

第1 営業業務

1 営業業務

(1) 窓口サービス

お客さまからは、引っ越しに伴う水道の給水開始の申込み、使用中止の届出、料金、修繕等の問合せ等が、日々多く寄せられる(表4-1参照)。このため、総合受付のコールセンターであるお客さまセンターを、区部では平成17年1月に、多摩地区では平成18年11月に開設した。現在、お客さまセンターではお客さまからの電話や東京都水道局アプリによる申込み等を一元的に受け付けている。

また、お客さまからの口座振替及びクレジットカード払いの申込書の受付処理も行っている。

表4-1 給水開始等の年間受付件数

(令和4年度)

主な受付	件数
給水開始	1,306,741件
使用中止	1,128,861件

お客さまセンターの受付時間は、日曜日及び祝日を除く午前8時30分から午後8時までとなっている。ただし、漏水事故などの緊急の場合については、全日24時間の対応を行っている。

このように、お客さまセンターの設置により、受付時間の延長及び拡大を実現し、お客さまにとって分かりやすく、生活様式に合った窓口サービスの提供が可能となっている。



お客さまセンター

水道料金に関するお客さまとの契約内容や検針、料金等の情報は、「水道料金ネットワークシステム」によりオンライン化されており、お客さまからの届出や問合せに即時に対応できる体制を整えている。このシステムは、専用の通信回線網を用いるなど厳重な管理の下で運営され、お客さまの個人情報の保護には万全の措置が講じられている。

(2) 水道メータの検針

料金算定の基準日として、お客さまごとに毎月の定例日を定めている(例えば毎月12日など)。大多数のお客さまについては、2か月ごとの定例日に水道メータを検針して、2か月ごとにお客さまに料金を請求している。ただし、区部において1か月の平均使用水量が1,000 m³を超えるお客さまについては、毎月の定例日にメータを検針して、毎月お客さまに料金を請求している。

なお、区部においては都下水道局との協定により、多摩地区においては公共下水道の設置者である各市町との規約により、下水道料金も水道料金と併せて、当局がお客さまに請求している。

水道メータの検針業務は、業務の効率化を図るため、区部においては昭和55年4月に民間委託化を始め、平成2年10月に全面的に民間委託した。

また、多摩地区では、平成12年4月に全面的に民間委託した。

検針員は、検針用パソコンを携帯して、水道メータを検針するとともに、検針票を発行して、お客さまに使用水量、料金等を知らせている。平成19年4月から、区部においては、検針時に請求書その場で発行する方式を導入した。平成29年4月からは、区部・多摩地区ともに使用水量や料金等に関するお知らせと料金請求を一体化した様式で発行する方式を導入することで、お客さまサービスの公平化と郵送料金等の徴収業務にかかる経費の削減を図っている。

(3) 料金の支払

料金の支払方法には、口座振替、払込み及びクレジットカード払いの3種類がある(表4-2参照)。

口座振替(自動払込み)は、143の金融機関及びゆうちょ銀行(令和5年3月31日現在)で取扱いをしており、料金支払の利便性を高めている。平成17年1月からは、口座振替により料金を支払った場合に、一月当たり50円(税抜き)の割引を行っている。

払込みは、請求書(支払書)を添えて窓口で現金等により料金を支払う方法であり、当局の営業所及びサービスステーションのほか、141の金融機関及びゆうちょ銀行、7社のコンビニエンスストアで支払をすることができる。コンビニエンスストアでの料金支払は、区部においては平成10年9月に、多摩地区では平成11年9月に導入し、料金支払の利便性を大きく向上させた。

クレジットカード払いは、それまでお客さまから多くの要望が寄せられていたため、平成18年6月の地方自治法改正を受けて、区部においては平成19年10月に、多摩地区では平成20年10月に導入した。契約しているクレジットカード会社は14社であり、多くの国際ブランドを取り扱っているため、大半のクレジットカードでの利用が可能である。

