

指定給水装置工事事業者のための 更新制導入の意味とその手続及び 重要事項について

公益社団法人日本水道協会 埼玉県支部 作成

この研修では、令和元年度の水道法改正による更新制導入の意味と、その手続及び重要事項について説明いたします。

目次

- ・指定給水装置工事事業者制度について
- ・指定給水装置工事事業者制度導入の結果
- ・更新制導入に至る背景
- ・更新制の導入(令和元年10月1日付、水道法改正の趣旨)
- ・改正の概要(大意)
- ・更新時に確認することが望ましい事項
- ・詐欺罪に問われ刑事事件になった事例

今回の研修項目は、御覧の7項目です。

指定給水装置工事事業者制度について

- 平成8年の水道法改正により、それ以前のいわゆる「公認業者制度」から「指定給水装置工事事業者制度」に切り替わった。

変わらなかった点

- 給水装置工事をするには、各水道事業体の「指定」(以前は公認)をもらうこと
- お客様(市民の方や依頼者)目線での給水装置工事事業者に対する概念→言い換えれば期待度

最初に、指定給水装置工事事業者制度について説明いたします。

平成8年の水道法改正により、公認業者制度が廃止となり、新たに指定給水装置工事事業者制度が導入され大きな規制緩和がなされました。変わらなかった点として大きく二つあります。

一つ目は、「以前は公認でしたが、今の制度では各水道事業体の指定を取らないと給水装置工事ができないこと。」

二つ目は、「お客様目線では、いわゆる給水装置工事事業者に対する期待度というものは、昔から変わっていないこと。」

以上です。

指定給水装置工事事業者制度について

変わった点

- ・新規参入が容易になった→競争の時代→指定を取得する目的の多様化
- ・事業体からの技術等の指導や教育の減少→法律の趣旨に則り、事業者自身が機会を創出する

※ 水道法施行規則第36条第1項第4号「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、研修の機会を確保するよう努めること。」

変わった点としては、新規参入が容易になったことがあげられます。公認業者制度時代は水道事業体目線では、「安心して配水管工事を任せられる工事店・給水装置工事を任せられる工事店」であり、お客様目線では「すぐに漏水修繕に来てくれて、どこの工事店に依頼しても、しっかりと直してもらえ、修繕費用もそれほど差異はない金額で、修繕してくれる工事店」というような、均一なイメージでした。

現在は、給水装置工事事業者の指定を取得する目的も多様化いたしました。また、これにつれて水道事業体主催の指導や教育の機会も減少し、事業者自身が機会を創出する時代になっています。

ちなみに、お客様目線の期待度の水準としては、
1、すぐに修繕に来てくれる。
2、優しく説明してくれる。
3、悪質業者は来ない。以前は、公認業者の中に悪質業者はいなかった。だから、今も、悪質業者は指定事業者になれないで、安心して頼める。
4、何かあれば、統制されているので、水道事業体が注意をしてくれて、事業者も従う。
等があげられます。

指定給水装置工事事業者制度導入の結果

- ・指定給水装置工事事業者数の大幅な拡大と目的の多様化
 - ・公認業者制度下では、何より事業体の給水区域に事業拠点があることが必須→規制緩和
 - ・水道事業体の指導を受けながら、地域の工事とお客様の修繕依頼に敏速に対応する事業者
- ↓
- ・給水区域外でも、「指定」が取れる⇒将来のため、念のため「指定」を取る
 - ・自社・グループ会社の給水器具・給湯器具の販売拡張のため
 - ・自社や特定物件の給水・給湯設備のメンテナンスのため

ここでは、指定給水装置工事事業者制度が導入されて、どのようにになったかを説明いたします。

この制度の移り変わりに関して、給水装置工事事業者の視点でまとめますと、公認業者制度下では何より給水区域内に事業拠点があることが必須であり、その他、水道事業体の規制を受けながらも育成的側面により、公認されれば地域の水道工事店として成長させてもらえる面はありました。

一方、指定給水装置工事事業者制度では、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、給水区域外でも参入できるようになったため、仕事の場を広げたい事業者も、参入しやすくなりました。また、一回指定されればその有効期間が永続的であることも、拡大する要因となりました。

