

指定給水装置工事事業者制度に関する検討会

報 告 書

平成 19 年 9 月

目 次

| | |
|-----------------------------------|----|
| 指定給水装置工事事業者制度に関する検討会委員..... | 2 |
| 1. はじめに | 3 |
| 2. 指定給水装置工事事業者制度の施行状況..... | 3 |
| (1) 指定給水装置工事事業者の指定等の状況..... | 3 |
| ①給水装置工事主任技術者免状の交付 | |
| ②指定給水装置工事事業者の指定 | |
| ③指定給水装置工事事業者の指定の取消し | |
| (2) 給水装置工事の施行の状況..... | 6 |
| ①給水装置工事の件数 | |
| ②給水装置工事に関する相談件数 | |
| ③給水装置工事に関する事故事例 | |
| ④給水装置工事に関する違反事例 | |
| (3) 指定給水装置工事事業者制度の施行状況の評価..... | 8 |
| 3. 指定給水装置工事事業者制度に関する課題と解決の方向..... | 9 |
| (1) 改善を要する主な課題..... | 9 |
| (2) 課題に対する解決の方向..... | 11 |
| 4. おわりに | 14 |

指定給水装置工事事業者制度に関する検討会委員

| | 氏 名 | 所属・役職 |
|----|--------|----------------------------------|
| | 市川 憲良 | 首都大学東京大学院都市環境科学研究科教授 |
| | 伊藤 眞治 | 広島市水道局 配水部配水課給水装置担当課長 |
| | 伊藤 雅喜 | 国立保健医療科学院水道工学部 水道計画室長 |
| | 入江 登志男 | (財) 給水工事技術振興財団 専務理事 |
| | 大内 照明 | (社) 住宅生産団体連合会 建築規制合理化委員会WG座長 |
| | 見城 美枝子 | 青森大学社会学部教授 |
| | 高部 節子 | (社) 全国消費生活相談員協会 |
| | 田中 博 | 大阪市水道局 工務部給水担当課長 |
| | 千葉 文雄 | 仙台市水道局 給水部給水装置課長 |
| | 花松 真一 | 全国管工事業協同組合連合会 副会長 |
| | 藤村 和彦 | 東京都水道局 給水部副参事 |
| 座長 | 古米 弘明 | 東京大学大学院工学系研究科 附属水環境制御研究センター教授 |
| | 松明 淳 | (社) 日本水道協会 調査部長 |

(敬称略 五十音順 所属・役職は委嘱時のもの)

1. はじめに

給水装置工事事業者の指定については、平成8年以前は、水道事業者ごとに行っており、指定の基準が水道事業者ごとに異なっていたこと、また水道事業者の給水範囲内に事業所を有することなどが条件とされていたことから、新規参入を阻害するとして規制緩和要望が出されるなどしていた。

これを受け、平成8年に水道法を改正し、専門の知識と技術・経験を持つ技術者として給水装置工事主任技術者を国家資格として位置付けるとともに、給水装置工事事業者の指定要件を全国一律の基準として定め、これに基づき、各水道事業者が指定することとし、規制緩和を図ったところである。

この指定給水装置工事事業者及び給水装置工事主任技術者に関する制度については、平成8年の水道法改正の施行後10年を経過した時点で規制緩和の効果や施行状況について検討を加え、必要な措置を講じることとされており、指定給水装置工事事業者及び給水装置工事主任技術者に関する制度の施行状況を評価するとともに、現状の課題解決のための方策について検討を行った。

2. 指定給水装置工事事業者制度の施行状況

(1) 指定給水装置工事事業者の指定等の状況

① 給水装置工事主任技術者免状の交付

給水装置工事事業者の技術力確保に係る指定要件として、給水装置工事の技術上の統括者となる給水装置主任技術者となる者を事業活動の拠点である事業所ごとに置くこととされている（水道法第25条の3第1項第1号）。

平成18年度末で240,875人が給水装置主任技術者免状の交付を受けており、その内訳は経過措置講習会の修了者150,711人、給水装置主任技術者試験（国家試験）の合格者90,164人となっている（図1）。国家試験に合格して給水装置主任技術者免状の交付を受けた者は着実に増加しているものの、年間増加数としては徐々に縮小している。国家試験は、指定試験機関として（財）給水工事技術振興財団が平成9年5月に指定され、同年度より毎年度1回実施されているが、その受験者数は平成11年度の33,588人をピークに年々減少し、平成18年度は17,522人となっている。

