

水道局都民の声窓口に寄せられた都民の声（令和元年7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
0	33	95	61	0	113,949	1	114,139

◆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】

＜キャッシュレス支払い＞

LINE Pay の請求書払いが解禁されたということで、現状のクレジットカード払いからの変更をしたいと思います。手順等教えてください。

（対応）

LINE Pay でお支払するためには、請求書に記載されているバーコードをスマートフォンのカメラで読み取り、電子マネーにより決済していただくため、クレジットカード払いから請求書払いに変更するお手続きが必要となります。

お支払方法の変更につきましては下記水道局お客さまセンターへのお電話で承っております。

○水道局お客さまセンターの電話番号

＜お引越し、ご契約の変更＞

（区部）03-5326-1100

（多摩）固定電話からは 0570-091-100（ナビダイヤル）

携帯等からは 042-548-5100 又は上記番号

【参考：スマートフォン決済によるお支払い】

<https://www.waterworks.metro.tokyo.jp/tetsuduki/ryokin/shiharai.html#sumaho>

<法人契約のクレジットカード払い>

法人の契約でもクレジットカード払いは可能でしょうか。

(対応)

給水契約者が法人であっても、クレジットカード払いは可能です。

所定のクレジットカード支払申込書に必要事項を記入いただき返送していただくこととなります。

クレジットカード名義が個人名（代表者名）である場合は、クレジットカード払い申込書の給水契約者との続柄の欄で該当する続柄（代表者名）に丸をつけてください。

下記のページから申込書をお取り寄せのうえ、必要事項等を記入いただき郵送にてご返送ください。

○申込書の取り寄せ

<https://suidonet.waterworks.metro.tokyo.jp/inet-service/uketsuke/accountCreditClaim/notice>

<お客さま番号の照会>

クレジットカードでの支払いのための書類を既に頂いているのですが、「お客さま番号」が不明で困っています。

メールでの問い合わせは行っていないとの記載も発見したのですが、これは電話での問い合わせのみが唯一の解決方法でしょうか。

もしその他の方法などもあれば教えて頂けると幸いです。

(対応)

お客さま番号についてですが、申し訳ございませんが、メールではご本人様確認が難しいためお答えしておりません。

お客さま番号につきましては、定期検針時に投函させていただく「水道・下水道使用量等のお知らせ（検針票）」または、ご請求書にも記載があります。

「水道・下水道使用量等のお知らせ（検針票）」及びご請求書もお手元がない場合は、大変お手数ですが、下記水道局お客さまセンターへのお電話での照会をしていただくこととなります。

なお、クレジットカード払い申込書にご記載のためということですが、お客さま番号がご不明の場合は、お客さま番号を記入していただかなくても、お名前とご住所の記入にお間違いがなければ、お手続きが可能です。

水道局の様式である「水道料金等クレジットカード払い申込書」の「お客さま番号欄」は空欄で送っていただければ、こちらで処理させていただきます。

○水道局お客さまセンターの電話番号

＜お引越し、ご契約の変更＞

（区部） 03-5326-1100

（多摩） 固定電話からは 0570-091-100（ナビダイヤル）

携帯等からは 042-548-5100 又は上記番号

＜料金、漏水修繕、その他のご用件＞

（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

【要望】

＜マイネット＞

- ・ HP 上のマイネットがどこにあるのか非常にわかりずらいです。
 - ・ ID は変更できませんと書いてあるのに、発行は何回でもできる。
- 改善をお願いします。