しかしそれに伴い、技術不足・説明不足・届出の怠慢などが原因となって、1、何度、電話をかけてもつながらない。2、漏水が完全に直っていない、3、修繕費が高い。4、直っていないのに費用を請求された。等の苦情も増えてきました。

指定給水装置工事事業者制度導入の結果

- ・指定給水装置工事事業者数の大幅な拡大と目的の多様化
 - ・公認業者制度下では、何より事業体の給水区域に事業拠点があることが必須→規制緩和
 - ・水道事業体の指導を受けながら、地域の工事とお客様の修繕依頼に敏速に対応する事業者
- ↓
- ・給水区域外でも、「指定」が取れる⇒将来のため、念のため「指定」を取る
 - ・自社・グループ会社の給水器具・給湯器具の販売拡張のため
 - ・自社や特定物件の給水・給湯設備のメンテナンスのため

ちなみに、スライド下段の1行目、「将来のため、念のため」とは、現在は、主たる営業エリアではないがエリアを拡張する可能性を考慮することや、給水区域が大きい事業体の指定を取ることや営業エリアを大きくすることでイメージが良くなり、それが社業イメージのプラスに働くなどのことになります。2行目の、「自社・グループ会社の給水器具・給湯器具の販売拡張のため」とは、コンプライアンス強化が浸透した昨今において、給水・給湯器具を製造販売される事業者は、水道法に則り、器具の取付工事の際には指定給水装置工事事業者に委託する必要があります。しかし、指定を取ることで自社製品の営業に、給水装置工事主任技術者資格を持つ従業員を、フル活用できるというメリットが生まれます。最後の「自社や特定物件の給水・給湯設備のメンテナンスのため」とは、ビル管理を業務としている法人や日本各地の自社ビルの管理する管理部門において、水道法に則り、指定給水装置工事事業者に委託すべき案件を、指定を取ることで、給水装置の維持管理業務に給水装置工事主任技術者資格を持つ従業員をフル活用できるというメリットが生じるということを想定しています。

更新制導入に至る背景

- ・事業者側と主に地域の漏水修繕を依頼する利用者側とのギャップの発生
- ・事業者側の思惑→「指定」を取って各地で仕事をして、社業の発展を目指す
- ・利用者側の困惑→数が多くて、分からない⇒いい業者さんはどれ？



- ・全国的な苦情の発生(消費生活センター扱いになることも)

ここでは、有効期限が無かった指定給水装置工事事業者制度に、更新制が導入された背景についてと、全国的な苦情が発生した原因について概要説明をいたします。

発生している苦情の原因の多くは指定給水装置工事事業者と、お客様との間のニーズのずれがあったのではないかと思われます。

以前の公認業者制度から、指定給水装置工事事業者制度に変わった後も、お客様の意識は変わっておらず、水道工事店は水道事業体の指導監督下にあると思われて苦情電話をかけてきます。

聞き取りの範囲内で原因として挙げられますのは、技術力不足や、悪質な業者の存在及びお客様がどこまで理解しているかを判断しない指定給水装置工事事業者の存在があると考えられます。

主に漏水修繕の際に発生するパターンとして、皆様の会社の電話が鳴る前には、業務受託会社及び水道事業体職員の紹介を受ける、あるいはホームページや冊子に載っている市の指定給水装置工事事業者リストを見るという段階を経て、皆様の電話が鳴ります。更に紹介を受ける場合は、複数社は紹介されることから、皆様の電話が3番目の場合は、1番目と2番目の会社との比較が発生します。

更新制導入に至る背景

- ・事業者側と主に地域の漏水修繕を依頼する利用者側とのギャップの発生
- ・事業者側の思惑→「指定」を取って各地で仕事をして、社業の発展を目指す
- ・利用者側の困惑→数が多くて、分からない⇒いい業者さんはどれ？

- ・全国的な苦情の発生(消費生活センター扱いになることも)

