

水道局都民の声窓口寄せられた都民の声（令和3年7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	22	98	48	0	95,620	0	95,788

◆寄せられた都民の声と都の対応事例について（2件）

【要望】

＜検針について＞

検針業務を委託していると思いますが、私が勤務している職場では、水道メータが一般住宅とは違い、施錠された敷地内に設置されているため、検針員が来られた場合、総務担当者が対応しています。一般的（常識的）に昼休みである12時から13時の間に検針に来られたことがあり、その度に休憩中の担当者に立ち会いをお願いしています。

一度、私が担当した際、なぜこの時間（昼休み時間中）なのか？と尋ねたところ、その日担当される訪問先を早く終わらせたい旨を話しておられました。昼休み中の検針はご容赦いただきたい旨を申し述べましたが、ご理解いただけないようです。

水道局側から、一般常識かつ相手の立場に立った検針に努めるよう、ご指示いただきたいと思います。併せて、一般住宅とは違い、土日の検針についてもご容赦いただきたいと思います。

（対応）

この度は、勤務先の水道メータ検針におきまして、昼休み（休憩）時間帯に訪問していることにより、総務担当社員の皆様には大変ご迷惑をおかけすることとなり、誠に申し訳ございませんでした。

今後は、委託会社には、検針のための現場訪問の際は、お客さまのご事情を踏まえた対応を行うよう指示させていただきますので、何卒ご理解とご容赦を賜りますようお願い申し上げます。

【苦情】

＜オートロックについて＞

水道料金の支払いをしていないとのご連絡をいただきありがとうございました。その紙が折り畳まれてドアの隙間に入っておりました。

質問ですがなぜオートロックの家に入れたのでしょうか？お支払いの催促をいただけたこととは別で、開いていたから入ったのでしょうか？あまりいい気はしないです。

（対応）

平素より水道事業にご理解、ご協力いただきまして誠にありがとうございます。

当局においては、検針業務や催告業務など、使用目的を定めた上で、物件管理人や管理会社の方にご協力をいただくなど、適切な方法に基づいて入館させていただいております。何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。