

水道局都民の声窓口に寄せられた都民の声（令和3年9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	9	110	61	0	97,758	0	97,938

◆寄せられた都民の声と都の対応事例について（3件）

【問合せ】

<水道メータボックスについて>

個人敷地内の水道メータボックスの蓋の交換または塗装を検討しているのですが、水道局へなんらかの申出が必要でしょうか。

または水道局で無償交換などのサービスがあればご教授ください。

水道メータボックスは、土地購入者の管理と認識しておりますが、間違いはないでしょうか。

（対応）

水道メータボックスについては蓋を含め、製品を当局で指定しており、当局 HP で公表しております。

(<https://www.waterworks.metro.tokyo.lg.jp/files/items/27719/File/A-3.pdf>)

指定された製品であれば、どれを設置しても問題ありません。

蓋の色を含めてお客さまご自身で選択していただいております、当局への申出は不要です。

（当局で公開している情報では、蓋の色までは公表しておりません。蓋の色については、ご使用されているメーカーにお問い合わせください。）

また、水道メータボックスはお客様の財産であるため無償交換のサービスはございません。

なお、水道メータボックスは、土地購入者の管理とのご認識で間違いありません。

【問合せ】

<英語表記の証明書について>

海外の金融機関提出用に英語での料金書が必要なのですが発行可能でしょうか。

氏名、住所、水道局のロゴ(logo of the supplier)の記載が必要との事です。

（対応）

以下の内容を記載した「証明書（Certificate）」を発行することが可能です。

①水道ご使用場所 ②お客さま名 ③お客さま番号 ④ご使用月分 ⑤領収金額 ⑥領収年月日

こちらの書類には、東京都水道局（The Bureau of Waterworks Tokyo Metropolitan Government）の標記もございます。

なお、発行には1件400円の手数料がかかります。

「証明書」の発行をご希望される場合は、お住まい地域の営業所にて受付・発行いたします。

【苦情】

<検針時の苦情>

水道メータの確認をした後、扉が閉まってなくて近隣の方からクレームがきました。開けたらちゃんと閉めてほしいです。

（対応）

水道メータの検針や開閉栓作業時にパイプスペースの扉が閉まっていることを確認するよう、作業担当者には周知を徹底しておりました。今回につきましても、開閉栓作業後に扉が閉まっていることを目視したと作業担当者からは聴取しております。

このたびご迷惑をおかけしたことの原因は、扉を閉めた後に、きちんと鍵が効いていることをしっかりと確認できていなかったことではないかと思われまます。

今後につきましては、扉を閉めた後に鍵がきちんと効いていることを確認するところまで作業担当者には徹底させ、再発の防止に努めさせていただきます。

このたびは、お客さまならびに近隣住人の方々にもご迷惑をおかけしまして誠に申し訳ございませんでした。