

**給水装置工事の適切な施工
とトラブルの防止のために**

平成21年6月

**厚生労働省健康局水道課
社団法人 日本水道協会**

目 次

1	はじめに	2
2	ヒアリング調査の実施	2
3	給水装置工事に関するトラブルについて	2
3. 1	現状の課題	2
3. 2	ヒアリング調査において確認された主な検討課題	4
3. 3	課題に対する解決の方向	5
4	クロスコネクションについて	6
4. 1	現状の課題	6
4. 2	ヒアリング調査において確認された主な検討課題	7
4. 3	課題に対する解決の方向	7
5	水道事業者からの情報提供のあり方について	7
5. 1	現状の課題	7
5. 2	ヒアリング調査において確認された主な検討課題	7
5. 3	課題に対する解決の方向	8
参考資料 1	指定工事事業者に係る情報提供の具体的なモデル提案	10
参考資料 2	指定工事事業者に係る情報提供を行う際の関係法令等に係る留意点	32
参考資料 3	水道事業者の悪質商法等に関する広報事例	36
参考資料 4	クロスコネクションに関する参考資料	40

1 はじめに

指定給水装置工事事業者制度の運用の中で、悪質業者の問題を含めた給水装置工事のトラブルやクロスコネクション等の問題が顕在化しつつある。こうした課題に関して、厚生労働省委託調査「給水装置関係技術実態調査業務」において、社団法人日本水道協会が、水道事業者や消費者団体等を中心とした関係機関へのヒアリング調査を行い、全国的な実態を把握するとともに、その結果明らかになった課題や論点を整理し、解決方策の取りまとめを行った。

この冊子は、同調査業務の成果をもとに、給水装置工事の適切な施工とトラブル防止のために水道利用者が知っておくべき情報は何かを重点を置き、編集したものである。

2 ヒアリング調査の実施

調査においては、現状の課題を整理するとともに、幅広い関係者から実態に関する情報や意見を取り入れるため、厚生労働省参加のもと、水道事業者、消費生活センター、指定給水装置工事事業者（以下、指定工事事業者という。）及び給水用具製造業者に対し、ヒアリング調査を行った。

ヒアリング調査では、近年、悪質業者等が社会問題化している「給水装置工事に関するトラブル」に加え、給水装置に関して従来から課題となっている「クロスコネクション」、さらに、これら問題について水道利用者の理解を深めるための「水道事業者からの情報提供のあり方」の3つのテーマを設定した。

調査は、日本水道協会の7地方支部から開催都市を選定して実施した。

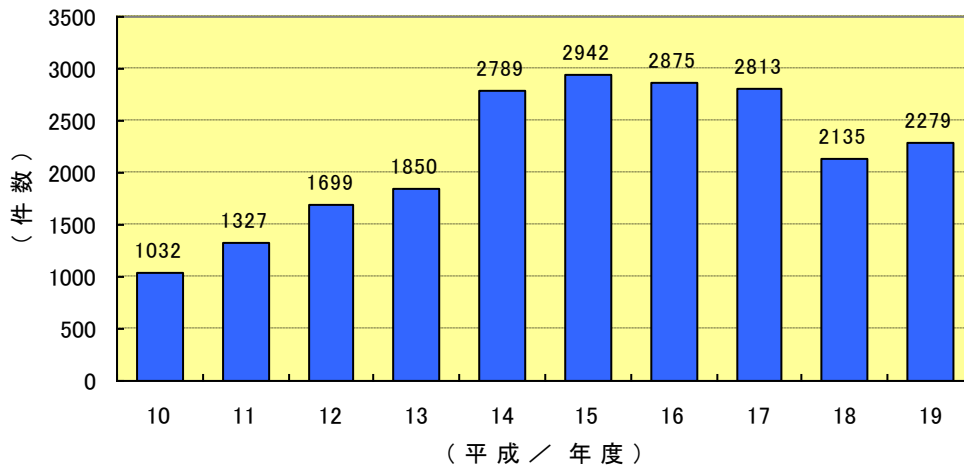
3 給水装置工事に関するトラブルについて

3.1 現状の課題

国民生活センターや全国の消費生活センターに寄せられた相談のうち、指定給水装置工事事業者制度に関連の深い衛生設備工事については、平成9年度から増加傾向にある。

平成18、19年度の相談件数は約2,100～2,300件であり、ピーク時の平成14～17年度頃から比べると若干の減少傾向に変化しているものの、未だに多くの相談が寄せられている現状にある。（次頁図参照）。

