

水道局都民の声窓口に寄せられた都民の声（令和元年１１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	16	120	67	0	104,692	0	104,897

◆寄せられた都民の声と都の対応事例について（５件）

【問合せ】

＜水道局を騙る不審メールについて＞

「水道局より断水のお知らせ」と個人利用のパソコンに（スパム）メールが入ってきます。注意喚起の目的でお伝え致します。

（対応）

この度は、不審メールに関するご報告をいただきありがとうございます。

当局では断水のお知らせをお客さまへメールでお知らせすることはございません。メールに記載されたリンクは開かず、メールの削除をお願いいたします。

なお、ご報告いただいた内容をもとに、東京都水道局公式 twitter にて注意喚起を行わせていただきました。

また、水道局を騙った不審メールにつきましては、東京都水道局ホームページ上でも注意喚起をしておりますのでご参照ください。

引き続き、東京都水道局の事業へのご理解ご協力をよろしくお願いいたします。

〔東京都水道局ホームページ 不審メールにご注意を！〕

<https://www.waterworks.metro.tokyo.jp/topics/20160317.html>

<インターネットでの水道使用中止・開始方法について>

水道の使用中止・開始をインターネットで申し込みたいのですが、住所に丁目がない住所なので、住所の入力画面では丁目をどのように入力すれば良いですか。

(対応)

東京都水道局ホームページ内のインターネット申込みに関しまして、住所に丁目がない場合、[掲載情報なし] と表示されますので、その状態で右にある確定ボタンを押していただき、番地・号数の入力をお願いいたします。

<長期不使用时の水道使用中止について>

長期間留守のため、一時水道を止めたいときの手続きはどのようにすればいいですか？

(対応)

水道料金は、水道使用がなくても基本料金が発生します。

長期間使用されない場合は、一旦使用中止の届出をし、帰宅時に合わせて再度使用開始の届出をすることも可能でございます。

届出は、東京都水道局ホームページ内のインターネット申込みもしくは水道局お客さまセンターへのお電話でお手続きいただけます。

中止日は、届出をいただいた日以降となりますのでご注意ください。

[インターネット]

○使用中止

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

○使用開始

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

※インターネットからのお手続きは、受付期間が設定されています。受付対象外の場合は下記水道局記お客さまセンターへお電話にて手続き願います。

※水道の使用開始の手続きに「お客さま番号」は必要ありません。

[水道局お客さまセンターでのお引越し、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

＜水道使用開始時のお手続きについて＞

新規で水道契約を開始し、支払いはクレジットカード払いにしたいのですが、初めての契約でまだお客さま番号がわかりません。どのような手順でクレジットカード払いの登録を行えばいいのでしょうか。

また、先日インターネットから新規の水道使用開始手続きを行い完了しましたが、よくある質問欄にお客さま番号がわからない場合はインターネット手続きが出来ないと記載がありました。上記のような新規開始申込の場合でもインターネット手続きは出来ないのでしょうか？

(対応)

初めに、クレジットカードでの支払いを希望される場合の登録手順についてご案内します。

クレジットカード支払申込書については、お客さま番号を記入していただく必要がありますが、ご不明な場合は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。

下記のページから申込書をお取り寄せのうえ、必要事項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>

続いて、インターネットでの使用開始の手続きについては、お客さま番号の入力は任意となっております。

ご入力いただかなくても、使用開始の手続きは完了いたします。

なお、使用中止の手続きの際はお客さま番号が必須入力となっておりますので、お客さま番号がご不明な場合は、下記水道局お客さまセンターにお問合せください。

[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

＜水道水の塩素濃度について＞

水道水の塩素濃度についてお聞きしたいことがあります。

塩素濃度は浄水場に近いほど高いと聞いたのですが本当でしょうか？

塩素は水を綺麗にするために含まれていると聞いたので、水を綺麗にするために消費されて、塩素は減ると思っていたのですが、水が汚いところほど塩素濃度が高いとも聞きました。実際はどちらなのでしょう？

例えば、11月27日の塩素濃度が高い地域は、奥多摩町の2ヵ所となっています。綺麗に思える場所なのに、少しリスクが高いということでしょうか？

（対応）

塩素は水を綺麗にするためというよりも、水道水の安全性を維持するため、十分な濃度を添加することが法律により定められています。

塩素濃度は水道水をお配りしている過程で徐々に減少していきます。そのため、浄水場から距離が離れたお客さま宅でも十分な塩素濃度を確保できるよう、浄水場では少し高い濃度の塩素を注入し、水道水をお配りすることができます。

また、夏季などに水道水の温度が高くなる時期には、塩素濃度の減少する速度が速くなるため、浄水場での塩素濃度を高くする場合があります。

なお、少し高い塩素濃度にした場合でも、国が求める目標値の範囲内に収まっております。

その他にも、水道水の元となる水の水質（綺麗さ）が悪いときほど、水道水に含まれる塩素濃度の減少する速度が速くなるため、浄水場での塩素濃度を高くする場合があります。

奥多摩町は23区と比べて面積が大きいことから、浄水場から距離が離れたお客さまの水道水でも、十分な塩素濃度を確保するために、浄水場に近い地域などでは、塩素濃度が少し高くなる場合があります。

奥多摩町での塩素濃度が高いのは上記の原因であることから、リスクが高いということはありません。