なお、令和元年7月から請求書での払込みについて、新たに「スマートフォン決済」を開始した。

表4-2 支払方法別にみたお客さま数

(令和4年度末現在)

支払方法	お客さま数	構成比
口座振替	4,120,472	52.85%
払込み	2,029,828	26.03%
クレジットカード払い	1,646,696	21.12%
合計	7,796,996	100.00%

(注) お客さま数は、収納単位(料金請求の単位)数

(4) 料金体系

水道料金は、東京都給水条例に定められており、基本料金と従量料金から構成されている(表4-3参照)。

一般的な水道料金体系は、使用用途を基準として料

金を設定する用途別料金体系と、給水管の呼び径(口径)を基準として料金を設定する口径別料金体系に大別されるが、都では、昭和41年以来、費用負担の公平と料金体系の明確性を確保することができる口径別料金体系を採用している。

また、水の合理的使用を促す需要抑制と生活用水の低廉化への配慮から、従量料金については、使用水量が増加するほど単価が高額となる逓増型料金体系を昭和43年から採用している。

現行の料金表は、平成17年1月から適用しているもので、節水努力が報われる仕組みやコストに見合った負担の実現を求める都民の声に応えるため、基本水量(基本料金に含まれる水量)等を見直し、同時に、最大限の企業努力を実施することにより、料金を、口座割引適用後で平均2.2%引き下げたものである。

水道料金は、1か月当たりの料金表として定められているが、引っ越し等によりお客さまが月の途中から水道の使用を開始されたとき又は月の途中で水道の使用を中止されたときの料金については、使用日数に応じて基本料金と従量料金を合わせて日割する日割算定方式を、平成17年5月に導入した。

そのほか、一つの水道メータで使用水量を計量する共同住宅の各戸のお客さまの料金や同一のお客さまが同一敷地内で複数のメータによって使用水量を計量する場合の料金は、料金計算の特例が定められている。

水道事業は、地方公営企業として独立採算により経営しており、使用者間の負担の公平に基づき、受益者負担を原則としている。したがって、料金の減免は、水道料金には基本的にはなじまないものであり、東京都給水条例により、所得水準が低く料金負担能力の低い、生活保護法による生活扶助、児童扶養手当又は特別児童扶養手当を受けている方に対して基本料金を免除するほか、管理者が公益上その他特別の理由があると認めるときに限り適用している(表4-4参照)。

(5) 地域におけるお客さまサービスの拠点

地域におけるお客さまサービスの拠点として、区部においては21か所の営業所を設置し、多摩地区では12か所のサービスステーションを設置している。

営業所及びサービスステーションでは、営業、検針及び収納の各業務を分掌している。

営業業務は、お客さまに対応する最前線の窓口とし

て、お客さまからの各種の届出、申請の受付等を行っている。

また、口座振替手続や過誤納金の還付処理、給水工費の処理、入金整理及び地域広報等を行っている。

検針業務は、水道メータの検針による使用水量の算定に関することを所掌している。適正な料金算定には的確な使用水量の算定がその基礎となるため、検針委託会社への進行管理及び指導を行うとともに、検針の結果、使用水量に大幅な増減が見られる場合等、審査の対象となった事案の原因調査を行い、的確な水量算定業務を行っている。

収納業務は、料金の収納、特に未納料金の徴収整理に関することを所掌している。料金収入は局事業運営の基盤をなすものであり、料金負担の公平を期する上でも、早期の確実な料金収納が確保される必要がある。度重なる支払の催告にもかかわらず、なお未納の場合には、お客さまと個別に交渉を行って、料金の支払をお願いしている。

(6) 指導調整及び統括業務について

営業所及びサービスステーションの指導調整及び統括業務については、区部及び多摩地区それぞれにおいて、次のとおり行っている。

区部においては、営業所の業務をサポートするため、サービス推進部業務課が営業業務の企画改善を行い、営業所の事務処理の基準となる「営業事務取扱手続」を定めて営業所の窓口及び徴収事務を指導調整するとともに、料金事務の基幹となる「水道料金ネットワークシステム」の運用管理を行っている。

