

水道局都民の声窓口寄せられた都民の声（令和3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
1	35	149	93	0	147,757	1	148,036

◆寄せられた都民の声と都の対応事例について（3件）

【要望】

＜ネット銀行で口座振替したい＞

口座振替にインターネット銀行が使えるようにしてほしいです。給与振込口座がインターネット銀行に変わりますが、水道料金の口座振替に対応しておらず、困っています。

（対応）

東京都水道局の料金を金融機関が取り扱うためには、金融機関から当局へ申請を行い、当局が収納取扱金融機関として指定する必要があります。

現在、当局では、納入通知書により水道料金を収納できる金融機関を収納取扱金融機関として指定しております。

インターネット銀行につきましては、納入通知書での取扱いを行っていないため、指定の対象としておりません。

インターネット銀行における口座振替の取扱いにつきましては、今回お客さまからいただいたご意見を参考にさせていただき、今後検討を進めてまいります。

【問合せ】

＜使用中止の立会い＞

水道使用中止の立会いについてです。停止手続きはネットで申し込みし、その際立会い希望なしにしましたが、住居はオートロックです。その場合どうしたらいいのでしょうか。

なお、希望中止日には既に転居しています。

（対応）

現在ご利用の建物につきまして、水道局では、毎回、管理人様への確認、ご了解の上で入館させていただいております。

そのため、お客さまの立会いなく、お引越し後のメータ検針など対応可能でございますので、ご安心ください。

室内の蛇口、トイレ等が止まっていることを確認いただけましたら、そのまま退出いただければと思います。

【苦情】

＜工事の騒音等が迷惑＞

近隣で行われている水道工事が迷惑でなりません。

住宅地の工事を就寝時間帯にやること、工事業者の話し声がうるさいこと、全てが非常識です。

水道工事が必要な工事であることは承知していますが、住宅地の工事ということを考えないのでしょうか。

日中の交通を考えてのことなのかもしれませんが、交通に支障がなければ住人に支障があってもいいのでしょうか。

夜になって、子供たちが寝ているのに喋り声、工事の騒音が非常に迷惑でストレスです。

（対応）

この工事は地震等の災害時に強い水道管を布設するものです。ご迷惑をお掛けし申し訳ありません。

ご指摘をいただいた内容については、現場作業員へ厳重注意し、可能な限り騒音・振動の低減を図り、かつ安全に施工するよう努力いたします。

併せて、近隣にお住いの方々へ、一層きめ細やかな工事広報を行わせていただきますので、ご理解・ご協力のほど、よろしくお願いいたします。