

## 「千葉県営水道ICT等を活用したお客様サービス業務改善方針」（案）に 寄せられた意見及び県営水道の考え方

1. 意見募集期間：令和4年2月25日(金)から3月14日(月)
2. 提出された意見の数：5件（2名）
3. 提出された意見及び県営水道の考え方

	御意見	県営水道の考え方
1	<p>戸建住宅に住んでいますが水道メーターが駐車場の車の下にあり、2ヶ月に一度検針員の方が訪問されるたびに車両を移動しなければなりません。マンションで水道メーターがセキュリティ内にあるケースも考えられると思います。</p> <p>将来的には東京都水道局が掲げているようなスマートメーターの導入が考えられますが、費用負担も大きいと思いますので、まずは電話・ファックス以外で使用量が申告できる手段を構築いただけないでしょうか。具体的にはオンライン化の取り組みで掲げているお客様専用ページ（マイポータル機能）からセルフサービスで使用量を申告できる機能があると、検針員の方の負担も減るのではないかと考えます。</p>	<p>水道メーターは、計量法で定める「取引における計量」に用いる機器であることから、正確な計量が事業者にも求められており、水道事業者が責任を持って検針及び点検を行います。検針及び点検が行えるよう、メーター及びその周辺の適切な管理に御協力をお願いします。</p> <p>なお、お客様と県営水道との間の連絡手段には、ICT等の活用を検討していきます。</p>
2	<p>クレジットカード導入を待望していたので大変ありがたいです。</p>	<p>クレジットカード払いについては、令和4年度後半の導入に向けて準備を進めていきます。</p>
3	<p>検針を自動で受信できるスマートメーターにできないか。</p>	<p>水道のスマートメーターは、電源確保、通信手段、価格等の課題があり、現時点では実用化に至っていません。今後、これらの課題が解決した際には適切に対処できるよう、研究・検討を行っています。</p>
4	<p>企業局の個人アカウントを取得することで使用量や料金内訳がメールで受け取るようにできないか。</p>	<p>マイポータル（マイページ）導入後、検針時、料金決定時にお客様に電子メール、SMS等で更新をお知らせする機能を検討しています。セキュリティ上の課題も考慮しながら、サービス内容を決定します。</p>
5	<p>マイページにログインすることで色々なサービスを受け取れるようにできないか。</p> <p>例えばカードでの支払いやネットバンク支払いを簡単にできるようにするとか一定の使用水量になったら警告メールを発信して節水を促すようにするなど。</p>	<p>マイポータル（マイページ）導入後は、クレジットカード払い申込、口座振替Web申込等が、可能な限り手間なく行えるような構成が望ましいと考えています。</p> <p>水量を監視してお知らせするにはスマートメーターの多頻度検針が必要となるため、現時点では困難です。水道のスマートメーターは、電源確保、通信手段、価格等の課題があり、現時点では実用化に至っていません。今後、これらの課題が解決した際には適切に対処できるよう、研究・検討を行っています。</p>