

第1 営業業務

1 営業業務

(1) お問合せ窓口

お客さまからは、引っ越しに伴う水道の給水開始の申込み、使用中止の届出、料金、修繕等の問合せ等が、日々多く寄せられる(表4-1参照)。区部においては平成17年1月に、多摩地区では平成18年11月に、総合受付のコールセンターであるお客さまセンターを開設し、お客さまからの電話やインターネットによる申込みを集中的に受け付けている。

また、お客さまからの口座振替・クレジットカード払いの申込書の受付処理も行っている。

表4-1 給水開始等の年間受付件数

(平成28年度)

主な受付	件数
給水開始	1,235,642件
使用中止	1,064,044件

お客さまセンターの受付時間は、日曜日及び祝日を除く午前8時30分から午後8時までとなっているが、漏水事故などの緊急の場合については、全日24時間の対応を行っている。このように、お客さまセンターの設置により、水道局の窓口を一元化し、受付時間の延長・拡大、お客さまにとって分かりやすく、生活様式に合った窓口サービスを提供している。



お客さまセンター

水道料金に関するお客さまとの契約内容や検針、料金等の情報は、区部における「水道料金ネットワークシステム」、多摩地区における「多摩水道料金等ネットワークシステム」によりオンライン化されており、お客さまからの届出や問合せに即時に対応できる態勢を整えている。これらのシステムは、専用の通信回線網を用いるなど厳重な管理の下に運営し、お客さまの個人情報保護には万全の措置を講じている。

(2) 水道メータの検針

料金算定の基準日として、お客さまごとに毎月の定例日を定めている(例えば毎月12日など)。大多数のお客さまについては、2か月ごとの定例日に水道メータを検針して、2か月ごとにお客さまに料金を請求している。しかし、区部において1か月の平均使用水量が1,000 m³を超えるお客さまについては、毎月の定例日にメータを検針して、毎月お客さまに料金を請求している。

なお、区部においては都下水道局との協定により、多摩地区においては公共下水道の設置者である各市町との規約により、下水道料金も水道料金と併せて、当局がお客さまに請求している。

水道メータの検針業務は、業務の効率化を図るため、区部においては昭和55年4月に民間委託化をはじめ、平成2年10月に全面的に民間委託した。

また、多摩地区では、平成12年4月に全面的に民間委託した。

検針員は、検針用パソコンを携帯して、水道メータを検針するとともに、検針票を発行して、お客さまに使用水量、料金等を知らせている。平成19年4月から、区部においては、検針時に請求書その場で発行する方式を導入して、料金の早期回収と請求書の郵送料等のコスト削減を図っている。

(3) 料金の支払

料金の支払方法には、口座振替、払込み及びクレジットカード払いの3種類がある(表4-2参照)。

口座振替(自動払込み)は、153の金融機関及びゆ

うち銀行（平成29年3月31日現在）で取扱いをしており、料金支払の利便性を高めている。平成17年1月からは、口座振替により料金を支払った場合に1月当たり50円（税抜き）の割引を行っている。

払込みは、請求書（支払書）を添えて窓口で現金等により料金を支払う方法であるが、当局の営業所・サービスステーションのほか、153の金融機関及びゆうちょ銀行、9社のコンビニエンス・ストアで支払をすることができる。コンビニエンス・ストアでの料金支払は、区部においては平成10年9月に、多摩地区では平成11年9月に導入し、料金支払の利便性を大きく向上させた。

クレジットカード払いは、それまでお客さまから多くの要望が寄せられていたため、平成18年6月の地方自治法改正を受けて、区部においては平成19年10月に、多摩地区では平成20年10月に導入した。契約しているクレジットカード会社は14社であり、多くの国際ブランドを取り扱っているため、大半のクレジットカードでの利用が可能である。

表4-2 支払方法別にみたお客さま数

（平成28年度末現在）

支払方法	お客さま数	構成比
口座振替	4,368,789	59.72%
払込み	1,972,795	26.97%
クレジットカード払い	973,825	13.31%
合計	7,315,409	100.00%

（注）お客さま数は、収納単位（料金請求の単位）数

（4）料金体系

水道料金は、東京都給水条例に定められており、基本料金と従量料金から構成されている（表4-3参照）。

料金体系は、使用用途を基準として料金を設定する用途別料金体系と、給水管の呼び径（口径）を基準として料金を設定する口径別料金体系に大別されるが、都では、昭和41年以来、費用負担の公平と料金体系の明確性を確保することができる口径別料金体系を採用している。

