

# ⑦「給水装置工事に関する トラブル及び違反行為について」

札幌市水道局給水装置課



115

## 講義内容

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
3. 水道局への届出について

## 1. 給水装置工事のトラブルについて



### 苦情・相談の事例「水抜栓の調子が悪い」



本体の交換が必要！  
100,000円です！

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



## 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。



## 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。

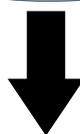


## 苦情・相談の事例「工事費用など」

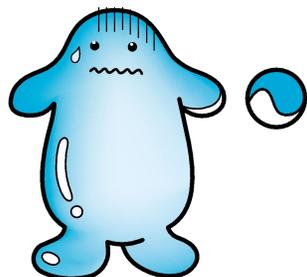
- ・見積を出さずに高額な工事費を請求された。
- ・何度言っても請求の内訳書を出さない。
- ・事業者間で料金に違いがあるのは技術力の差があるからではないか、納得できない。
- ・依頼した作業と内容の違う請求書がきたが、はじめから騙す気だったのではないか。
- ・事業者が修繕中に物損事故を発生させたが、事業者は保険に入っておらず賠償できないと言われた。



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



## 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う。  
→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**されている。

### 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る。
- 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る。(規制緩和の観点から)

給水装置工事に関するトラブル及び違反行為について

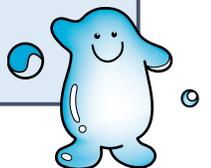
123

## 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間の民法上の契約工事であるため、修繕代金に関する苦情の申立てがあっても、水道局はむやみに介入できない。



できるだけお客様・指定事業者の互いの主張を聞いたうえで、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いる。



給水装置工事に関するトラブル及び違反行為について

124

## 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。



## 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。



# 水道局から皆さんへのお願い

## 工事のリスク管理

物損事故等の万が一の場合に備え、**リスク管理**をお願いします。

### 事故を防ぐ「**予防策**」

・養生の徹底 ・器具の安全点検

### 作業員の「**安全管理**」

・危険予知(KY) ・体調管理

### 事故後の「**被害最小化**」

・応急処置の準備 ・工事保険の確認

給水装置工事に関するトラブル及び違反行為について

127



## 2. 違反行為事例について



給水装置工事に関するトラブル及び違反行為について

128

## 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...

「指定の停止・取消」



主任技術者は...

「免状の返納命令」

給水装置工事に関するトラブル及び違反行為について



129

## 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。

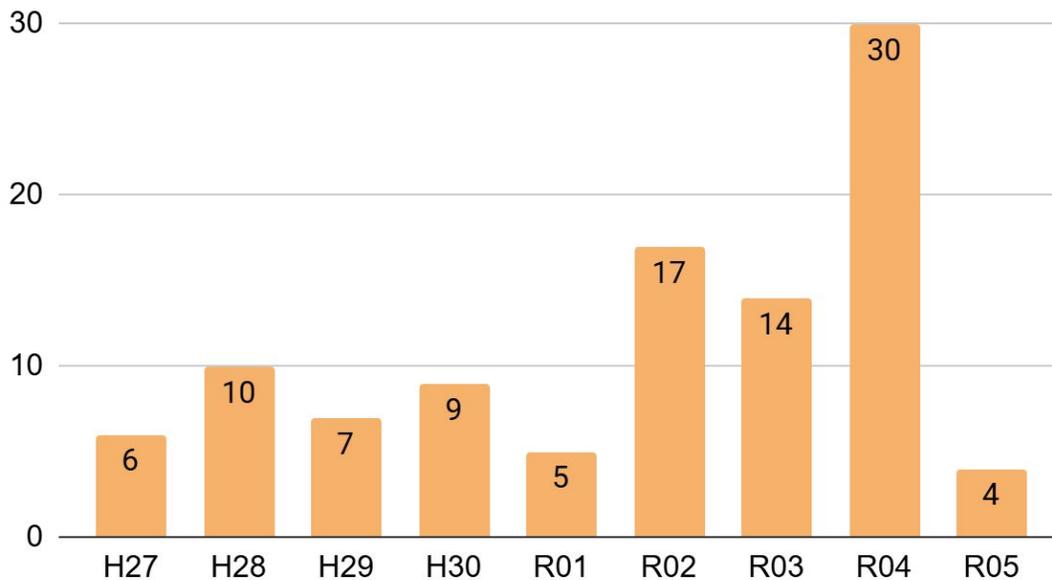
給水装置工事に関するトラブル及び違反行為について



130

## 違反行為件数

年度別 違反行為件数



給水装置工事に関するトラブル及び違反行為について

131

## 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。

給水装置工事に関するトラブル及び違反行為について

132

## 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。

給水装置工事に関するトラブル及び違反行為について 

133

## 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国土交通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国土交通省が判断することとなります。**

給水装置工事に関するトラブル及び違反行為について 

134

## 違反行為を防ぐために

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

給水装置工事に関するトラブル及び違反行為について 

135

## 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。
- ・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。

給水装置工事に関するトラブル及び違反行為について 

136

### 3. 水道局への届出について



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）

届出内容		提出書類								提出期限等	
		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	定款又は寄附行為の写し		住民票
指定申請（法人）	（法 25 条の 2） （施行規則 18～20 条）	○	○	○				○	○	○	
”（個人）		○	○	○						○	
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					○						
料 冊 冊	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	

「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→市民への情報提供の充実化

しかし…

変更届出書の提出が正しくなされていない

間違った情報提供をしてしまい  
**トラブルが発生**



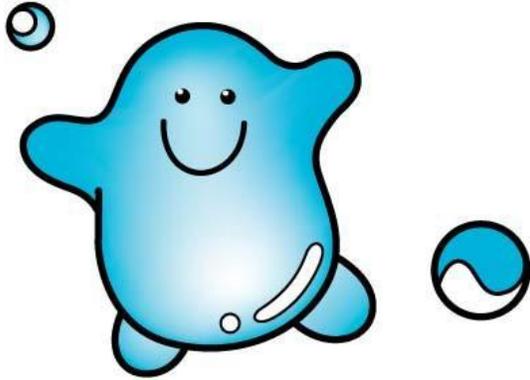
## 水道局と指定事業者の連携について

- 水道局では、日頃から指定事業者の皆さんや お客様からご相談をいただきやすい雰囲気作りに努めております。
- 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。



ご覧頂きありがとうございました



給水装置工事に関するトラブル及び違反行為について

