

⑥ 給水装置工事に関するトラブル及び違反行為について



次に、給水装置工事に関するトラブル及び違反行為について説明します。

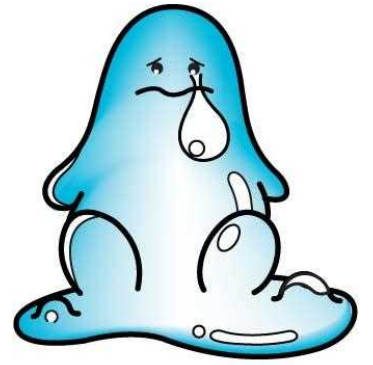
1. 給水装置工事のトラブルについて
2. 違反行為事例について



説明内容はこちらのとおりです。

給水装置工事のトラブルや違反行為に伴い、札幌市水道局が抱えている課題について、説明をします。

1. 給水装置工事のトラブルについて



給水装置工事のトラブルについて説明します。

苦情・相談の事例「水抜栓の調子が悪い」



指定事業者

本体の交換が必要！
金100,000円也

この差は何？
ちゃんと説明して！



パッキン交換でOK！
5,000円です！



水抜栓メーカー

⑥ 給水装置工事に関するトラブル及び違反行為について



93

一例として、「水抜栓の調子が悪い」とのことで指定事業者に修繕を依頼したときのトラブルを紹介します。

お客様からの修繕要望に対して、ある指定事業者は水抜栓本体の交換が必要だと説明し、10万円を請求しました。

その後、お客様は自分が考えていた額よりもあまりに高額であったので、器具メーカーや別の事業者を確認したところ、パッキンのみの交換で十分との説明を受け、疑問に思い水道局に苦情・相談されたという事例です。

このような場合、本体が傷んでおり本当に取替える必要があった場合と、直ちに取替える必要はないが、今後の維持を考え高額となるが本体取替を行う修繕を勧め請求してしまうという、2通りの事例があります。

いずれにしても、苦情の原因として、お客様への十分な説明を行わず、理解を得られていなかったことが挙げられます。

苦情・相談の事例「お客様対応」

- ・忙しいからと**乱暴に修繕工事を断られた**。
- ・依頼を受けたはずなのに結局**来なかった**。
- ・遅れる連絡がないまま**遅刻しても謝らない**。
- ・作業員の**言葉使いが荒く**とても怖かった。
- ・説明が**いいかげん**で不信感を抱いた。
- ・作業内容を説明せず**勝手に作業を始めた**。

⑥ 給水装置工事に関するトラブル及び違反行為について



94

この他にも、お客様対応に関する苦情として、これらのものがあります。

苦情・相談の事例「作業時の対応」

- ・建物や家具などを汚されたり壊された。
- ・備品などを無断で移動され元に戻さない。
- ・作業が雑だったり騒音がひどかった。
- ・くわえタバコやゴミのポイ捨てをされた。
- ・身だしなみがだらしく態度も不快だった。
- ・車を勝手に駐車され近所迷惑だった。
- ・交換した部品を確認前に無断で処分された。



また、作業時の対応に関する苦情としては、これらのものがあります。

苦情・相談の事例「工事費用など」

- ・見積を出さずに高額な工事費を請求された。
- ・何度言っても請求の内訳書を出さない。
- ・業者間で料金に違いがあるのは技術力の差があるからではないか、納得できない。
- ・依頼した作業と内容の違う請求書がきたが、はじめから騙す気だったのではないか。
- ・作業をはじめてから見積書にはない作業を行い追加料金を請求された。はじめから計画的な詐欺だったのではないか？