また、水の合理的使用を促す需要抑制と生活用水の低廉化への配慮から、従量料金については、使用水量

が増加するほど単価が高額となる逡増型料金体系を昭和43年から採用している。

現行の料金表は、平成17年1月から適用しているもので、節水努力が報われる仕組みやコストに見合った負担の実現を求める都民の声に応えるため、基本水量（基本料金に含まれる水量）等を見直し、同時に、最大限の企業努力を実施することにより、料金を、口座割引適用後で平均2.2%引き下げたものである。

水道料金は、1か月当たりの料金表として定められているが、引っ越し等によりお客さまが月の途中から水道の使用を開始されたとき又は月の途中で水道の使用を中止されたときの料金については、使用日数に応じて基本料金と従量料金を合わせて日割する日割算定方式を、平成17年5月に導入した。

そのほか、一つの水道メータで使用水量を計量する共同住宅の各戸のお客さまの料金や同一のお客さまが同一敷地内で複数のメータによって使用水量を計量する場合の料金は、料金計算の特例が定められている。

水道事業は、地方公営企業として独立採算により経営しており、使用者間の負担の公平に基づき、受益者負担を原則としている。したがって、料金の減免は、水道料金には基本的にはなじまないものであり、東京都給水条例により、所得水準が低く料金負担能力の低い、生活保護法による生活扶助、児童扶養手当又は特別児童扶養手当を受けている方に対して基本料金を免除するほか、管理者が公益上その他特別の理由があると認めたとときに限り適用している（表4-4参照）。

（5）地域におけるお客さまサービスの拠点

地域におけるお客さまサービスの拠点として、区部においては21か所の営業所を設置し、多摩地区では12か所のサービスステーションを設置している。

営業所及びサービスステーションでは、営業、検針及び収納の各業務を分掌している。

営業業務は、お客さまに対応する最前線の窓口として、お客さまからの各種の届出や申請の受付及び料金の窓口収納を行っている。

また、口座振替手続や過誤納金の還付処理、給水工費の処理や入金整理、地域広報等を行っている。

検針業務は、水道メータの検針による使用水量の算定に関することを所掌している。適正な料金算定には的確な使用水量の算定がその基礎となるため、検針委

託会社への進行管理・指導を行うとともに、検針の結果、使用水量に大幅な増減が見られる場合など審査の対象となった事案の原因調査を行い、的確な水量算定業務を行っている。

収納業務は、料金の収納、特に未納料金の徴収整理に関することを所掌している。料金収入は局事業運営の基盤をなすものであり、料金負担の公平を期する上でも、早期の確実な料金収納が確保される必要がある。度重なる支払の催告にもかかわらず、なお未納の場合には、お客さまと個別に交渉を行って、料金の支払をお願いしている。

(6) 指導調整及び統括業務について

営業所及びサービスステーションの指導調整及び統括業務については、区部及び多摩地区それぞれにおいて、次のとおり行っている。

区部においては、営業所の業務をサポートするため、サービス推進部業務課が営業業務の企画改善を行い、営業所の事務処理の基準となる「営業取扱手続」を定めて営業所の窓口・徴収事務を指導調整するとともに、

料金事務の基幹となる「水道料金ネットワークシステム」の運用管理を行っている。

また、検針委託会社を指導監督し、お客さまセンターにおける総合受付業務を監理するほか、徴収業務に関わる統計資料の作成等を行っている。

一方、多摩地区においては、多摩水道改革推進本部調整部業務指導課が、サービス推進部と調整の下、営業業務の企画改善を行うとともに、サービスステーションの事務処理基準となる「営業業務運営要領」を定めている。さらに「多摩水道料金等ネットワークシステム」の運用管理、検針委託会社への指導監督、多摩お客さまセンターにおける総合受付業務の監理及び多摩地区徴収業務に関わる統計資料の作成等を行っている。

また、サービスステーションの指導調整については、「営業業務運営要領」に基づき、給水管理事務所が行っている。

表4-3 給水条例に定める基本料金・従量料金の一覧表（1か月分・税抜き）

呼び径	基本料金	従量料金									
		1m ³ ～ 5m ³	6m ³ ～ 10m ³	11m ³ ～ 20m ³	21m ³ ～ 30m ³	31m ³ ～ 50m ³	51m ³ ～ 100m ³	101m ³ ～ 200m ³	201m ³ ～ 1,000m ³	1,001m ³ 以上	
一 般 用	13mm	860円	0円	1 m ³ につき 22円	1 m ³ につき 128円	1 m ³ につき 163円	1 m ³ につき 202円	1 m ³ につき 213円	1 m ³ につき 298円	1 m ³ につき 372円	1 m ³ につき 404円
	20mm	1,170円									
	25mm	1,460円									
	30mm	3,435円	1 m ³ につき 213円						1 m ³ につき 298円	1 m ³ につき 372円	1 m ³ につき 404円
	40mm	6,865円									
	50mm	20,720円	1 m ³ につき 372円								
	75mm	45,623円									
	100mm	94,568円									
	150mm	159,094円									
	200mm	349,434円	1 m ³ につき 404円								
250mm	480,135円										
300mm以上	816,145円										
公衆浴場用	30mmまでは 一般用と同じ 40mm以上は 6,865円	0円	1 m ³ につき 22円	1 m ³ につき 109円							

