

水道局都民の声窓口に寄せられた都民の声（平成31年4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	22	73	54	0	107,400	0	107,550

◆寄せられた都民の声と都の対応事例について（6件）

【問合せ】

<東京水道マイネット>

電気と同じようにネットで月々の使用量・請求額を見られるようにできませんか。IDとPW設定でマイページを作ることによって様々な手続きが簡単になると思います。

（対応）

過去の水道使用量や請求額のインターネット上での照会に関しまして、以下の「東京水道マイネット」へご登録いただくことで、「使用実績情報提供サービス」のご利用が可能となります。

○東京水道マイネット新規会員登録申込画面

<https://suidonet.waterworks.metro.tokyo.jp/inet-service/members/login>

※東京水道マイネットは、お申込み後1週間程度で、初期パスワードをお客さまの料金請求先にハガキにて郵送いたします。

会員登録完了画面及び登録完了メールにてお知らせしました「お客さまID」と、ハガキに記載の「パスワード」でログインしてください。

マイネットの新規申込後に最大過去4年間分（2箇月に一回の検針で24回分）の当該ご使用場所での情報をご確認いただくことが可能となります。

<東京水道マイネット>

東京水道マイネットへの登録の件ですが、私は数部屋の水道契約をしているオーナーです。それぞれの部屋を全て私の名義で水道の契約をしています。その場合はそれぞれの部屋毎に別々のマイネットの登録をする必要があるのでしょうか？

（対応）

同一の給水契約者さまが、東京水道マイネットにより、複数の部屋（21件まで）を照会される場合、次の手順をお願いしております。

- (1) それぞれの新規会員登録を済ませていただきます。
- (2) 代表となるIDを決めていただき、東京水道マイネットにログインします。
- (3) 「管理会員」>>「追加申込」をしていただきます。
- (4) 後日、メールにて手続き完了をお知らせし、確認が可能となります。

お手数おかけしますが、何卒よろしくお願ひ申し上げます。

<証明書の発行>

申請書類に水道料金の過去6ヶ月以上の納付証明書が必要です。
送付願ひます。

(対応)

お支払いを証明する書類を発行することは可能でございます。
証明書は、お住まい地域の営業所が発行いたしますので、営業所までご連絡ください。
なお、発行の際には、手数料がかかります。

【営業所一覧】

<https://www.waterworks.metro.tokyo.jp/tetsuduki/madoguchi/23/>

【サービスステーション一覧】

<https://www.waterworks.metro.tokyo.jp/tetsuduki/madoguchi/tama/>

<水道設備の修理>

先月引越しをし、現住所で水道を利用しております。
お風呂場のシャワー及び蛇口の水量が非常に少ない為、困っているのですが解決策はありますでしょうか？
ご確認の程、宜しくお願ひ致します。

(対応)

お風呂場のシャワー及び蛇口の水量が非常に少ないとのことでしたが、ご家庭の水道設備（配水管の分岐部から蛇口まで）は、お客さまの財産のため、水道設備の設置及び維持管理は、お客さまが行うこととなっています。
このため、シャワー及び蛇口の水量については、お手数をおかけしますが、お住まいの建物の管理会社またはオーナー様、もしくはメンテナンスセンターにお問い合わせください。

○水道局が行う漏水修理の範囲や、修理の依頼先は以下のホームページをご参照ください。

<https://www.waterworks.metro.tokyo.jp/kurashi/trouble/shuri.html>

○メンテナンスセンターの電話番号

(区部) <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) <平日午前8時～午後6時まで 土・日・祝日除く>

0800-111-4430 (フリーダイヤル)

※修繕、調査の際には基本的に出張費がかかります。

<防災>

防災の講座を予定しています。いくつかご質問があり、ご連絡しました。

- ① 自然災害で水道が断水した場合、復旧までにどれ位かかると心得るべきですか(災害の種類・状況で一概に言えないことと思いますが、地震・台風で、どれ位は覚悟しておくといいでしょうか) ②断水後、復旧までにはしてはいけないこと、留意することはありませんか ③復旧したら最初にすべきことはありますか ④備蓄の水は1人3リットル/1日を、3日分ですか。それとも7日間を推奨すべきですか。 ⑤備蓄以外に、普段何か備えておくと役立つことはありますか。

以上、お聞かせいただけましたら幸いです。何卒よろしく申し上げます。

(対応)

- ①自然災害で水道が断水した場合、復旧までにどれ位かかると心得るべきか(災害の種類・状況で一概に言えないことと思うが、地震・台風で、どれ位は覚悟しておく方が良いか)。
⇒東京水道施設整備マスタープランでは、平常給水復旧までの日数見込みを27日としておりますが、復旧日数の短縮に向けて管路の耐震継手化を推進しています。

- ② 断水後、復旧までにはしてはいけないこと、留意することはあるか。
⇒断水中は、必ず蛇口をお閉めください。蛇口を開けておくと、水の出具合や湯沸器などの装置に悪い影響を及ぼすことがあります。また、復旧時に空気が混入した水が勢いよく出る可能性がありますので御注意ください。

- ③ 復旧したら最初にすべきことはあるか。
⇒復旧後に蛇口を開けたとき、赤く濁った水や空気を含んだ白っぽい水が出ることがありますが、しばらく流すときれいになります。きれいな水になったことを確認してからお使いいただきますようお願いいたします。

※復旧して最初にトイレを使用すると、故障の原因となる可能性があるため、水がきれいになってから使用することが望ましいです。

④備蓄の水は1人3リットル/1日を、3日分か。それとも7日間を推奨すべきか。

⇒東京都水道局では、最低3日分のくみ置きをお願いしております。

⑤備蓄以外に、普段何か備えておくと役立つことはあるか。

⇒災害時に水を配る場所として「災害時給水ステーション」を都内に200か所以上整備しております。以下の東京都水道局のホームページでも場所を公開しておりますので、平時からお近くの「災害時給水ステーション」の場所のご確認をお願いいたします。「災害時給水ステーション」にお越しの際は、水を入れる容器（ポリタンクやペットボトルなど）をお持ちください。

○東京都水道局ホームページ【災害時に水を配る場所 ～災害時給水ステーション～】

<https://www.waterworks.metro.tokyo.jp/kurashi/shinsai/kyoten.html>

また、東京都で作成している「東京防災」にも防災に役立つ情報が記載されておりますので、ご覧いただくと幸いです。

○東京都防災ホームページ【「東京防災」の閲覧】

<https://www.bousai.metro.tokyo.lg.jp/1002147/1006044.html>

【感謝】

<クレジットカード払いの手続き>

クレジットカードを再発行したので、クレジットカードの変更手続きについて、メールで質問しましたが、回答をいただき了解しました。手続きします。有り難うございました。