図 衛生設備工事に関する年度別相談件数



※厚生労働省水道課調べ（国民生活センターPIO-NET情報2008年12月25日登録分まで）

また、国民生活センターでは、平成20年1月9日に被害の未然防止・拡大防止を目的とした情報提供のため、「水回りの修理サービスのトラブル多発。広告を見て呼んだら、思いもかけない請求」とする報道発表を行っている。これによると、水回りの修理サービストラブルについて、全国の消費生活センターから寄せられた相談件数は、平成18年度には1,104件、平成19年度（12月10日時点）には795件（前年同期522件で、前年同期比273件（52.3%）増加）であり、年々増加傾向にあるとしている。

30歳台から80歳台以上まで幅広い年代が契約当事者となっており、うち50歳台以上で55%を占めていた。国民生活センターでは、水回りのトラブルは水道利用者が誰でも巻き込まれる可能性があるとは注意喚起している。

また、相談・苦情についてはキッチンや風呂、またトイレ等水回りの蛇口の水漏れや詰まりといったトラブルなどが少なくなき、投込広告やチラシ、電話帳広告などを見て「低料金」と思って業者を呼んだものの、こうした緊急時の要請に応じて来訪した業者との間で、料金やサービス内容に関する苦情が相次いでいると報告している。

さらに、新聞報道においては、機器販売業や工事事業者等の特定商取引に関する法律（以下、「特定商取引法」という。）違反による業務停止、詐欺と特定商取引法違反容疑で逮捕された事例など、不当な取引行為が顕在化している実態が報じられている。

3. 2 ヒアリング調査において確認された主な検討課題

(1) 指定工事事業者に関する情報の不足

ヒアリング調査では、水道事業者からの水道利用者への指定工事事業者に関する情報提供の不足が指摘された。

特に、住宅の新築工事における給水装置の設置は、建築業者の仲介により指定工事事業者に発注されることが殆どであり、水道利用者は指定工事事業者が給水装置工事を施工していることを知らない場合も多い。このため、ある程度時間が経って修繕工事が必要となったときに、水道利用者は水道事業者のホームページ等の情報を頼りにはじめて工事事業者を探して工事を依頼しているのが現状である。

さらには、水道利用者からは、水道事業者の提供する指定工事事業者リストから選んで修繕工事を依頼する場合にも、「修繕工事を断られた」、「すぐに修理に来てくれない」、「連絡がつかない」といった苦情が挙がっており、水道利用者のニーズに即した指定工事事業者に関する情報提供が不足していることが問題となっている。

(2) 悪質商法の被害増加

国民生活センターの発表や新聞報道において明らかになってきたように、給水装置に関する不当な取引行為が顕在化している。

ヒアリングにおいても、給水装置工事は指定工事事業者の施工が原則であることが水道利用者に十分周知されていないことや、緊急的な修繕が必要となり慌てて投込広告やチラシ、電話帳などを見て業者に連絡した結果、高額請求や不要工事の強要等、悪質商法の被害に遭ったという苦情・相談が寄せられた。

また、高齢者は健康に注意を払うことなどから、言葉巧みに健康等への不安をあおり、浄水器の訪問販売等による被害や苦情が多く寄せられているとのことである。

(3) 無届工事の実態

給水装置工事に当たっては、水道法第16条に基づく水道法施行令第5条に定める「給水装置の構造及び材質の基準」への適合を確認する必要がある。しかしながら、給水装置の無届工事が近年増加傾向にあり、水道事業者は危機感を高めている。特に、

- ① メータ下流側の増設工事
- ② 末端で使用される給水用具の設置工事
- ③ 貯水槽水道から直結給水に切り替える工事
- ④ リフォームによる改修工事

などで行われる無届工事が増加傾向にある。

この中でも温水洗浄便座や自動湯張り型風呂釜等の末端で使用される給水用具等は、ホームセンターや家電量販店等が販売し取付工事まで行っている、若しくは水道利用者が自ら給水用具を購入し、取付けを行っている場合があるとの情報が寄せられた。

3. 3 課題に対する解決の方向

(1) 指定工事事業者に関する情報提供について

ヒアリングによって、水道利用者のニーズに即した指定工事事業者に関する情報提供が不足している、さらには、水道利用者が対応可能な指定工事事業者を見つけられず、チラシや電話帳等で広告する業者に依頼した結果、高額請求等の悪質商法の被害にあったという問題が明らかになった。

