

水道局都民の声窓口寄せられた都民の声（令和元年9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	18	103	79	0	104,776	0	104,976

◆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】

＜クレジットカードの有効期限更新に伴う手続きについて＞

現在、クレジットカードで料金の支払いをしています。登録しているクレジットカードの有効期限が更新されました。その場合、何らかの手続きは必要ですか？

（対応）

水道料金のお支払いに使用されるクレジットカードの有効期限の更新に伴う変更手続きについてご案内させていただきます。

お使いのクレジットカードの有効期限が更新された場合、一部のクレジットカードでは新しい有効期限がカード会社から東京都水道局に通知され、お客さまにお知らせすることなくクレジットカード払いが継続されます。

しかし、その他のクレジットカードでは継続できない場合があるため、東京都水道局からその旨のお知らせとクレジットカード払い申込書を送らせていただきます。

併せて、クレジットカード払いのできなかつた分については、請求書をお送りさせていただきます。

そのため、確実にクレジットカード払いを継続されたい場合は、再度新規にクレジットカード払いをお申し込みいただくようお願いいたします。

以下のクレジットカードのお申し込み方法（再度新規登録）でご確認ください。

○クレジットカードのお申し込み方法（再度新規登録）

手続方法は①東京水道マイネット及び②クレジットカード申込書の2通りの方法がございます。

① 東京水道マイネット

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登録クレジットカードを変更することが可能です。

お手続きは東京水道マイネットの「各種申込」→ 「クレジットカード払いのお申込み」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>

## ② クレジットカード払い申込書

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方法です。

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>

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。

なお、クレジットカードのご登録には1か月程度お時間がかかりますので、ご了承をお願いいたします。

ご登録完了までに、カード解約等でお支払ができない場合は、コンビニ等で支払うことができる請求書を送付いたします。

<口座振替日の指定について>

口座振替の自動引き落としの日程を24日から26日に変更しようと考えているのですが、変更可能なのでしょうか。定期検針の定例日は7日です。

(対応)

口座振替日指定サービスについてご案内いたします。

口座振替日指定サービスにお申込みいただきますと、口座からの引き落とし日をお客さまのご希望日（偶数日のみ）に指定することができます。

ただし、お申込みにあたって、「指定注意日」があります。

「指定注意日」は、メータ検針日（定例日）ごとに設定させていただいており、指定された日によって振替月が一定でなくなる場合があります。

「指定注意日」を振替日にご指定いただいた場合、休日等の関係で指定された振替日までに請求が間に合わない場合があります、2か月ごとの振替にならない場合がございます。

以上のことから「指定注意日」は避けていただくようお願いしておりますが、この点、ご了承いただければ、「指定注意日」でお申込みいただくことは可能です。

なお、お客さまの場合、メータ検針日（定例日）が7日なので、22日・24日・26日が「指定注意日」です。  
ご不便をおかけしますが、ご検討お願いいたします。

○口座振替日指定サービスのお申し込み方法

手続方法は①東京水道マイネット及び②口座振替日指定申込書の2通りの方法がございます。

① 東京水道マイネット

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ことが可能です。

お手続きは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>

## ② 口座振替日指定申込書

所定の口座振替日指定申込書に必要事項を記入いただき返送していただく方法です。

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>

<給水契約の開始手続きについて>

リフォームのため、3か月ほど仮住まいになります。

現在の水道契約はそのまま、仮住まいでの水道契約もしたいのですがどうすれば良いでしょうか？

(対応)

水道の契約は1つのメータにつき、1つの契約（ご請求）となりますので、現在のお住まいとは別のお住まい（仮住まい）での水道のご使用に関しましては、新しくご使用になる水道の開始手続きを行っていただきますよう、お願いします。

新しくご使用になる水道の契約をしても、現在ご使用になっている水道のご契約は、中止のお申込みがなければそのまま継続しますので、変更されることはございません。ご安心ください。

なお、水道のご使用開始に関しては、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。

[インターネット]

<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お客さまセンターへお電話にて手続き願います。

[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

<英語版証明書の発行について>

海外の銀行口座開設にあたり、私が日本に住んでいることを証明するため水道料金の明細の英語版が必要となりました。ご対応いただくことは可能でしょうか？よろしくお願いいたします。

(対応)

当局ではお客さまからのご要望により、過去にお支払いいただいた分の証明書の発行が可能です。

同証明書は英語版での発行も可能です。

なお、発行に当たっては料金が発生します。

お住まいの地域を所管している営業所にて対応しておりますので、お手数ですがお住まいの地域の窓口へお問合せください。

**【窓口一覧】**

○お住まいの地域が 23 区の場合

<営業所窓口一覧>

<https://www.waterworks.metro.tokyo.jp/tetsuduki/madoguchi/>

○お住まいの地域が多摩地域の場合

<サービスステーション窓口一覧>

<https://www.waterworks.metro.tokyo.jp/tetsuduki/madoguchi/tama/>

<東京水道マイネットについて>

東京水道マイネットにログインしていなかったため、ID が失効してしまいました。過去の履歴も見たいので、新規ではなく今までの ID を使いたいのですが、よろしくお願いいたします。

(対応)

大変申し訳ございませんが、失効したお客さま ID の引継はできかねます。

お手数ですが、再度、新規会員登録をお願いいたします。

新規でご登録いただきましても、使用実績情報（お客さまの水道使用量と料金）につきましては、最大で過去 4 年間分、ご確認いただけます。

ただし、検針票の電子データにつきましては、ご登録いただいた後の最初の検針分からの配信となります。

ご不便をおかけしまして大変申し訳ございません。