

水道局都民の声窓口に寄せられた都民の声（令和2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  | 20 | 121 | 83 | 0  | 97,516 | 0   | 97,740 |

◆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】

＜水道水の残留塩素濃度について＞

コロナ前と今を比較し、塩素濃度は上げていますか。

（対応）

当局において、新型コロナウイルス対応のために水道水の塩素濃度を変更することは行っておりません。

日本国内では、消毒を目的とし、蛇口での残留塩素濃度を0.1mg/L以上保持することが水道法により定められております。一方で、残留塩素はカルキ臭の原因ともなるため、味やにおいの観点から1mg/L以下という水質管理目標値も示されています。

コロナウイルスに分類されるウイルスに対しては、一般的に、塩素等による消毒の効果が高いため、適切に塩素消毒されている水道水が原因となって新型コロナウイルスに感染することはないと考えられます。また、予防の観点から手洗いは水で洗うだけでも一定の効果があります。さらに、石けんでよく洗ってから豊富な水量で洗い流すとより大きな効果があることが確認されています。（東京大学大学院工学研究科都市工学専攻 片山浩之教授より）

【問合せ】

＜水道使用開始時の立会いについて＞

水道使用開始の日に立会いは必要でしょうか。

（対応）

使用開始に当たっては、開栓等の立会いの必要はございません。

ご使用開始の当日は、蛇口から水が問題なく出ることをご確認いただき、そのままお使いください。

なお、蛇口から水が出ない等の場合には、水道局お客さまセンターへ電話にてご相談ください。

○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

## 【問合せ】

＜水道使用中止日の変更について＞

すでに引っ越しをするため水道の使用中止をお願いしましたが、中止日付を変更したいです。どうすればいいでしょうか。

（対応）

使用開始や使用中止の日付変更は、電話又はインターネット手続きにて承っております。

なお、変更の申込みは、変更後の使用中止日までをお願いします。

使用中止の手続きを電話にてされた場合は、水道局お客さまセンターまで電話にてご連絡ください。

○水道局お客さまセンター

（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

また、使用中止の手続きをインターネットからされた場合は、下記 URL から手続きをしていただけます。

《水道のご使用中止・開始の受付内容の照会、変更、取消 URL》

<https://suidonet.waterworks.metro.tokyo.jp/inet-service/uketsuke/useInquiry/inputSecificationInfo>

※インターネット手続きでは、変更可能な期間が電話よりも短くなっております。詳しくは、上記 URL をご覧ください。

## 【苦情】

＜東京水道マイネットについて＞

マイネットからクレジットカード払いの登録をしたが、「カードを登録しました」と出た後にすぐにエラー画面が出てしまう。何度やっても最後にエラー画面が出る。

クレジットカードが登録されたかされていないのかマイページを見ても分からない。どうしたらいいのか。マイネットのページも非常に見にくい。

（対応）

クレジットカードの登録が完了している場合、東京都水道局から「東京都水道局 東京水道マイネット／クレジットカード払い申込受付のご確認」という件名のメールが送信されます。

もし、このメールが送信されていないのであれば、以下の操作をお願いします。

・スマートフォンの「Yahoo!」や「Google」等のアプリ内から操作をしている場合

スマートフォンから操作をされる場合、検索アプリを使用して操作されますと、正常に動作しないことがございます。

「東京水道マイネット」のご利用につきましては、標準的なブラウザを使用させていただきますようお願いいたします。

- ・上記操作を確認しても正常に動作しない場合

上記操作をご確認されても正常に動作しない場合、大変お手数ですが、他の端末やブラウザにて再度お手続きをお願いします。

他の端末やブラウザを使用しても解決しない、または、お手元に用意することができない場合は、「クレジットカード払い申込書」（紙の申込書）をお取り寄せいただき、お手続きをお願いします。申込書のお取り寄せは、以下の URL より申込いただける他、水道局お客さまセンター 03-5326-1101 でも受付けております。

<クレジットカード振替申込書のご請求>

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

また、マイネットのページについても、貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。

今後の運営の参考とさせていただきます。利便性をより一層高められるように努めてまいります。