

水道局都民の声窓口寄せられた都民の声（令和元年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
0	31	95	66	0	111,491	0	111,683

◆寄せられた都民の声と都の対応事例について（5件）

【問合せ】

<開始手続き>

インターネットで「使用停止・使用開始」の手続きをしようとしたところ、使用開始の住所を入力する画面に「武蔵野市」の選択がなく、手続きを取ることができなかった。

（対応）

武蔵野市については、東京都水道局の給水地域外となっております。そのため、武蔵野市における水道の使用開始手続きについては、武蔵野市にご連絡いただきますようお願いいたします。

武蔵野市ホームページ（水道の使用手続き）

http://www.city.musashino.lg.jp/kurashi_guide/sumai_doro_suido/suido/1016624/1005627.html

<口座振替>

水道料金の支払いで、口座振替の申し込みの後すぐに請求書が届きました。この分の料金は口座振替で対応してもらえるのか、この請求書で支払う必要があるのか教えてください。

（対応）

口座の登録には1～2か月ほどお時間をいただいているため、現時点では口座振替の登録は完了しておらず、請求書払いにてお支払いいただいている状況です。大変お手数ですが、今回のご請求に関しましては、お手元に届いているご請求書にてお支払いをお願いいたします。

なお、口座の登録が完了しましたら、ハガキにてお知らせいたします。申し訳ございませんが、今しばらく登録完了までお待ちください。

<クレジットカード払い>

現在支払いに使用しているクレジットカードを変更したいのですが、東京水道マイネットからは、どのページを選択すれば変更できますか。

(対応)

登録しているクレジットカードの変更方法をご案内します。

- 1 「東京水道マイネット」にログインしてください。
- 2 会員専用メニューの「各種申込」をクリックしてください。
- 3 「クレジットカード払いのお申込み」をクリックしてください。(こちらからお申込みいただくことで、現在登録しているクレジットカードから、新しいクレジットカードでのお支払いへ変更いたします。)
- 4 お客さまの情報を案内に沿ってご入力ください。
- 5 新しいクレジットカード情報をご入力してください。
- 6 受付確認のメールが届き、お申込みが完了となります。

なお、新たなクレジットカードへの変更が完了するまで(お申込みからおおむね1か月程度)は、現在のクレジットカードによるご請求となります。

<取り扱い金融機関>

東京都では、なぜネット銀行が口座振替できる金融機関の対象外なのですか。

(対応)

東京都水道局の水道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(請求書)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。

いわゆるインターネット銀行につきましては、納入通知書(請求書)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り扱いにつきましては、お客さまからの貴重なご意見として受け止め、今後の検討の参考とさせていただきます。今後とも、水道事業への御理解、御協力をお願いします。

【感謝】

＜悪質訪問販売の注意喚起＞

過日、不審な水道点検に関する訪問販売の件をご連絡いたしました。本日、貴局の担当者様がわざわざ来られて情報交換と悪質訪問販売の件を親切に教えてくれました。また、広報車により地域に注意喚起のアナウンスをしていただきました。いただいた貴所課作成の悪質訪問販売についてのチラシは、近所や知合いにわけてあげる事にします。訪問、面談、アナウンスと対応していただき感謝と御礼を申し上げます。

本日、足を運んでいただいた担当者様とドライバーの方にくれぐれもよろしくお伝えください。この度は誠にありがとうございます。感謝申し上げます。