

水道局都民の声窓口寄せられた都民の声（平成30年9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	94	58	0	100,162	1	100,342

◆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】

<口座割引制度>

現在水道料金をみずほ銀行で口座引き落としにしております。ポイントが付くのでクレジットカード決済に変更しようかと迷っているのですが、口座引き落としのままにしておけば、毎月50円お得だという考え方でよろしいのでしょうか？

（対応）

水道料金を口座振替でお支払いただくことにより、ご請求の金額から、月50円（年間600円）[税抜]を割引いたします。

これは、初回の口座振替日に引き落とされた場合のみ適用されます。

<口座振替日指定>

口座振替日を6日に変更したいのですが、どうしたら良いのでしょうか？

（対応）

「口座振替日指定サービス」にお申し込みいただきますと、口座からの引き落とし日をお客さまのご希望日（偶数日のみ）に指定することができます。

ご希望のお客さまは下記から申込書をお取り寄せいただきお手続きください。

○申込書の取り寄せ

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

<水道の使用開始>

先月末に入居をしました。

管理会社からもらった「入居のしおり」という冊子に、水道について「使用届にご記入の上、ポストに入れてください」とあるのですが、その使用届が届きません。

いつ頃お届けいただけるのか、お知らせくださいますようお願いいたします。

(対応)

使用届につきましては、ポスト等に投函されております「東京水読本」に同封されています。

お引越しの際、「東京水読本」等が投函されていなかったということでしたら、大変申し訳ございませんでした。

こちらについて、御入用でしたら下記お客さまセンターまでご連絡ください。

「東京水読本」は東京都水道局ホームページでも公開しております。

なお、開始のお手続きですが、水道局ホームページまたはお客さまセンターでも承ることができますので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

<お引越し、ご契約の変更> (区部) 03-5326-1100

(多摩) 固定電話からは 0570-091-100 (ナビダイヤル)

携帯等からは 042-548-5100 又は上記番号

<料金、漏水修繕、その他のご用件> (区部) 03-5326-1101

(多摩) 固定電話からは 0570-091-101 (ナビダイヤル)

携帯等からは 042-548-5110 又は上記番号

○インターネットでのお手続き

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

<バルブの修理>

水道の蛇口の交換のため、バルブを閉じようとしたのですが、全然動きません。時計回りに90度回して下さいと書かれていますが、回りません。直していただけるのでしょうか。ちなみに、マンション住まいです。

(対応)

宅地内の水道設備につきましては、お客さまの財産であり、維持管理についても、お客さま又は所有者が行うこととなっています。

恐れ入りますが、マンションの管理会社へお問い合わせいただきますようお願いいたします。

<引っ越し>

引っ越しに伴い、中止の連絡をしたいのですが、名義人が違うので手続き方法を教えてもらいたい。

(対応)

水道の中止お手続きですが、中止のお申込者が、契約者ご本人様でない場合も、契約者の同意があればお手続きいただけます。

恐れ入りますが、このメールではご本人様確認が難しいため中止のお手続きを承っておりませんので、お客さまセンターに電話いただくかインターネットでのお手続きをお願いいたします。

その際、契約者との関係性を伺うことがございますので、ご了承ください。

なお、インターネットでのお手続きにはお客さま番号が必要となりますので、お客さま番号がご不明の場合は、お客さまセンターにて電話で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

<お引越し、ご契約の変更> (区部) 03-5326-1100

(多摩) 固定電話からは 0570-091-100 (ナビダイヤル)

携帯等からは 042-548-5100 又は上記番号

<料金、漏水修繕、その他のご用件> (区部) 03-5326-1101

(多摩) 固定電話からは 0570-091-101 (ナビダイヤル)

携帯等からは 042-548-5110 又は上記番号

○インターネットでのお手続き

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

【苦情】

＜夜間工事＞

千駄木駅近くに居住しています。マンションが面する道路で連日夜間水道工事をしており、騒音で睡眠が取れない状態が続いています。道路側の部屋から寝具を移動して対応しても、就寝中に何度も起きてしまうほどの音量です。

必要な工事とは思いますが、日中などに行うことはできないでしょうか。周囲はマンションが多く、私と同様お困りの方は少なくないと思います。

(対応)

この度は、水道工事の騒音でご迷惑をお掛けしまして大変申し訳ございません。

夜間工事を日中などに行うことはできないかについてですが、駒込警察署から、団子坂通りは交通量の多いバス通りであり、昼間施工で行うと交通渋滞を生じさせてしまうため、夜間施工の指示を受けております。

また、都営バス（交通局）からも、バスの運行に支障が生じないように、夜間施工で行うよう指示を受けており、昼間施工は大変難しい状況となっております。

現在も、騒音等への配慮や作業時間の短縮等の受注者指導を行っておりますが、今後もより一層近隣環境へ十分配慮した水道工事を行うよう受注者指導に努めて参ります。

【感謝】

＜検針員の接遇＞

先日の台風の際、検針員さんが郵便受けの上に何もせず置いてあった100均の置物が壊れているのを発見し、修復までして持ってきて下さいました。

多分、台風で落ちたと思いますし、100均の置物なのにわざわざ修復までして下さい、本当にありがとうございました。

お礼と、このことを水道局の皆様にも知って頂きたくメールした次第です。

細やかな気遣いありがとうございます。

これからも大変なお仕事を頑張って下さいとお伝えください。

本当にありがとうございました。