

**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。

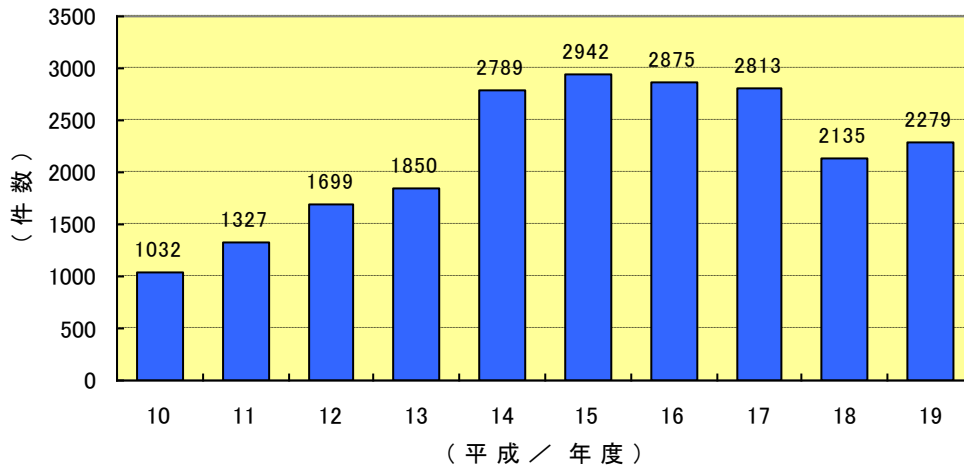
3 給水装置工事に関するトラブルについて

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して注意喚起している。

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く、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で、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。

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

水道事業者が情報提供を行う上での関係法令等に係る調査結果を参考に修繕工事対応指定給水装置工事事業者リストホームページのモデル例を以下に示す。

ホームページモデル例

〇〇市水道局

〇〇市トップページ>水道局トップページ>指定給水装置工事事業者

☆指定給水装置工事事業者

給水装置工事を行う場合は、水道局の指定工事事業者へご依頼下さい。

※水道工事の契約は、指定給水装置工事事業者とお客さま自身との間で行っていただくものです。つきましては、工事後のトラブルなどを避けるため、次の事項に十分ご留意下さい。

- ・希望する内容の工事を行うことができる指定給水装置工事事業者であることを確認してください。
- ・なるべく複数社から見積書を取り、内容を検討してください（見積もり有料となる場合もありますので、事前にご確認下さい）。
- ・工事が始まる前に「工事の内容・費用・アフターサービス」などについて、十分な説明を受けて下さい。

☆指定給水装置工事事業者について

平成8年の水道法改正により給水装置工事事業者の指定制度が創設され、全国一律の要件で、給水装置工事の事業を行う者の申請に基づき、当該水道事業者が工事事業者を指定する者です。

☆指定給水装置工事事業者リスト → クリック

〇〇市に登録されている指定給水装置工事事業者の一覧表です。

☆修繕工事対応指定給水装置工事事業者について

全指定給水装置工事事業者に対して、修繕対応に関する調査（休業日・修繕対応時間）を行い、この結果から修繕対応可能で公表を了解している指定給水装置工事事業者です。

☆修繕工事対応指定給水装置工事事業者リスト → クリック 画面①へ

〇〇市に登録されている修繕工事対応可能指定給水装置工事事業者の一覧表です。

画面①

〇〇市水道局 修繕工事対応指定給水装置工事事業者リスト

※本リストの内容は指定工事事業者の届出内容をそのまま掲載したものです。なお、この他にも修繕対応可能な指定工事事業者がありますので、直接事業者にご確認下さい。

(平成〇〇年〇月現在)

指定工事事業者名	代表者名	所在地	電話番号	休業日	修繕対応時間
〇〇設備(株)	〇〇 〇〇	〇〇市〇〇1-1-1	03-0000-0000	日曜・月曜	8:00～19:00
△△工務店	〇〇 〇〇	〇〇市〇〇1-1-2	03-0000-0001	土曜・日曜	9:00～18:00
(株)××設備	〇〇 〇〇	〇〇市〇〇1-1-3	03-0000-0002	水曜	24時間
〇〇住設	〇〇 〇〇	〇〇市〇〇1-1-4	03-0000-0003	日曜・祝日	9:00～23:00
△△水道(有)	〇〇 〇〇	〇〇市〇〇1-1-5	03-0000-0004	月曜	8:00～20:00
(株)××工業	〇〇 〇〇	〇〇市〇〇1-1-6	03-0000-0005	年中無休	24時間

【豊中市の事例】

豊中市では、従来から、宅地内の修繕については水道局または指定工事事業者での施工として、所有者または使用者の選択により、水道局あるいは指定工事事業者に依頼することで対応してきた。しかし近年、給水器具の多種多様化により修繕対応が困難度を高めたことや、住宅の高級化による修繕後の復旧の限界、さらには水道局の施工と指定工事事業者の施工との違いで修繕費用に格差が生じ、市民から問題を指摘する声もあったことなども考慮して、メーター下流側の修繕については全て指定工事事業者に委ねるとの基本的方針を確認。平成17年5月に「給水装置維持管理検討部会」を設け、協議検討を行った。

また、指定給水工事事業者の修繕対応に関する状況を把握するため、同年8月、全指定工事事業者を対象にアンケート調査を実施。市民から給水管等の修繕依頼があった場合の受付状況、あるいは修繕対応状況などに関する現状把握も併せて実施した。

市民からの修繕依頼については、緊急性の高いものから低いものまで、さまざまなケースがあるが、市民に早急な対応を望む市民意識を十分に考慮する必要があることはいうまでもない。水道局では、市民からの道路部及び宅地内の突発的な修繕依頼に対して、土日・祝日も含めて24時間対応できる体制をとっている。

修繕対応が可能との意思表示を行った指定工事事業者のリストの公表にあたっては、「修繕対応可能で公表を了解した指定業者である」との一文を記し、その一覧表をホームページで紹介。広報誌（とよなかの水道）に掲載して年に2回、全戸配布している。また、お客さまサービスセンターの窓口でも一覧表を配布している。

電話等で市民から業者紹介の依頼が寄せられた場合は、このリストから最寄りの指定工事事業者を数社紹介している。ただ、それまでの水道局直営で安価で対応できたものと異なり、指定工事事業者に移行したことで料金が高くなったケースが多く、これに起因する市民からの苦情は増加している。

なお、修繕対応が可能な指定工事事業者リストの作成にあたって、全指定工事事業者に対してアンケート調査を実施したが、これは当初の作成時の1回のみである。その後の変更は各工事事業者からの申請を基に対処しており、新規の指定工事事業者については、指定時に同様のアンケートを行っている。



指定工事業者一覧表



指定工事業者一覧表（トップページ）

給水装置工事を行う場合は、水道局の指定工事業者へご依頼ください。一覧表は逐次更新（毎月1回以上）されております。

本ページから指定工事業者を探ることができますので、お役立てください。

業者全体から探すには...

- [指定工事業者一覧表（アイウエオ順）](#) H20.3.28 更新
- [指定工事業者一覧表（指定店ナンバー順）](#) H20.3.28 更新

お住まいの住所地などから業者を探すには...

- [指定工事業者一覧表（市内業者版）](#) H20.2.21 更新
- [指定工事業者一覧表（市外業者版）](#) H20.3.28 更新 ※地名毎にアイウエオ順で表示

修繕対応可能な業者をお探しなら...