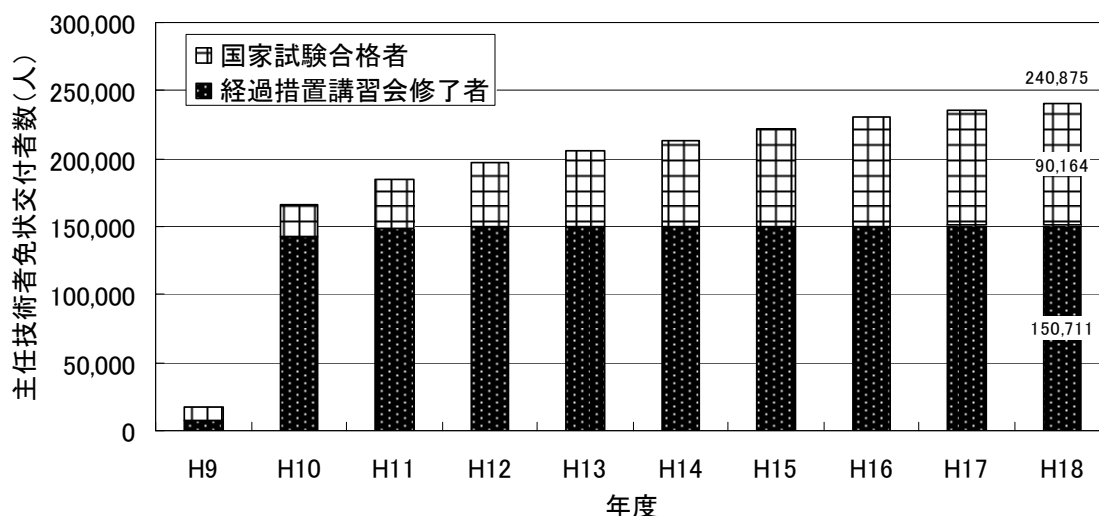


図1 主任技術者数の推移

②指定給水装置工事事業者の指定

指定給水装置工事事業者制度により全国一律の指定要件のもとで指定することとされた。指定の基準（水道法第25条の3）は、事業所ごとに給水装置工事主任技術者として選任されることとなる者（給水装置工事主任技術者免状の交付を受けている者のうちから選任）を置くこと（第1号）、一定の機械器具を有すること（第2号）、一定の欠格要件に該当しないこと（第3号イからホ）とされ、水道事業者はこれ以外に指定の基準を定めることができない。

これに伴い、水道法改正以前の制度下での水道指定工事店の指定数は24,965件であったが、平成16年度末の指定給水装置工事事業者の指定数は114,481件となっている（図2、平成17年度・指定給水装置工事事業者制度に関する調査（調査受託者；（社）日本水道協会）の水道事業者アンケート結果（調査対象；1,404水道事業者、調査票回答数；1,083水道事業者（回答率；約77%））による。）

指定は、当該水道事業者の給水区域内に事業所を有する工事事業者（区域内工事事業者）に対するものと、給水区域外に事業所が所在する工事事業者（区域外工事事業者）に対するものに区分できる。ほとんどの場合、事業所の所在地を給水区域とする水道事業者の指定は受けているものと見られることから、区域内工事事業者の指定数はおよそ指定工事事業者数に相当するものと考えられるが、その数は水道法改正以前の制度下の23,426件から平成16年度末で46,820件へと約2倍に増加している。他方、同様にほとんどの場合、区域外工事事業者はその事業所の所在地を給水区域とする別の水道事業者からも指定を受けていると推測されることから、区域外工事事業者の指定数は広域的に業務展開がなされていることを表す指標となる。水道法改正以前の制度下では1,539件であり、複数の給水区域にわたって指定を受けていたものは限定されていたが、平成16年度末には67,661件と増加が著しい。

一方、水道事業者に対する調査結果（平成17年度・指定給水装置工事事業者制度に関する調査、及び平成18年度・指定給水装置工事事業者制度に関する調査（調査受託者；（社）

日本水道協会))によると、指定工事事業者数の増加により指定工事事業者の実態把握や必要事項の事務連絡が困難となっている等の問題が水道事業者から指摘されている。また、指定工事事業者は、事業所の名称及び所在地等に変更があったとき、給水装置工事の事業を廃止したときなどに、その旨を水道事業者届けなければならないと、水道法25条の7に定められているが、これらの届出を水道事業者に提出しないことが多く、そのため水道事業者は指定している工事事業者の現状を把握することが困難であり、その結果、公開している指定工事事業者のリスト等に連絡のつかない工事事業者が含まれており、緊急の修繕を要する水道利用者から苦情が寄せられるなどの事例が報告されている。

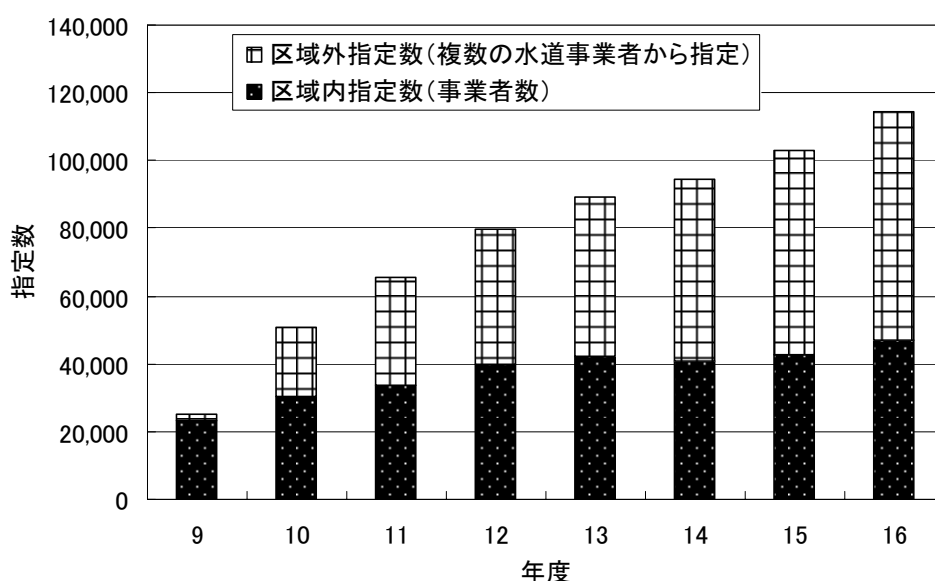


図2 指定給水装置工事事業者の指定の推移

③指定給水装置工事事業者の指定の取消し

水道法第25条の11第1項に、水道事業者は指定給水装置工事事業者の指定の取り消しをすることができる旨が規定されている。具体的な指定の取消要件は、指定の基準に適合しなくなったとき(第1号)、給水装置工事主任技術者の選任及び届出義務違反(第2号)、事業の変更等の届出義務違反(第3号)、事業運営の基準違反(第4号)、給水装置工事主任技術者の立ち会い応諾義務違反(第5号)、報告等の応答義務違反(第6号)、水道施設への機能障害(第7号)及び不正の手段により指定を受けた場合(第8号)とされている。

