

水道局都民の声窓口に寄せられた都民の声（平成30年10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
3	26	119	79	0	129,120	0	129,347

◆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】

<東京水道マイネット>

東京水道マイネットへのログインの際のお客さまIDの変更は可能ですか？入力しやすいものに変更したいと思います。

（対応）

お問合せの東京水道マイネットの「お客さまID」についてですが、セキュリティ上の理由から「お客さまID」の変更はできないようになっております。

なお、再度新規申込を頂きますと、「お客さまID」「パスワード」が新しく付与されますが、この場合も「お客さまID」を任意のものに指定することはできません。

大変ご不便をおかけしますが、ご理解ください。

<インターネット手続き>

クレジットカード払いにする手続きを進めていますが、「水道料金、下水道料金、クレジットカード払いに関する約定をご一読ください」と表示され、次に進めません。

約定は読みましたし、同意するにチェックも入れています。

困っています。

（対応）

スマートフォンの「Yahoo!」や「Google」等のアプリ内から操作をしている場合、正常に動作しないことがございます。

「東京水道マイネット」のご利用につきましては、標準的なブラウザを使用していただきますようお願いいたします。

<減免>

去年12月末頃から契約していたのですが、こちら生活保護を受けており、これまでは免除で1度も支払いしなくてよかったのがなぜか今月だけ請求がきました。生活保護で免除なのに支払いしないといけないのでしょうか？

(対応)

料金の免除につきましては、水道は2ヵ月の使用水量が20㎥（立方メートル）まで下水は使用水量が16㎥（立方メートル）までの料金が免除となっております。

過去の使用分につきましては使用水量が免除内となり料金は発生しておりませんでした。今回、平成30年8月～9月分の使用水量は22㎥（立方メートル）となっておりますので、免除を超えた部分に関しまして料金が発生しているものとなります。

<クレジットカード申込書>

クレジットカードの名義が会社の部署名になっている場合、申込書の「水道契約者との続柄」及び「認印」はどのように記入すればよろしいでしょうか。

(対応)

「クレジットカード」欄のカード会員名に会社の部署名を記入いただき、「水道契約者との続柄」は他を選択し「部署」と記入いただき、認印は押印なしで受付が可能です。

その他必要事項をご記入いただき、水道局宛てご返送いただきますようお願いいたします。

<口座振替申込書>

口座振替を検討しており、口座振替申込書が手元にあります。「ゆうちょ銀行」の欄で「通帳のおところ（必ず記入してください）」とありますが、これは「通帳作成地」（＝ゆうちょ銀行の住所）でよろしいでしょうか。

(対応)

口座振替依頼書の「通帳のおところ」欄には、通帳に「通帳のおところ」として記載された住所のご記入をお願いしておりますが、通帳の発行時期によっては記載がないものもございます。

「通帳作成地」ではなく、口座開設時にゆうちょ銀行へお届けになりました住所（通帳を作る際に申込書に記入いただいた住所）をご記入ください。

## 【苦情】

### ＜夜間工事＞

「品川区東大井五丁目 23 番地先から同区東大井六丁目 3 番地先間外 2 か所配水小管布設替工事」について、住宅街であるにも関わらず、何故深夜に作業を行っているのでしょうか？

騒音および作業員の大声、建物に響く振動で快眠できず、非常に迷惑しています。  
作業時間を平日の昼間にするなどの対応を検討ください。

### （対応）

品川区東大井五丁目及び同区東大井六丁目の水道工事につきましては、大変ご迷惑をお掛けいたしましたして誠に申し訳ございません。

まず、東大井地域について夜間施工を行っている理由ですが、この地域は大井町駅に近く、大井郵便局及び品川病院への歩行者、一般車両の往来が多いために、交通の支障の少ない夜間で施工するよう大井警察署から指導を受け、道路使用許可をいただいているためです。

また、作業員の大声については、注意するよう工事施工業者には厳しく指導いたします。  
振動騒音についても対策を十分に行って工事を進めてまいります。

本工事の東大井六丁目は 11 月初旬に 2 日間、12 月中旬に 1 週間程の工事を行います。それまでの期間は工事はいたしません。

また、東大井五丁目については 10 月中旬から 12 月中旬までかかる予定です。

なお、天候不順等で工程に若干の変動はございますが、週間工程表でお知らせいたします。

今暫くご迷惑をおかけいたしますが、何卒ご協力の程よろしく願いいたします。

## 【感謝】

### ＜東京水道あんしん診断＞

あんしん診断アンケートに回答したところ、抽選で当たったケータイマガが本日届き、たしかに受け取りました。ありがとうございました。

大事に使わせて頂きます。

皆様もお体に気をつけてお仕事に励んでください。

先ずは御礼まで。