

水道局都民の声窓口に寄せられた都民の声（令和4年5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	28	121	88	0	99,780	0	100,017

◆寄せられた都民の声と都の対応事例について（1件）

【苦情】

＜お客さまセンターの対応＞

自宅の漏水疑いとのことで、お客さまセンターに架電したが、その対応が非常に不満でした。

一方的に、伝えたいことだけ伝え、終話しようとしていた（漏水の疑いがあるから、工事会社に連絡して、修繕し終わったら、修繕報告書を出すように案内された）。

あまりに説明が不足しているし、水道料金の保留についてもアナウンスがなく、お客さまセンターとしての機能を果たしていない。

どのように改善するのか、お聞かせください。

（対応）

平素より東京都の水道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、お客さまセンターのオペレータの対応について、大変不快な思いをさせてしまったこと、心より深くお詫び申し上げます。

対応状況を確認しましたところ、お客さまから水道メータのパイロット回転は、トイレ設備の仕様によるもので、漏水ではない可能性をお伺いしていたにもかかわらず、漏水修繕を前提とした対応になっておりました。

本来であればメーカーや設備業者に確認をお願いし、漏水が判明した場合には修繕報告書のご返送をご依頼するという、明確なご案内を行うべきでした。

また、漏水ではなかった場合、料金が保留であるためご連絡をいただきたいことも、お客さまから問われる前に説明すべきでした。

対応したオペレータへは、お客さまのお話をしっかりと聴き、ご理解いただけるような説明に努めると共に、お客さまの立場に立った姿勢が大事であることを指導いたしました。

今後同様のことを繰り返さぬよう、スタッフ一同、指導、教育を徹底し、お客さまにご満足いただけるセンターを目指して参ります。

引き続き東京都の水道事業にご理解とご協力を賜りますよう、宜しくお願い申し上げます。