水道事業者に対するアンケート結果(平成17年度・指定給水装置工事事業者制度に関する調査)によると、平成10年度から16年度末までに526件の指定の取消しが行われており、指定取消しの理由としては、「水道法第25条の3第1項第3号イ～ホに定める各指定の基準に適合しなくなった」(180件)、「適正な給水装置工事の事業運営ができないと判断した」

(160件)、「指定給水装置工事事業者の事業所の所在地等に変更があった旨の届出がなされていなかった(もしくは虚偽の届出があった)」(69件)、「給水装置工事主任技術者が選任

されていない状態となった」(54件)等が多くなっている。

(2) 給水装置工事の施行の状況

① 給水装置工事の件数

東京都及び日本水道協会地方支部長都市を対象とした給水装置工事件数の調査によると(調査対象水道事業者：東京都、札幌市、仙台市、横浜市、名古屋市、大阪市、広島市、福岡市)、平成9年度には工事件数(新設、改造、撤去等)は約268,600件であり、平成17年度には約311,500件と増加している(図3)。なお、対象都市の給水人口については平成9年度が約24,279,000人であり平成17年度が25,824,000人である。給水人口1000人あたりの工事件数は平成9年度が11件、平成17年度が12件であった。

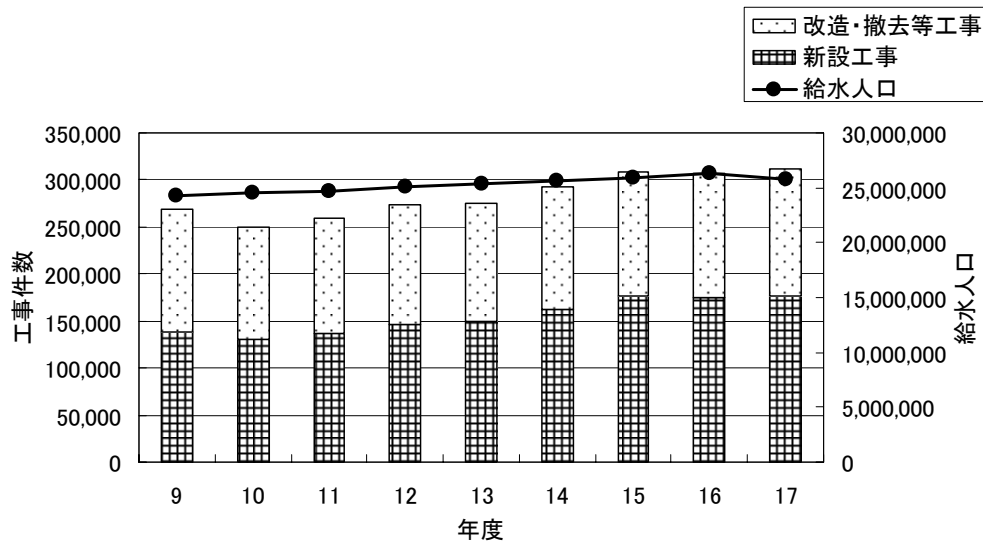


図3 東京都及び日本水道協会支部長都市の給水装置工事件数の推移
(東京都、札幌市、仙台市、横浜市、名古屋市、大阪市、広島市、福岡市)

② 給水装置工事に関する相談件数

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、給排水設備工事、給水用具の販売・設置、浄水器等の販売・設置に関するものの件数について、平成9年度以降の推移を見ると、平成9年度にはおよそ9,600件であったが、平成15年度にはおよそ22,500件まで増加し、その後減少して平成17年度はおよそ20,000件となっている。その中で、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、増加が続いた後、平成14、15年度頃から約2,790~2,940件と横ばい傾向である(図4)。これらについては、排水設備工事など指定給水装置工事事業者制度に直接関係しない事例もあるものと考えられるが、給水装置工事や給水用具に関して、水道利用者(需要者)と工事事業者等との間で何らかの相談すべき事例が生じていることを表している。

また、水道事業者に寄せられた相談・苦情の事例(平成17年度・指定給水装置工事事業

者制度に関する調査の水道事業者に対するアンケート結果による。)としては、「修繕工事を指定工事事業者に依頼したが断られた」、「工事費に関する金銭トラブルが増加」、「指定工事事業者としての技術力不足による施工不良等」といったことが挙げられている。修繕工事に関しては、給水装置の新設工事を専門とする工事事業者や、休日・夜間の緊急修繕に対応しない工事事業者に対する相談、苦情があることが明らかとなっている。

