

事故による漏水が5日間ほど発生しました。いまは回復しています。減免依頼可能でしょうか？

(対応)

水道料金等は原則的に水道メータで計量した水量に基づいて請求しております。

また、水道使用者や所有者(以下、「水道使用者等」という。)は、善良な管理者の注意をもって給水装置を維持管理いただくこととなっております。そのため、漏水を発見した、もしくは漏水の可能性がある際は、水道使用者等が速やかに調査や修繕を行うこととなっております。

水道局は、給水装置の調査や修繕状況の確認のため、修繕報告書の提出を水道使用者等にお願しております。そのため、調査や修繕を実施した水道工事店等に修繕報告書を記入いただき、水道局へ提出をお願いします。様式及び送付用の封筒をご希望の際は水道局お客さまセンターへお問い合わせください。

○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、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>

水道料金等の減免につきましては、提出いただいた修繕報告書や現地状況等を確認し、担当営業所よりご連絡いたします。

<受水槽更新工事>

ビルの管理会社の者ですが、ビル内にある受水槽の更新工事を検討しております。
更新工事实施の際、届出が必要か教えて頂きたいメール致しました。

(対応)

受水槽の更新工事の届出は、工事内容によって、届出が必要な場合があります。

個別の状況によるため、恐れ入りますが、該当地域の給水管工事事務所に直接ご相談いただきますようお願いいたします。

<http://www.waterworks.metro.tokyo.jp/tetsuduki/madoguchi/kyusuikan/index.html>

<クレジットカード払い申込書>

水道使用開始の申請を行った者です。

料金はクレジットカードでの支払いを希望しており、申請書の請求も行いました。

こちらの申請書なのですが、水道使用開始日の前に提出する必要があるのでしょうか？
それとも、使用開始日の後の提出でもよいのでしょうか？

(対応)

クレジットカード払い申込書の提出は、水道使用開始日以降にご提出をお願いします。

また、クレジットカード払い申込書については、お客さま番号がご不明の場合、お客さま番号を記入していただかなくても、お名前とご住所の記入にお間違いがなければ、お手続きが可能です。

なお、カードの登録には1～2ヶ月ほどお時間をいただいております。

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のでご了承ください。

<領収書の再発行>

公共料金の領収書か請求書が提出書類として近日中に必要なのですが、前回分の領収書を再発行か、代わりになる様な書類をご発行頂く事は可能でしょうか。

(前回支払い時の領収書は紛失してしまいました。)

(対応)

水道局では、領収書の再発行はいたしておりませんが、必要な期間について、証明書を発行することが可能です。

申請書に必要事項を記載し、1通400円の手数料をお支払いいただいたうえで、証明書を発行しております。

営業所窓口へお越しいただければ、少々お待ちいただきますが当日中にお渡しできます。

郵送でも大丈夫な日数ございましたら、申請書類を郵送させていただきますので、ご連絡をお願いいたします。

申請書類が届きましたら必要事項を記入し、郵便局で必要な通数の定額小為替を購入して同封してお送りください。水道局へ届きましたら、確認したうえで、作成してお送りいたします。