したがって、水道事業者は、水道利用者が自らのニーズに応じて、確実に連絡のとれる指定工事事業者を選定するための情報提供を行うことが必要である。

平成19年度に日本水道協会が水道事業者60団体に指定工事事業者に関する情報提供の実施状況について行ったアンケート調査によれば、いくつかの水道事業者で先進的な取組が認められた。豊中市及び横浜市等では、すべての指定工事事業者に対し、水道利用者からの突発的な修繕依頼等の求めに応じられるか、土日・祝祭日を含め24時間内のどの時間に対応がとれるかなどについて確認を行い、その内容をホームページへ掲載している。これら取組みは、水道利用者における緊急的な修繕の求めに対しても、確実に対応できる指定工事事業者の情報を提供することを可能としている。

こういった事例を参考にして積極的な情報提供を行うことは、給水装置工事に関するトラブルの防止に貢献するものと考えられる。

指定工事事業者に関する情報の提供に当たっては、修繕等の依頼に際して、指定工事事業者であることの確認や見積書を取ること、工事が始まる前には工事内容や費用等について十分な説明を受けることなどを水道利用者にも周知することも重要である。

[情報提供に当たり留意すべき事項]

情報提供の項目としては、参考資料1に示すように、事業者名、代表者、所在地、電話番号、休業日、修繕工事対応時間等が考えられるが、その他の項目についての情報の公開に当たっては、参考資料2を参照の上、公開できる項目等について精査するよう留意すること。

(2) 悪質商法等への対策について

悪質商法等による被害を未然防止するため、水道事業者は広報誌等により被害予防の情報を掲載し注意を呼びかけているところであり、いくつかの水道事

業者においては、参考資料3に示すようにリーフレットやポスターを活用し、各種情報を分かりやすく積極的に提供している。水道事業者においては、近年の被害増加を鑑みて、こうした取組を参考に更なる啓発に努めることが必要である。

さらに、消費者保護の観点から、都道府県等における行政処分権限を持っている消費取引の指導部署や警察等、専門の相談員を有する消費生活センターなどの各関係機関と連携して被害の拡大防止対策を推進することが重要である。

(3) 無届工事への対策について

無届工事は、水道法第16条に基づく水道法施行令第5条に定める「給水装置の構造及び材質の基準」への適合が確認されないことや、給水装置を間違った方法で使用、接続した場合には水質汚染など重大な事故につながる危険性がある。

水道事業者は、指定工事事業者に対し定期的な講習・研修を通して届出の必要性を周知徹底し指定工事事業者の育成を図るとともに、構造材質基準への適合の確認のため、無届工事発生後の対応手順等を明確化することが求められる。他方、無届工事は、発覚した場合、水道利用者自らが給水装置の構造及び材質の基準に適合しているかどうかの証明をしなければならない。水道事業者においては、そういった事態を未然に防ぐため、水道利用者に対して指定工事事業者が施工しなければならない旨の周知・啓発することも必要である。参考資料1に示すような内容について、ホームページやリーフレット等により水道利用者に呼びかけを行うことが有効である。

4 クロスコネクションについて

4.1 現状の課題

水質の異常は、毎日水を使用している水道利用者からの通報により発覚する場合が多い。その形態は、老朽管による赤水、塩素・停滞水などによる水の異臭味、断水工事後まれに見られる砂の混入など多種多様であるが、クロスコネクションにより逆流が生じ、有害物質や汚染水が配水管を経て一般の給水栓から流出するといった事故は絶対に起こしてはならない。

水道ビジョンにおいても、給水装置の逆流防止装置の安全性について調査・検討を実施することや、クロスコネクション防止に向け、危険性の高い施設を重点に啓発することなどが重点取組項目として掲げられている。しかしながら依然として、給水装置工事におけるクロスコネクションに係る事故は相次いで発生している。

4. 2 ヒアリング調査において確認された主な検討課題

逆流したときに水道水が汚染されるおそれの高い施設に対するクロスコネクション防止の啓発の不足やクロスコネクションの危険性、残留塩素濃度の未確認などが問題となっている。