また、検針委託会社を指導監督し、お客さまセンターにおける総合受付業務を監理するほか、徴収業務に関わる統計資料の作成等を行っている。

一方、多摩地区においては、多摩水道改革推進本部調整部業務指導課が、サービス推進部と調整の下、営業業務の企画改善を行うとともに、サービスステーションの事務処理基準となる「営業業務委託処理要領」を定めて、サービスステーションの指導調整を行っている。さらに、「水道料金ネットワークシステム」の運用管理、検針委託会社への指導監督及び多摩地区徴収業務に関わる統計資料の作成等を行っている。

(7) 東京都水道局アプリ

当局のDXを推進し、お客さまサービスの一層の向上、業務の効率化、ペーパーレス・キャッシュレスの促進などを図るため、「東京都水道局アプリ」を令和4年10月に導入した。

アプリは、水道の使用開始や使用中止などの申込機能、スマートフォン決済やクレジットカード払いなど様々な決済方法に対応した支払機能、過去の水道使用量や料金の閲覧、位置情報を活用した災害時給水ステーションの案内などの照会機能を備えている。

さらに、スマートメータを設置したお客さまを対象に、日ごと、月ごとの使用水量の照会や、漏水や蛇口の閉め忘れが懸念される場合のお知らせなどの機能も搭載している。

令和5年3月には、外国人のお客さまがより使いやすいよう、英語モードを搭載した。

表4-3 給水条例に定める基本料金・従量料金の一覧表（1か月分・税抜き）

呼び径	基本料金	従量料金									
		1m ³ ～ 5m ³	6m ³ ～ 10m ³	11m ³ ～ 20m ³	21m ³ ～ 30m ³	31m ³ ～ 50m ³	51m ³ ～ 100m ³	101m ³ ～ 200m ³	201m ³ ～ 1,000m ³	1,001m ³ 以上	
一般用	13mm	860円	0円	1m ³ につき 22円	1m ³ につき 128円	1m ³ につき 163円	1m ³ につき 202円	1m ³ につき 213円	1m ³ につき 298円	1m ³ につき 372円	1m ³ につき 404円
	20mm	1,170円									
	25mm	1,460円									
	30mm	3,435円	1m ³ につき 213円						1m ³ につき 298円	1m ³ につき 372円	1m ³ につき 404円
	40mm	6,865円									
	50mm	20,720円	1m ³ につき 372円								
	75mm	45,623円									
	100mm	94,568円									
	150mm	159,094円									
	200mm	349,434円	1m ³ につき 404円								
250mm	480,135円										
300mm以上	816,145円										
公衆浴場用	30mmまでは 一般用と同じ 40mm以上は 6,865円	0円	1m ³ につき 22円	1m ³ につき 109円							