⑥ 給水装置工事に関するトラブル及び違反行為について



96

さらに、工事費用に関する苦情の例では、これらのものがあります。

最近では、お客様自らインターネット等で原因や修繕方法等を調べて、指定事業者の修繕方法がおかしいなどと苦情を申し立ててくるケースもございます。

札幌市の指定事業者だから 安心して依頼したのに・・・



- ・修繕費用を何とかして欲しい
- ・指定を取消して欲しい

お客様から水道局へこのような問い合わせがある場合、「札幌市の指定事業者だから安心して頼んだ」とお話をききます。

そして、最終的には、修繕費用について何とかしてほしい、指定を取り消して欲しいなどの話に発展してしまいます。

全般的なトラブルの要因としては、お客様側の理解の程度や勘違い等によるものもあると思いますが、事業者側の基本的なマナー欠落や説明不足によるものも多くございます。

契約などにおけるトラブルの考え方

- ・給水装置工事は、お客様と指定事業者との間で行われる民法上の「工事契約」を締結した関係を言います。
- ・工事の依頼を受けた指定事業者が、本市の基準に適合した給水装置を完成する責務を負うことになります。

- ・具体的に価格の目安となる数字を示したり「民－民間」の契約に関する行政指導は、独禁法で禁止されています。

行政指導に関する独占禁止法上の考え方（公取委通知）

- ・公正かつ自由な競争を維持・促進するためには、事業者の自主的な判断に委ねられる必要があります。
- ・行政機関は、法令に具体的な規定がない行政指導により公正かつ自由な競争が制限・阻害されることのないよう十分留意する必要があります。（規制緩和の観点から）

⑥ 給水装置工事に関するトラブル及び違反行為について

98

こういった、契約トラブルに対する水道局の考え方です。

まず、給水装置工事は、お客様と指定事業者間の、民法上の契約工事であり、民間の契約に対して行政指導することは独占禁止法に違反することとなります。

そのため、修繕代金の目安や標準価格などを水道局が示すことはできません。

また、公正取引委員会からは、行政指導に関する独占禁止法について、次の通知が出されております。

- ・公正かつ自由な競争を維持、促進するためには、事業者の自主的な判断に委ねられることが必要である。
- ・行政機関は行政指導により、公正かつ自由な競争が制限、阻害されることの無いよう留意する必要がある。

給水装置工事は、お客様と指定事業者間の、民法上の契約工事であるため、水道局は個別の契約のトラブルになかなか立ち入りにくい現状があります。

しかし、水道局としても、できるだけお客様と指定事業者の互いの主張をお聞きし、双方に働きかけて解決のお手伝いを行ったり、消費者センターに相談するよう助言をしております。



従って、修繕代金に関する苦情の申立てがあっても、水道局では、むやみに民間の契約に介入できない状況にあります。

これが水道局の基本的なスタンスです。

しかし、水道局としても、できるだけお客様・指定事業者の互いの主張を聞いた上で、双方に働きかけ、トラブル解決のお手伝いを行ったり、場合によっては、消費者センターに相談するよう助言しております。

お客様への対応で心がけること

- ・自分の身分と用件を明確にする。
- ・服装に気をつけ礼儀正しくする。
- ・丁寧な話し方や説明をし、相手の立場に立つように心がける。
- ・乱暴な態度をせず相手に威圧感を与えない。
- ・作業前に作業内容や代金などについて十分説明して合意を得る。
- ・作業終了後には原因などをわかりやすく説明する。



