

水道局都民の声窓口に寄せられた都民の声（令和2年4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
3	28	86	79	0	118,516	0	118,712

◆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】

<お客さま番号について>

先月末から水道の契約をさせていただいたのですが、事情によりしばらく家を空けることになりました。請求書の宛先を変更したいのですが、まだ一度も検針票をもらっておらず、お客様番号がわからないため手続きを進めることができません。

（対応）

お問い合わせいただきましたお客さま番号についてですが、メールではご本人様確認が難しいためお答えしておりません。

お客さま番号の照会は、下記お客さまセンターで承っております。

また、請求書の送付先の変更や一時的な使用中止のお手続き、口座振替のお手続き等、その他ご不明点につきましても、お客さまセンターへお問合せをお願いいたします。

○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】

<支払い方法について>

お客さまセンターへの電話に繋がらないのでメールで問い合わせします。

現在自宅におらず、請求書が受け取れず料金が支払えません。どうすればいいですか？

（対応）

お客さまセンターへのお電話が繋がりにくいとのこと、ご迷惑をおかけして大変申し訳ございません。

お問合せいただきました請求書でのお支払いについてですが、ご自宅以外へ請求書の送付先を変更することも可能です。

ご自宅以外に請求書の送付を希望する場合は、お客さまセンターのほかお住まいの地域を担当する営業所でもお受けできます。

また、お電話の他に、下記水道局ホームページからもお手続きができます。

給水契約に関する変更は本メールでは承っておりません。ご了承ください。

○水道局ホームページ

http://suidonet.waterworks.metro.tokyo.jp/inet-service/uketsuke/main_japan

○営業所(サービスステーション) 一覧

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

○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

【感謝】

＜新型コロナウイルスについて＞

新型コロナウイルスとの戦いが続きますが、安心して家にこもっていただけるのもライフラインの運営・維持管理に従事して下さっている皆様のおかげです。心から感謝します。ありがとうございます。

【苦情】

＜水道工事について＞

昨日、〇〇付近で水道工事があり、増圧給水ポンプを一時的に止めて欲しいというお話を伺いました。

その際、新型コロナで外出禁止が都から発信されている時期にライフラインにかかわる工事をされるのかと伺ったところ、逆にライフラインに関わる工事の為、中断せず5月に実施する予定と言われておりました。

協力しますが、工事を実施するのであればすべての現地員にマスクをかけ仕事をしてほしいと思います。町中の工事・調査でノーマスクの方が多いのが気になっております。準備は整っていらっしゃるのでしょうか。ソーシャルディスタンスに関わる部分もどう考え、現場作業をされるのかも伺いたいです。

(対応)

この度は、お客さまにご不便とご心配をおかけしましたこと、大変申し訳ございません。政府の新型コロナウイルスによる緊急事態宣言を受け、都民の皆さまには、外出自粛をお願いする一方で、政府よりライフラインの維持に必要な工事については、継続するよう要請を受けております。

それを踏まえて水道局では、漏水など緊急性がある工事や期間が限定されている工事等について、継続させていただいています。

なお、工事の実施に当たっては、従業員のマスク着用や現場におけるお客さまとのソーシャルディスタンス確保等の徹底を指示しておりました。お客さまのご指摘を踏まえ、対応が不十分な受注者に対して、改めて対応の徹底を指導したところです。

新型コロナウイルスの感染拡大防止につきましては、水道局としても全力で取り組んでおり、何卒ご理解、ご協力のほどよろしくお願い致します。