

## 2 苦情申し立ての趣旨に一部沿った事例

### (1) 自宅前の側溝の改修（要約）

#### 苦情申し立ての趣旨

梅雨の大雨や台風の際、自宅前の道路の側溝は雨水が溢れかえり、道路は冠水してしまう。そのため、自宅は年に2～3回床下浸水してしまい、この浸水により自宅の柱の下部は何本も腐ってしまっている。

市に相談したところ、側溝の改修を行うには、関係者等の同意が必要ということであった。そこで、私と市の担当者のほか、町内自治会長、農区長、本件側溝の下流域の住民（2人）らで、立会いを行い、側溝の改修の必要性及びその方法について説明したが、町内自治会長、下流域の住民から同意を得ることはできなかった。

その後も、市の担当者とやり取りを続けているが、関係者等から同意を得ることができず、未だ当該側溝の改修は行われていない。

市には一刻も早く当該側溝の改修を行ってほしい。

#### 市からの回答

本件側溝の改修とは、具体的には、本件側溝と別経路の側溝（水路）とを塩ビパイプでつなぎ込み、下流へ流すバイパス工事のことかと思えます。

本市においては、このような改修工事を実施する場合、側溝の地元住民に与える影響に鑑み、地元自治会等の同意を得るようにしています。これは、地域の要望として必要なものなのか判断する必要があり、地元自治会の同意を得ることによって、工事を円滑に進めていくことができるからです。

本件では、平成25年8月下旬に申立人から「側溝の流れ方がおかしい。」との申し出を受けてから、現地調査や地元自治会長、農区関係者及び水利権者と協議などを行ってきました。平成26年5月下旬には、申立人、地元自治会長、農区長、水利権者、地元住民及び市の職員で現地立会いを実施しました。その際には、本件側溝を改修した場合に、本件側溝の下流に影響を与えることも危惧されるが、仮に本件側溝の改修を行った場合に下流に影響が生じたときには、元の状態に戻したら良いのではないかということも提案いたしました。関係者全員から同意を得るまでには至りませんでした。

以上のとおり、地元自治会等から同意を得ることができていない以上、本件側溝の改修には、慎重であるべきと考えます。

これまでに降雨時に道路冠水等の調査も行ってきましたが、現時点では道路冠水の状況は確認されていません。今後は現地の冠水状況等を確認しつつ、地元住民全体の意思を踏まえながら対応していく所存です。

## オンブズマンの判断

側溝がどれだけの排水機能を有しているかは、側溝付近の住民にとってとても大きな関心事であると思います。側溝の排水機能が十分でなければ、大雨のたびに冠水して道路の通行が妨げられ、場合によっては自宅に浸水するなど、大きな支障が生じることとなります。しかも、側溝はかなりの範囲の住民に影響を及ぼしますから、一個人の意見だけではなく、側溝でつながった住民全体の意思を尊重する必要があるという市の回答もよく理解できます。

本件では、地元住民等からの同意が得られていない以上、直ちに本件側溝を改修するには現時点では慎重であるべきという市の回答には十分に合理的な理由があると言わざるを得ません。

しかしながら、たとえ、地元住民全体の意思を尊重する必要があるとしても、住民の一部、この場合には申立人が床下浸水に至るまでの不利益を受忍しなければならないということにはならないはずです。そうであれば、市には地元自治会等の同意が得られるまでは、何も冠水対策を試みることはできないのかが問われることとなります。

現実的に考えられるのは、申立人が提案しておられる本件側溝の改修ではないかと思えます。というのも、この対策には、あまりコストをかけないで地域住民間の利害を調整する可能性があると思われるからです。

地元の同意を得るためには、下流の側溝付近の道路が冠水するおそれがどれくらい現実的なものであるかを確かめる必要があります。おそらく下流住民の方が本件側溝の改修に同意されないのも、下流への影響がどのくらいのものかよくわからないことに起因しているように思われるからです。そのための方策として考えられるのは、本件側溝と別経路の側溝（水路）とをつなぐバイパス工事を行ってみて、大雨の時の側溝からの冠水状況を実際に観察してみることです。

もちろん、このようなバイパス工事を行うためにも、地元住民等の理解と同意を得る必要がありますから、市は、地元自治会、農区、水利権者、下流の側溝付近の地権者の方々に対して、この工事のもつ利害調整的な意味と側溝の下流に影響を及ぼさないための工夫について、丁寧に説明する必要があります。

