

## 水道局都民の声窓口寄せられた都民の声（令和元年１２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  | 15 | 115 | 59 | 0  | 121,323 | 0   | 121,512 |

### ◆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】

＜「水道ご使用量・今回料金等のお知らせ」の記載について＞

令和元年１１月－１２月分の水道ご使用量のお知らせの基本料金の欄がアスタリスクで消してあります。なぜですか。

（対応）

この度は、「水道ご使用量・今回料金等のお知らせ」の基本料金及び従量料金の欄がアスタリスクの表示になりましたこととお詫びいたします。

令和元年１０月１日より消費税率が８％から１０％へ引き上げられましたが、水道局では１２月分から消費税率を１０％に改定させていただきました。

令和元年１１月－１２月分のご使用期間料金は、基本料金と従量料金を合計した額に、１１月分は８％、１２月分は１０％を掛け合わせた額となります。

一方、消費税相当額は、ご使用期間料金を一律１０％で割り戻して算出しております。

このため、基本料金と従量料金の区分けができなくなり、内訳を表示することができなくなりました。

令和２年１月－２月分の「水道ご使用量・今回料金等のお知らせ」からは通常どおり基本料金等を表示します。

<口座振替について>

現在、口座振替にてお支払いしていますが、登録口座を変更したいです。

①インターネット上で変更できますか。

②50 円割引は継続されますか。

(対応)

①インターネット上で変更できますか。

⇒振替口座の変更に関しまして、誠に申し訳ございませんが、インターネット上では変更できません。

振替口座の変更については、改めて「口座振替申込書」に必要事項をご記入いただき、当局宛てにご返送いただければ変更が可能です。

口座振替申込書は、大変お手数ですが、水道局ホームページ（下記 URL [申込書の取寄せ]）からお取り寄せいただくか、下記水道局お客さまセンターまでお問合せください。口座振替申込書がお手元に届きましたら、新たに引落しを希望される口座等についてご記入・ご捺印いただき、ご返送ください。

口座振替申込書については、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。

なお、口座のご登録には 1 か月から 2 か月ほどお時間を頂戴しておりますので、ご了承ください。

旧口座の解約等で引落しが出来なかった場合には、コンビニ等でお支払いいただける請求書をお送りいたしますので、そちらでのお支払いをお願いいたします。

[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]

(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

②50 円割引は継続されますか。

⇒口座振替のお支払いをご継続される場合、1 月あたり 50 円（年間 600 円）[税抜] の割引も継続されます。

(※初回の口座振替日に引き落としできなかった場合は、割引は適用されませんのでご注意ください。)

<クレジットカード払いについて>

支払いについてです。登録しているクレジットカードを変更したいです。新規で再登録すれば、旧クレジットカード情報は削除されるのでしょうか？重複して引き落とされることはありませんか？

(対応)

新規でクレジットカードの再登録をしていただくことで、新しいクレジットカードからの引き落としに変更となります。

重複して引き落とされることはございません。

【苦情】

<断水について>

深夜に突然断水しました。ちょうど風呂上りでしたが、歯磨きは冷蔵庫のミネラルウォーターでゆすぎました。今朝起床して蛇口をひねったところ通常の水が出てきました。原因は近くで水道工事があったためと説明を受けましたが、工事のお知らせ文書が届いておらず突然の断水になりました。

工事自体の協力はしますが、協力するためにはいつ何時に工事があり断水するかを把握しなければ協力は出来ません。当該マンションに投函するのを忘れたのか、私の部屋だけ投函し忘れたのか、もともと投函する予定はなかったのか定かではありませんが、必ず事前にお知らせ文書に関係するマンションの全戸に投函していただくよう徹底をお願いします。

(対応)

この度は、ご不便をお掛けいたしまして大変申し訳ございませんでした。

お客さまがお住いのマンションにつきましては、増圧ポンプをご使用されているため管理会社へ事前に説明するとともにご入居者全戸へ断水のお知らせを投函するよう、工事受注者に対して指導しておりました。

今後は、断水のお知らせを投函する際は、複数人で行うなど投函漏れが無いようチェック体制強化に努めてまいります。

今後とも水道事業へのご理解、ご協力をお願いします。

## 【要望】

### ＜検針時の対応について＞

先程、いつもの様に検針員がメーターを見に来たのですが、先月より使用水量が増えたとの事でチャイムが鳴りました。玄関の先まで出て話を伺い内容は納得し、お知らせもとても有り難いと思いました。

ただ、玄関先(正確には門の前)で、隣近所にまで聞こえるような大声で金額を言われてしまい、困惑しております。

使用水量の変動によるお声がけはサービス方針だと聞きました。しかし、家の前で大声で金額を言うのははっきり言って大迷惑です。

今後の改善を、どうかよろしくお願い致します。

### (対応)

メーター点検に伺った検針委託会社の検針員の対応につきまして、ご迷惑をお掛けしたことお詫び申し上げます。

お客さまへ使用水量等についてお話しする際には、近隣の方に内容を聞かれることがないよう、声の大きさや話す場所等に十分な配慮が必要です。

当該事業者である検針委託会社に今回の顛末を伝え、検針員に対し、お客さま対応について指導を徹底し、再発防止に努めるよう求めました。

この度は、お客さまにご不快な思いをさせてしまったこと、重ねてお詫び申し上げます。

また、検針委託会社の改善につながるご連絡をいただき、ありがとうございました。

＜「水滴くん♪のうた」について＞

私は「水滴くん♪のうた」が本当に大好きで、初めて聴いたのは小学三年生の時でしたが、あのメロディーが頭から離れず20歳になった今でもよく歌っています。

私の友人も「水滴くん♪のうた」が好きです。

そこでお願ひがあります。水滴くんの歌を Apple Music に出してほしいです。

通勤通学中や様々なシチュエーションで聴きたいのです。

このような要望で申し訳ないですが、一度検討していただきたいです。

毎日美味しい水道水をありがとうございます。

これからもよろしくお願いいたします。

(対応)

当局の公式ソング「水滴くん♪のうた」をご視聴いただきありがとうございます。

ご意見いただきました件に関しまして、申し訳ございませんが、「水滴くん♪のうた」は Apple Music での視聴に対応しておりません。

お客さまからのご意見は、今後の運営の参考とさせていただきます。

なお、「水滴くん♪のうた」は東京都水道局ホームページから下記の手順にて音源の保存が可能です。

「水滴くん♪のうた」ショートバージョンやカラオケバージョンもご用意しておりますので、お好きなものをご視聴または保存いただければと思います。

[保存手順]

- (1) 下記 [東京都水道局ホームページ 水滴くん♪のうた] URL をクリック
- (2) 収録曲 ①「水滴くん♪のうた」を右クリック
- (3) 「対象をファイルに保存」をクリック (PC上のお好きな場所に保存ください)

[東京都水道局ホームページ 水滴くん♪のうた]

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