4. 3 課題に対する解決の方向

水質汚染等危険性の高い施設への立入検査等の実施、給水装置工事の施工時とその前後における確認等の徹底など、水道事業者や指定工事事業者における取組みの強化が求められる一方、クロスコネクション防止に係る水道利用者の理解の促進も重要である。毒物、劇物等を取り扱う工場、自家用井戸や工業用水道水と併用する場合、受水槽前後の管の接続など、特に注意すべきケースを中心に水道利用者に対する周知・啓発が必要である。参考資料4-1に示す水道事業者では、典型的なクロスコネクションを簡潔に図示する等により水道利用者の理解の促進を図っている。

なお、参考として、参考資料4-2に、水道事業者による水質汚染等危険性の高い施設への立入調査事例、参考資料4-3に、クロスコネクション事故時の厚生労働省への報告書例、参考資料4-4に、最近のクロスコネクション事故事例を紹介する。

5 水道事業者からの情報提供のあり方について

5. 1 現状の課題

3及び4に述べたように、給水装置工事に関するトラブルやクロスコネクションによる事故は依然として報告されているが、その一因として、給水装置についての知識やその維持管理の重要性などについて、水道利用者への周知及び啓発が十分に行き届いていないことが考えられる。

こうした課題を解決するためには、給水装置に関する水道事業者の取組みについて効果的な情報提供を行い、水道利用者の理解と協力を得ることが重要である。

5. 2 ヒアリング調査において確認された主な検討課題

水道事業者は、給水装置の管理について水道法第24条の2及び水道法施行規則17条の2第1項第5号に基づき、水道利用者に対して定期的に情報提供しなければならないとされているが、こうした問題を未然に防ぐためにも、水道利用者に対し積極的に情報提供を行っていくことが求められる。

また、ヒアリングにおいては、給水装置工事に関するトラブルやクロスコネクション防止のため、水道事業者からの主に情報提供すべき事項や広報手段に

についての充実が求められた。

5. 3 課題に対する解決の方向

給水装置工事に関するトラブルに関しては、特に、給水装置工事は指定工事事業者の施工が原則であることや、給水装置の構造及び材質の基準への適合の確認のためには水道事業者への届出が必要であること、また、給水装置工事に関するトラブルや悪質商法に関する知識等について定期的な情報提供を行うことが必要である。また、クロスコネクションについては、不適切な施工や使用により汚染された水が配水管に逆流すると、当該給水装置はもとより、他の多くの給水装置にまで衛生上の危険を及ぼすおそれがあることについて認識を高めることが必要である。

水道事業者において、情報提供すべき主な事項とその広報手段について配慮すべき事項は下記のとおりである。

(1) 情報提供すべき主な事項

ア. 給水装置、給水装置工事について

- ① 給水装置の維持管理の責任区分や重要性
- ② 指定工事事業者制度の趣旨や概要

イ. 給水装置工事に関するトラブル防止について

- ① 修繕工事に対応可能な指定工事事業者に関する情報
- ② 特定商取引法等に関する制度の概要
- ③ 悪質商法等の被害防止のため、特に注意喚起したい情報

- ・ 水漏れやトイレの溢れなどが生じた場合、パニックに陥り冷静な判断ができなくなりがちであることから、日頃から元栓、止水栓などの場所を確認しておくこと。
- ・ 工事の依頼の際には、複数の工事事業者から事前の見積りや工事内容の確認を行うなど、慎重に対応すること。
- ・ 給水装置工事に関するトラブルの際は、水道事業者や消費生活センターに相談すること。

ウ. クロスコネクション防止について

- ① 毒物、劇物等を取り扱う工場等における給水管とその他の水管（器械、設備）の直接接続禁止等についての情報
- ② 自家用井戸や工業用水道水と併用する場合のクロスコネクション防止に関する情報

(2) 広報手段について配慮すべき事項

- ア. 水道利用者に確実に届き、必要な時に確認してもらえる市広報誌やリ

ーフレット等、また、常に最新の情報を提供できるホームページ等の活用により、正しい知識や情報をすべての水道利用者により理解しやすい形で提供する広報に努める。

- イ．水道利用者の給水装置への関心や理解を深めるため、地域の行事等を活用して積極的に情報提供するとともに、新聞・ラジオ・テレビ等のメディアを活用した情報発信が望まれる。
- ウ．高齢者の健康等への不安をあおるなどする浄水器の訪問販売等による被害や苦情が多いと報告されていることから、特に、高齢者に関わりの深い民生委員、ホームヘルパーや地域包括支援センター等の機関と連携した情報提供を行うなどの配慮が必要である。