(注1) 上記一覧表により得られた基本料金と従量料金の合計額に消費税相当額を加えて得た額が水道料金である。

(注2) 引っ越し等により、使用日数が1か月に満たない場合は、別途日割計算により料金を算定する。

表4-4 水道料金の減免

減免種別	対象	減免額(率)	根拠条例等
条例分	生活扶助	生活保護法により生活扶助を受ける者	基本料金に100分の110を乗じて得た額を免除する。ただし、給水管の呼び径が30mm以上のものにあつては、基本料金と一月当たり使用水量5m ³ までの分に係る従量料金との合計額に100分の110を乗じて得た額を免除する。
	児童扶養手当	児童扶養手当法により児童扶養手当の支給を受ける者	
	特別児童扶養手当	特別児童扶養手当等の支給に関する法律により特別児童扶養手当の支給を受ける者	
議	公衆浴場営業	東京都給水条例第23条の3第2項の規定の適用を受けるもの	従量料金について、一月当たり5m ³ を超える使用量1m ³ につき15円を乗じて得た額に100分の110を乗じて得た額を減額する。
会	社会福祉施設	(1) 社会福祉法(昭和26年法律第45号)の適用を受ける社会福祉事業のうち、同法第2条第2項各号又は同条第3項第2号から第11号までに規定する事業(助葬事業、資金を融通する事業、相談支援事業、相談に応ずる事業、手話通訳事業、居宅介護等事業、日常生活支援事業、訪問事業及び移動支援事業を除く。)を行う施設(当該施設が事務所、職員寮等事業の管理のために専ら利用されている場合を除く。)であつて、次のア又はイのいずれにも該当しないもの ア 国又は地方公共団体が設置又は経営するもの イ 社会福祉法の適用を受ける社会福祉事業以外の事業を行う施設が併設されているもの	基本料金及び従量料金の合計額に100分の110を乗じて得た額の10%を減額する。
分			

		(2) 更生保護事業法（平成7年法律第86号）第45条の規定により認可を受けた者が経営する更生保護施設	
生活保護世帯	生活扶助等上記条例で減免対象	生活保護法第11条第1項第1号により生活扶助を受ける者	基本料金と一月当たり使用水量10m ³ までの分に係る従量料金との合計額に100分の110を乗じて得た額から、基本料金に100分の110を乗じて得た額を差し引いて得た額を免除する。ただし、給水管の呼び径が30mm以上のものにあつては、基本料金と一月当たり使用水量10m ³ までの分に係る従量料金との合計額に100分の110を乗じて得た額から、基本料金と一月当たり使用水量5m ³ までの分に係る従量料金との合計額に100分の110を乗じて得た額を差し引いて得た額を免除する。
	その他	生活保護法第11条第1項第2号から第5号までに規定する教育扶助、住宅扶助、医療扶助又は介護扶助を受ける世帯	基本料金と一月当たり使用水量10m ³ までの分に係る従量料金との合計額に100分の110を乗じて得た額を免除する。
児童扶養手当・特別児童扶養手当受給者	児童扶養手当法により児童扶養手当の支給を受ける者又は特別児童扶養手当等の支給に関する法律により特別児童扶養手当の支給を受ける者	基本料金と一月当たり使用水量10m ³ までの分に係る従量料金との合計額に100分の110を乗じて得た額から、基本料金に100分の110を乗じて得た額を差し引いて得た額を免除する。ただし、給水管の呼び径が30mm以上のものにあつては、基本料金と一月当たり使用水量10m ³ までの分に係る従量料金との合計額に100分の110を乗じて得た額から、基本料金と一月当たり使用水量5m ³ までの分に係る従量料金との合計額に100分の110を乗じて得た額を差し引いて得た額を免除する。	
用水型皮革関連企業	化製場等に関する法律第1条第2項に規定する化製場及び染革業	一月当たり100m ³ を超える使用水量に係る従量料金に100分の110を乗じて得た額の20%を減額する。	
めっき業	めっき業を専業とする者の当該めっき業に係る施設	一月当たり100m ³ を超える使用水量に係る従量料金に100分の110を乗じて得た額の15%を減額する。	

その他の減免	中国残留邦人等支援給付	中国残留邦人等の円滑な帰国の促進並びに永住帰国した中国残留邦人等及び特定配偶者の自立の支援に関する法律等により、中国残留邦人等で、生活支援給付、住宅支援給付、医療支援給付及び介護支援給付のいずれかを受けている者	基本料金と一月当たり使用水量10m ³ までの分に係る従量料金との合計額に100分の110を乗じて得た額を免除する。	給水条例第30条第1項
	街頭又は公園等の公衆用栓	街頭又は公園（有料を除く。）等に設置されて、公衆の用に供されている街頭便所、公衆水飲栓、噴水泉池に使用されるもの	使用水量に係る従量料金の2分の1に100分の110を乗じて得た額を減額する。	