特に、今直ぐに来て直してほしいという漏水修繕の依頼電話は、今本当に困っているので、「なんでもいいから早く来て直してくれ」など、対応を急がせる内容になります。こういったケースでは、見積額の話や修繕スケジュールの話をお客様の記憶に残し、書面に残しという手順を踏むことが重要になってきます。提示した見積額をしっかりと受け止めないお客様対策などはしっかりと行いましょう。また、やむを得ず断る場合や施工後の対応にも、お客様を思いやる気持ちを伝わるよう努めることで、電話のやり取りに対する苦情や、工事はしっかりと施工したにもかかわらず、言動が良くないという苦情も防ぐことができます。特に、高齢者の独居世帯のケースでは、遠くに住む御家族が依頼してくるケースもあることから、しっかりと行うよう心掛けてください。

更新制の導入

令和元年10月1日付、水道法改正の趣旨

指定給水装置工事事業者制度は、平成8年の水道法改正により導入され、広く門戸が開かれたことにより、その指定の数が大幅に増えた。一方、現行制度では、指定給水装置工事事業者の指定についてのみ定められているが、指定の有効期間がなく、その廃止・休止等の状況が反映されにくく、実態を把握することが困難であるため、水道事業者による所在確認が取れない指定給水装置工事事業者の存在等、実態との乖離が生じていたほか、無届工事や不良工事が発生していた。このため、指定給水装置工事事業者制度の改善を図り、指定給水装置工事事業者の資質が継続して保持されるよう、指定の更新制を導入することとした。**⇒簡単に言い換えると……**

更新制は、令和元年10月1日付の水道法改正により、その趣旨については、書いてあるとおりですので、必ず御一読ください。その上で、中段の、「廃止・休止等の状況が反映されにくく」から、下段の「実態との乖離が生じていた」という部分が、特に大事であり、「お客様が電話をかけてもつながらない」ということが、大きな苦情となり、その事業者だけではなく、指定給水装置工事事業者制度の存在意義までも、揺るがしてしまうということになったという事です。

大きな規制緩和になったこの制度は、参入障壁が低いため、悪質な工事店も指定を取ることができて、そして、そのために制度全体を見直さなければならなくなつたということが、優良である事業者を含め、大変多くの事業者、水道事業体が影響を受けたという結果になりました。

ここで重要なポイントは、「手續が大変になった」という印象を持つことではなく、前ページの内容を踏まえ、いかにお客様を優良な指定給水装置工事事業者につなぎ、悪質業者の被害者としないか？という命題をこの制度の枠組みの中で実現していくか、良い方向へ進められるかということです。

更新制の導入

令和元年10月1日付、水道法改正の趣旨

指定給水装置工事事業者制度は、平成8年の水道法改正により導入され、広く門戸が開かれたことにより、その指定の数が大幅に増えた。一方、現行制度では、指定給水装置工事事業者の指定についてのみ定められているが、指定の有効期間がなく、その廃止・休止等の状況が反映されにくく、実態を把握することが困難であるため、水道事業者による所在確認が取れない指定給水装置工事事業者の存在等、実態との乖離が生じていたほか、無届工事や不良工事が発生していた。このため、指定給水装置工事事業者制度の改善を図り、指定給水装置工事事業者の資質が継続して保持されるよう、指定の更新制を導入することとした。**⇒簡単に言い換えると……**

最後に「簡単に言い換えると」と書きましたが、このポイントは、更新制の導入により、

一つ目として、指定給水装置工事事業者リストやデータベースに登録されている内容と実状に乖離がないこと

二つ目として、無届工事や不良工事の発生防止

三つ目として、指定給水装置工事事業者の資質が継続して保持されることが求められています。

登録内容に変更が生じた場合には、指定給水装置工事事業者側の遅滞ない変更手続と、水道事業体には、指定給水装置工事事業者の実態の情報を適切にお客様へ情報提供する責務が課されました。

つまり水道事業体側にも、指定給水装置工事事業者側にも、適切な情報提供を行う責務の両輪がうまく機能することが重要であり、そのことにより、質の高い指定給水装置工事事業者を増やし、お客様と結び付け、悪質業者による被害者を減らし、最終的に指定給水装置工事事業者全体の底上げにつなげていくことがゴールになります。

