

水道局都民の声窓口に寄せられた都民の声（令和元年５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
2	22	70	34	0	83,557	0	83,685

◆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】

＜請求書が届かない＞

引っ越し後、初回の水道の検針票が先日届いたのですが、請求書が届きません。検針票と請求書と一緒に届くのではないのでしょうか？

（対応）

初回の定期検針においては、請求書を後から郵送させていただいております。

恐れ入りますが、近日中に郵送し、ポストに投函されますので、届きましたらお支払いいただきますようお願いいたします。

なお、次回の定期検針からは、「水道・下水道使用料等のお知らせ」と共に請求書をポストに投函させていただく予定です。

＜取扱い金融機関＞

口座振替の銀行を変更したいのですが、楽天銀行は可能でしょうか？

（対応）

申し訳ございませんが、東京都水道局においては現在、楽天銀行での水道料金等のお取扱いは行っておりません。

以下に、東京都水道局ホームページにおける、現在お取扱いのある金融機関一覧のリンクをご案内いたします。

他の金融機関をご検討される際に、よろしければご利用ください。

https://www.waterworks.metro.tokyo.jp/tetsuduki/ryokin/pdf/r_harai-kinyu.pdf

< 節水コマ >

近所で無償配布の節水コマを頂ける所はありますか。あれば事業所名、所在地、電話番号を教えてください。

(対応)

節水コマは営業所又はサービスステーションにて無償配布しておりますので、お近くの営業所又はサービスステーションへ直接お越しください。

なお、お越しいただく前に、念のためお電話にて在庫状況を確認していただくと、より確実に入手ができます。

(参考) お近くの窓口検索…都内の窓口が検索可能です

<https://www.waterworks.metro.tokyo.jp/tetsudoku/madoguchi/kensaku.html>

< 水質 >

大型連休中水道を不使用で、連休明けから使い始めましたが、薬品臭が取れません。飲んでも害はありませんか？

(対応)

東京都水道局では浄水場や蛇口において定期的に水質検査を行っており、水質に異常がないことを確認しております。

お客さまのお住まいの地域に送られている水の水質を確認いたしましたが、通常と変わらない正常な水質で推移しております。また、水道水の水質は水道局のホームページで御確認いただけます。

<http://www.waterworks.metro.tokyo.jp/suigen/kekka/today.html>

しばらくお使いになっていなかったとのことですので、臭いが気になるようでしたら飲用される前にしばらく流して、別の用途にお使いになってから飲用されることをお勧めいたします。

また、臭いの異常を継続して感じられるようでしたら、個別に水質検査を行うことも可能です。

ご希望の際は、水道局のお客さまセンターまでご連絡ください。

○水道局お客さまセンターの電話番号

(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

＜水道局敷地内でのドローンの飛行＞

狭山湖上空で、ドローンを使用した飛行及び撮影をしたいのですが、禁止事項や申請手続きなどがありましたら、ご教示頂けませんでしょうか。

撮影は出来る限り人出の少ない時間帯と思われる 6 時～9 時ごろまでを予定していますが、ご指定頂いても結構です。

国交省の全国包括の許可は取得済みで操縦技術と安全運航管理の資格も取得済みです。安全第一で、細心の注意をしつつ、周りの方々へのご迷惑にならないように飛行・撮影するつもりです。

（対応）

大変申し訳ございませんが、水道局敷地内でのドローン飛行については、管理上の問題があるほか、万が一落下した場合、対応することが困難であるため、一切受け付けておりません。

ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。

【苦情】

＜検針時の駐輪＞

新宿区北新宿 4 丁目のマンション前で検針委託会社の人が不法駐輪をしていた。新宿区の交通対策課長にも報告したので、水道局としても注意して欲しい。

（対応）

ご指摘のあった件について、検針委託会社に確認しましたところ、新宿区設置の駐輪禁止の看板を見落とし、駐輪をしてしまったことが判明しました。適正な駐輪への認識が不足しており、ご迷惑をおかけしましたこと、誠に申し訳ございませんでした。

検針委託会社に対し、駐輪も含め交通規則を順守するよう指導するとともに、局営業所にも周知し再発防止に努めてまいります。