

水道局都民の声窓口に寄せられた都民の声（令和2年5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	27	129	65	0	89,114	0	89,335

◆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】

＜支払い方法変更の手続きについて＞

現在クレジットカード払いをしておりますが、LinePayでの支払に変更するため、請求書払いに変更したいと思います。どのように手続きを行えばよろしいのでしょうか？。

（対応）

スマートフォン決済においては、通常の請求書をご使用いただくことでお支払いが可能となります。クレジットカード払いから請求書払いへの変更をご希望の場合につきましては、お手数ですが、下記水道局お客さまセンターまでお電話でご連絡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＞

請求書が届いたのですが、ちょうどクレジット払い申込書をポストに投函しました。先月分はクレジットで自動的に支払われないのでしょうか？

（対応）

クレジットカードの登録には1か月程度お時間がかかります。
また、登録完了以前に請求が確定した水道料金については、従前の方法でお支払いいただくこととなっております。

【感謝】

＜新型コロナウイルスについて＞

毎日コロナに怯えながらも、感染者がこれほど抑えられているのは、日本の水のおかげではないかと思っております。

石鹸での手洗いは勿論ですが、洗い流してくれる水がきれいなことで、より清潔を保っていると思います。

安心、安全な水が水道から出てくることに感謝しております。ありがとうございます。

【苦情】

＜水道工事について＞

水道管の取替工事について

1. 緊急事態宣言中なのに工事が続いているが、少なくとも、週一日は休工してほしいです。
2. 道を通る時に、工事の方から2メートルの距離を取るの難しい状況です。
3. 工事現場で働いている方のうち、マスクを着けていない方がいるので、不安です。

（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。

1. 現場付近の企業の関係で日曜、祝日に施工させていただいていることもありますが、その際には土曜を休みにするなど週に1日は工事を行わない日としています。騒音、振動につきましてはご迷惑をおかけしておりますが、より一層注意して作業致します。

2. 可能な範囲で歩行者通路を広げるなどの措置を取り、作業員との距離をとれるよう対応致します。交通誘導員につきましては皆様の安全を守るための誘導が必要となりますので、距離が近くなりすぎない位置での誘導をするよう注意致します。

3. お客さまと接する際には作業員にマスクの着用を指示致します。

お客さまが不安とならないように注意してまいりますので、今後ともよろしくお願いいたします。