

水道局都民の声窓口に寄せられた都民の声（平成30年11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
1	21	102	57	0	104,804	0	104,985

◆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>

クレジットカード支払いにしたいため、画面から入力しておりますが「水道料金・下水道料金クレジットカード払いに関する約をご一読下さい」との表示が出て先に進めません。

一読しており、チェック項目も入力しております。

解決方法を教えて下さい。

（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させていただきますようお願いいたします。

<インターネット手続き>

この度引っ越しに伴い水道の使用開始をインターネットにて申し込んだのですが、メールアドレスを誤って申し込んでしまいました。登録されたアドレスの変更ができないとされていたのですが、この場合どのように対応すればよろしいでしょうか。ちなみにアドレスはco.を抜いてしまったために確認のメールも届かない次第です。再度申し込みをし直すべきでしょうか。

（対応）

お客様からの使用開始の申込みが確認できました。このため、再度の申込みのお手続きは不要です。

また、申込時に入力いただくメールアドレスは、受付確認の自動返信を行うためのアドレスです。それ以外には使用しませんので、修正の手続きも不要です。

<クレジットカードの変更手続き>

クレジットカード払いにしているのですが、別のカードに変更する場合、新規登録すれば自動的に新しいカードに切り替わるのでしょうか？

それとも一度古いカードを解約して、新規で登録するのでしょうか？

(対応)

クレジットカードの変更についてですが、新規にクレジットカード払いを申し込んでいただきますと自動的にお申込みいただいたカードに切り替わります。

お申込みは、所定の申込書に必要事項をご記入の上、返送していただく方法となります。

また、ご登録には1～2か月ほどお時間がかかりますので、登録完了までは現在のクレジットカードでのお支払いになります。もしカードの解約等でお支払ができない場合は、コンビニ等で支払える請求書を送付いたしますので、ご了承ください。

<手数料>

クレジットカード払いにした時に、手数料は発生しますでしょうか。  
もしくは、純粋な水道料金のみになりますか。

(対応)

水道局では、料金のお支払方法をクレジットカード払いにされた場合、手数料はいただいておりません。

クレジットカード払いを希望される場合は、申込書をお取り寄せいただき、必要事項をご記入の上、水道局宛て送付ください。

<口座振替>

口座振替を依頼しているはずなのですが、引き落としされていないのですが、大丈夫でしょうか？

(対応)

お調べしたところ、現在口座振替の登録中でございます。

登録には1～2か月ほどお時間をいただいておりますので、ご了承ください。

口座登録前に金額が確定した水道料金については、口座登録手続きが完了しても、その口座からの引き落としはできません。

請求書を送付いたしますので、そちらでお支払いただきますようお願いいたします。

<水道の元栓の修理>

水道の水栓交換工事をしたいのですが、水道の元栓を閉めても完全に止まらないようです。これは直るのでしょうか？

(対応)

水道の元栓バルブは建物の所有者において管理する部分となります。このため、お客さまのご負担で修繕をしていただく必要があります。

修繕を依頼される場合は、水道工事店やメンテナンスセンターへお問い合わせください。

○23区メンテナンスセンター (24時間・365日受付)

0120-850-195 (フリーダイヤル)

03-3585-0195 (携帯・PHS)

○多摩地区メンテナンスセンター (平日 8時～18時)

0800-111-4430 (フリーダイヤル)

水道工事店へご依頼の際は、お見積もりから費用がかかることもございますので事前にお電話等でご確認ください。また、修繕、調査の際には基本的に出張費がかかります。

## 【苦情】

### <検針員の接遇>

検針の係員はおしゃべりしながら仕事するのでしょうか？

19日昼頃、夜勤に備えて玄関側の部屋で就寝中、女性の話声で起こされました。

直後に「水道・下水道使用量等のお知らせ」が新聞受けに投函されたので、おそらく係員の声だと思えます。

### (対応)

当局が実施する検針業務に際し、ご迷惑をおかけしたことににつきまして、お詫び申し上げます。

通常は検針員1人で検針を行っているため、検針員同士が話をすることはありません。

お客さまからお声掛け頂いた際や漏水調査等の調査業務において、お客さまとお話しさせて頂くことがございます。

水道メータの検針を行っている委託会社に確認したところ、今回の検針の際には、新人検針員を教育するため、ベテラン検針員が同行し、業務手順や注意点などを指導していたとのことです。

しかしながら、結果としてお客様にご迷惑をおかけしてしまい、誠に申し訳ありませんでした。

検針委託会社に対しては、検針の際に近隣のお客さまにご迷惑をおかけすることが無いよう、再度指導を行ったところです。