改正の概要(大意)

- ・5年間を期限とする更新制導入(水道法第16条の2第1項)
- ・指定給水装置工事事業者から更新申請があり、有効期限満了の日までに申請に対する決定がされない場合は、満了後であっても決定されるまでの間は効力を有する
- ・指定の更新が決定された場合は、従前の有効期限満了日の翌日から起算する
- ・指定の申請とその基準は指定の更新について準用する(水道法第25条の2及び3)

ここでは、改正の概要を載せてあります。特に、多くの水道事業体の指定を取得している事業者は、くれぐれも有効期限を過ぎないように特段の注意を払ってください。指定の有効期限が記載されている指定給水装置工事事業者証や、通知などを受理している事業者は、その書類をしっかりと管理し、ファイルに指定期限ごとに保管したり、エクセル等で、一元管理するなどの方法も有効です。

日水協埼玉県支部では、更新書類の正しい書き方や意義の浸透を目的とした研修資料を作成しました。この後、受講していただきますが、指定をお持ちの各事業体の申請書類様式や記入例を印刷したものをお手元にご用意いただくことにより、理解の促進につながるかと思いますので、予めお知らせいたします。

更新時に確認することが望ましい事項

- ・指定給水装置事業者の講習会の受講実績
- ・指定給水装置工事事業者の業務内容
- ・給水装置工事主任技術者等の研修会の受講状況
- ・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
- ・お客様への指定給水装置工事事業者に関する情報提供等の水道事業者の役割

更新制についてもう少し詳しく説明いたします。令和元年の水道法改正により、水道事業体に実質的に課せられた義務が、御覧の「更新時に確認することが望ましい事項」の提出です。これまで、申し上げましたとおり、今回の更新制導入により

- 1、指定給水装置工事事業者の実態と、指定給水装置工事事業者リストやデータベースに登録されている内容に乖離がないこと
 - 2、無届工事や不良工事の発生防止
 - 3、指定給水装置工事事業者の資質が継続して保持される
- 以上のことが、求められております。

具体的には、更新時に、「指定給水装置工事事業者確認事項調査票」に、必要事項記入の上、それらを公表、可とするか、不可とするかを選択して、提出していただきます。

更新時に確認することが望ましい事項

- ・指定給水装置事業者の講習会の受講実績
- ・指定給水装置工事事業者の業務内容
- ・給水装置工事主任技術者等の研修会の受講状況
- ・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
- ・お客様への指定給水装置工事事業者に関する情報提供等の水道事業者の役割

これらの情報は、公表することにより

- 1、指定給水装置工事事業者としての責務を果たしている
- 2、依頼したい内容を受託できる、または頼みやすい
- 3、国家資格者である給水装置工事主任技術者が研鑽を怠っていない
- 4、技術力を持った事業者である

以上のことと強く印象づけられる情報ですので、指定給水装置工事事業者の資質が継続して保持されることに直結いたします。

更に、こういった資質の向上が進みますと、お客様も技術的にも事務員の説明力にも満足され、「やっぱり指定給水装置工事事業者でないと」、という状況を醸成できるので、結果的に不正工事や無届工事をする業者には頼まなくなることにつながり、最終的に皆様へのメリットにつながることになります。ただし、一部の指定給水装置工事事業者だけでは効果はありません。広告で破格の安さと優しいスタッフが訪問するイメージ操作により集客する悪質業者と、差別化を図る意味では、全ての指定給水装置工事事業者の水準が継続的に向上することが大切です。

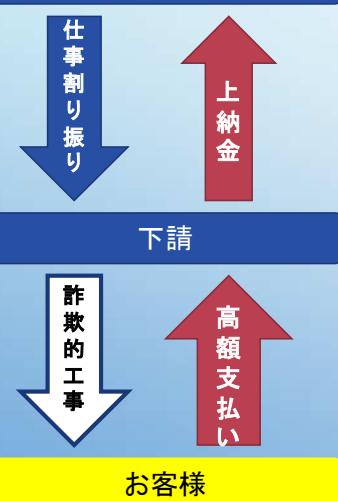
最後に刑事事件にまで発展し、多くの被害者が出了事例について一緒に確認してまいりましょう。