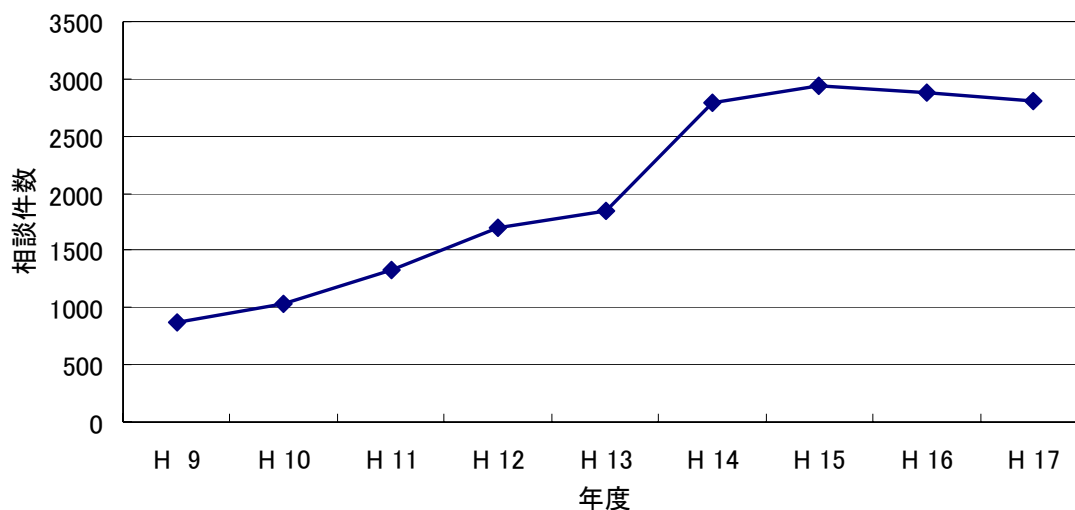


図4 衛生設備工事に関する相談件数（国民生活センター及び各消費生活センター）

③給水装置工事に関する事故事例

人の健康に重大な被害を及ぼすような事故は見られていないものの、給水装置とその他の設備との誤接合等の事故が例年数件、厚生労働省に報告されている。近年3カ年では厚生労働省へ10件の事故が報告され、すべて工業用水道管や井戸水の配水管との誤接合であった（表1）。

工事の実施者別にみると、指定給水装置工事事業者以外の者が施工したものが7件であり、いずれも供給規程で求められている水道事業者の設計審査等を受けていない無届工事であったが、指定給水装置工事事業者による無届工事も1件報告されている。指定給水装置工事事業者による他の2件については、供給規程で定められた設計審査等を経たものであったものの、埋設深さが接近していたこと、あるいは、地下埋設物の管理図面の情報が実際と食い違ったことによる水道管と工業用水道管の取り違えが原因であった。

表 1 給水装置とその他の設備との誤接合等の事故

| | 概要 | 原因 |
|--------|---|---|
| 平成16年度 | マンションの受水槽の壁が黒いとの通報を受け、近隣を調査した結果、飲食店の給水管が井戸水から取水していた配管と誤接合されていることが判明した。黒い異物は井戸水からのマンガンであった。 | 飲食店経営会社の建築関係経験者が接合 |
| 平成17年度 | 水道水の濁りの苦情により付近の調査を行った結果、民間会社所有の工場跡地で井戸水の配水管が水道給水管と誤接合され、井戸水が配水管へ逆流していることが確認された。 | 民間会社が接合 無届工事 |
| | 水道水に異常があるとの通報により、調査した結果、塩分濃度の異常を確認した。周辺調査の結果、水産会社の地下水(塩分含む)用配管に給水管が接続され、地下水が配水管に逆流した。 | 施工業者の既設配管の確認が不十分 無届工事 |
| 平成18年度 | 需用者の水道水に対する臭気に対する苦情を受け、調査した結果、給水管が水道管と併走していた工業用水道管に誤接合され、最大5ヶ月間、工業用水を家庭に供給していた。 | 給水装置工事主任技術者が残留塩素を確認せず |
| | 住民からの水質についての問い合わせがあり、調査の結果、塗料会社の工場内で上水道と工業用水道の給水管が接合されていることが判明した。その後、全市域の工場390事業所を調査し4事業所で工業用水との誤接合を確認した。 | 工場作業員による無届工事 |
| | ある事業所から白濁した水が出るとの苦情により調査した結果、鉛管布設替工事を施工した業者が、水道管と併走していた工業用水道管に誤接合し、約半年間、工業用水を水道用水として供給していた。 | 管理図面の口径と、実際に埋設されていた管路の口径が異なっていた 工事完了後の残留塩素の確認を行っておらず、 φ75mmより小さい管路に管路表示テープの貼り付けを未実施 |

④給水装置工事に関する違反事例

水道事業者に対するアンケート結果（平成17年度・指定給水装置工事事業者制度に関する調査）によると、大多数の水道事業者が違反工事の件数は制度改正前後であり変わらないと回答している。一方、違反の内容としては、「給水装置工事の申請手続き及び現場施工管理等に関する基本的な知識の不足に起因する地域外業者の違反行為が目立つ」や「無届工事が増加」などが指摘されている。地域独特の工事情形や状況に対応していない工事事業者の問題、また給水装置の設置又は変更の手続きをきちんと行わずに工事を施行している問題の存在が明らかとなっている。

(3)指定給水装置工事事業者制度の施行状況の評価

指定給水装置工事事業者制度については、制度改正後も、ほぼ全て（99.3%）の水道事業者（平成17年度・指定給水装置工事事業者制度に関する調査）において給水装置工事事業者の指定制度が維持されており、給水装置工事の適正を確保するための仕組みとして重要な位置づけにある。制度施行以前には、水道事業者ごとに指定基準が異なり、また給水範囲内に事業所を有することなどが指定条件とされているなどのため、給水装置工事に対する広域的な事業活動の阻害や参入障害といったことが指摘されていたが、制度の施行によりこれらの状況が解消され、規制緩和の成果が十分に現れていると評価できる。