このようなトラブルを防ぐため、お客様対応で心掛けていただきたいことは、これらのこととなります。

相手の立場に立ち、お客様への対応にあたっては、丁寧な対応や説明をお願いいたします。

これらのことは、普段行っていることと思いますが、再確認をお願いします。

水道局から皆さんへのお願い

工事終了後のお客様からの問合せに対応するとき

工事が終わった後でも、お客様から問合せがあった場合には、お客様に納得していただくよう**最後まで誠意をもって**対応してください。

水道局に依頼すべき事項と判断したとき

水質や水道メーターなど、技術的に水道局が対応すべきものは、指定事業者**自らが責任をもって**、速やかに水道局へ連絡してください。

⑥ 給水装置工事に関するトラブル及び違反行為について



101

そして、お客様との契約工事において、水道局から指定事業者の皆さんにお願いがあります。

・工事が終わった後でも、お客様から問合せがあった場合には、お客様に納得していただくよう最後まで誠意をもって対応をお願いします。

・水質や水道メーターなど、技術的に水道局が対応すべきものは、指定事業者自らが責任をもって、速やかに水道局へ連絡をお願いします。

「給水装置工事のトラブルについて」は以上になりますが、今後とも、苦情の起こらない対応を心がけていただきたいと思います。

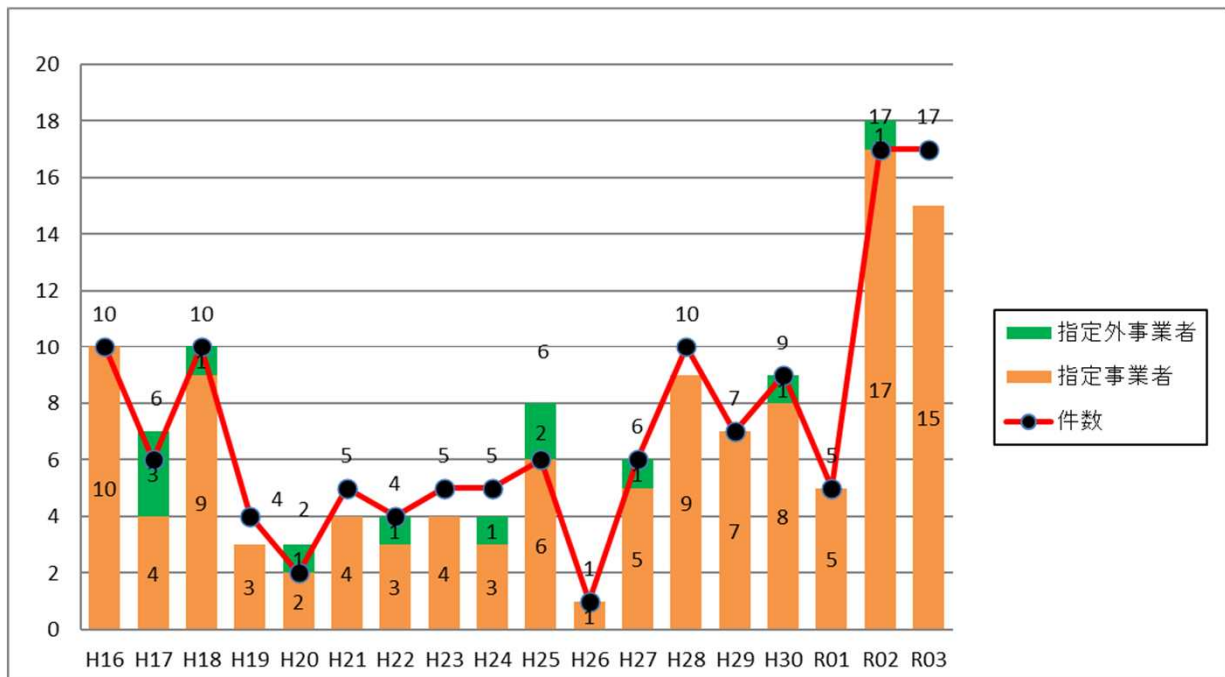
2. 違反行為事例について



次に違反行為事例について説明します。

近年、違反行為件数が増加傾向にあり、特に令和2年度はかなり多くの違反がありました。

違反行為件数及び事業者数



⑥ 給水装置工事に関するトラブル及び違反行為について

このグラフは、札幌市水道局における今年度（令和2年度）までの違反行為件数および処分を受けた事業者数を表したグラフです。

赤い折線グラフが違反行為件数を、棒グラフは処分を受けた事業者数を表しており、オレンジ色の部分が指定事業者、緑色が指定外事業者です。

違反件数より事業者数が多くなっている年度がありますが、これは1件の違反行為に対し、2者以上の事業者が処分を受けたものです。

逆に、違反件数より事業者数が少ないのは、1事業者が同年度に2回以上の処分を受けたものです。

このグラフで示すとおり、近年再び、違反行為件数が増加傾向にあり、特に令和2年度はかなり多くの違反がありました。

これらの違反行為が増加しています。

違反行為とは？

水道法に違反する行為を行うこと



繰り返し違反行為を行う

悪質な違反行為を行う



指定事業者は…

主任技術者は…

「指定の停止・取消」

「免状の返納命令」



違反行為とは、水道法に違反する行為を行うことです。

繰り返し違反を行う、悪質な違反行為を行うと、水道法に基づき、「指定の停止・取消」や「免状の返納命令」となる場合があります。

違反行為は絶対に行わないようお願いします。

違反行為で多いものは？

無届での給水装置工事

水道局に届出をしないで、
給水装置工事を行うことなど

無断通水

水道局に申請を行わずに
無断で通水すること
不正なメーターを用いて通水することなど