バイパス工事を実施するにあたっては、以下に示す手順を踏まえることが考えられます。①本件側溝の冠水状況と二つの側溝の流れを確認することです。担当課は、まだ本件側溝から溢れた雨水による道路冠水の状況を確認していないということです。まずは、冠水の状況を確認の上、バイパス工事をつなぐ予定の二つの側溝の流れの違いを確認する必要があります。この確認抜きにして次の手順に進むことはできません。②二つの側溝の流れを確認したうえで、二つの側溝をつなぐためバイパス工事を計画すること、③地元住民等に対してこのバイパス工事について説明会を開いて、その同意を得ること、④地元自治会等の同意を得た上で、バイパス工事を実施すること、⑤下流域の住民の方々あるいは自治会長に、側溝から雨水が溢れて道路冠水した場合は、直ちに市の担当課に通報していただくようお願いすること、⑥通報があっ

た場合、市の担当課は、現地の冠水状況を確認してから、バイパス工事で設置したパイプに直ちに蓋をして、雨水がそれ以上その側溝に流れ込まないようにすること、です。

このような手順によってバイパス工事を実施すれば、本件側溝と別経路の側溝（水路）に雨水を分散させることが可能になり、申立人宅前の道路冠水と床下浸水は緩和されることになるのは確かです。しかも、下流域の道路冠水が生じない可能性があるのですから、本件側溝の改修という現実的な対策を実施する価値はあると思います。もっとも、雨水が分散されることによって下流域の側溝（水路）からの道路冠水が生じた場合には、この現実的な対策は見直す必要があります。

地域内の利害対立を調整する現実的な対策があり得る以上、市も、その対策の実施に向けて地域内の合意形成ができるように支援してほしいと思います。

### 市の改善等の状況

これまでに降雨時に道路冠水等の調査も行ってきましたが、現時点では道路冠水の状況は確認されておらず、地元においてもそのような状況は確認できていません。

今後、現地の冠水状況等を確認しつつ、地元住民全体の意思を踏まえながら対応してまいりたいと考えております。

## (2) 指定工事店が行った工事の瑕疵に関する責任（要約）

## 苦情申立ての趣旨

平成 23 年頃、市から、下水道を整備するので各家庭の浄化槽を自費で撤去してほしいとの依頼を受け、市の指定工事業者一覧に掲載された業者のうち自宅に営業に来た A 社に自宅の浄化槽の埋め立て工事を依頼し、工事は平成 24 年 7 月に完了した。

ところが、これ以降、浄化槽の上に設置していた駐車場の地盤が徐々に沈下し始めた。

そこで、平成 26 年 12 月、この件につき担当課の B 氏に相談したところ、浄化槽の撤去は市の依頼を受けて、しかも市の指定工事業者に頼んで行ったものであるにもかかわらず、「業者と話し合っしてほしい。」というだけで、その対応は納得できるものではなかった。

また、同月以降、A 社にも再三電話をかけていたが留守電になるばかりで、返電もなかったため、担当課にもその旨を伝えていたところ、後日、B 氏から「A 社と連絡がとれて、社長がそちらに行くと言っている。来週中には来ると思う。」という話があったが、自宅に来るところか電話もかかってこない。

市は、地盤沈下によって生じている損害を賠償してほしい。また、市は、A 社に対し、指定の取り消しや行政処分など、適切な措置をとってほしい。

## 市からの回答

市では、自然環境の保全と健康で快適な生活環境づくりなどを目的とし、下水道の整備を推進しております。下水道が整備され供用が開始されると、その区域内の土地の所有者等について、下水道法第 10 条に基づく排水設備の設置義務が生じます。

排水設備工事は、熊本市下水道条例（以下「条例」という。）第 7 条の規定により、市が指定する者（以下「指定工事店」という。）でなければ行うことができません。これは、基準に適合した排水設備を造るための技術力を担保し、不当な請求や粗悪工事などをなくして、安心して工事を任せられるようにするためです。指定工事店の指定基準は、熊本市下水道条例施行規程（以下「規程」という。）第 7 条により、排水設備工事責任技術者が 1 人以上専属していること等の基準を設けており、現在、約 450 社が指定工事店に指定されています。A 社も、上記基準を充たすことを確認したうえで指定工事店として指定したものです。