- [修繕対応可能な指定給水装置工事業者一覧表（市内業者版）](#) H20.3.28 更新
- [修繕対応可能な指定給水装置工事業者一覧表（市外業者版）](#) H20.3.28 更新

修繕対応可能な指定給水装置工事業業者一覧表(1)

下記の一覧表は、修繕対応可能で、公表を了解した指定工事業者です。なお、この他にも修繕対応可能な指定工事業者がありますので、[直接事業者にご確認](#)ください。

平成 20 年 4 月 30 日現在

詳細のお問い合わせについて

水道管の修繕に関すること……水道維持課(06-6858-2971)まで
指定給水装置工事業者について……給排水課(06-6858-2961)まで

インデックス

[市内業者版](#) | [市外業者版](#) | [事業者一覧表全体](#)

市内業者

この表は事業所所在地順(あいうえお順)にしています。

指定工事業者名	事業所所在地	電話番号
〇〇〇〇工業所	〇〇〇1-13-1	〇〇〇〇-〇〇〇〇
〇〇設備	〇〇〇1-1-83	〇〇〇〇-〇〇〇〇
〇〇〇〇〇〇	〇〇〇2-19-6	〇〇〇〇-〇〇〇〇
〇〇工業(株)	〇〇〇1-2-3	〇〇〇〇-〇〇〇〇
〇〇水道工業所	〇〇〇1-8-16	〇〇〇〇-〇〇〇〇
〇〇設備	〇〇〇3-7-13	〇〇〇〇-〇〇〇〇
(株)〇〇〇〇〇	〇〇〇4-1-14	〇〇〇〇-〇〇〇〇
〇〇設備工業	〇〇〇2-2-3	〇〇〇〇-〇〇〇〇
〇〇水道工業	〇〇〇3-1-18	〇〇〇〇-〇〇〇〇
(株)〇〇水道工業所	〇〇〇1-3-1	〇〇〇〇-〇〇〇〇
〇〇水道工業所	〇〇〇5-7-6	〇〇〇〇-〇〇〇〇
〇〇設備工業(株)	〇〇〇2-9-23	〇〇〇〇-〇〇〇〇
(株)〇〇〇〇	〇〇〇4-18-18	〇〇〇〇-〇〇〇〇
〇〇空調(株)	〇〇〇3-4-13	〇〇〇〇-〇〇〇〇
〇〇設備工業	〇〇〇5-15-7	〇〇〇〇-〇〇〇〇
〇〇〇〇建設(株)	〇〇〇2-7-22	〇〇〇〇-〇〇〇〇

【横浜市の事例】

横浜市では、それまで水道局が直営施工していたメーター下流側の修繕を、平成19年4月から民間の給水工事事業者が施工することになった。これに伴って、お客様サービスに支障が起きないように、従来、水道局が行ってきた修繕対応と同様な対応が可能な指定工事事業者（水道工事店）を水道局が登録する「登録制度」、さらにお客様から修繕工事に対応できる工事事業者の紹介希望が寄せられた場合に、水道局が登録した指定給水工事事業者を紹介する「紹介制度」を新たに創設した。

1) 登録制度

修繕対応等が可能な指定工事事業者を水道局が登録する制度であり、その方法は、登録を希望する指定工事事業者から申請書など必要な書類を提出。これを受けて、水道局が審査を行い、登録の手続きが完了する。

登録のための要件として、①；漏水修繕の対応が可能な横浜市の行政区を明確にすること、②；修繕相談受付、修繕対応、苦情相談対応時間は、水道局が定める時間帯のいずれかに対応できること（昼間；午前8時から午後8時まで・夜間；午後8時から翌午前8時まで）、③；②で工事事業者自らが登録した対応時間内に、連絡が確実にとれる連絡先及び対応時間外の緊急連絡先を提示すること、④；休業日が明確であること、⑤；①の定めによる各登録事業者からの届出で漏水修繕対応ができない横浜市の行政区が生ずるとき、もしくは④で定めた各登録事業者の休業日が重なるなどの理由により、すべての登録事業者が修繕対応できない空白日が生じるときは、水道局と協議のうえ、休業日等の変更について協力すること、⑥；お客様との契約内容を確実に誠実に履行することを誓約すること。

2) 紹介制度

メーター下流側の修繕工事が民間に移行されるのに伴い、工事を依頼する場合は、お客様自身で工事事業者を選定しなければならない。しかし、民間が行う修繕工事費については、事業者それぞれで大きく異なる場合も想定され、また、修繕を受け付けている時間も異なる。

そうした時に、お客様が安心して工事事業者を選ぶことができるように設けられた制度であり、新たなお客様サービスとして実施されたものである。

こうした制度が創設され、実際に運用されるにあたっては、お客様サービスの充実、また質的向上が期待されるとともに、行政（水道局）に対する市民の信頼に応え、ひいては指定工事事業者の育成・強化に大きく貢献しているといえよう。

水道局で登録し、紹介する工事事業者のリストは、水道局のホームページで

紹介されている。このリストには工事事業者から提出され、公開を了解した「登録事業者名」「事業所所在地」「電話番号」「指定番号」のほかに、休業日と対応可能時間についても掲載している。

横浜市のホームページ

指定給水装置工事事業者

指定給水装置工事事業者や水道局が紹介する漏水修理事業者に関する情報を掲載した指定給水装置工事事業者向けのコンテンツです。

指定給水装置工事事業者について

指定給水装置工事事業者の指定制度やその申請方法。

[指定給水装置工事事業者についてのページへ](#)

指定給水装置工事事業者リスト

横浜市に登録されている指定給水装置工事事業者の登録リスト。

[指定給水装置工事事業者リストのページへ](#)

漏水修理事業者について

横浜市水道局が紹介する漏水修理事業者の概要やその申請方法。

[漏水修理事業者についてのページへ](#)

漏水修理事業者リスト

横浜市に登録されている漏水修理事業者のリスト。

[漏水修理事業者リストのページへ](#)

漏水修理事業者について

蛇口から水道メーターまでの漏水修理は、これまで民間の水道工事店あるいは水道局が施工していましたが、民間の水道工事店の修理体制も整ってきたため、平成19年4月1日からすべて民間の水道工事店施工に変更しました。

修繕施工者の変更に伴い、お客さまが安心して漏水修理を依頼していただけるよう、漏水修理に関して水道局からの紹介を希望する水道工事店(指定給水装置工事事業者)を水道局が登録してお客さまに紹介します。

申請方法

1 主な登録要件

水道メーター下流側の漏水修繕が可能な横浜市の行政区を明確にすること。

修繕相談受付、修繕対応、苦情相談対応時間は、次のいずれかに定める時間帯に対応できること。

修繕受付、修繕対応時間、苦情相談対応時間	
昼間	午前8時00分から午後8時00分まで
夜間	午後8時00分から翌午前8時00分まで

対応時間内における連絡先および対応時間外の緊急連絡先を提示すること。

定休日および定休日以外の休業日を明確にすること。

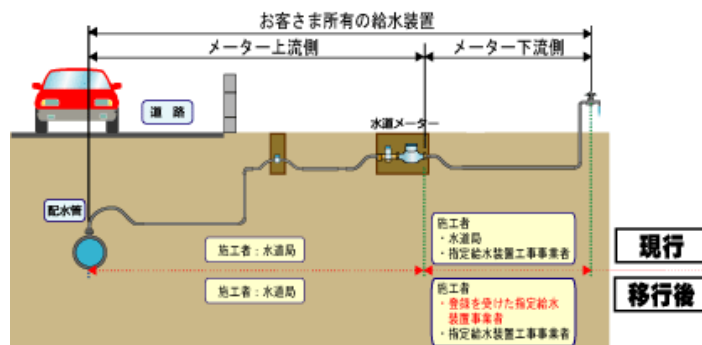
局に対し、お客さまとの契約内容を確実かつ誠実に履行することを誓約すること。

2 登録申請受け付け、紹介の開始時期

受付場所: 横浜市水道局給水課(横浜市中区港町1-1 関内中央ビル2F)

* 郵送不可

漏水修繕の施工者説明図



漏水修理事業者リスト

蛇口から水道メーターまでの漏水修理事業者とは

お客さまが安心して漏水修理を依頼していただけるよう、漏水修理に関して水道局からの紹介を希望する水道工事店(指定給水装置工事事業者)を水道局が登録してお客さまに紹介します。