無断での道路掘削

給水装置工事で道路を掘削する場合、
道路占用許可・使用許可を受けずに、
道路を掘削すること

※道路占用と道路使用については、道路交通法で定められています。

資料の提出拒否

水道局から給水装置工事に関する報告や資料の提出を求められた場合で、
正当な理由なくこれに応じない場合
虚偽の報告や資料を提出した場合
が該当します。

⑥ 給水装置工事に関するトラブル及び違反行為について

105

ここで、違反行為で多いものについて説明します。

一つ目は、「無届工事」です。

無届工事は、水道局に届出なしに給水装置工事を行うことなどが該当します。

無届で工事を行うと、水道法に基づき処分されるだけではなく、指針不適合の場合などで是正が必要となる場合があり、施工費用が増大するなどの可能性があります。

また、是正を行うにあたり、お客様などの関係者に迷惑をかけてしまいます。

無届工事は行わないようお願いします。

二つ目は、「無断通水」です。

水道局に申請を行わずに無断で通水することなどが該当します。

多いものが、工事用の臨時給水を、臨時給水の申請を行わずに使用する行為となります。

無断通水分の水道使用料については、事業者や使用者などに当然請求を行います。

また、依頼を受けた物件において、手続き前に協力業者や他業者が勝手に水道を使用するなどの行為もごさいます。

依頼を受けた物件における給水装置工事の管理は事業者の責務であるため、関係者にも無断通水をしないよう、事業者からも指導をお願いします。

無断通水は水の窃盗となりうる可能性も考えられます。最悪の場合、刑事告訴の可能性も考えられます。

三つ目は、「無断での道路掘削」です

給水装置工事に関係し道路を掘削する場合で、必要とされる道路占用許可・使用許可を受けずに、

道路を掘削することが該当します。

道路占用と道路使用については道路法・道路交通法で定められています。

無断での道路掘削は、非常に危険を伴う行為となります。安全面の観点からも絶対に行わないようにしてください。

また、器物破損となりうる可能性もあり、道路管理者より刑事告訴の可能性も考えられます。

四つ目は、「資料の提出拒否」です。

水道局から給水装置工事に関する報告や資料の提出を求められた場合で、正当な理由なくこれに応じず、また虚偽の報告や資料を提出した場合が該当します。

水道局が求めた図面の訂正や提出などに応じないケースが多数あります。

その場合、システムへの登録が遅れ、お客様や別の水道事業者に多大な迷惑がかかってしまいます。

違反行為の事例と事業者への措置

平成30年から令和4年の間に、複数の工事において繰り返し無届工事を行った。



無届工事を複数件行ったことにより、
最終的に「**指定停止の処分3ヶ月**」となった。



《水道局からのお願い》

水道局では、給水装置が構造材質基準に適合しているか、水理計算に問題が無いかなど、事前に工事の審査を行っております。工事後に申請を行い、これらの基準に適合しない場合は是正が必要となり、**お客様・事業者・水道局の全員の不利益となってしまいます**。必ず、事前の申請をしてください。



