

指定給水装置工事事業者制度に直接関係する課題

| 検討課題                        | 具体的な問題事例   | 解決の方向   |
|-----------------------------|--|---|
| (1) 廃止届及び変更届の不徹底            | <input type="checkbox"/> 届出を指導しているにもかかわらず届け出がないため、営業実態が不明<br><input type="checkbox"/> 現状調査を実施したところ、相当数の未届出数を確認<br><input checked="" type="checkbox"/> 指定工事事業者一貫等から業者を選んでも連絡が取れないとの苦情の増加<br><input type="checkbox"/> 工事事業者から廃止・休止届の提出が無くては対処が難しい  | <ul style="list-style-type: none"> <li>指定工事事業者、主任技術者に対する定期的研修実施（研修実施に合わせて届出等の徹底）</li> </ul>   |
| (2) お客様への指定工事事業者に関する情報の不足   | <input type="checkbox"/> お客様はどの指定工事事業者に依頼して良いかわからない<br><input checked="" type="checkbox"/> お客様が修繕工事等の連絡をしても施工してくれない事業者がある<br><input type="checkbox"/> 指定工事事業者と連絡が取れない場合も多い<br><input checked="" type="checkbox"/> お客様さまからの優良業者に関する問い合わせの増加<br><input checked="" type="checkbox"/> サービスリスト（業者に関する情報の提供）を工夫したらどうか  | <ul style="list-style-type: none"> <li>指定工事事業者に関する情報を提供（サービスリスト）</li> </ul>   |
| (3) 指定工事事業者、主任技術者に関する問題     | <input type="checkbox"/> 同一の主任技術者が同時に多数の工事申請を提出<br><input type="checkbox"/> 主任技術者を普段雇用していない工事事業者が多数の市町村で指定<br><input type="checkbox"/> 無届工事に伴うトラブル<br><input checked="" type="checkbox"/> 新設時に施工をした業者（主に地域外）に修繕を依頼しても拒否されたことのお客さまの苦情の増加<br><input checked="" type="checkbox"/> 業者からの高額請求の発生、苦情<br><input checked="" type="checkbox"/> 技能を有する者の位置づけの明確化 | <ul style="list-style-type: none"> <li>指定工事事業者、主任技術者に対する定期的研修実施</li> <li>指定工事事業者に関する情報を提供（サービスリスト）</li> <li>処分基準の整備</li> <li>広報活動の充実</li> <li>主任技術者の選任及び指名に関する再周知</li> <li>「技能を有する者」の明確化</li> </ul> |
| (4) 指定工事事業者、主任技術者の技術力の確保、向上 | <input type="checkbox"/> 法改正情報、新工法・新材料、事故事例等の水道事業者からの連絡事項が十分に周知されていない<br><input type="checkbox"/> 工事申請書に添付する設計図面が書けない等、十分な技術力を保持しない<br><input checked="" type="checkbox"/> 主任技術者試験の問題を工夫したらどうか<br><input checked="" type="checkbox"/> 技術の低い指定工事事業者に対するお客さまからの苦情<br><input checked="" type="checkbox"/> 工事事業者によって技術力に差がある（技術力の低い業者の底上げを図る必要がある）         | <ul style="list-style-type: none"> <li>指定工事事業者、主任技術者に対する定期的研修実施</li> <li>試験問題について検討 → 今後の課題</li> </ul>  |
| (5) 指定取消に関する問題              | <input checked="" type="checkbox"/> 指定工事事業者が悪質な違反により指定の取消を受けても、他の市町村で営業を継続<br><input type="checkbox"/> 指定取消処分等の基準が市町村ごとに異なり、同じ違反でも市町村によって処分が違うなどの不平等が生じている<br><input checked="" type="checkbox"/> 悪徳業者は処分する必要があるのではないか   | <ul style="list-style-type: none"> <li>処分基準の整備</li> </ul>   |

個別の検討を要する課題

|                                 |   |   |
|---------------------------------|---|---|
| (6) 自己認証への不理解                   | <input type="checkbox"/> 認証制度（特に自己認証）の仕組みについて十分理解していない水道事業者あり、自己認証品を認めない事例がある   | <ul style="list-style-type: none"> <li>自己認証に関して水道事業者等に対し、再度周知する。</li> </ul>                                     |
| (7) 多様化する給水用具への対応<br>給水用具に関する問題 | <input type="checkbox"/> 湯沸器や浄水器、トイレ等、給水装置の末端で使用する給水用具の取り替え工事を製造メーカーが実施している場合が多い<br><input type="checkbox"/> 温水洗浄便座については工事内容、本体価格のわりに審査手数料が高いため、無届の場合が多い<br><input type="checkbox"/> 給水用具に関するトラブルや事故        | <ul style="list-style-type: none"> <li>給水用具の修繕や改造工事に関する取り扱いについて調査、検討が必要 → 今後の課題</li> <li>事故時の対応体制の整備</li> </ul> |
| (8) お客様サービス                     | <input checked="" type="checkbox"/> ガス事業や電気事業と比較した面からも検討したらどうか（お客様サービス水準の違いについて）  | <ul style="list-style-type: none"> <li>情報提供や広報活動の充実、その他 → 今後の課題</li> </ul>                                      |
| (9) その他（悪質商法に関するもの、無資格者による工事）   | <input checked="" type="checkbox"/> 業者からの高額請求の発生、苦情<br><input checked="" type="checkbox"/> 不要工事を強要されたという苦情<br><input checked="" type="checkbox"/> 契約後に業者と連絡が取れない<br><input type="checkbox"/> 無届工事に伴うトラブルの増加 | <ul style="list-style-type: none"> <li>情報提供や広報活動の充実、賢い消費者の育成の観点からの関係者間コミュニケーション → 今後の課題</li> </ul>              |