漏水修理登録事業者の申請状況

平成 20 年 3 月 17 日現在の申請状況を行政区ごとに掲載しました。

確認したい行政区をクリックしてください。

平成 20 年 3 月 17 日現在

鶴見区  (PDF 82KB)	神奈川区  (PDF 82KB)	西区  (PDF 74KB)	中区  (PDF 73KB)	南区  (PDF 84KB)	港南区  (PDF 83KB)
保土ヶ谷区  (PDF 85KB)	旭区  (PDF 85KB)	磯子区  (PDF 86KB)	金沢区  (PDF 76KB)	港北区  (PDF 84KB)	緑区  (PDF 78KB)
青葉区  (PDF 76KB)	都筑区  (PDF 74KB)	泉区  (PDF 83KB)	栄区  (PDF 74KB)	戸塚区  (PDF 83KB)	瀬谷区  (PDF 77KB)

蛇口から水道メーターまでの漏水修繕登録事業者申請リスト

平成20年〇月〇日現在

〇〇区

休業日	対応時間	登録事業者名	登録事業者所在地	電話番号	指定番号
日曜日 祝日	午前8時から 午後8時まで	〇〇住設	〇〇市〇〇区〇〇1-1-1	〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇	×××
年中無休	午前8時から 午後8時まで	(有) 〇工業	〇〇市〇〇区〇〇1-1-2	〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇	×××
日曜日 祝日	午前8時から 午後8時まで	〇〇工業(株)	〇〇市〇〇区〇〇1-1-3	〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇	×××
日曜日 祝日	午前8時から 午後8時まで	〇〇〇	〇〇市〇〇区〇〇1-1-4	〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇	×××
日曜日 祝日	午前8時から 午後8時まで	〇〇水道	〇〇市〇〇区〇〇1-1-5	〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇	×××
日曜日 祝日	午前8時から 午後8時まで	〇〇工務店	〇〇市〇〇区〇〇1-1-6	〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇	×××
日曜日 祝日	午前8時から 午後8時まで	〇〇設備	〇〇市〇〇区〇〇1-1-7	〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇	×××
日曜日 祝日	午前8時から 午後8時まで	〇〇住設	〇〇市〇〇区〇〇1-1-8	〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇	×××
日曜日 祝日	午前8時から 午後8時まで	(有) 〇工業	〇〇市〇〇区〇〇1-1-9	〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇	×××
年中無休	午前8時から 午後8時まで	〇〇工業(株)	〇〇市〇〇区〇〇1-1-10	〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇	×××
日曜日 祝日	午前8時から 午後8時まで	〇〇〇	〇〇市〇〇区〇〇1-1-11	〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇	×××

宅地内水道メーター下流側漏水修繕の登録制度・紹介制度について

1 概要

従前は水道局でも一部施工していた宅地内水道メーター下流側（メーターから蛇口まで）の漏水修理工事について、平成19年度からは給水装置の所有者であるお客様がすべて横浜市指定給水装置工事事業者（以下、工事事業者という。）に依頼し、修理していただくこととなりました（民間化）。登録制度・紹介制度は、この変更に伴いお客様自身で工事事業者を選定する必要となったことから、お客様サービスに支障がないよう水道局が定めた登録要件を満たす工事事業者を局が登録「登録制度」し、お客様から紹介依頼があった場合に、局が委託する紹介事業者を通じ登録した工事事業者を紹介「紹介制度」するものです。

2 登録制度

次の要件をすべて満たす修繕対応等が可能な指定工事事業者を局が登録します。

（1）主な登録要件

- ① 横浜市指定給水装置工事事業者であること。
- ② メーター下流側の漏水修繕対応が可能な行政区を明確にすること。
- ③ 修繕相談受付、修繕対応、苦情相談対応時間は、次のいずれかに定める時間帯に対応できること。

昼間	午前8時00分から午後8時00分まで
夜間	午後8時00分から翌午前8時00分まで

- ④ 対応時間内の連絡先及び対応時間外の緊急連絡先を提示すること。
- ⑤ 定休日及び定休日以外の休業日を明確にすること。
- ⑥ お客様との契約内容を確実に誠実に履行することを誓約すること。

（2）登録事業者の責務

- ① 修繕内容ごとの標準的な価格例を明示する。
- ② 修繕工事着手前に、お客様へ十分な説明を行い概算見積書を提示する。
- ③ お客様から苦情があった場合、適切に対応する。
- ④ 紹介事業者から修繕及び苦情の内容の報告を求められたときは、迅速に報告を行う。

（3）登録事業者数

143社（平成21年3月1日現在）

3 紹介制度

お客様が安心して修繕事業者を選定できるよう水道局に登録された工事

事業者の紹介や、修繕工事に関する相談等ができるようにお客様サービスを実施するものです。

(1) 紹介事業者「横浜水道メンテナンスサービス」の業務内容

ア お客様から漏水修繕等の相談があった場合の24時間受付・対応

イ お客様から修繕事業者の紹介依頼があった場合の登録事業者の紹介

ウ 登録事業者に関する指摘があった場合のお客様対応、登録事業者への対応指示及び当局への対応結果報告

エ 登録事業者以外の指摘がお客様からあった場合の相談対応及び適切な助言

オ 登録事業者の登録情報管理

(2) 紹介方法

お客様の特別な希望がない場合は、お客様が居住している行政区の対応が可能な登録事業者を順次紹介（3社程度）する。

局が紹介する水道メーター下流側の漏水 修繕事業者募集のお知らせ

横浜市水道局では、宅地内水道メーターから蛇口までの漏水修繕の水道局職員による施工を平成19年3月31日に廃止し、すべて横浜市水道局指定給水装置工事事業者施工に移行します。

1 漏水修繕事業者の登録の概要

お客様から水道局へ宅地内水道メーターから蛇口までの漏水修繕事業者の紹介依頼があった場合、局に登録した横浜市水道局指定給水装置工事事業者をお客様に紹介します。この登録を希望する横浜市水道局指定給水装置工事事業者を募集します。

2 主な登録要件

- ・水道メーター下流側の漏水修繕が可能な横浜市の行政区を明確にすること
- ・修繕相談受付、修繕対応、苦情相談対応時間は、次のいずれかに定める時間帯に対応できること

修繕受付、修繕対応時間、苦情相談対応時間

昼間	午前8時00分から午後8時00分まで
夜間	午後8時00分から翌午前8時00分まで

3 登録申請受付、紹介の開始時期

登録申請受付：平成18年12月5日から

紹介開始：平成19年4月1日から

4 登録申請の説明会

- ・開催日：平成18年12月19日（火）
- ・開催場所：横浜市民文化会館館内ホール 小ホール
（横浜市中区住吉町4-42-1）
- ・開場時間：午前9時30分
- ・開始・終了時間：午前10時から11時まで

※ 詳細は、水道局ホームページ又は各給水維持課、各事務所で配布している「宅地内水道メーター下流側修繕事業者の登録募集要領」をご覧ください。

申請書等の提出先及び問合せ先：横浜市水道局給水部給水課 電話045（671）3088

宅地内水道メーター下流側漏水修繕事業者の登録募集要領

1 登録募集の目的

宅地内水道メーター下流側の漏水修繕の水道局による施工を廃止することに伴い、水道局（以下「局」という。）が一定の要件を満たした横浜市水道局指定給水装置工事事業者（以下「指定工事事業者」という。）を登録し、局から委託を受けた者（以下「受託者」という。）が当該指定工事事業者をお客様に紹介するにあたり、受託者からの紹介を希望する指定工事事業者を募集する。

2 修繕工事の範囲等

対象とする修繕工事の範囲は、原則として宅地内水道メーター下流側とする。

3 登録の要件

登録を希望する指定工事事業者のうち、次の要件をすべて満たしたものを登録名簿に登録する。

- (1) 宅地内水道メーター下流側の漏水修繕（以下「漏水修繕」という。）対応が可能な横浜市の行政区を明確にすること。
- (2) 修繕相談受付、修繕対応、苦情相談対応時間は、次のいずれかに定める時間帯に対応できること。

修繕受付、修繕対応時間、苦情相談対応時間

昼 間	午前 8 時 0 0 分から午後 8 時 0 0 分まで
夜 間	午後 8 時 0 0 分から翌午前 8 時 0 0 分まで

- (3) 前号の対応時間内における連絡先及び対応時間外の緊急連絡先を提示すること。
- (4) 定休日及び定休日以外の休業日を明確にすること。
- (5) 局に対し、お客様との契約内容を確実かつ誠実に履行することを誓約すること。
- (6) 漏水修繕対応ができない横浜市の行政区が生じた場合又はすべての登録事業者が修繕対応できない空白日が生じるときは、局と協議の上、漏水修繕対応が可能な横浜市の行政区又は休業日等の変更の要請に応じることができること。