ここからは、違反行為の事例について説明します。

平成30年から令和4年の間に、複数の工事において繰り返し無届工事を行った事例です。

無届工事により、水道局から指導を行いました。その後も繰り返し行ったことから、最終的に「指定停止の処分3ヶ月」の措置となりました。

水道局では、給水装置が構造材質基準に適合しているか、水理計算に問題が無いかなど、事前に工事の審査を行っております。

工事後に申請を行い、これらの基準に適合しない場合は是正が必要となり、お客様・事業者・水道局の全員の不利益となってしまいます。

必ず、事前の申請をお願いします。

違反行為の事例と事業者への措置

複数の臨時給水工事において、水道メーターを設置せず、繰り返し無断通水を行った。



無断通水を複数件行ったことにより、
最終的に「**指定停止の処分6ヶ月**」となった。



«水道局からのお願い»

水道を使用する場合、必ず水道使用料の支払いが必要です。無断通水分の水道使用料については、事業者などに請求を行います。絶対に行わないようにしてください。



二つ目は、複数の臨時給水工事において、水道メーターを設置せず、繰り返し無断通水を行った事例です。

無断通水により、水道局から指導を行いましたが、その後も無断通水を繰り返したことにより、最終的に「指定停止の処分6ヶ月」の措置となりました。

水道を使用する場合、必ず水道使用料の支払いが必要です。無断通水分の水道使用料については、事業者などに請求を行います。絶対に行わないようにしてください。

違反行為の事例と主任技術者への措置

平成16年から平成23年の間に、主任技術者として職務を行っていた複数の工事において、無届工事や無断通水を繰り返した。



給水装置工事主任技術者の免状を所管する厚生労働省への報告



最終的に、厚生労働大臣から
「給水装置工事主任技術者免状」の「返納命令」が出された。



「水道局からのお願い」
札幌市水道局では、厚生労働省からの通知に基づき、水道法違反を行った主任技術者を厚生労働省に報告しています。なお、**主任技術者への処分については厚生労働省が判断することとなります。**

⑥ 給水装置工事に関するトラブル及び違反行為について 

108

三つ目は、平成16年から平成23年の間に、主任技術者として職務を行っていた複数の工事において、無届工事や無断通水を繰り返した事例です。

給水装置工事主任技術者の免状を所管する厚生労働省への報告を行い、最終的に、厚生労働大臣から「給水装置工事主任技術者免状」の「返納命令」が出されました。

札幌市水道局では、厚生労働省からの通知に基づき、水道法違反を行った主任技術者を厚生労働省に報告しています。

なお、主任技術者への処分については厚生労働省が判断することとなります。

これらの違反行為については、打合せ、現場管理、工程管理を適切に行うことで防げるケースがほとんどです。

指定事業者の事業の運営の基準

水道事業者の給水区域において、工事を施行する時は、あらかじめ水道事業者の承認を受けた工法、工期その他の工事上の条件に適合するように工事を施行すること。

給水装置工事主任技術者の職務

水道事業者の承認を受けた工事等を施行する場合における工法、工期その他の工事上の条件に関する連絡調整



違反行為は、建築業者との打合せ、現場管理や工程管理を適切に行うことで未然に防げたものと思われれます。

水道法施行規則には、指定事業者の事業の運営基準として、水道事業者の給水区域において、工事を施行する時は、あらかじめ水道事業者の承認を受けた工法、工期その他の工事上の条件に適合するように工事を施行することと規定されております。

また、主任技術者の職務として、承認を受けた工事の工法、工期その他の工事上の条件に関する連絡調整を水道事業者と行うことが規定されておりますので、しっかり順守してください。

