水道局都民の声窓口寄せられた都民の声（令和2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
1	19	167	77	0	97,332	0	97,596

◆寄せられた都民の声と都の対応事例について（4件）

【問合せ】

＜支払い履歴の確認について＞

自分の支払いの履歴を確認したいのですが、どうすればよいですか。

（対応）

支払い状況の照会は、お客さまセンターまたは東京水道マイネットにて承っております。水道局お客さまセンターへお電話いただくか、東京水道マイネットにご登録の上、ご確認ください。

○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

東京水道マイネットでは、お客さまの水道使用量と料金について、ご確認くださいませ（会員登録後に実施のあった検針分が対象となります。）。

[東京水道マイネット]

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

【問合せ】

＜クレジットカードの変更について＞

現在料金を引き落としているクレジットカードを変更したいのですが、どのように変更すれば良いのでしょうか？

（対応）

クレジットカードの変更をご希望の場合は、新規のお申込みとしてお手続きいただく必要がございます。

「東京水道マイネット」又は「クレジットカード払い申込書」の2通りの方法がございますので、下記内容をご確認の上、お手続き願います。

①東京水道マイネット

以下のページからログインしていただき、各種申込＞クレジットカード払いのお申込みより進んでいただき、お申込みをお願いいたします。

[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払い申込書に必要事項を記入の上、ご郵送いただく方法です。申込書は、下記 URL のページからお取り寄せください。

[申込書の取り寄せ]

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

クレジットカード払い申込書についてはお客さま番号を記入する欄がございますが、ご不明な場合には、未記入のままでもお名前とご住所の記入にお間違いがなければ、お手続きは可能です。

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。また、①及び②どちらのお申込みの場合も、新しいクレジットカードの登録が完了するまでの間、旧クレジットカードへの請求をご希望でない場合は、水道局お客さまセンターへご連絡を頂き、現在ご登録のあるクレジットカードの解約をお願いいたします。

この場合、新しいクレジットカードの登録が完了するまでの間は、請求書をお送りさせていただきます。

【問合せ】

<東京水道マイネットのパスワードについて>

マイネットに登録したのですが、パスワードがわかりません。再発行してもメールが送られてこないのですがどうしたらよいのでしょうか？

(対応)

この度は、インターネットによる東京都水道局の会員サービス「東京水道マイネット」にお申込みいただき、ありがとうございます。

マイネットにご登録いただいた場合に発行される初期パスワードについては、ハガキにて料金ご請求先ご住所（請求書などを郵送する宛先）へ、1週間程度で郵送しております。

ご利用できるようになるまで、今しばらくお待ちください。

【苦情】

<工事業者のマナーについて>

町田市の水道管の耐震化工事の現場に出入りしている工場業者の運転マナーが非常に悪いです。

(対応)

平素より水道事業にご協力いただきありがとうございます。

本工事は、耐震性強化のため、古くなった水道管の布設替工事を行っています。

安全管理については、十分注意し指導を行ってきたところではありますが、工事関係車両の運転マナーが悪く危険または不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。

今一度、現場での安全第一を徹底し、かつ近隣での工事関係車両の運転についてもマナーを遵守させるため、すべての作業員に今回の件を周知し、再度指導いたしました。

本工事は令和3年3月頃まで継続します。

安全管理を再度徹底していきますので、ご協力よろしく願いいたします。