4 修繕費用

当該修繕工事に必要となる費用の額は、お客様と登録を受けた指定工事事業者（以下「登録事業者」という。）との間で決定するものとする。

5 登録事業者の責務

- (1) 登録事業者は、お客様から修繕依頼等があった場合、修繕内容ごとの標準的な価格例を明示しなければならない。
- (2) 登録事業者は、修繕工事着手前に、お客様へ次の事項について十分な説明を行わなければならない。
 - ア 掘削調査等が必要な場合の費用
 - イ 施工方法、使用材料、施工時間等
 - ウ 見積書の内容
- (3) 登録事業者は、お客様から苦情があった場合、適切に対応しなければならない。
- (4) 登録事業者は、第3項第4号に基づき登録した休業日以外にやむを得ず休業する場合は、受託者に前日までに連絡しなければならない。ただし、緊急の場合はその事由が発生したときに速やかに連絡するものとする。

6 修繕工事の施行

登録事業者は、修繕工事の施行にあたり、水道法、横浜市水道条例、横浜市水道局給水装置工事設計・施工指針及びその他関係法令等を遵守し、適正に施工しなければならない。

7 報告の徴収

登録事業者は、局又は受託者に苦情等があった場合、受託者から修繕方法や苦情対応等の内容について報告を求められたときは、2日以内に報告しなければならない。

8 募集の方法等

- (1) 登録を希望する指定工事事業者は、修繕事業者登録要綱第7条に規定にする次の書類を水道局給水部給水課（以下「給水課」という。）に提出しなければならない。
 - ア 宅地内水道メーター下流側漏水修繕事業者登録申請書（第1号様式）
 - イ 横浜市指定給水装置工事事業者指定書の写し
 - ウ 宅地内水道メーター下流側漏水修繕誓約書（第2号様式）
- (2) 登録の募集は随時行い、申請書類を提出した日から14日以内に給水課において第3項に定める登録要件の審査を行い、審査完了日の翌月1日から登録する。
- (3) 登録した登録事業者は、水道局ホームページに掲載する。

9 登録内容の変更等

- (1) 登録事業者は、登録申請書等の内容に変更があった場合は、修繕事業者登録要綱第9条第1項に定める「宅地内水道メーター下流側漏水修繕

事業者登録変更届出書（第4号様式）」を給水課に速やかに提出しなければならない。

- (2) 登録事業者は、登録を辞退する場合は修繕事業者登録要綱第9条第2項に定める「宅地内水道メーター下流側漏水修繕事業者登録辞退届出書（第5号様式）」を給水課に速やかに提出しなければならない。

10 登録要件を満たさなくなったときの届出等

- (1) 登録事業者が、第3項の登録要件を満たさなくなった場合、第5項の登録事業者の責務に反した場合その他登録にふさわしくない事実が判明した場合、局は当該登録事業者から事実を確認した上で、登録を抹消することができるものとする。
- (2) 登録を抹消した場合、局は速やかに修繕事業者登録要綱第10条第3項に定める「宅地内水道メーター下流側漏水修繕事業者登録抹消通知書（第6号様式）」を当該登録事業者に対し、交付するものとする。

11 登録抹消後の再登録

登録の抹消後6ヵ月が経過し、抹消理由に係る事実が解消されたことが確認された場合には再度登録をすることができるが、第8項第1号アからウまでに掲げる書類を給水課に提出しなければならない。

12 指定工事事業者の登録開始時期

平成19年3月1日から開始する。

13 登録事業者の紹介開始時期

平成19年4月1日から開始する。

第 1 号様式

年 月 日

宅地内水道メーター下流側漏水修繕事業者登録申請書

(あて先)

横浜市水道事業管理者

水道局長

(届出者)

事業所住所

事業者名

代表者名

事業所電話番号

指定番号

印

宅地内水道メーター下流側漏水修繕事業者の登録を受けたいので、宅地内水道メーター下流側漏水修繕事業者の登録に関する要綱第 7 条の規定により、次のとおり申請します。

- 1 修繕対応が可能な行政区

- 2 修繕受付、修繕対応時間、苦情対応時間
 - 午前 8 時 0 0 分から午後 8 時 0 0 分まで
 - 午後 8 時 0 0 分から翌午前 8 時 0 0 分まで
 - 上記時間のいずれも対応可

- 3 休業日
 - (1) 通常

 - (2) 夏季休業

 - (3) 年末年始

 - (4) その他

横浜市指定給水装置工事事業者概要

事業所の名称		
事業所の所在地		
事業の範囲		
資本金		
従業員数		
役員の役職及び氏名		
役職	フリガナ 氏 名	
メーター下流側漏水修繕を行う拠点事業所の名称		
上記拠点事業所の所在地		
上記拠点事業所の連絡先	()	
対応時間内の連絡先 (携帯電話も可)	()	
対応時間外の緊急連絡先 (携帯電話も可)	()	
メーター下流漏水修繕に選任する給水装置 工事主任技術者の氏名	給水装置工事主任技術者免状の交付番号	
メーター下流漏水修繕人員体制	人	

第 2 号様式

宅地内水道メーター下流側漏水修繕誓約書

宅地内水道メーター下流側漏水修繕工事を施行するにあたっては、宅地内水道メーター下流側漏水修繕事業者の登録に関する要綱の各規定を遵守するとともに、お客様との契約内容を确实かつ誠実に履行することを誓約いたします。

年 月 日

登録事業者名

代 表 者 名

印

第3号様式

年 月 日

宅地内水道メーター下流側漏水修繕事業者登録決定通知書

事業所所在

事業者名

代表者名

指定番号

横浜市水道事業管理者

水道局長

年 月 日に申請のありました、宅地内水道メーター下流側漏水修繕事業者の登録を行いましたので通知します。

第 4 号様式

年 月 日

宅地内水道メーター下流側漏水修繕事業者登録変更届出書

(あて先)

横浜市水道事業管理者

水道局長

(届出者)

事業所住所

事業者名

代表者名

事業所電話番号

指定番号

印

宅地内水道メーター下流側漏水修繕事業者の登録に関する要綱第 9 条第 1 項の規定により、登録内容を変更したいので、次のとおり届け出ます。

1 変更内容

2 変更日

第 5 号様式

年 月 日

宅地内水道メーター下流側漏水修繕事業者登録辞退届出書

(あて先)

横浜市水道事業管理者

水道局長

(届出者)

事業所住所

事業者名

代表者名

事業所電話番号

指定番号

印

宅地内メーター下流側漏水修繕事業者の登録に関する要綱第 9 条第 2 項の規定により、登録を辞退したいので、次のとおり届け出ます。

1 辞退理由

2 辞退日

第6号様式

年 月 日

宅地内水道メーター下流側漏水修繕事業者登録抹消通知書

事業所所在
事業者名
代表者名
指定番号

横浜市水道事業管理者
水道局長

宅地内水道メーター下流側漏水修繕事業者の登録に関する要綱第10条第2項及び第3項の規定により、登録を抹消したので通知します。

1 抹消理由

2 抹消日

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

水道事業者が一般の水道利用者に対して給水装置工事事業者の情報提供を行うにあたっては、公共性に配慮した上で実施されることが必要である。公共性等の観点から、情報提供を行うにあたって関係すると考えられる法令等（独占禁止法など）やその他方策を実施するにあたり問題となり得る下記の事項について、弁護士等に調査を行った。

標準工事料金の表示について

本来、工事料金は水道利用者と工事事業者の間において自由に決定されるべきものであるが、工事事業者ごとの標準工事料金の公表は、工事事業者間の料金の引き下げ、引き上げ及び現状維持に関する共通の目安となり、価格設定に関する合意を生ぜしめるおそれがある。したがって、当該表示は競争の重要な手段である自由な価格設定を阻害するという観点から、独占禁止法上の違反行為を誘発させるおそれがあるものと判断する。なお、これは水道事業者が主体となった価格設定（標準単価表等）の場合であっても同様である。

