

## 水道局都民の声窓口に寄せられた都民の声（令和３年２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      |
|----|----|-----|----|----|---------|-----|---------|
| 1  | 19 | 107 | 96 | 0  | 106,366 | 0   | 106,589 |

### ◆寄せられた都民の声と都の対応事例について（４件）

#### 【要望】

＜水道水のカルキ臭について＞

半年ほど前からか、特に最近、水道水のカルキ臭がきつくなりました。以前はとてもおいしく飲めていたのですが、今ではちょっと飲みづらいです。もしかして、塩素の投入量に間違いがあるのではないかと思います、問い合わせさせていただきました。あまりにもカルキ臭が強くなったので、何かあったのかと、不思議に思っております。元の味に戻ってくれたら、とても嬉しいです。よろしくお願いいたします。

（対応）

東京都水道局では、都内 131 箇所に自動水質計器を設置しており、水道水の残留塩素濃度を連続的に監視し、適切な濃度であることを確認しておりますので安心してご飲用いただけます。

また、水道水の水質は次のホームページにて公表しております。

<http://www.waterworks.metro.tokyo.jp/suigen/kekka/today.html>

なお、カルキ臭が継続し、ご不安が続く場合、水質検査を無料で行うことが可能です。ご希望の際は、水道局のお客さまセンターまでご連絡ください。

○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

※マンション等で受水槽を利用されている場合は、所管が保健所になります。

その場合は、お近くの保健所にご相談していただくようお願いいたします。

#### 【要望】

＜請求の頻度について＞

水道料金・下水道料金請求書ですが二か月分併せての請求ですが一か月ごとの請求にならないのでしょうか？

(対応)

水道料金及び下水道料金の御請求の頻度は、水道メータの検針の頻度と合わせ、2か月  
に一度としております。これを毎月とするには、料金徴収に要する費用の増加が見込ま  
れ、最終的にはお客さまに御負担いただくこととなります。そのため、現状では御要望に  
お応えすることは困難と考えています。

当局では、将来に向けての課題として、慎重に検討してまいります。

#### 【問合せ】

＜武蔵野市（当局の給水区域外）における手続きについて＞

東京水道マイネットに新規登録しようとしたところ、「水道ご使用の住所」の「区市  
郡」に武蔵野市がなくて登録できません。どうしたらいいですか。

(対応)

メールにてお問い合わせいただいた件についてですが、武蔵野市は東京都水道局の給水  
区域外となっております。

このため、「水道ご利用の住所」が武蔵野市の場合、東京水道マイネットはご利用いた  
だけません。

武蔵野市の水道に関するお手続きについては、直接武蔵野市にお申込みいただくことに  
なります。

詳細は、武蔵野市ホームページ等でご確認ください。

【参考 URL】 武蔵野市ホームページ

[http://www.city.musashino.lg.jp/kurashi\\_guide/sumai\\_doro\\_suido/suido/1016624/1005  
627.html](http://www.city.musashino.lg.jp/kurashi_guide/sumai_doro_suido/suido/1016624/1005627.html)

#### 【苦情】

＜インターネット受付について＞

水道の使用中止をインターネット受付ページから申し込もうとしたら、ページがメン  
テナンス中だった。やむを得ず、お客さまセンターへ電話したが数分待ってもつながら  
なかった。お客さまセンターへ電話している間に流れた自動音声案内では、インターネ  
ットでは 24 時間申込可能、メンテナンス中との案内は流れなかった。お客さまセンタ  
ーの電話はつながらないし、インターネット受付は使えなかった。ただただ通話代と時  
間を無駄にした。いったいどう申込みしたらいいのか。

(対応)

この度は、当局のシステムメンテナンスによりご不便、ご迷惑をおかけしまして、誠に  
申し訳ございません。

また、お電話が繋がりにくく、お客さまをお待たせしてしまったことにつきまして、誠  
に申し訳ございませんでした。自動音声案内の内容とインターネットの受付状況が誤って  
いた件につきましても、ご迷惑をおかけいたしました。

システムメンテナンスは、サービス保守を目的として、当初予定１０：００～１６：００頃までの計画で実施いたしました。

（なお、予定よりも早く作業が終わり、１３：３０までに作業完了、同時刻をもってサービスを再開しておりました。）

東京都水道局のご使用開始・中止受付等のインターネットサービスは、原則２４時間稼働しておりますが、お客さまサービス維持のため、不定期にメンテナンスを実施する場合があります。

その際、お客さまへの影響は最小限に抑えるとともに、ホームページ上で事前周知するなど努めておりますが、やむを得ず、ご不便をおかけしてしまうこともございます。申し訳ございません。

引き続き、お客さまサービスの利便性の向上に努めてまいりますので、何卒ご理解頂ければ幸いです。