

## IV 留意事項等

## IV 留意事項等

1	事故例 .....	122
2	違反行為の事例 .....	124
3	苦情の事例と対策例 .....	125
4	指定申請等に係る提出書類 .....	127

## 1 事故例

### (1) サンドエロージョン現象

#### 【事故例 給水管の漏水に伴うサンドエロージョン現象によるガスの供給停止】

給水管（25mm）の腐食により、漏水箇所からジェット状に噴射された水が土砂と混ざり合ったため、近接して敷設されていたガス管が、土砂混じりの水に研磨され、破損した。

この結果、ガス管（100mm）に水が流入し、付近一帯 72 世帯へのガスの供給が不能となった。

本事故は、給水管をガス管より後に布設した際、十分な離隔距離を確保できていなかったことにより発生したものである。なお、漏水した給水管は、既に使用されていないものであったが、宅地内の止水栓で止水しており、水圧がかかったままの状態で見捨てられていた。

### (2) 誤接合（クロスコネクション）

#### 【事故例 1 他の水管との誤接合】

水道利用者から、「水道の水が出にくい」との通報が入り、出水不良調査のため、掘削して調査を行った結果、通報者宅の給水管が、配水管と平行して布設された他事業者の工業用水道管に誤接合されていることが判明した。

水道事業者が調査したところ、原因は通報者宅の給水装置工事を施工した指定事業者の調査不足によるもので、事故が判明するまで、通報者宅へ工業用水が給水されていた。

この事故では、原因者である指定事業者に対して、給水装置工事費（水道管への切替工事費）、水質検査費（工業用水水質検査費、水道水水質検査費）、宅内配管洗浄費（給水管洗浄工事費）等の実費分の請求が行われた。

#### 【事故例 2 温泉水の施設との誤接合】

水道利用者から「水道の蛇口からお湯が出ている。」との通報があり、水道事業者が調査したところ、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判明したため、ただちに近隣の配水管と給水管の水抜きを実施した。

この地区は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、他の温泉利用者宅についても調査した結果、対象 95 戸中 41 戸で同様の誤接合が確認されたため、改善指導を行った。

これらの誤接合については、水道利用者が直接施工した例のほか、指定事業者の認識不足により発生した例もあった。

### 【事故例3 工業用水道との誤接合】

水道利用者から「水質が良くない」との問い合わせが度々あり、水道事業者が水質検査を実施したが異常は見つからなかった。最初の問い合わせから約1か月後の採水で、残留塩素濃度が低く、pH値や過マンガン酸カリウム消費量が上水道とは異なる数値を示す水質検査結果が出たことから、現地にて原因確認を行った。

その結果、近隣の塗料会社工場内で上水道と工業用水道の給水管が誤接合されており、この接合箇所を経由して工業用水が上水に混入したことが判明したため、直ちに当該箇所の切断作業を実施した。

この地域では、最初の問い合わせが寄せられる直前に工業用水道の水圧を高くする変更を行っており、事故後の調査により、この地域は深夜のみ工業用水道の水圧が上水道より高い状態であったことが判明した。しかしながら、それ以外の時間帯は上水道の水圧が工業用水道の水圧より高く、配水管内の水が上水道に入れ替わるため、水質検査では早期に異常が発見できず、最初の問い合わせから原因が判明するまで、長期を要することとなった。

水道事業者は、事故後、給水区域内の工業用水道を使用している全工場391事業所に類似の配管が施されていないかを調査しており、その結果、4事業所で工業用水道との誤接合を確認し是正させている。いずれも工場作業員による無届工事であった。

### 【事故例4 水道水に冷却水（油分を含む）が混入する事故】

水道利用者から水質異常があるとの通報に基づき、水道事業者が原因確認を行い、通報者の近隣の工場内で冷却設備と上水道との誤接合を発見した。

工場内の給水工事は無届工事で、問題となった誤接合配管は冷却設備の導入当時から行われていた。通常は閉止されていたものの、通報前に実施した設備の定期清掃において、バルブ操作を誤ったことにより、油分を含んだ冷却水が上水道配水管へ流出したことが判明した。

水道事業者は直ちに、工場への給水停止を行うとともに、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。

この事故による影響戸数は382戸におよび、冷却水に含まれていた油分の除去に12日間を要した。事故原因者に対し、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）等の実費分の請求が行われた。

### 【事故例5 専用水道との誤接合】

検針員から「A社の水道メーター検針の際に使用水量がマイナスになっている」との情報に基づき、水道事業者が現地調査したところ、専用水道設備と上水道との誤接合が判明した。このため、直ちに誤接合部のバルブを閉止し、切り離しを行った。