一方、給水装置工事の実施件数が極めて多いことに比べると発生件数は限定的であると言えるが、給水装置とその他の設備との誤接合等の重大な事故も報告されている。事故事例の分析から、専門的な知識・技能を有していない者が給水装置の工事を行う危険性が示

されており、給水装置工事について適切な技術を有するものが施工する必要性、給水装置工事事業者は給水装置工事が人の健康に影響を与え得る重要なものであることを認識し、継続的に技術の確保、向上に努めることの重要性が明らかとなった。また、指定取消しの状況からは、指定給水装置工事事業者が課せられた義務を果たしていないなどの事例が少なからずある実態が明らかとなっており、適正な給水装置工事の実施を確保するためには、指定制度下で水道事業者が指定給水装置工事事業者に対して一定の管理を行うことが引き続き必要である。

以上のことから、指定給水装置工事事業者の指定要件は必要最低限の要件のみを規定しているものであり、また、現行制度は安全な給水を確保する上で重要な役割を果たしているといえ、さらなる規制緩和を図ることは適切でないと考える。

制度施行後10年が経過し、指定給水装置工事事業者の果たすべき役割の重要性が明らかになってきており、工事事業者への参入緩和に伴う給水装置工事に関する様々な問題点も浮き彫りになってきている。このことから、現行の制度の下、明らかになっている問題や課題に対し関係各者において解決策を講じ、制度の改善を図りつつ運用していくことが重要である。

3. 指定給水装置工事事業者制度に関する課題と解決の方向

平成17年度、平成18年度に実施した水道事業者、指定工事事業者、住宅メーカーに対する調査や国民生活センター及び消費生活センターへの相談事例の分析、を通じて、現行制度に対する問題が明らかとなった。本検討会において各問題を検討し改善を要する課題として整理した。整理された課題について以下に示す。

(1) 改善を要する主な課題

指定給水装置工事事業者制度に直接関係するものとして以下の①から⑤が挙げられる。

① 指定給水装置工事事業者の廃止届及び変更届の不徹底

水道法第25条の7の規定により、指定給水装置工事事業者が省令で定める事項の変更があった場合あるいは廃業した場合には、速やかに届け出ることとなっているが、現実には届出もなく移転あるいは廃業を行う指定給水装置工事事業者が多く、また、給水装置工事主任技術者の選任・解任届も出されていないことから、これに起因する様々な事例が発生している。主な問題や意見の事例としては、

ア 届出を指導しているにもかかわらず届けが出ないため、営業実態が不明となっている。

イ 指定給水装置工事事業者に関して現状調査をしたところ、相当数の未届け数を確認した事例が報告。

ウ 水道利用者（需要者）から水道事業者に対し、指定給水装置工事事業者一覧表から業者を選んでも連絡が取れない等の苦情が増加している。

エ 工事事業者に関する情報の提供を工夫してはどうか。

② 水道利用者（需要者）への指定工事事業者に関する情報の不足

新築工事の時は水道利用者（需要者）が指定給水装置工事事業者を意識することは少なく維持管理業務等修繕工事が必要になったときに、はじめて指定給水装置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。また、夜間に修繕工事を頼んだが断られた等の修繕工事に関する苦情などが出ている。

主な問題や意見の事例としては、

- ア 水道利用者（需要者）はどの指定給水装置工事事業者に工事を依頼してよいのかわからない
- イ 水道利用者（需要者）が修繕工事を依頼しても施工してくれない指定給水装置工事事業者がいる。
- ウ 電話をしても指定給水装置工事事業者と連絡の取れない場合も多い。
- エ 水道利用者（需要者）から優良な指定給水装置工事事業者を紹介してほしいとの問い合わせが増加している。
- オ 業者に関する情報の提供について工夫したらどうかとの意見がある。

③ 給水装置工事の事業の運営上の問題

水道事業者に対するヒアリング調査において、給水装置工事の施工にあたっては、水道事業者に申請をしなければならないが、届出義務意識の低さから無届けによる工事が増加している。といった意見が寄せられている。

主な問題や意見の事例としては、

- ア 同一の給水装置工事主任技術者が同時に複数の指定給水装置工事事業者の工事申請を行っている。
- イ 給水装置工事主任技術者と雇用関係がないのに、多数の指定給水装置工事事業者から選任されている。
- ウ 無届け工事によるトラブルの発生。
- エ 指定給水装置工事事業者からの高額請求の発生・苦情
- カ 関連法令の改正情報、分岐からメータまでの工事条件の改定情報、事故事例等の水道事業者からの連絡事項が周知されていない。
- キ 「技能を有する者」に当たる者を明確にする必要がある。

④ 給水装置工事の施行技術の確保・向上

水道事業者に対するヒアリング調査等において、給水装置工事主任技術者、配管技能者の技術・技能の低下を懸念する意見が出ている。主な問題や意見の事例としては、

- ア 給水装置や工法に関する最新の技術情報が周知されていない。
- イ 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ていない。
- ウ 技術の低い指定給水装置工事事業者に対する水道利用者（需要者）からの苦情。
- エ 指定給水装置工事事業者によって技術・技能の差がある。技術・技能の低い業者の底上げを図る必要がある。
- オ 給水装置工事主任技術者試験の問題を工夫したらどうかとの意見がある。

⑤ 指定取消に関する問題

無断で移転・廃業等を行う指定給水装置工事事業者は、水道法第25条の11第三項「第25条の7の規定による届出をせず、又は虚偽の報告をしたときは、指定を取り消すことができる」の規定に従い処分が可能であるが、処分に係る手続き等の問題

