

水道局都民の声窓口に寄せられた都民の声（令和元年10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	89	77	0	103,846	0	104,045

◆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】

＜ペットボトル「東京水」の販売店について＞

東京都庁内にペットボトル「東京水」を販売している売店はあるのでしょうか。
飲んでみたいので、簡単な説明をしていただくようお願いします。

（対応）

ペットボトル「東京水」は、以下の都庁舎内売店等で販売しております。

- ・都庁第二本庁舎1階 ファミマ!!東京都庁第二本庁舎店
- ・都庁第一本庁舎南塔45階南展望室売店 都S E E N
- ・都庁第一本庁舎32階及び第二本庁舎4階日用品売店 ウエルシア

その他販売店舗や通信販売について、以下の水道局ホームページにも掲載しておりますので、下記URLをご参照ください。

○東京都水道局ホームページ【広報・広聴 ペットボトル「東京水」】

<https://www.waterworks.metro.tokyo.jp/kouhou/tokyosui/>

＜東京水道あんしん診断について＞

目黒区在住ですが、水道局から委託されたという会社の人が「東京水道あんしん診断」のため水質検査に来ました。

突然だったので断りましたが、水道局は「東京水道あんしん診断」を業者に委託しているのでしょうか？

（対応）

東京都水道局が実施している「東京水道あんしん診断」では、診断員として、水道局職員、水道局が出資する政策連携団体（東京水道サービス株式会社又は株式会社PUC）又は水道局が診断を委託する民間業者がお伺いします。

「東京水道あんしん診断」では、全てのお客さまのお宅を対象に個別訪問を行い、蛇口まで高品質な水が届いていることを実感していただくため、漏水調査や水質調査などを行っています。

ご不明な点等は、下記の東京水道あんしん診断相談室へお問い合わせください。

なお、水道局が実施している「東京水道あんしん診断」（無料）では、事前に診断日時をお知らせしており、事前のお知らせのない水質検査、宅地内の水道管等の点検による料金請求・修理等は、一切行っていません。

診断員は統一の制服及びネームプレートを着用していますので、不審な訪問業者が来た際は、職員のネームプレートを必ずご確認ください。

不審に思われた場合は、下記の東京水道あんしん診断相談室又は水道局お客さまセンターへお問い合わせください。

[東京水道あんしん診断相談室]

（区部） 03-5638-7555

（多摩） 042-580-1333

（受付時間：平日午前9：00～午後5：00）

[水道局お客さまセンター]

（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

＜口座振替日指定サービスの申込方法について＞

水道料金の口座振替依頼書を記入しようと思ったのですが「口座振替日指定サービス」があることを知りました。

口座振替日指定サービスを利用したいのですが、先に口座振替の申込を済ませておく必要がありますか？

申込方法について、教えてください。

(対応)

口座振替日指定サービスをご利用いただく場合は、口座振替のご登録が完了している必要がございます。

また、口座振替日指定サービスは、「①口座振替日指定申込書」又は「②東京水道マイネット」によりお申込みいただくことができます。

① 「口座振替日指定申込書」による申込み

所定の口座振替日指定申込書に必要事項をご記入のうえ、返送していただく方法です。

口座振替申込書と口座振替日指定申込書を同時に提出いただいてもお手続きは可能です。

同時に提出される場合は、口座振替申込書の封筒に口座振替日指定申込書を同封願います。

なお、口座振替申込書を発送いただいてから、口座登録が完了するまでには1～2か月ほどお時間をいただいております。

(口座振替日指定申込書についても同様です。)

口座振替日指定申込書がお手元にならない場合は、大変お手数ですが、以下のURLからお取り寄せのお手続きを行っていただくか、水道局お客さまセンターにお問合せいただきますようお願いいたします。

[申込書の取寄せ]

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

[水道局お客さまセンター]

＜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

②「東京水道マイネット」による申込み

東京都水道局ホームページから「東京水道マイネット」にご登録いただくことで、インターネット上で口座振替日を指定する方法です。

東京水道マイネットの「各種申込」→「口座振替日指定のお申込み」画面でお手続きいただけます。

※東京水道マイネットは、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する「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。

[東京水道マイネット]

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

＜クレジットカード払いの名義について＞

水道料金をクレジットカード払いで支払う場合、契約者名義ではなく、家族名義のクレジットカードでの支払いは可能でしょうか。

(対応)

水道料金等クレジットカード払いに関しまして、水道のご契約者とカードの会員が異なっていてもご登録は可能です。

なお、水道のご契約者とカードの会員が異なる場合、東京都水道局からの各種通知や連絡については、全て水道のご契約者に行いますので、ご了承ください。

【苦情】

＜葛飾区堀切7丁目の工事について＞

葛飾区堀切7丁目付近の工事の音がうるさく夜眠れません。

工事のある日は睡眠薬を服用していますが、それでも起きてしまうほどの大きさと揺れです。

1年程前に問い合わせた際には0時過ぎは極力音を小さくする措置をとっていただけるとご回答頂いておりました。

しかし、先日の工事の際は2時になっても家が揺れる、工事の人の声が聞こえるといった状況です。

周辺住民は朝から仕事です。私も仕事に支障が出ています。夜中に工事をするなら、それなりの設備を整えてください。

(対応)

工事の騒音、振動、現場作業員等の話し声により、ご迷惑をおかけし、申し訳ございません。

現在、令和元年12月の工事完了に向けて、仕上げ作業を行っております。

残りの工期については、低騒音、低振動の機械を使用し、細心の注意をはらい施工を行います。ご理解、ご協力をお願いします。

また、現場作業員の話し声につきましては、一層の注意をはらうよう受注者指導を徹底いたします。

今後とも水道事業へのご理解、ご協力をお願いします。

【感謝】

＜水源林の整備について＞

私は奥多摩の山域をこよなく愛し、機会を見つけては山中に足を運ぶ者です。奥多摩深部は美しい自然林と清らかな沢の流れが大変魅力的です。しかし急峻であったり、脆い斜面が崩れていたり、危険な箇所に行き当たるたび、絶対落ちないようにと緊張を要します。

先般通った唐松谷林道入口周辺では、整備作業が実施されていました。深い小川谷へ下降する歩道は危ない箇所でしたが、安全に歩けるように改良されつつあり、大きな安心を感じ、このような奥地で力仕事に従事される業者さんのご苦勞を思いました。

また、天祖山下部は急傾斜で、滑落事故が過去複数起きている箇所ですが、今回久しぶりに行ったところやはり歩道が整備されており、石積みもされて水平な足場が確保されていたことに驚きました。これなら安全に通うことができます。

登り口にあった水源管理事務所の「歩道整備作業を実施しています」の看板を拝見し、各所で同様の整備作業が展開されていることを理解しました。

水源林が適正に保たれるよう調査・研究を通して計画し努力されている水道局職員の皆様、作業にあたる業者の皆様に感謝いたします。山に入らせていただく私達は、水源林の保全に協力し、山のマナーを守ります。

今回の台風 19 号で、また崩落があり多くの作業を強いられることでしょう。大きな感謝とともに、皆様の安全をお祈り申し上げます。