水道局都民の声窓口に寄せられた都民の声（令和２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	29	129	86	0	97, 555	0	97, 799

◆寄せられた都民の声と都の対応事例について（４件）

【感謝】

＜お客さまセンターの接遇について＞
　先日お客さまセンターに電話しました。対応したオペレーターの方の対応が迅速で、感動しました。

【問合せ】

＜スマートフォン決済の手続きについて＞
　現在クレジットカードで支払いしています。スマートフォンによる支払に変更したいのですがどのような手続きが必要でしょうか。

（対応）
　スマートフォンによるお支払いに変更する場合は、請求書払いへ変更するお手続きが必要です。
　お支払い方法変更のお手続きは、お客さまセンターまでご連絡ください。

　〇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
【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/#sumaho

【問合せ】

＜口座振替について＞
　以前口座振替の登録をしたはずなのですが、請求書が届きました。きちんと口座登録ができているか不安です。口座振替にしても請求書は家に届くのでしょうか？

（対応）
　口座の登録には、１か月から２か月ほどお時間を頂戴しています。

登録完了時には、その旨をお知らせするハガキを郵送しております。
また、登録完了までに水道の定期検針（２か月に１回実施）があり、請求料金が発生した場合は、コンビニ等で支払うことができる請求書をお届けしています。
登録完了までに発生した水道料金については、お手元に届いた請求書にてお支払いください。

【苦情】

＜工事に伴う断水ついて＞
家の目の前の道路で、延々と水道工事をやっている。連日通行止めで大迷惑。どれだけの業者や住民が不都合になっているかわかっていますか？その上、今週は4時間も断水があったかと思えば、来週も同じく4時間断水らしい。

（対応）
この度は、水道工事でご迷惑をおかけ致しまして、大変申し訳ございません。
この工事場所の水道管は昭和47年布設で大変古く、漏水の原因となることから、地震に強い水道管へ取替えるため断水して工事を行う必要があります。
また、工事場所の△△通りでは水道管が車道の真中に布設されており、車両の通行を止めて施工をせざるをえない状況です。
工期は、12月25日までの予定で、断水に関しては、残り3回断水の予定となっており、今後も断水の際は事前にお知らせを配布します。
通行する方々、近隣住民の方には大変ご迷惑おかけいたしておりますが、御理解と御協力をお願いいたします。