から、処分に対して二の足を踏む水道事業者も多い。また、処分基準が水道事業者ごとに異なることについて不公平との意見がでている

主な問題や意見の事例として

ア 指定給水装置工事事業者が、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している。

イ 指定取消処分の内容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ふなどの不公平が生じている。

ウ 悪徳業者は処分する必要があるとの意見がある。

明らかとなった問題を整理した結果、指定給水装置工事事業者制度に直接関係しない点もあり個別の検討を要する課題として⑥から⑨が整理された。

⑥ 自己認証への不理解

構造・材質基準への適合性の認証制度（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があり、自己認証品を認めない事例がある。

⑦ 多様化する給水用具への対応

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替及び設置工事をメーカー等が実施している場合が多く、また、水道利用者（需要者）自身での取替を紹介しているところもある。また、工事内容、本体価格の割には水道事業者に納める手数料が高いために無届けとなっていることも考えられる。

また、給水用具に関するトラブルや事故等の問題もある。

⑧ お客様サービス

給水装置は水道利用者（需要者）と水道との接点となるものである。また、水道の汚染を防ぐことから適切な工事の施行、維持管理は重要である。こうしたことも踏まえ、水道利用者に対して、きめ細かい広報活動に努める必要がある。また、ガス事業や電気事業も参考にお客様サービスを検討したらとの意見もある。

⑨ その他（悪質商法に関するもの、無資格者による工事）

主な事例としては、

ア 施工業者からの高額請求の発生・苦情

イ 不要工事を強要されたとの苦情

ウ 契約後に業者と連絡が取れない

エ 無届け工事によるトラブルの増加

(2) 課題に対する解決の方向

① 指定工事事業者、主任技術者に対する講習・研修の実施

給水装置は、人の生命、健康に直接関わる水道水の衛生に関連する施設であり、適切な給水装置工事を確保することは非常に重要である。指定給水装置工事事業者、主任技術者に定期的に研修受講の機会を与えることにより、必要な情報の取得及び技術力の維持向上を図り、水道利用者への安全・安心な給水の確保の実現に資する

とともに、併せて、廃止届け、給水装置工事主任技術者の選任・解任等の変更手続きを同時に行うなど、研修会を最大限有効に活用することが必要である。

指定を行う水道事業者からの研修ニーズ、主任技術者の技術・資質向上を図る面からの研修ニーズに対しては、これらの課題・ニーズに応えた研修プログラムの企画を図り、研修を実施することが必要である。

水道事業者においては、供給規程で指定工事事業者による給水装置工事の施行を供給条件とし、工事事業者を指定した者として、適正な給水装置工事の施行を確保するため、必要な情報提供を図ると共に、合わせて水道法25条の7に規定された届出等の確認を行うことを目的として、指定した工事事業者に対して講習を実施する必要がある。

[指定給水装置工事事業者講習の主要な内容]

- ・ 給水装置に関する水道法令の規定（指定給水装置工事事業者制度の再確認）
- ・ 給水装置に関連する行政・法令情報
- ・ 給水装置の事故事例と留意事項
- ・ 水道利用者（需要者）への普及啓発（給水装置の知識、維持管理の重要性）
- ・ 指定工事事業者情報リスト等による水道利用者（需要者）への情報提供
- ・ 分岐部からメータまでの工事条件の改定情報

また、主任技術者の技術力向上のための研修の機会を提供する必要があることから、水道法第25条の8及び同法施行規則第36条4号に規定されている「給水装置工事主任技術者及びその他の給水装置工事に従事する者の給水装置工事の施工技術の向上のために、研修機会を確保するよう努めること。」に基づき、工事事業者が主任技術者等の技術向上の研修機会確保に資するため、外部機関において定期的に研修の機会を提供することが必要である。

[給水装置工事主任技術者等の研修の主要な内容]

- ・ 給水装置・給水装置工事法に関する最新の技術情報
- ・ 給水装置事故の対策技術
- ・ 給水装置の維持管理（故障・異常の原因と対策、修繕工事法）
- ・ 給水装置工事主任技術者の職務と役割

② 水道利用者（需要者）のニーズに応じた指定工事事業者に関する情報の提供

水道利用者から指定給水装置工事事業者として指定を受けている事業者のリストを参照し連絡したが修繕工事を拒否された、対応が遅い、連絡がつかない、といった苦情が寄せられている。

これらのことから、水道利用者が必要としている指定給水装置工事事業者に関する情報を掲載し、利用者の便宜を図るために、水道事業者としての公共性を考慮した上での情報提供のあり方について検討することは有意義である。

③ 指定工事事業者の処分基準の整備

水道法25条の11において「水道事業者は、指定給水装置工事事業者が次の各号のいずれかに該当するときは、第16条の2第1項の指定を取り消すことができる。」と規定

されているが、処分の考え方については、水道事業者ごとに異なっている状況である。

指定給水装置工事事業者に対する処分には、あらかじめ処分基準を作成しておくこととされており、統一的な考えに基づく処分基準の提示は有意義である。また、標準的な処分基準を作成することは、指定給水装置工事事業者の健全な発展のためにも有意義であると考えられる。

標準的な処分基準や処分手順を提示することで、水道事業者が処分を実施する上での判断材料となるものである。こうした標準的な処分基準は、工事事業者の指定や指定の取り消しは各水道事業者が行うものであることから、水道事業者が中心となり作成、整備することが妥当であると考えられる。