次に、工事事業者が提示した標準工事料金が水道利用者の意図をしている標準工事と合致しないおそれがあること、また、工事事業者が標準工事についてあらかじめ低い価格表示をする等の不当な価格を提示するおそれがあることなどから正確かつ適切な情報の提供が担保されるわけではない。さらに、仮にこのような標準工事料金の表示によって、昨今問題視されている不当に高額な工事料金請求の防止につながるとは必ずしもいえない。

以上のようなことから、標準工事料金の表示は不相当であると考ええる。

ただし、水道利用者、構成事業者等に対して過去の情報に関する情報を提供するため、構成事業者から価格に係る過去の事実に関する概括的な情報を任意に収集して、客観的に統計処理し、価格の高低の分布や動向を正しく示し、かつ、構成事業者の価格を明示することなく、事業者間の現在又は将来の価格についての共通の目安とならないようなものを水道利用者に対して提供することは、直ちに独占禁止法の違反行為とはならない。

水道事業者の対応としては、『事前に見積もりをとる』旨を記載する程度にとどめておくべきであると考ええる。

工事実績の表示について

施工件数について、大規模工事事業者と中小規模工事事業者を比較すると、当然に組織規模の大きい事業者がスケールメリットにより優位となるが、この件数の多寡はその工事事業者の施工能力や技術力の優劣を必ずしも示すものではない。また、ここでいう工事実績とは前年度の施工件数であることから、前

年度の工事实績が反映されない新規事業者にとっても不利な基準といえ、市場への自由な参入を阻害するおそれがあるといえる。したがって、このような規模の大きい事業者及び既存の事業者に一方向的に有利となるような基準は、競争関係にある事業者間の対等関係（イコールフットイング）が確保されていないという観点から、競争政策上不適当であるといえる。

次に、一般に工事实績は、新設及び改造の際に、水道事業者へ届出される件数によって水道事業者が独自に集計を行い公開するものであるが、修繕工事は改造から軽微な変更まで多岐に渡り、その公表された工事实績は修繕工事だけの実績を示すものではないことから、必ずしも修繕工事の評価基準とはなり得ないといえる。また、この工事实績は水道事業者が給水装置工事の届出に基づき承認した件数であって、その承認の件数は実際に給水装置工事のあった件数と必ずしも一致するものではないので、客観的な事実とはいえない。

これらのことから工事实績を公表することが、必ずしも水道利用者にとって工事事業者を選択する際の利便性を向上させるものではないといえる。

優良店の表示について

特定の工事事業者が水道事業者により優良店として認定され、一般に公表されることは、工事事業者の営業活動にとって大きな影響を及ぼすことである。したがって、優良店認定制度の認定方法については、正確かつ客観的なものであって、その根拠が一般に公表されているものでなければならない。具体的に正確かつ客観的といえない方法とは、例えば、「過去〇年間の給水装置工事が適正かつ良好である者」や「総合点が高い者」を評価するというもの等である。これは、「適正かつ良好」や「総合点」の規定が、具体性に欠け、正確かつ客観的ではないといえるからである。また、「給水装置工事の件数」を評価に入れることは「工事实績の表示について」で述べた、競争関係にある事業者間の対等関係（イコールフットイング）の確保という観点から不適当である。なお、第三者委員会の設置についてであるが、仮にこのような委員会が設置されていたからといって、認定方法が上述の要件を備えていなければ、本質的に異なるとはいえないので、第三者委員会の設置の有無は問題とはならない。

以上のことから、指定工事事業者に係る情報提供に盛り込むのであればまず優良店制度における適正な認定方法を慎重に整備する必要があると考える。

ただし、水道事業者が需給調整の観点から、特定の事業者を不良業者又は優良業者として掲載したリスト（いわゆるブラックリスト等）を作成し、配布することは、特定の事業者と取引しないこと又は特定の事業者とのみ取引することについての合意を生ぜしめるおそれがあるため、独占禁止法の違反となるおそれがある。

なお、優良店の公表方法としては、まず認定方法の判断基準を整備してから

検討すべきであるが、特に、全修繕工事対応事業者のリスト中に優良店の表示をするのは、優良店の表示のある特定の工事事業者とのみ取引が集中することが考えられるため、全修繕工事対応事業者のリストとは別に優良店のみを表示したリストを公表する方法が望ましい。

研修会等の参加実績の表示について

水道事業者が工事事業者に対して行う事故防止及び関係諸法令等の確認のための研修会等への参加実績については、その研修会等の内容、時期及び工事事業者が研修会等に参加した根拠が明らかとなっているものでなければならない。

また、水道事業者以外が行う研修会等に各工事事業者が任意に参加した実績については、多種多様な研修会等の内容が一律とならないことが考えられるため、上の条件に加え、その研修会等の内容が一律であることが求められる。

一方、当該指定工事事業者に係る情報提供はあくまで水道事業者が指定した工事事業者に関するものであり、個人に関するものについてはここではなじまないといえる。したがって、本指定工事事業者に係る情報提供での対象とする研修会等については、水道事業者が実施する研修会等とすることが適当であると考えられる。

なお、研修会等の公表方法としては、「優良店の表示について」と同様に、全修繕工事対応事業者のリスト中に参加の有無を表示するのは、参加がある特定の工事事業者とのみ取引が集中することが考えられるため、全修繕工事対応事業者のリストとは別に参加のあった工事事業者のみを表示したリストを公表する方法が望ましい。

指定取消状況の表示について

水道法等の法令違反並びに過去の処分履歴を行政処分の措置を超えて公表することは、指定工事事業者の営業を妨害する行為となりうる。営業妨害とならない措置としては、司法上の要請により法令において公表の内容及び公表期間等の定めがある場合に限定される。なお、個人情報保護の観点からは、法人の業務上の情報であるので、個人情報には該当しない。

また、他事業体における指定事業者の処分状況を公表することについても、当該行政処分の措置を超えた公表となり、水道事業体の業務及び責任の範囲を逸脱したものと捉え、適当ではないと考える。

主任技術者数の表示について

主任技術者については、水道事業者が工事事業者の指定を行う際に、工事事業者毎に最低1人を選任していることが条件として水道法第25条の4に規定されており、工事事業者は同法に規定されている以上の主任技術者を置くこと

はそもそも想定されていない。また、当該情報公開は工事事業者の技術力等を判断する指標として設定されたものであろうが、一般市民間において、主任技術者そのものの認知度は非常に低いものであろうから、そのような判断基準としては十分に機能しないことが想定される。したがって、指定工事事業者に係る情報提供において、主任技術者の表示は必要ないものとする。

給水区域内の営業所数・地域貢献等の表示について

消費者保護における有益な情報とはいえないため、情報公開の必要性から考えて必要ないとする。

このようなことから、水道事業者が情報提供するにあたっては、公共性等に配慮した上で実施することが必要である。したがって、公共性等の確保という観点から、情報提供を行うにあたっては独占禁止法をはじめとする関係諸法令に十分配慮すべきであって、例えば、事業者の参入・退出、商品又は役務の価格・数量・設備等に直接・間接に影響を及ぼすようなものは、その目的・内容・方法等によっては、公正かつ自由な競争を制限し、又は阻害するとともに、独占禁止法違反行為を誘発する場合さえあることに十分留意しなければならない。また、水道事業者は、法令に規定された要件を超えた情報開示等の運用により、事業者の自由な事業活動が制限され、公正かつ自由な競争が制限され、又は阻害されることのないよう十分留意する必要がある。

したがって、水道事業者により一般の水道利用者に対して提供される情報は、まず、客観的な事実に基づくものでなければならず、また、その情報の提供によって、事業者の参入・退出及び事業者間の自由な競争が阻害されないよう、競争関係にある事業者間の対等関係（イコルフッティング）及び競争の重要な手段である自由な価格設定等について十分な配慮を行ったものであることが求められるものである。