（対応）

貴重なご意見をお寄せいただきまして、誠にありがとうございます。

お客さまからのご意見は、今後の運営の参考とさせて頂きまして、利便性をより一層高められるよう努めてまいります。

【苦情】

<工事> <接遇>

夜間工事の際の車両の駐車及びお客さま情報の取扱いについて

○指摘内容

- ①平成31年4月、バス通りにある消火栓から5m以内（駐車禁止区域）での駐車違反について、危険であることから注意をした。平成30年11月にも同じバス通りで交差点から5m以内（駐停車禁止区域）での駐車違反があったことから注意をしていたが、4月の職員には情報が共有されていなかった。組織内の連絡体制はどうなっているのか。
- ②当該職員は、明らかに駐車違反をしているが、組織としてどのように対応するのか。
- ③令和元年7月、同様の場所で水道工事の受託事業者と見られる車が駐車していたことから、後日、確認のため工事現場に行った。その際、作業員から繰り返し名前を聞かれ、数十mついてこられたうえ、体への接触があり恐怖を覚えた。局は、受託事業者にもそのような指導をしているのか。
- ④所管事業所へ上記③の状況を伝えた際、所管事業所の課長から受託事業者は私（お客さま）の名前を知っているとの回答があり、その後、受託事業者は私の名前を把握していないとの修正の回答があった。しかし、本当に、受託事業者にも名前が伝わっていないのか不安であり、しっかりと証明して欲しい。

（対応）

①お客さまから11月に指摘を受けていたにも関わらず、情報共有が徹底されておらず再発してしまいましたことをお詫び申し上げます。4月のご指摘については、当該事業所はもとより、局内の現地を管轄する関連事業所にも情報共有しました。

また、受託事業者に対し駐車禁止の指示を行いました。

②当該職員に対しましては、今後このようなことを起こさないよう注意をし、交通法規を遵守するよう指導しました。

さらに、当該職員及び同乗していた職員に警視庁主催の運転者講習を受講させました。

③お客さまが現場にお越しになった際の受託事業者の対応で不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。受託事業者には、行き過ぎたお客さま対応をしないよう指導しました。

また、受託事業者の駐車につきましては、これまでも指導をしていましたが、今後、同様の事態を起こさないために、事前に現場での注意事項が伝わるよう関係する職員及び受託事業者へ改めて指導してまいります。

④所管事業所の課長が確認せずに、受託事業者がお客さまのお名前を知っていると回答し、後に確認し、受託事業者はお名前を把握していないことが分かったので、その旨をお伝えしました。お客さまにはご不安を与えましたこと、お詫び申し上げます。

また、お客さま対応を行い、かつ受託事業者と対応した職員に対し聞き取りを行い、当該職員がお客さま情報を漏らしていないことを確認しました。受託事業者へも、お客さま情報を把握していないことを改めて確認し、これらをお客さまに報告しました。

今回の事態を重く受け止め、再発防止に向け交通法規の遵守や個人情報の取扱いについて、再度、局職員及び関連事業者に周知徹底しコンプライアンスの改善を図ってまいります。

＜工事の交通誘導＞

今朝がた、国分寺市の東元町1丁目付近で水道工事が行われていたようなのですが、通行止めが道路の奥で行われており、自転車さえ通れないと言われました。

そこから横道に入ってその奥にも作業員がいたのですが、こちらも通り抜けできませんと言われ、わざわざ来た道を戻った上に大きく迂回しなければいけない羽目になりました。

工事自体は生活していく上で大事なことで構わないのですが、もっと工事現場の手前の迂回できる交差点で通行止めをしてくれば良いようなものの、作業員のあまりの不親切さに憤りを感じました。

もっと手前で交通誘導をしてくださいと言っても「ハイハイ」みたいな返答で流されて、とてもその後対応してくれたと思えません。

迷惑を被った人は他にも沢山いたはずです。

是非何かしら注意と対応をお願いしたいです。

（対応）

日頃、当局事業にご理解・ご協力を頂き、誠に有難うございます。

当局の工事現場において、ご迷惑をお掛けしてしまい大変申し訳ございませんでした。

ご意見を頂きました件について、工事受注者の現場責任者・交通整理員に、より丁寧に、分かりやすい誘導を行うように指導致しました。

今後極力、ご迷惑をお掛けすることが無いように配慮し、工事を進めて行きますので、今後ともよろしくお願い致します。

【感謝】

＜夜間工事の対応＞

会社から帰宅する際、永代通りの東陽4丁目～南砂2丁目あたりの永代通りを歩くのですが、工事の方がいつも丁寧に歩行者の交通整理をされているので、気分良く帰宅することができています。

深夜の人が少ない時間帯でも親切な対応をして下さり感謝しております。

道を渡るのは一瞬でなかなかお礼を言う機会もございません。

皆様の頑張りになんとかお応えしたく筆を取らせていただきました。

夜間工事は大変かと思いますが、どうかお体に気を付けてこれからも日本のインフラを支えていただければと思います。