

水道局都民の声窓口寄せられた都民の声（令和2年3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
5	32	102	73	196,863	0	0	197,075

◆寄せられた都民の声と都の対応事例について（3件）

【問合せ】

＜クレジットカードの変更について＞

現在支払いを行っているクレジットカードを別のカードに変更したいです。

（対応）

お手続き方法は①東京水道マイネット及び②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。

①東京水道マイネット

「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。

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いただき返送していただく方法です。

申込書をお客さまにてお取り寄せのうえ、必要事項を記入いただき郵送にてご返送ください。

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。

＜東京都の水道のご使用について＞

私は新型コロナウイルスの影響により、現在東京都外におり、水道料金の支払いが期間内に間に合わないと思われます。どうしたらよろしいでしょうか。

(対応)

お客さまが水道料金のお支払書をお持ちであれば、LINE PAY 等のスマートフォン決済がご利用いただけます。

ただし、新型コロナウイルスの影響で、一時的にお支払いが難しいお客さまから申し出があった場合には、最大4か月間、支払をお待ちしています。支払をお待ちすることが必要な場合は、水道局に申し出ていただくとともに、支払をお待ちする期間をお知らせください。

また、水道を使用していない場合でも、水道の給水契約が継続している場合は、基本料金が発生しております。

基本料金が発生しないようにするためには、下記のホームページから、いったん契約を中止する必要があります（申し訳ありませんが、中止を受け付けた日までの料金は発生いたします）。

<インターネット使用中止受付URL>

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

<参考：支払猶予プレス文のURL>

<https://suidonet.waterworks.metro.tokyo.jp/press/h31/press200319-02.html>

【感謝】

<水道工事について>

近所の水道工事を請け負った工事会社は、工事前には学校への訪問だけでなく、学校周辺の地域代表による学校運営連絡協議会やジュニアスポーツの責任者会にも足を運び、工事内容の説明と住民や児童の安全確保について丁寧な説明の機会を設けてくれました。工事期間中においても安全のための警備員の配置と警備員への指導の徹底で、徒歩や自転車で歩道や車道を通る際に、丁寧な言葉かけで安心できる誘導がされていました。工事期間中にも学校を訪問していただき、工事についての心配事等を聞き、すぐに対応してくれました。また、学校の施設面での相談にも積極的に応じていただき、的確に助言をいただくこともありました。非常に丁寧な対応で工事中の不便さを感じることがありませんでした。