

⑤ 給水装置工事に関するトラブル及び 違反行為について

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

全国の事例等より、給水装置工事のトラブルや違反行為について説明をします。

1. 給水装置工事のトラブルについて



A事業者

金100,000円也

この差は何？
ちゃんと説明して～



20,000円です！

B事業者

一例として、「トイレのボールタップの調子が悪い」とのことで指定事業者に修繕を依頼したときのトラブルを紹介します。

お客様からの修繕要望に対して、ある指定事業者は本体の交換が必要だと説明し、10万円を請求しました。

その後、お客様は自分が考えていた額より、あまりに高額であったので、別の事業者を確認したところ、部分修繕のみで十分との説明を受け、疑問に思い水道局に苦情・相談されたという事例です。

このような場合、本体が傷んでおり本当に取替える必要があった場合と、直ちに取替える必要はないが、今後の維持を考え、高額となるが本体取替を行う修繕を勧め請求してしまうという、2通りの事例があります。

いずれにしても、苦情の原因としては、お客様への十分な説明を行わず、理解を得られていなかったことが挙げられます。

また、SNSが普及したことにより、お客様が自らインターネット等で原因や修繕方法を調べて、指定事業者の修繕方法がおかしいなどと苦情を申し立ててくるケースもあるようです。

いわき市の指定事業者だから 安心して依頼したのに・・・

お客様から、このような問い合わせがないよう、皆様は相手の立場に立ち、丁寧な対応や説明をお願いいたします。

トラブルの要因として、お客様側の理解の程度や勘違い等によるものもあると思いますが、事業者側の基本的なマナー欠落や説明不足によるものも多くあるようです。

- ・ 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。

いつも心がけていただいているとは思いますが、今一度、お客様対応について、事業所内で確認をお願いします。

2. 違反行為事例について

水道法に違反する行為を行うと・・・

指定事業者は…

主任技術者は…

「指定の停止・取消」

「免状の返納命令」

違反行為とは、水道法に違反する行為を行うことです。

繰り返し違反を行う等、悪質な違反行為を行うと、水道法に基づき、「指定の停止・取消」や「免状の返納命令」となる場合があります。

違反行為は絶対に行わないようお願いします。

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や
虚偽の報告や資料を提出した場合
が該当します。

ここで、違反行為で多いものについて説明します。

一つ目は、「無届工事」です。

無届工事は、水道局への届出なしで給水装置工事を行うこと等が該当します。

無届で工事を行うと、水道法に基づき処分されるだけでなく、指針不適合
の場合等で是正が必要となる場合があり、施工費用が増大するなどの可能性が
あります。

また、是正を行うにあたり、お客様等の関係者に迷惑をかけてしまいます。

無届工事は行わないようお願いします。

二つ目は、「無断通水」です。

水道局に申請を行わずに無断で通水すること等が該当します。多いものが、工事用の臨時給水を、給水装置の申請を行わずに使用する行為となります。

また、依頼を受けた物件において手続き前に他の工事関係者が勝手に水道を使用してしまう等の行為もございます。

依頼を受けた物件における給水装置工事の管理は事業者の責務であるため、関係者にも無断通水をしないよう、事業者からも指導をお願いします。

無断通水は水の窃盗となり、最悪の場合、刑事告訴の可能性が考えられます。

三つ目は、「無断での道路掘削」です。

給水装置工事に関係し道路を掘削する場合で、必要とされる道路占用許可・使用許可を受けずに、道路を掘削することが該当します。

道路占用と道路使用については道路法・道路交通法で定められています。

無断での道路掘削は、非常に危険を伴う行為となります。安全面の観点からも絶対に行わないようにしてください。

四つ目は、「資料の提出拒否」です。

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ず、また虚偽の報告や資料を提出した場合が該当します。

水道局が求めた図面の訂正や提出などに応じないケースが多数あります。

その場合、システムへの登録が遅れ、お客様や別の水道事業者に多大な迷惑がかかってしまうことになります。

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。



最終的に、
「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】

水道事業者は国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することになります。

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。

違反行為は、建築業者との打合せ、現場管理や工程管理を適切に行うことで未然に防げたものと思われます。

水道法施行規則には、指定事業者の事業の運営基準として、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工事を施行することと規定されております。

また、主任技術者の職務として、承認を受けた工事の工法、工期その他の工事上の条件に関する連絡調整を水道事業者と行うことが規定されておりますので、しっかり遵守してください。