参考資料3 水道事業者の悪質商法等に関する広報事例

参考資料3-1

小樽市水道局

ニセ水道局職員や 悪質な訪問販売にご注意！

点検し、「危険!」と不安をあおって、契約を急がせる

最近、水道局職員になりすましたり、あたかも水道局が勧めているかのように言葉巧みな手口で、突然家庭を訪問し、浄水器を売りつけたり、水道管や排水設備の点検・清掃を勧誘し、法外な請求を行う悪質な訪問販売が多発しています。2つの主な手口を紹介します。

その1 浄水器の訪問販売



▲ポイント1
水道局では皆さんから依頼のない水質検査や浄水器のあっせんなどは行っていません。

▼ポイント2

試薬で水道水を黄色や桃色に変色させ、あたかも汚れているかのように不安をあおっていますが、変色するのは消毒用の残留塩素と反応したもので、汚れとは関係ありません。



その2 排水設備の点検・清掃



▼ポイント1

「汚水ます」は、汚れているからといって、すぐに清掃が必要とは限りません。必要のないときは、はっきりと断りましょう。

▼ポイント2

水道局では排水設備の点検・清掃を業者に委託していません。



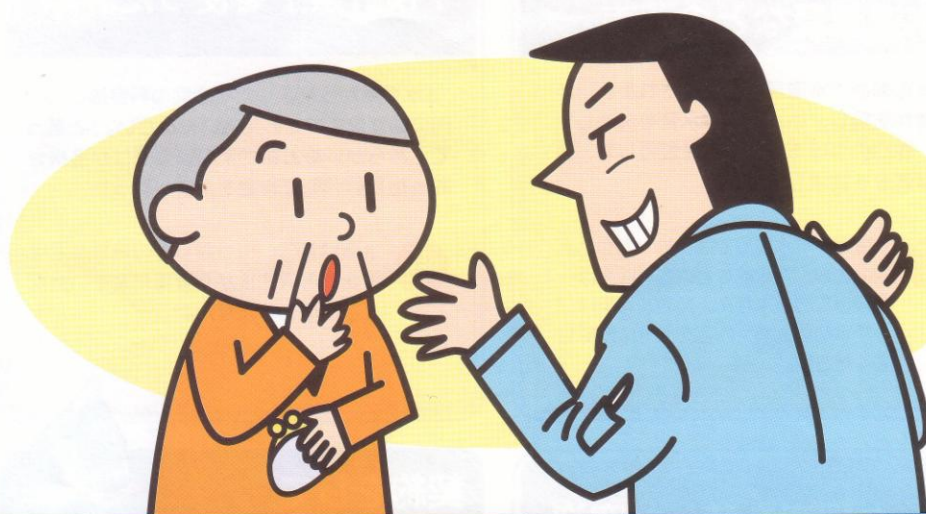
水道局職員が訪問する場合には、「小樽市水道局」と書いた「水色の腕章」と、左の胸に必ず「身分証明書」をつけています。

●お問い合わせ先

- 浄水器や水道管および排水設備の点検・清掃について
：サービス課給排水担当/TEL 22-8114
- 水道水の水質について：水質管理課/TEL 51-2562
- 訪問販売などの契約後不審に思われたとき
：小樽市消費者センター/TEL 23-7851

あなたも狙われている！

～水道局を装った悪質な業者にご注意を～



水道局では次のようなことは行っていません。

- お客さまからのご依頼のない水質検査
- 蛇口などの器具類、浄水器の交換・販売・あっせん
- 水道メータ交換代金や水質検査・漏水調査代金の請求
- お客さま宅を訪問しての水道料金の集金
(引っ越し時の清算などを除きます)
- 給水管・排水管・宅地内のます・下水溝等の洗浄



不審に思われたら身分証明書の提示を求め、お近くの水道局までお問い合わせください。

R100
当紙の約100%再生紙を使用しています。
石鹼系漂白剤を含まないインクを使用しています。

東京都水道局

参考資料 3-3

東京都水道局

こんな手口による被害が多発しています。 ご注意ください!

給水管・排水管の洗浄 水道器具などの販売

水道局や下水道局から委託されたという業者が訪問し、給水管や排水管を洗浄したり、蛇口につける器具などを販売して、高額な代金を請求した。

注 水道局や下水道局では、給水管や排水管の洗浄、浄水器などの器具販売は一切行っておりません。契約する際は、必ず事前に金額や内容を十分に確認してください。

「検針票」を使った詐欺

「水道局から来ました。今回の料金は〇〇〇円になりますのでお支払いください。」と言って、あらかじめお客さまの郵便受けから抜き取った「検針票」で料金をだまし取った。

注 水道料金は、引越し時の清算などを除き、お客さまから直接現金をいただくことはありません。

メータ調査を装った窃盗

青い作業着を着た2人組が「水道局の方からメータの調査に来ました」と訪問。1人がお客さまと一緒に2階の水回りの点検をしている間に、もう1人が1階を物色し、現金を窃盗した。

注 当局の職員は、お客さまからの依頼がない限り、お客さま宅へ立ち入り、調査を行うことはありません。

契約をして お困りのときは…



訪問販売等で浄水器などの購入契約、給水管（排水管）の清掃契約をしてお困りのときは、

◆東京都消費生活総合センター

〔☎03-3235-1155〕

または、最寄りの消費生活センターにご相談ください。クーリング・オフ制度等により、契約を解除できる場合があります。

※クーリング・オフ制度とは

訪問販売等で消費者が業者と締結した契約を一方的に解除できる制度。訪問販売で契約をした場合、契約書面を受け取った日を含めて8日以内であれば、書面（簡易書留や配達記録）で通知することによって、無条件で申込みの撤回や契約の解除が出来ます。

◇強要されたり、身の危険を感じたときは、最寄りの警察署へ◇

—— ホームページでも紹介しています。 ——



東京都水道局ホームページ

アドレス <http://www.waterworks.metro.tokyo.jp/>

東京都下水道局ホームページ

アドレス <http://www.gesui.metro.tokyo.jp/>

東京都消費生活総合センターホームページ「東京の消費生活」

アドレス <http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/>

発行：東京都水道局サービス推進部管理課（☎03-5320-6422）

参考資料3-4
堺市上下水道局

よく確かめて! その訪問

悪質な訪問販売にご注意を!

まるで市からの依頼で来たような口調で突然訪問して、水質検査、水道管(下水道管)の洗浄、水道器具の販売をする悪質な訪問販売の情報をいただいております。特に、高齢者の方をねらった悪質な事例が増えていますのでご注意ください。



お客さまからいただいた情報

● 水道局から水道の点検を依頼されたと言って訪問し、勝手に家に入ろうとしてきた

水道局からの依頼がありましたので水道の点検をします



● 水道水に薬品を入れて変色しているのを見せ浄水器の購入をすすめられた

こんな水を飲んでいるですよ



※消毒のために水道水に入っている塩素に反応して変色したものと思われず、汚れているわけではありませんので安心してお飲みください。

● 水道管の洗浄をするようにすすめられた

水道管のさび取りをしますご近所もみんなさせていただきますよ初回は無料です



※このあとに高額な商品売りつけられたという事例がたくさんあります。

他にも様々な手口で訪問するケースがあります…

■ おかしいと思ったら…
職員証や市が発行した証明書の提示を求め、下記までお問い合わせください。

■ 高額な商品を買ってしまった…などの場合は
契約に関するトラブルが起こったら、消費生活センター TEL221-7146 FAX221-2796 へご相談ください。契約後8日以内ならクーリングオフ

