

水道局都民の声窓口寄せられた都民の声（令和4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
0	36	117	91	0	132,036	1	132,281

◆寄せられた都民の声と都の対応事例について（1件）

【問合せ】

<クレジットカード払いの申込みのエラーについて>

東京水道マイネットでクレジットカード支払いの手続きをしようとしても、「一読してください」と何度も表示されて次へ進めません。なぜですか。

（対応）

日頃より、東京都水道局の事業にご理解とご協力をいただきまして、ありがとうございます。

この度はご迷惑をおかけして申し訳ございません。

「東京水道マイネット」上から「クレジットカード払いのお申込み」手続きを進めることができない場合、以下の原因が考えられます。

お手数ですが、以下の注意事項を確認の上、再度手続きをお願いできますでしょうか。

1 約定画面を一読していない場合

クレジットカード払い画面の「Step1 お申込み者について」⇒「1 約定への同意」の文章中にある、「水道料金・下水道料金クレジットカード払いに関する約定」（文字色が青色になっており、クリックができるようになっております。）をクリックし、ポップアップ画面の別ウィンドウにて一読した上で、画面を閉じてください。その後、「約定への同意」にチェックを入れ、手続きを進めてください。

2 約定画面を別ウィンドウで開いていない場合

約定画面を一読する際、別ウィンドウで開く必要がございます。

ブラウザ・機器の設定等によっては、クリックだけでは別ウィンドウが開かない場合がありますので、その場合は右クリック（スマートフォンの場合はロングタップ（長押し））で「リンクを別ウィンドウで開く」等を選択し、別ウィンドウで開くようお願いいたします。

3 スマートフォンの「Yahoo!」や「Google」等のアプリ内から操作をしている場合

スマートフォンから操作をされる場合、検索アプリを使用して操作されますと、正常に動作しないことがあります。

「東京水道マイネット」の利用にあたっては、標準的なブラウザを使用するようにお願いいたします。

4 上記3点を確認しても正常に動作しない場合

大変お手数ですが、他の端末やブラウザにて再度手続きをお願いいたします。

他の端末やブラウザを使用しても解決しない、または、お手元に用意することができない場合は、「クレジットカード払い申込書」（紙の申込書）を取り寄せて手続きをお願いいたします。

申込書の取り寄せは、以下のページから手続きできます。また、水道局お客さまセンター 03-5326-1101 でも受付けております。

<クレジットカード振替申込書のご請求>

<https://suidonet.waterworks.metro.tokyo.lg.jp/inet-service/uketsuke/accountCreditClaim/notice>

今後とも、東京都の水道局の事業にご理解、ご協力をよろしく申し上げます。