

水道局都民の声窓口に寄せられた都民の声（令和2年8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	15	113	85	0	104,729	0	104,942

◆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】

＜検針票の料金欄について＞

最近水道の検針に来て、「水道・下水道使用料等のお知らせ」を置いていくのですが、使用量は明記されていて、たびたび(特に最近)、料金が後日お知らせになっています。前は使用量と料金が明記されていたのですが、システムが変わったのでしょうか。

（対応）

「水道・下水道使用量等のお知らせ」（検針票）の料金欄については、前回検針時の水量と比べて、今回水量の増減幅が大きい場合等には再検針の対象となる為、料金欄を後日通知とさせていただきます。再検針後、おハガキにて、金額をお知らせさせていただきますのでご確認ください。

【問合せ】

＜改姓に伴う名義変更について＞

結婚に伴って名字が変わりました。現在は旧姓で契約しているのですが、名義変更はどのように行えばいいのでしょうか？

（対応）

名義変更の手続につきましては、水道局お客さまセンターまでご連絡ください。

ご連絡の際は、「水道・下水道使用量等のお知らせ兼請求書」（請求書）、「水道・下水道使用量等のお知らせ」（検針票）等お客さま番号が記載された書類をご用意ください。

○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

【苦情】

＜水道メータ取替え工事の際の接遇について＞

水道メータ取替え工事に関する苦情です。〇〇（メータ取替業者）による取替工事の際に、チャイムを鳴らされた。インターホンやドア越しに返事をしていましたが、こちらを無視して勝手に工事を開始されて大変不快でした。

（対応）

この度はご迷惑をおかけいたしまして、誠に申し訳ございませんでした。

通常の手順として、お客さまにお声掛けした後に作業を行うよう施工業者には指導を行っていましたが、十分な確認をせずにご不在と判断してしまいました。

今後は、十分に注意を払ったうえで丁寧な作業を行うよう、更に指導を徹底してまいります。

これからも水道事業へご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。

【感謝】

＜東京都の水道水について＞

東京都に住んでいる者です。蛇口をひねると、安全で美味しい水が飲めるというのは、すごいことだと改めて感じました。水は生きていくのに必要不可欠なもので、世の中がコロナや熱中症等で、色々大変な時にこうやって、何の心配もなく安全な水を得ることができることに、水道局の皆さまに感謝したいと思いメールをさせていただきました。