3. 水道局への届出について



次に水道局への届出について説明します。

表 6-2 指定申請等に係る提出書類早見表（水道法に基づく届出の区分）

提出書類 届出内容		指定申請書	機械器具調書	誓約書	主任技術者選任・解任届出書	指定事項変更届出書	廃止・休止・再開届出書	登記簿謄本	定款又は寄付行為の写し	住民票	主任技術者免許証又は主任技術者証の写し	提出期限等
指定申請（法人）	（法 25 条の 2） （施行規則 18～20 条）	○	○	○				○	○		○	
〃（個人）	（法 25 条の 4） （施行規則 21、22 条）	○	○	○						○	○	
主任技術者の選任	（法 25 条の 4） （施行規則 21、22 条）				○						○	遅滞なく 注 1
主任技術者の解任	（法 25 条の 4） （施行規則 21、22 条）				○						○	遅滞なく 注 1
変 更 等	氏名又は名称（法人）			○		○		○	○			変更のあった日または 廃止・休止した日から <u>30日以内</u>
	氏名又は名称（個人）					○				○		
	法人の代表者			○		○		○	○			
	住所（法人）					○		○	○			
	〃（個人）					○				○		
	法人の役員氏名			○		○		○				
	事業所の名称、所在地					○						
廃止、休止							○					
再開							○				再開日から 10 日以内	

⑥ 給水装置工事に関するトラブル及び違反行為について

こちらは、「指定申請等に係る提出書類の早見表」になります。

特に赤丸の部分の変更等の申請についてですが、指定事業者の皆様は、ここに示す各種事業内容（名称、代表者及び役員、廃止・休止）に変更のあった場合は、必要書類を 30 日以内に提出しなければならないこととなっております。

以前より、この変更の届出が正しくなされていないことによる、トラブルが多く発生しております。

特に、役員の届出が出されないことが多いので、ご注意願います。

また、青丸の部分の「主任技術者の専任・解任」についても、事実が発生した時点で、速やかに届出をお願いいたします。

特に、解任の届出がなされておられませんので注意願います。

届出がされないと

水道局では、「冬の暮らしガイド」や「札幌市公式ホームページ」で指定事業者名簿を公開し、市民の方々へ情報提供の充実化を図っております。

変更届出書の提出が正しくなされていないため



間違った情報提供をしてしまい
トラブルが発生



水道局では、広報さっぽろ12月号別冊の「冬の暮らしガイド」や「札幌市公式ホームページ」で指定事業者の名簿を公開し、多くの市民の方々へ情報提供を図っています。

しかし、変更届出書の提出が正しくなされていないことにより、お客様への提供が間違った情報となり、電話が繋がらない、名簿の住所に業者が居ない等のトラブルになっております。

また、「冬の暮らしガイド」や「ホームページ」の名簿掲載のために、水道局では、年に1度、全ての指定事業者を対象に、郵送によるアンケート調査を行っていきまして、「名簿掲載希望の内容確認」をしているところですが、変更届の提出がなされていないためお客様が使われていない電話にかけてしまったり、水道橋と連絡が一切取れなくなったという事業者も年々増えております。

皆様におかれましては、このことについて十分にご理解いただき、住所や電話番号など、内容変更が生じましたら、速やかに水道局へ届出を行うようお願いいたします。

水道局からのお願い

- ・違反行為となりそうな場合は、指定事業者だけで判断せずに水道局へご相談ください。
- ・指定事業者だけでは解決できないような困ったこと（例：水質、水道メーターの故障）が発生した場合には、お気軽にご相談ください。
- ・水道局と指定事業者が連携し、お客様に負担や不安を与えないようにすることがサービス向上に繋がりますのでご協力をお願いします。

お客さま対応の充実を図るためには、水道局と指定事業者との連携が重要となりますので、ご協力をお願いします。