

## 水道局都民の声窓口寄せられた都民の声（令和3年6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	31	122	79	0	107,483	0	107,716

### ◆寄せられた都民の声と都の対応事例について（3件）

#### 【苦情】

##### <検針について>

水道検針で、民有地に立ち入るときは、所有者がいる、いないにかかわらず許可を得る行為があってこそ成り立つのではないかと。家人が見ているにもかかわらず、おもむろに門扉を開け、敷地いきなり入り検針していた。ほかのお宅の検針も同じようにしていた。

当然のように行われていたが、何か忘れていませんか。チャイムを鳴らして許可を得るとか、不在ならやむなく立ち入るとか方法はあるはず。業務委託するときに仕様書にしっかり明記し契約するように。

また経過措置として委託業務の実施状況をチェックすることも重要な職務である。

##### (対応)

この度は、水道検針時の私有地への立ち入りに対して、大変ご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。

検針会社には、私有地に入る際はお客さまにお声掛けするといった仕事の基本について改めて周知徹底を行い、接遇の指導も行いました。

今後、不快な思いをさせないように水道検針を行ってまいります。

この度ご連絡いただいた件につきましては、改めてお詫び申し上げます。

#### 【要望】

##### <排水溝の管理について>

杉並営業所の道路を挟んで東側の緑地帯（未整地）について対応のお願いです。この場所は斜面となっており、雨が降ると土砂が斜面下部に流出し、排水口のつまりの原因となっています。大雨が降ると道路の水が溢れており通行が困難となります。この一帯はハザードマップでも指定されていますので、リスクを可能な限り回避する必要があると思います。また、夏にかけては雑草も多く景観も悪く、害虫も多く発生していますので、ご検討・ご対応をお願いします。

##### (対応)

この度は、ご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございません。

排水溝につきましては、定期的に清掃し、排水溝が詰まることのないよう管理いたしま

す。

また、草刈り及び樹木の剪定につきましては、今年も実施する予定となっており、適切な管理に努めさせていただきます。

#### 【要望】

＜収納取扱金融機関の拡大について＞

以前より「東京都水道局」の口座振替を楽天銀行の口座より行えばよいなと思い、過去に要望を伝えたことがあるのですが、何等かその実現が難しいご理由があるのでしょうか。

おそらく他の利用者からも要望があがっているのではないかと推測します。

こちらを可能とするような動きはありますでしょうか。

開示可能な範囲でお応えいただけると幸いです。

また、こういった声があることを認識・受け止めていただき、対応いただけると利用者としては大変喜ばしいです。

(対応)

楽天銀行の口座のご利用ができないことでご不便をおかけいたしまして、誠に申し訳ございません。

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。

楽天銀行をはじめとした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、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。