(注) 平成23年5月から東日本大震災による避難者に対する水道料金の減免を実施（給水条例第30条第1項）
減免内容は、基本料金と一月当たり使用水量10m³までの分に係る従量料金との合計額に100分の110（令和元年12月分から適用）を乗じて得た額

2 給水装置工事業務

給水装置は、配水管から分岐した給水管等により、水道水を直接各家庭に供給するために設けられるものである。その構造及び材質は正常な水を安全に供給することができるものでなければならない。そのため、当局では給水装置工事が適正に行われるように、昭和14年から「指定水道工事店制度」を発足させた。

平成8年6月の水道法改正により、これまで各水道事業者が独自に規定していた指定工事店制度の要件が国の制度として統一され、この要件を満たしていれば指定給水装置工事業業者（以下「指定事業者」という。）として全国の水道事業者で指定を受けることが可能となった。

指定事業者制度は、お客さまの給水装置の構造及び材質が水道法施行令第6条に適合することを確保するための制度であり、当局はこの制度の下、給水装置工事の適正な施行に向けた指導に努めている。

なお、平成30年12月の水道法改正により、指定事業者の資質の保持や営業実態との乖離^{かいり}の防止を図るため、指定の更新制（5年）が導入された（令和元年10月施行）。

給水装置工事業務は、次のとおりである。

- ア 給水装置の新設、改造及び撤去工事の承認
- イ 給水装置工事の申込みに基づき局が施行する工事の設計施工
- ウ 修繕工事
- エ 水道メータの取付け、取り外し及び取替え
- オ 指定事業者が実施する工事の審査及び検査
- カ 給水装置工事に関する相談

（1）新設・改造・撤去工事

一般の給水装置の新設、改造、撤去工事等については、原則として、お客さまが指定事業者^{しじや}に工事を依頼し、当局の承認を受けて工事を行っている（指定事業者施行）。

また、国道等で工事調整が必要などの例外については、当局が直接施行する場合がある（受託施行）。

（2）修繕工事

ア 区部における修繕

修繕工事の問合せについては、お客さまセンター、営業所、支所給水課及び給水管工事事務所で受け付けている。

そのうち、当局が無償で実施する漏水修繕工事は、原則として即日修繕により対応している。

一方、お客さま負担の修繕工事については、指定事業者が施工している。

イ 多摩地区（都営水道26市町）における修繕

修繕工事の問合せについては、お客さまセンター、給水管理事務所、給水事務所及びサービスステーションで受け付けている。そのうち、当局が無償で実施する漏水修繕工事は、区部と同様に原則として即日修繕により対応している。

一方、お客さま負担の修繕工事については、指定事業者が施工している。

（3）水道メータの取付け、取り外し及び取替え

口径13mmから350mmまでの水道メータについて、水道の使用開始に伴う取付け、使用中止に伴う取り外し及び有効期限満了や異状発生時の取替えを行っている。

また、メータ位置変更工事、止水栓設置工事等の業務を併せて実施している。

（4）東京都指定給水装置工事業業者（指定事業者）

令和5年3月末現在の指定事業者数は、区部2,749者、多摩島しょ1,449者、他道府県1,193者、合計5,391者となっている。当局では、これら全ての指定事業者に対して、平成20年度から講習会を開催し、給水装置工事の施工技術及び知識の向上を促すとともに、工事受付時や現場作業時におけるお客さま対応等についての指導を行っている。

（5）給水装置工事の電子申請

給水装置工事を行う場合、指定事業者が所管の事務

所等へ来庁して給水装置工事の設計審査等の申請を行っている。その手続について、平成26年1月からインターネットを利用した電子申請で行うことができるようにした(口径25mm以下の三階までの直圧直結給水方式の工事に限る。)

さらに、令和2年12月からは、電子申請の受付範囲を拡大し、ほぼ全ての工事において電子申請での手続が可能となっている。

なお、電子申請にて申請する際は、利用規約に同意の上、当局からログインID及びパスワードの交付を受けた指定事業者が利用可能となる。

図4-1 給水装置工事電子申請の概要