A社は、他水を膜ろ過にて処理し、従業員の飲用水として利用していたが、停電した場合に備え、専用水道設備の配管と上水道給水管を接続していた。接続部に設置されていたバルブは通常時は閉止されていたが、検針員からの報告の数か月前に同社にてバルブを取り替えた際に、バルブの閉止が不完全であったため、接合部から水道本管に専用水道の水が逆流した。

## 2 違反行為の事例

### 主な違反行為のポイント

- 連絡のつかない指定事業者が存在する。
- 水道事業者への無届工事等の違反行為が多い。
- 水道利用者への影響が大きい誤接合などの重大な違反行為等がある。
- 水道メーターの不正使用などの悪質な違反行為等がある。

#### 【指定に関する届出の違反事例】

- 事業の休止・廃止・再開の届出がない。（特に休止・廃止の届出忘れに注意）
- 事業所の名称、所在地等の変更の届出がない。
- 主任技術者の選任・解任の届出がない。（特に解任の届出忘れに注意）

#### 【水道事業者、道路管理者への工事の届出の違反事例】

- 水道事業者へ工事申込みの手続きを行わずに施行した。
- 水道事業者の工事承認を得ずに施行した。
- 水道事業者へ設計変更の届出を行わず、当初の申込みとは大きく異なる施行をした。
- 道路占用許可申請及び道路使用許可申請を行わずに無許可で道路を掘削し、給水管引込工事を施行した。

#### 【不正・不誠実な行為の事例】

- 入居に間に合わせるため、水道事業者は無届けで私設メーターを設置し、水道水を利用した。
- 水道事業者の水道メーターを無断で他の場所に流用した。
- 所有者に無断で給水装置工事申込書を作成し、虚偽の申請をした。
- ガス管と配水管を取り違えて穿孔し、どこにも通報せずにガス管を修理バンドで自己修理した。後日、ガス漏れが発生して発覚した。
- 給水引込管の撤去工事では、「分水栓の閉止及びキャップの取り付け」や、「こま等」で止水すべきところを安易に流出側の鉛管を折り曲げて止水した。後日、漏水して発覚した。
- 排水の点検と称し床下のパイプを壊し「水が濡れているので直さないと床下に水が流れてしまう。」と不実の告知をし、工事請負契約を締結した。（特定商取引法違反及び詐欺未遂で逮捕）

#### 【給水装置の構造及び材質の基準違反事例】

- 工場地下設備配管と給水装置とを接続させた。地下水が配水管に逆流して発覚した。
- 給水装置の構造及び材質の基準に適合しない材料を給水装置に使用した。

### 3 苦情の事例と対策例

#### 主な苦情のポイント

- 苦情内容は、指定事業者のお客さまへのサービス意識やモラルが不足しているものが多い。
- 指定事業者の漏水調査や修繕に関する技術力の不足によるものもみられる。

#### 【接遇、モラルに関する苦情事例】

- 電話連絡の際、対応が横柄であった。
- 漏水修理の依頼で6~7件電話したが、「忙しい」と断られた。
- 修繕を依頼したら、個人宅は受付不可だと断られた。
- 態度が悪い。（上から目線、物言い、ポケットに手を入れたまま）
- 修繕を依頼したが、作業を手伝わされ、作業中も文句と愚痴を言われ不愉快だった。
- 無断で私有地に駐車した。
- 訪問予定日に連絡もなく来なかった。（事前連絡もなく訪問予定日より早く来た。）
- 見積りの連絡が10日経過してもない。
- 修繕を依頼し、一度現場を見に来たが、その後1か月以上経つので連絡したら、「そろそろ修繕に行かなければいけないですね。」と言われた。

#### [対策例]

- 接遇、モラル（倫理）の社員教育を徹底する。
- 修理にすぐに行けない場合は、「忙しいから」ではなく、「ただいま作業員が全員現場に出ております。○時頃であればお受けできますが、いかがでしょうか。」などと、丁寧な説明を心がける。
- 見積り等に時間がかかる場合は、「○○のため、○日くらいの期間がかかりますが、よろしいでしょうか。」など、事前に承認を得る。また、途中で経過の連絡を入れる。

#### 【見積り、工事費等に関する苦情事例】

- 電話では現場を見ないと修繕費用はわからないと言われ、現場でも事前に見積りがなく、工事後に高額を請求された。
- 修繕前には見積りはできないと言われ、見積りをもらえなかった。修繕当日に振込票を持参し、翌日までに支払うよう言われた。
- 修繕の見積額が高額だったため断ったら、無料と聞いていた出張費、調査費を請求された。
- 見積りもなく、シャワー交換だけで高額請求された。
- 事前説明もなく蛇口のパッキン交換で高額請求された。
- 修理の見積りが高額だったため他の事業者から見積りをとったら、約2割の金額だった。
- 漏水調査の作業内容に対して、費用が高額であった。
- 修理の見積額が高額で納得できない。