④ 各主体からの啓発・広報活動の充実、情報発信

水道利用者（需要者）が給水装置を誤った方法で使用あるいは接続した場合、水質汚染など重大な事故につながる危険があり、給水装置の適切な工事施工、及び維持管理は重要である。しかし、給水装置の管理責任について水道利用者（需要者）が理解できるような情報提供が十分に行われていない可能性も高い現状である。水道法には水道事業者の情報提供が義務付けられており、給水装置等について情報提供を行うこととしている。また、水道利用者（需要者）の水道に対する信頼性確保のためにも、水道事業者から水道利用者（需要者）へ必要な情報を一層発信していくことが重要である。

水道事業者は給水装置の管理責任や給水装置工事指定工事事業者制度に関すること、悪質商法に関する情報など、水道利用者（需要者）が知っておく必要がある情報を積極的に広報するため、先進的な水道事業者の例も参考にし、広報の方法、広報事項について検討する必要がある。

また、工事事業者や給水装置の製造者からも消費者が必要とする情報を積極的に発信していくことが必要である。

⑤ 「技能を有する者」の明確化・周知と適切な配管技能者の確保

配水管から分岐して給水管を設ける工事及び給水装置の配水管への取付口から水道メータまでの工事の施行にあたり、その作業に従事させるべき「適切に作業を行うことができる技能を有する者」について、その求められる技能として水道事業者等によって行われた試験や講習により資格を与えられた配管技能者や（財）給水工事技術振興財団が実施する配管技能に係る講習課程修了者などが想定される旨（ただし特定の有資格者に限定されるものではない）、水道事業者に対し周知を図る必要がある。

また、適切に作業を行うことができる「技能を有する者」を養成するための機会の確保が引き続き必要である。さらに、そうした「技能を有する者」を養成確保することにより、配管工事に従事する者全体の技能の確保・向上につなげることが求められる。

指定給水装置工事事業者制度に直接関係しない点もあり個別の検討を要するとさ

れた個々の課題⑥～⑨に対しても、各関係者が引き続き取り組んでいかなければならない。

構造・材質基準適合品であることの証明方法の基本となる自己認証について十分理解していない水道事業者に対し、認証制度の周知を図り、適切な運用が図られるようにする必要がある。また、多様化する給水用具への対応やお客様サービスの向上、悪質商法や無資格者による工事などの問題が提起されている。これらの問題については、個別の検討を要するものもあり、各関係者はそれぞれの問題に対して引き続き取り組んでいかなければならない。適切な給水装置工事を確保するためには、給水装置工事に関わる関係各者がそれぞれの責務を果たすことが重要であり、水道利用者の果たすべき役割も大きい。適切な給水装置工事やその維持管理を確保していくためにも賢い消費者(水道利用者)の育成といった観点から、情報提供、広報活動の充実といったことも含めて、関係者間の役割を周知するようコミュニケーションを図っていくことが必要である。

4. おわりに

水道事業者、指定工事事業者、住宅メーカーに対する調査や国民生活センター及び消費生活センターへの相談事例の分析を通じて、明らかとなった現行制度に対する問題については、本検討会において問題を整理し、主な課題として整理を図り、また各課題に対する解決の方向性を示した。(参考資料1)。

給水装置は水道利用者(需要者)と水道との直接の接点であり、不適切な工事施工は水道利用者(需要者)の健康に直接影響を与え得るものである。そのため、給水装置工事に対して各関係者はそれぞれの責務を果たし、適切な給水装置工事を確保する必要がある。

参考資料2に示すように、各関係者は解決の方向性にに基づき、早急に具体的な方策を実施し制度の改善を図っていく必要がある。一方、国や都道府県においても各水道事業者や関係者に対し、適切な情報の周知を図ると共に、課題の解決方策が図られるよう、必要な措置を講じる必要がある。

課題の整理と解決の方向

参考資料1

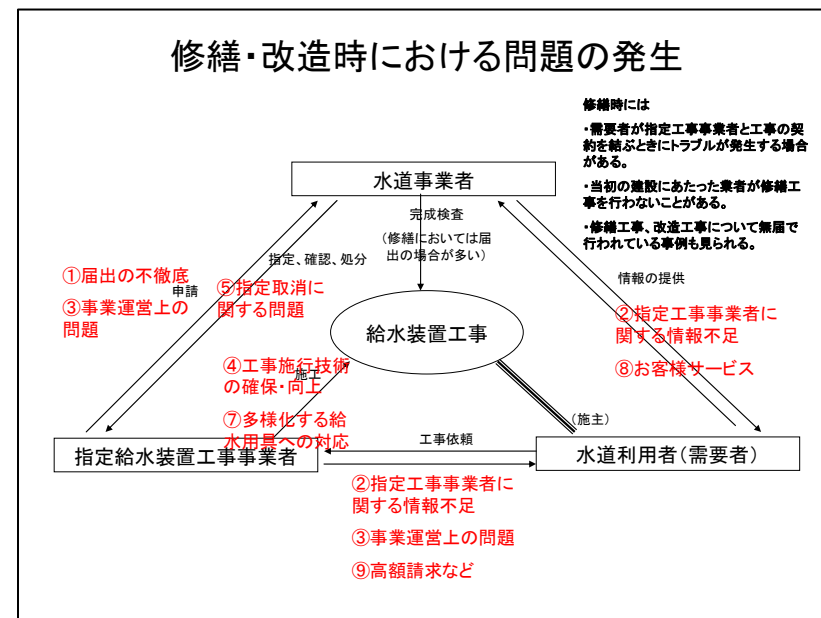
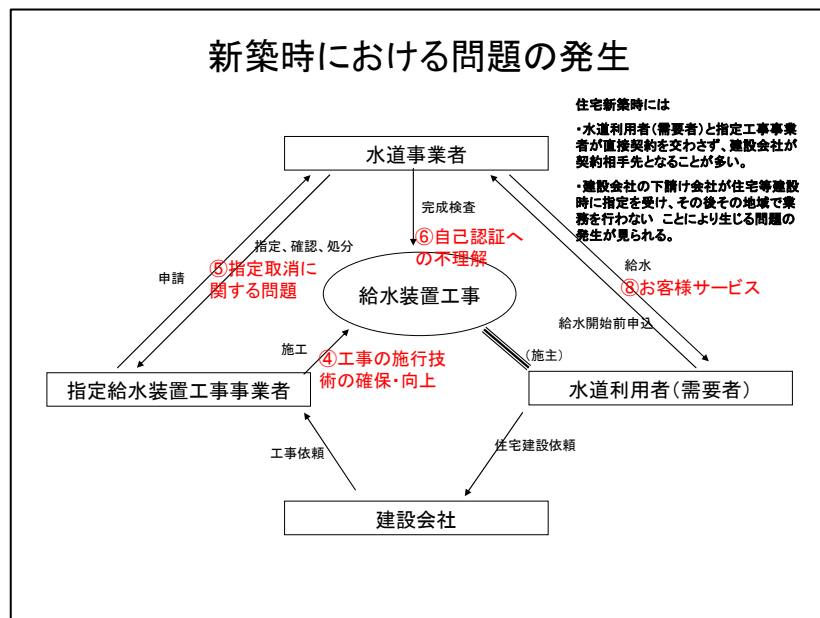
指定給水装置工事事業者制度に直接関係する課題