※悪質な訪問、疑わしい訪問の情報は、堺市上下水道局ホームページでもご覧いただけます。(無条件解約)できます。

断っているのに強引な場合や家に入り込もうとする場合は警察へ通報してください。

■ 一呼吸おいて よく確かめて
安易な承諾や、あいまいな返事はトラブルのもとです。必要が無いと思われましたら、きっぱりと断ってください。

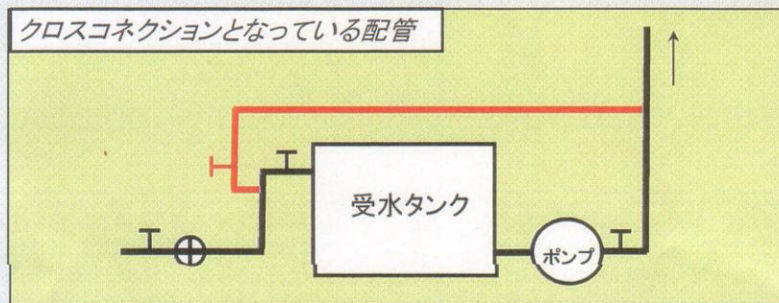
お問い合わせ先 総務課 TEL250-9208 FAX250-6600

参考資料 4 クロスコネクションに関する参考資料

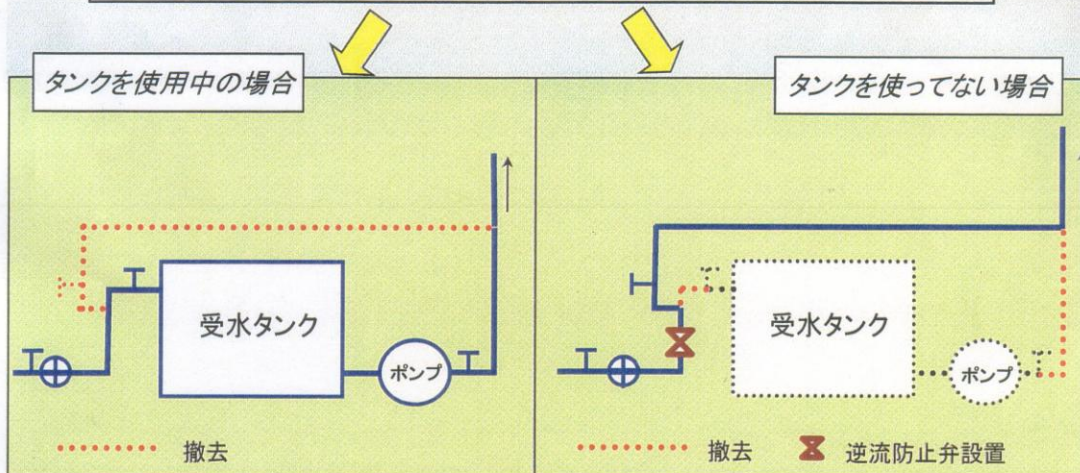
参考資料 4-1 クロスコネクションに関する広報事例

東京都水道局

受水タンク先の管と受水タンク手前の管との接続(クロスコネクション)は認められない配管です



上図のような配管は改善の必要があります



水道法第16条ではご家庭に引き込まれている給水管に関する基準が定められており、お客さま所有の建物の配管は、以下の項目が基準に適合していません。

- ・ 配水管の水圧に影響を及ぼすポンプに直結されていないこと。
- ・ 当該建物への引き込み管以外の水管その他の設備に直結されていないこと。

早急に都指定の水道工事店へ依頼し、**改善**して下さい。

東京都水道局

(問い合わせ先)
東部第二支所 給水課

(3) 評価

完了した検査の結果を見ると、繰り返し検査を実施したことや、逆流防止設備等の普及により、指摘率は減少傾向にある。しかし、印刷業に限っては前回調査から14年が経過していたことや、新機種入替え時の事業者・機器メーカー側の理解不足などにより、指摘率は増加してしまう結果となった。さらに今後、タンク以下の装置を解消し、直圧直結給水に移行する改造工事の際に、水質汚染事故のおそれのある配管が発生することも考えられる。

そのため、給水装置検査は今後も不適切配管解消のために継続的に実施していく必要がある。そして、使用者や関係者の理解・協力を求め、適正な給水環境を維持し、お客さまへ安全でおいしい水を供給していかなければならない。

2 横浜市の実施事例

横浜市では、昭和56年に水道水の汚染を未然に防止することを目的とした「給水装置調査実施要綱」を制定し、危険な薬品を使用する業種、水道水以外の水を併用している業種等を対象に計画的に給水装置調査(立入調査)を行ってきた。

(1) 調査対象

ア 給水装置の使用形態が水質汚染事故発生の危険度の高い(おそれのある)業種

- ・メッキ業
- ・クリーニング業
- ・染物・染色業
- ・写真業
- ・印刷業
- ・学校給食
- ・豆腐製造業

イ 水道以外の水を併用している業種

- ・井戸水の併用
- ・工業用水道の併用

ただし、受水槽以下の給水設備については、検査対象としない。

(2) 立入調査内容

給水装置の最低限の安全確保及び水道本管汚染防止を目的に以下のよう
な項目としている。

- ・配管状況の確認
- ・危険物等の機器との直結有無確認
- ・吐水口空間確認

- ・ クロスコネクションの有無確認

(3) 方法

所有者等に対して、調査の協力依頼と趣旨説明を行い、合わせて現地の立会を要請し、業務に使用している機器等の使用方法や配管状況について、口頭等での状況聴取と目視による調査を行う。

【表－1 調査経過】

業種	年																													
	昭和56	57	58	59	60	61	62	63	平成1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
鍍金業	4	9						9	2														1	4			6	9		
クリーニング業	9			4					6			12											7			12				
捺染・染物業				4	9								10	2													3			
写真業					2	9									7		3											6	2	
印刷・製本業																		9	3										4	~
豆腐製造業							4													10	9									
学校給食						4	9																							
井戸水併用								10	3													10	5							
工業用水併用								4	5																					

【表－2 調査結果】

業種 \ 項目	調査件数	指摘事業所数	指摘事業所率	指摘件数	指 摘 項 目 内 容								
					配管状況		機器との直結		吐水口空間		クロスコネクション		
					件数	率	件数	率	件数	率	件数	率	
鍍金業	1巡目	183	92	50.3%	192	22	11.5%	135	70.3%	30	15.6%	5	2.6%
	2巡目	146	18	12.3%	27	1	3.7%	9	33.3%	7	25.9%	10	37.0%
	3巡目	64	10	15.6%	25	1	4.0%	6	24.0%	18	72.0%	0	0.0%
	4巡目	94	12	12.8%	17	0	0.0%	8	47.1%	4	23.5%	5	29.4%
クリーニング業	1巡目	1309	515	39.3%	730	0	0.0%	554	75.9%	47	6.4%	129	17.7%
	2巡目	1223	232	19.0%	316	0	0.0%	214	67.7%	20	6.3%	82	25.9%
	3巡目	893	53	5.9%	53	1	1.9%	29	54.7%	2	3.8%	21	39.6%
捺染・染物業	1巡目	211	88	41.7%	139	0	0.0%	111	79.9%	8	5.8%	20	14.4%
	2巡目	145	23	15.9%	32	0	0.0%	5	15.6%	14	43.8%	13	40.6%
	3巡目	42	6	14.3%	10	0	0.0%	6	60.0%	0	0.0%	4	40.0%
写真業	1巡目	414	29	7.0%	59	0	0.0%	58	98.3%	0	0.0%	1	1.7%
	2巡目	188	3	1.6%	3	0	0.0%	2	66.7%	1	33.3%	0	0.0%
	3巡目	148	1	0.7%	1	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%
印刷・製本業	1巡目												
	2巡目	490	36	7.3%	47	0	0.0%	47	100.0%	0	0.0%	0	0.0%
豆腐製造業	1巡目	334	57	17.1%	68	0	0.0%	46	67.6%	0	0.0%	22	32.4%
	2巡目	204	44	21.6%	53	0	0.0%	48	90.6%	1	1.9%	4	7.5%
学校給食	1巡目	353	15	4.2%	15	0	0.0%	12	80.0%	1	6.7%	2	13.3%
井戸水併用	1巡目	72	20	27.8%	33	0	0.0%	14	42.4%	5	15.2%	14	42.4%
	2巡目	131	6	4.6%	6	0	0.0%	2	33.3%	0	0.0%	4	66.7%
工業用水併用	1巡目	18	10	55.6%	16	0	0.0%	3	18.8%	1	6.3%	12	75.0%

※ 学校給食については、平成12年に一部実施しましたが、前回の指摘に対して各校とも統一した改善がなされました。また新たな指摘事項も無かったことから調査対象業種からはずしました。