(注1) 上記一覧表により得られた基本料金と従量料金の合計額に消費税相当額を加えて得た額が水道料金である。

(注2) 引越等により、使用日数が1か月に満たない場合は、別途日割計算により料金を算定する。

表4-4 水道料金の減免

減免種別		対象	減免額(率)	根拠条例等
条例分	生活扶助	生活保護法により生活扶助を受ける者	基本料金に100分の108を乗じて得た額を免除する。ただし、給水管の呼び径が30mm以上のものにあつては、基本料金と一月当たり使用水量5m ³ までの分に係る従量料金との合計額に100分の108を乗じて得た額を免除する。	給水条例第30条第2項
	児童扶養手当	児童扶養手当法により児童扶養手当の支給を受ける者		
	特別児童扶養手当	特別児童扶養手当等の支給に関する法律により特別児童扶養手当の支給を受ける者		
議	公衆浴場営業	東京都給水条例第23条の3第2項の規定の適用を受けるもの	従量料金について、一月当たり5m ³ を超える使用量1m ³ につき15円を乗じて得た額に100分の108を乗じて得た額を減額する。	給水条例第30条第1項 (平成28年4月1日から平成33年3月31日まで)
	社会福祉施設	(1) 社会福祉法(昭和26年法律第45号)の適用を受ける社会福祉事業のうち、同法第2条第2項各号又は同条第3項第2号から第11号までに規定する事業(助葬事業、資金を融通する事業、相談支援事業、相談に応ずる事業、手話通訳事業、居宅介護等事業、日常生活支援事業、訪問事業及び移動支援事業を除く。)を行う施設(当該施設が事務所、職員寮等事業の管理のために専ら利用されている場合を除く。)であつて、次のア又はイのいずれにも該当しないもの ア 国又は地方公共団体が設置又は経営するもの イ 社会福祉法の適用を受ける社会福祉事業以外の事業を行う施設が併設されているもの (2) 更生保護事業法(平成7年法律第86号)第45条の規定により認可を受けた者が経営する更生保護施設	基本料金及び従量料金の合計額に100分の108を乗じて得た額の10%を減額する。	(注1) 社会福祉施設の対象は、平成12年10月1日改正 (注2) 生活保護世帯の対象は平成13年3月1日改正
決	生活保護世帯	生活扶助等	基本料金と一月当たり使用水量10m ³ までの分に係る従量料金との合計額に100分の108を乗じて得た額から、基本料金に100分の108を乗じて得た額を差し引いて得た額を免除する。ただし、給水管の呼び径が30mm以上のものにあつては、基本料金と一月当たり使用水量10m ³ までの分に係る従量料金との合計額に100分の108を乗じて得た額から、基本料金と一月当たり使用水量5m ³ までの分に係る従量料金との合計額に100分の108を乗じて得た額を差し引いて得た額を免除する。	
		その他		
議分				

第4章

	児童扶養手当・特別児童扶養手当受給者	児童扶養手当法により児童扶養手当の支給を受ける者又は特別児童扶養手当等の支給に関する法律により特別児童扶養手当の支給を受ける者	基本料金と一月当たり使用水量10m ³ までの分に係る従量料金との合計額に100分の108を乗じて得た額から、基本料金に100分の108を乗じて得た額を差し引いて得た額を免除する。ただし、給水管の呼び径が30mm以上のものにあつては、基本料金と一月当たり使用水量10m ³ までの分に係る従量料金との合計額に100分の108を乗じて得た額から、基本料金と一月当たり使用水量5m ³ までの分に係る従量料金との合計額に100分の108を乗じて得た額を差し引いて得た額を免除する。	
	用水型皮革関連企業	化製場等に関する法律第1条第2項に規定する化製場及び染革業	一月当たり100m ³ を超える使用水量に係る従量料金に100分の108を乗じて得た額の20%を減額する。	
	めっき業	めっき業を専業とする者の当該めっき業に係る施設	一月当たり150m ³ を超える使用水量に係る従量料金に100分の108を乗じて得た額の10%を減額する。	
その他の減免	中国残留邦人等支援給付	中国残留邦人等の円滑な帰国の促進並びに永住帰国した中国残留邦人等及び特定配偶者の自立の支援に関する法律等により、中国残留邦人等で、生活支援給付、住宅支援給付、医療支援給付及び介護支援給付のいずれかを受けている者	基本料金と一月当たり使用水量10m ³ までの分に係る従量料金との合計額に100分の108を乗じて得た額を免除する。	給水条例第30条第1項
	街頭又は公園等の公衆用栓	街頭又は公園（有料を除く。）等に設置されて、公衆の用に供されている街頭便所、公衆水飲栓、噴水泉池に使用されるもの	使用水量に係る従量料金の2分の1に100分の108を乗じて得た額を減額する。	
	私設消火栓 (メータが設置してあるもの)	私設消火栓のうち、メータが設置されているもの	基本料金に100分の108を乗じて得た額を免除する。	
	貯水タンク以下総括メータ	増圧給水設備以下の給水装置及び貯水タンク以下装置に各戸メータを設置してあるものの総括メータ	基本料金に100分の108を乗じて得た額を免除する。	
	ドライ型ミスト設備	都環境局が実施する「クールスポット創出支援事業」等によりドライ型ミスト設備を設置する区市町村、事業者（法人、個人）	基本料金と従量料金の合計額に2分の1を乗じた額に100分の108を乗じて得た額を免除する。	