| 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 | <ul style="list-style-type: none"> ○水道事業者は届出を指導しているにもかかわらず届け出ないため、指定工事事業者の営業実態が不明との意見 ○水道事業者が指定工事事業者の現状調査を実施したところ、相当数の未届出数を確認 ○■水道利用者から水道事業者に対し、指定工事事業者一覧等から業者を選んでも連絡が取れないとの苦情の増加 ○指定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との水道事業者からの意見 | <ul style="list-style-type: none"> ・指定工事事業者に対する定期的研修の実施（研修実施に合わせて届出等を徹底） |
| (2) 需要者への指定工事事業者に関する情報の不足 | <ul style="list-style-type: none"> ○水道利用者はどの指定工事事業者に依頼して良いかわからない ○■水道利用者が修繕工事等の連絡をしても施工してくれない工事事業者がある ○指定工事事業者と連絡が取れない場合も多い ○■水道利用者からの優良業者に関して水道事業者へ問い合わせが増加しているが対応できていない ●指定工事事業者に関する情報の提供を工夫したかどうかとの意見 | <ul style="list-style-type: none"> ・指定工事事業者に関する情報を提供（事業者リスト等による情報の提供方法を工夫） |
| (3) 給水装置工事の事業の運営上の問題 | <ul style="list-style-type: none"> ○同一の主任技術者が同時に多数の工事申請を提出 ○主任技術者を普段雇用していない工事事業者を多数の市町村で指定 ○無届工事に伴うトラブル ■○業者からの高額請求の発生、苦情 ○法改正情報、分岐部からメータまでの工事条件の改定情報、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 ●技能を有する者の位置づけの明確化が必要との意見 | <ul style="list-style-type: none"> ・指定工事事業者に対する定期的研修の実施 ・指定工事事業者に関する情報を提供（事業者リスト等による情報の提供方法を工夫） ・指定取消しに係る処分基準の整備 ・各主体から水道利用者への啓発・広報活動の充実 ・「技能を有する者」の明確化・周知と適切な配管技能者の確保 |
| (4) 給水装置工事の施行技術の確保、向上 | <ul style="list-style-type: none"> ○給水装置・工法に関する最新の技術情報が周知されていない ○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 ●主任技術者試験の問題を工夫したかどうかとの意見 ○■技術の低い指定工事事業者に対する水道利用者からの苦情 ●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"> ・主任技術者に対する定期的研修の実施 ・主任技術者試験の試験問題について検討 → 今後の課題 |
| (5) 指定取消に関する問題 | <ul style="list-style-type: none"> ○●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 ○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 ●悪徳業者は処分する必要があるのではないかととの意見 | <ul style="list-style-type: none"> ・指定取消しに係る処分基準の整備 |

個別の検討を要する課題

| | | |
|-------------------------------|--|---|
| (6) 自己認証への不理解 | <ul style="list-style-type: none"> ○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"> ・自己認証に関して水道事業者等に対し、再度周知する。 |
| (7) 多様化する給水用具への対応 | <ul style="list-style-type: none"> ○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 ○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 ○給水用具の材質劣化に伴うトラブルが発生している | <ul style="list-style-type: none"> ・多様化する給水用具やその材質等の実態を調査し、課題の分析、対応等の検討を行う → 今後の課題 |
| (8) お客様サービス | <ul style="list-style-type: none"> ●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との意見（お客様サービス水準の違いについて） | <ul style="list-style-type: none"> ・情報提供や広報活動の充実、その他 → 今後の課題 |
| (9) その他（悪質商法に関するもの、無資格者による工事） | <ul style="list-style-type: none"> ■○業者からの高額請求の発生、苦情 ■不要工事を強要されたという苦情 ■契約後に業者と連絡が取れない ○無届工事に伴うトラブルの増加 | <ul style="list-style-type: none"> ・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 |

課題及び解決方策と関係者との関係



※図中に記載している①～⑨の番号は、報告書本文中の課題番号と対応している。