※ 写真業と印刷・製本業は1巡目のみあわせて調査を行ったが、“調査期間が長くなりすぎる”、“使用する機器の違いがある”などの点から、2巡目以降は分けて実施しています。

※ 表中の指摘事業所数については、全て改善済み。

(4) 評価

給水装置立入調査を定期的に行っていることから、所有者等の意識の向上が図られ、指摘事業所率も低下し、効果が得られている反面、1巡目、2巡目、3巡目とも指摘箇所については、給水装置工事完了後、指定工事事業者以外の者によって改造又は増設されたものがほとんどであり、すべて無届の違反工事であった。また、機器との直結の多くが、需用者（水道利用者）の使い勝手の良さから、禁止されていることを知らずに接続をしたものがあった。

クロスコネクション・吐水口空間未確保の中には、禁止されていることを知りながら、悪質な違反工事を施工した例も見られた。

このようなことから、今後とも給水装置立入調査を定期的に行っていく必要がある。

参考資料 4 - 3 厚生労働省への報告書例
クロスコネクション事故報告書（例）

「第 報」

報 告 日：平成 年 月 日

水道事業者名：

クロスコネクション事故が発生しましたので、次のとおり報告します。

番号	項 目	内 容
1	発 生 日 時	
2	発 生 場 所	
3	事 故 概 要	誰がどのような誤接合工事をしたか
4	事 故 原 因	事故調査結果に基づく事故原因 ・水道事業者自らの事故調査 ・指定工事事業者からの情報収集
5	被 害 状 況	水道水が汚染されているか ・影響戸数（人数） 人体への影響はどうか ・疾患の状況、障害 市民からの苦情はどうか ・苦情内容、件数
6	対 応 状 況 （措置状況等）	水道法第 2 3 条による緊急停止をしたか ・ 断水しているか ・断水戸数（人数） 広報を行っているか ・行政無線、広報車、新聞綴り込み等
7	復 旧 状 況	事故発生からの経過を時系列でまとめる
8	関係機関との連絡	衛生部局等との関連機関に連絡したか ・都道府県衛生行政
9	今 後 の 対 策	なにをどのように行うか
1 0	報 道 対 応 等	テレビ、新聞等への対応はどのように行っているか ・報道提供資料、報道機関からの取材内容
1 1	備 考	
	問 い 合 わ せ 先	所 属 課 氏 名 電 話 番 号 FAX

※ 報告書には、事故状況がわかるような図面等を添付する。

【給水装置に係わる水質汚染事故報告書作成要領】

1. 発生日時 ・ 事故が判明した日時を記入
2. 発生場所 ・ 事故が判明した住所を記入
3. 事故概要 ・ どのようにして事故が判明したのか
4. 事故原因 ・ 水質異常の確認及び原因
5. 被害状況 ・ 水道水が汚染されているか
 ・ 人体への影響等はあるか
6. 対応状況（措置状況）
 ・ 残留塩素の測定、採水・水質試験の実施、給水方式の確認、汚染源の切り離し工事の実施等、運搬給水又は仮設配管による応急給水等、飲用中止の指導等広報の徹底、水道法２３条による緊急停止等
7. 復旧状況 ・ 事故発生からの経過等
8. 関係機関との連絡
 ・ 衛生部局等の関係部署との連携
9. 今後の対策 ・ 何をどのように行うか
10. 報道対応等 ・ 新聞、テレビ等マスコミ対応
 ・ 議会関係費の報告
11. その他

 問い合わせ先 ・ 所属、職名、担当者名、電話番号、FAX番号等

参考資料４－４ 最近のクロスコネクション事故事例

【東京都 三鷹市 : 農薬散布用の施設との誤接合 (クロスコネクション)】

時 期 : 平成19年3月13日

事業者 : 東京都 (水道事業)

概 要 :

三鷹市の住民から「水道水が黄色っぽく、異臭がする」との通報を受け、調査したところ、近隣3件の住宅で同様の水が検出された。追跡調査の結果、住宅に隣接する果樹園農家が、農薬散布用の設備を上水道給水管(φ50mm)に直接接続していたことにより農薬が逆流したことが判明した。誤接続のほか、農薬散布用設備には、圧力ポンプの設置や、逆止弁の機能不良も確認された。東京都は、都内の果樹園等を対象に緊急点検を実施し、安全確認した。健康被害の報告はなかった。

【秋田県 大館市 : 温泉水の施設との誤接合 (クロスコネクション)】

時 期 : 平成19年11月26日

事業者 : 大館市 (水道事業)

概 要 :

26日、住民より「水道の蛇口からお湯が出ている。」との通報があり、現地確認したところ、風呂場の混合水栓を通じて温泉水が水道本管に逆流していたことが分かり、ただちに近隣の配水管と給水管の水抜きを行った。当該地区は温泉地であり、自宅の風呂場に温泉水を利用している一般住宅が多いことから、他の温泉利用者宅も調査した結果、対象95戸中41戸で同様の誤接合が確認されたので、改善指導を実施した。これらの誤接合は、住民が直接施工した例のほか、指定給水装置工事事業者の認識不足により引き起こされた例もあった。このため、再発防止対策として、個別訪問やチラシ配布による住民周知を実施したほか、指定給水装置工事事業者への指導を実施している。健康被害の報告はなかった。

【香川県 高松市 : 井戸水の水道水との誤接合 (クロスコネクション)】

時 期 : 平成19年12月

事業者 : 高松市 (水道事業)

概 要 :

高松市で、平成19年12月食品製造・販売会社が井戸水の給水管を違法に接続し、塩素濃度の高い井戸水が逆流し、水道管を通じて付近の小学校や一般家庭約50戸に流れ込むという逆流事故が発生した。同社は、2年半前から、近くでくみ上げた井戸水を塩素消毒し、食品製造過程で使用。専用の水道管を敷設せず、他の水管との接続を禁じる水道法に違反して水道管につ

なぎ、バルブ操作において水を使い分けていた。

【和歌山県 湯浅町：給水管の防火用配水管への誤接合】

時 期：平成20年5月28日

事業者：湯浅町（水道事業）

概 要：

宅地分譲（3戸）の際、給水管が水道配水管と併走する池からの防火用配水管に接続され、入居者2戸に対し最大2か月余り水道水として供給していたもの。入居者より「水圧が低い」との通報があり、5月28日現地確認を行ったところ、残留塩素が不検出であった。調査の結果、宅地開発業者より依頼された水道工事事業者が給水管を分岐する際に、水道配水管から分岐すべきところ、約20cm斜め上方に埋設された同管種同口径（VP 75mm）の簡易消火栓管に誤って接合していることが判明した。また、水道事務所では地区住民が布設した簡易消火栓管の存在を把握しておらず、接合にあたって残留塩素の量の確認を行っていなかった。仮設配管の後、水道事務所では給水管の布設替え・宅内配管の交換・洗浄などを行ったうえ給水を再開した。なお、入居者の検診を実施したが健康被害などは確認されなかった。

【群馬県 太田市：水道水に井戸水が混入する事故】

時 期：平成20年10月23日

事業者：太田市（水道事業）

概 要：

午後1時30分ごろ、市民から「ボイラーから変な水が出ている」との通報があり現地の調査を進めていたところ、他の工場（発生の原因者）からも通報が入ったので、事情を説明し工場内の調査を行った。当初は同工場の井戸配管との誤接合と思われたが冷却設備との接合（クロスコネクション）が原因であることを確認した。流出の原因は設備の定期清掃時のバルブ操作の誤操作によるもので試運転時の逆圧により市配水管へ流出したものと判明した。4時ごろ、給水の停止措置を行うとともに操業の中止を求め工場内の配管ルートの確認、誤接合箇所の切り離しを行った。

誤接合は冷却設備の導入時（昭和56年）から行われていたようで今回の事故の立入調査により判明、工場内の給水工事は無届けであった。

今回の事故により健康被害は無かったものの、影響戸数382戸、冷却水に含まれた油分の除去に12日間を要し、11月4日群馬県衛生環境研究所等の助言、水質検査結果を基に安全宣言のチラシを各戸配布した。

原因者に対し、排水費（除去に要した水量）、水質検査費（油分定量分析、水道法検査等）等の実費分の請求を行った。