(注) 平成23年5月から東日本大震災による避難者に対する水道料金の減免を実施（給水条例第30条第1項）
減免内容は、基本料金と一月当たり使用水量10m³までの分に係る従量料金との合計額に100分の108（平成26年6月分から適用）を乗じて得た額

2 給水装置工事業務

平成8年6月の水道法改正により、それまで各水道事業体が独自に指定していた工事店制度が国の制度として統一のものとなり、この要件を満たしていれば給水装置工事業業者（以下「指定事業者」という。）として全国の水道事業体で指定を受けることが可能となった。

また、事業者ごとに選任することが定められた給水装置工事主任技術者を、給水装置工事の技術力を確保するための核となるべき者として、国家試験により全国一律の資格が付与されるようになった。

指定給水装置工事業業者制度は、お客さまの給水装置が水道法施行令第5条の構造及び材質に適合させることを確保するための制度であり、当局はこの制度の下、給水装置工事の適正な施行に向けた指導に努めている。

給水装置工事業務は、次のとおりである。

- ア 給水装置の新設、改造及び撤去工事の承認
- イ 給水装置工事の申込みに基づき局が施行する工事の設計施工
- ウ 修繕工事
- エ 水道メータの取付け、取り外し及び取替え
- オ 指定事業者が実施する工事の審査及び検査
- カ 給水装置工事に関する相談

(1) 新設・改造・撤去工事

道路上における給水装置の新設、改造、撤去工事等については、お客さまが指定事業者により工事を依頼し、当局の承認を受けて直接実施する場合とお客さまからの申込みにより当局が直接施行する場合とがある。

指定事業者が工事を行う場合は、当局に対して工事申請を行うが、平成26年1月からは、この手続をインターネットを利用した電子申請で行うことができるようにした。

(2) 修繕工事

ア 区部における修繕

修繕工事の問合せについては、お客さまセンター、営業所、支所給水課及び給水管工事事務所で受け付けている。

そのうち、当局が実施する漏水修繕工事は、原則として即日修繕により対応している。

一方、お客さま負担の修繕工事については、指定事業者又は指定事業者で組織するメンテナンスセンターを紹介している。

イ 都営水道26市町における修繕

修繕工事の問合せについては、多摩お客さまセンター、各給水管理事務所・給水事務所及び各サービスステーションで受け付けている。そのうち、当局が負担する修繕工事は、原則として即日修繕により対応している。

一方、お客さま負担の修繕工事については、指定事業者又は指定事業者で組織するメンテナンスセンターを紹介している。

(3) 水道メータの取付け、取り外し及び取替え

口径13mmから350mmまでの水道メータについて、水道の使用開始に伴う取付け、使用中止に伴う取り外し及び有効期限満了や異常発生時の取替えを行っている。

また、メータ位置変更工事、止水栓設置工事等の業務を合わせて実施している。

(4) 東京都指定給水装置工事業業者（指定事業者）

平成29年3月末現在の指定事業者数は、区部3,065、多摩島しょ1,522、他道府県1,107、合計5,694となっている。当局では、これら全ての指定事業者に対して、平成20年度から講習会を開催し、給水装置工事の施工技術及び知識の向上を促すとともに、工事受付時や現場作業時におけるお客さま対応等についての指導を行っている。

(5) 給水装置工事の電子申請

電子申請は、これまで、指定事業者が来庁して行っていた給水装置工事の申請を当局ホームページから実施できるようにしたものである。利用できるのは、利用規約に同意の上、当局からログインID及びパスワードの交付を受けた指定事業者のみとなっている。

図4-1 給水装置工事電子申請の概要