[対策例]

- 見積りのための費用、出張費用等が必要なときは、費用を請求する場合とその金額について、必ず事前に説明し、了承を得る。
- 修繕等の依頼を受けたときは、必ず見積りを行う。
- 見積りの条件を明示し、掘削してみないと分からないようなときは、「掘削した結果により、Aの場合は×円、Bの場合は×円の加算費用が必要です。」などの想定できることを記載する。また、工事費の支払い方法などを、できるだけ詳細に見積書に記載する。
- 見積内容について、十分に説明を行い、お客さまの納得を得たうえで工事に着手する。
- 適正な見積りを行うため、見積り、積算に関する社内基準の作成、社員教育を行うとともに、見積書作成に当たっては、お客さまとの綿密な協議、詳細な図面調査・現場調査を行う。
- 施工中に予期していないことが判明し、追加費用等が必要となった場合は、その時点でお客さまに説明し、協議する。

【施工、漏水調査等に関する苦情事例】

- 修繕が不十分で修繕箇所から漏水が再発した。
- 漏水箇所を長時間調査するが発見できなかった。調査費用は支払ったが、その後の対応についての説明がなかった。
- 漏水調査で実際の漏水箇所とは異なる場所を指摘された。
- 修繕を依頼したが、修繕途中で一部施工できないと言われた。
- 給水管引込工事の際、迂回路もなく交通制限をしたため、通行に支障をきたした。
- 歩道部の復旧工事を行っている作業員が、ヘルメットを着用していなかった。
- 道路上の止水栓に開閉器を挿したまま放置していた。
- 早朝の6時30分頃から鉄管を切断し、騒音を発生させた。
- 工事後の始末がずさんであった。

[対策例]

- 技術・技能、給水器具の取り扱い、安全衛生などについて、社員教育・研修を実施する。
- 漏水調査に当たっては、調査方法、調査費用、発見できなかった場合のその後の対応等について、事前にお客さまと十分に協議をしておく。
- 漏水調査用電子音聴器等の必要な機材の整備、事前の詳細な図面調査・現地調査、経験者の指導による漏水調査・工事を実施する。
- 付近住民等に迷惑をかけないような工法や施工時間などを検討する。やむを得ず影響を及ぼすおそれがある場合は、事前連絡、広報を徹底する。

#### 4 指定申請等に係る提出書類

表 指定申請等に係る提出書類早見表（水道法に基づく届出の区分）

提出書類		指定申請書	機械器具調書	誓約書	主任技術者選任・解任届出書	指定事項変更届出書	廃止・休止・再開届出書	登記簿謄本	定款又は寄付行為の写し	住民票	主任技術者免状又は主任技術者証の写し	提出期限等
届出内容												
指定申請(法人)	(法 25 条の 2)	○	○	○				○	○		○	
〃 (個人)	(施行規則 18～20 条)	○	○	○						○	○	
指定更新(法人)	(法 25 条の 3 の 2)	○	○	○				○	○		○	※ 1
〃 (個人)	※上記規定準用	○	○	○						○	○	
主任技術者の選任	(法 25 条の 4)				○						○	※ 2
主任技術者の解任	(施行規則 21、22 条)				○							
変更等	氏名又は名称(法人)			○		○		○	○			※ 3
	氏名又は名称(個人)					○				○		
	法人の代表者			○		○		○	○			
	住所(法人)					○		○	○			
	〃 (個人)					○				○		
	法人の役員氏名			○		○		○				
	事業所の名称、所在地					○						
	廃止、休止						○					
再開							○				※ 4	

※ 1 更新時における確認事項 4 項目

水道事業者は、指定更新の申請時において、当該指定事業者が、水道法第 25 条の 8 及び水道法施行規則第 36 条で定めた運営基準に従い、適正に給水装置工事の事業を運営できているか確認を行うことが求められている。

確認事項 1：指定事業者講習会の受講状況

確認事項 2：指定事業者の業務内容

確認事項 3：主任技術者等の研修状況

確認事項 4：適切に作業を行うことができる技能を有する者の従事状況

※ 2 指定を受けたときは、指定の日から 2 週間以内、主任技術者が欠けるに至ったときは、当該事由が発生した日から 2 週間以内。

※ 3 変更のあった日又は廃止・休止した日から 30 日以内。

※ 4 再開日から 10 日以内。

出典：指定給水装置工事事業者研修テキスト 2019