詐欺罪に問われ刑事事件になった事例

〔参考:2021年5月13日 読売新聞〕

元請・神戸市の水道工事店

- 手口
- ・排水管用薬剤を使用したふりをして水増し請求
 - ・蛇口の部品交換→全体交換して高額請求
 - ・コンクリートを壊し、排水管に穴をあけ高額工事化



兵庫県たつの市の女性(36才)トイレ修繕を装い30万円だまし取り2月に逮捕された下請の一人(24才)が神戸地裁姫路支部で5月21日懲役1年6月執行猶予3年の有罪判決
総額1,690万円の集団損害賠償請求(民事訴訟)

悪質水道工事被害対策姫路弁護団コメント

- ・悪質業者はマグネット広告やインターネット広告で集客している。
- ・自治体が公表している「指定工事店」に相談するよう呼びかけを行う

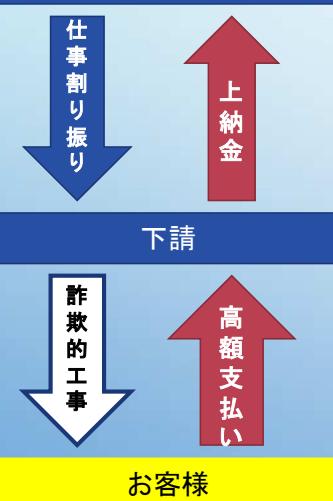
この章の最後に、刑事事件になった事例を紹介いたします。これは、更新制導入後に発覚した事件です。この事件は、素人でも大丈夫として神戸市の水道工事業者が、2週間の研修で、水回りトラブルの工事で必要以上の工事や、自ら排水管に穴をあけ修繕するというだましの手口を教え、個人事業主として高額請求を繰り返した下請けより上納金を取り、成績不良社には罰金や暴力行為で高額請求工事を強要していたものです。2021年2月兵庫県たつの市の女性から30万円をだまし取り、逮捕された下請けの供述によりイラストのような組織ぐるみの犯行であったことが浮かび上がっています。

なお、この被告は有罪判決が確定し、その他集団民事訴訟も起こっています。この事件の元請けについては、他県でも同様の手口で行っていたことが分かっています。

詐欺罪に問われ刑事事件になった事例

〔参考:2021年5月13日 読売新聞〕

元請・神戸市の水道工事店



- 手口
- ・排水管用薬剤を使用したふりをして水増し請求
 - ・蛇口の部品交換→全体交換して高額請求
 - ・コンクリートを壊し、排水管に穴をあけ高額工事化

兵庫県たつの市の女性(36才)トイレ修繕を装い30万円
だまし取り2月に逮捕された下請の一人(24才)が
神戸地裁姫路支部で5月21日
懲役1年6月執行猶予3年の有罪判決
総額1,690万円の集団損害賠償請求(民事訴訟)

悪質水道工事被害対策姫路弁護団コメント

- ・悪質業者はマグネット広告やインターネット広告で集客している。
- ・自治体が公表している「指定工事店」に相談するよう呼びかけを行う

この事件を担当している兵庫県内11市11町をカバーする、悪質水道工事被害対策姫路弁護団は、悪質業者は、マグネット広告やインターネット検索で自社ホームページが上位に来るよう操作することで集客していること。そして、水回りのトラブルは、自治体が公表している「指定給水装置工事事業者」に相談するよう呼びかけをおこなっている、とコメントしています。水回りで困ったときの相談は指定給水装置工事事業者、つまり皆さんに相談しなさいと弁護士団が言っているということです。

私たち水道事業体も、指定給水装置工事事業者である皆さんも「指定給水装置工事事業者」の存在価値をさらに高めていく必要があります。

更新書類の書き方と注意点
(全国共通なので覚えてください)



・次の研修資料で、御説明します

以上で、「指定給水装置工事事業者のための更新制導入の意味と、その手続及び重要事項について」の説明は終わりです。

続いて、次の研修資料で、具体的な更新書類の書き方と注意点について、御説明いたします。