所有者等におかれましては、工事の内容・金額・対応等の契約内容について各指定工事店と話し合いの上決定し、契約していただくこととなります。今回の工事も、申立人と A 社の間で締結された契約に基づくものです。したがって、仮に申立人が主張されているように本工事が原因で申立人所有の土地に地盤沈下等の損害が生じていると

しても、市がこれを賠償すべきものではないと考えております。

しかし、市では、毎年1回、全ての指定工事店を対象に事業者説明会を行い、お客様へは指定工事店としてしかるべき対応を行うよう、また、排水設備に関わる苦情には真摯に対応するよう指導しています。本件につきましても、申立人の主張をお聞きし、現場を確認することが指定工事店として当然の対応であると考え、市としても、工事店を指定する立場の責務として、A社に対し、繰り返ししかるべき対応を求め、指導しているところであり、今後も、連絡を継続してまいります。

さらに、規程第14条第2項第2号には、指定取消し等の処分の対象として、「工事施工に関し不誠実な行為があるなど、指定工事店としてふさわしくないと管理者が認めるとき」と定めているところです。今後の対応によってはその規定を適用することも想定しながら、状況を注視しつつ、A社に対する連絡及び指導を継続していきたいと考えております。

### オンブズマンの判断

申立ての趣旨と市の回答からすると、本件の論点は、①A社への指導や処分はどこまで可能か、②市に指定業者の工事の結果に対する損害賠償責任があるのかどうか、です。

まず、論点①についてですが、排水設備工事は、市民と指定工事店の契約に基づくものですから、これに関して生じる問題は、原則として市民と指定工事店の問題です。しかし、指定工事店は市が指定した業者であるという市民の信頼に応えるため、市も、以下の二つの責任を負うと考えることができます。

ひとつは、指定工事店が市民に対して誠実な対応をするよう指導することです。市も、「工事店を指定する立場の責務として、A社に対し、繰り返ししかるべき対応を求め、指導しているところであり、今後も、連絡を継続してまいります」と述べており、実際にこれまでA社に対して頻繁に電話をかけ、文書を送るなどしてA社と連絡をとろうと努力してきたことは、オンブズマンも確認しています。

もうひとつは、市民に対して不誠実な対応を行った指定工事店の指定取消し等の処分を行う責任です。市は、規程第14条第2項に基づき、一定の場合に、指定工事店の指定取消しや指定停止などの処分をすることができます。不誠実な業者に対して同条第2項第2号に基づく処分が可能なのは市の回答にあるとおりで、市は、すでにA社の処分を念頭に準備を開始していますから、市も、適切な処分の必要性について十分に理解しているものと思います。オンブズマンも、今後の手続きが適切に行われるよう希望します。

次に、論点②についてですが、排水設備工事は市民と指定工事店の契約に基づいて行われるものですから、これに関して生じた問題について、市が契約に基づく責任を負うということではできません。もっとも、市の何らかの落ち度によって今回の損害が生じたのであれば、市もその落ち度の限りで、その責任を負うのは当然です。ここで

は、市がA社を指定工事店として指定したことに市の落ち度があったかどうか問題になります。

市がA社を指定したことに落ち度があるとすれば、規程が定める指定基準及び手続きが不適切であるとか、処分すべきときに処分せずに放置していた場合です。しかし、オンブズマンが確認したところ、規程第7条が定める指定基準や規程第8条が定める手続きは、指定工事店制度の趣旨を全うするために適切なものであるように思いますし、本件以前にはA社に対する苦情など処分を検討すべき事情は見受けられませんでした。

このように、基準や手続きが適切で、A社を指定したことや処分せず指定工事店として指定し続けてきたことについて市に落ち度があったと認められない以上、仮に本件工事が原因で地盤沈下等の損害が生じたとしても、市にその損害賠償責任があると言うことはできません。申立人には、この点をご理解いただきたいと思います。

ただ、本件においては、市のA社に対する指導は実を結ばず、結果として、市はA社を指導する責任を十分に果たしたとは言えません。今回のようなことが再び起きないように、今後、市には指定業者を対象とする毎年1回の事業説明会でも、今回の事例を引き合いに出しながら、排水設備工事や、それに関連する各種工事を依頼した市民の苦情や批判に対して誠実に対応するよう指導してほしいと思います。

#### 市の改善等の状況

排水設備指定工事店処分審査委員会の答申を受け、A社の指定を取り消しました。その後、申立人宅を訪問し、A社の指定取消しを報告するとともにお詫びいたしました。

また、平成27年11月、全ての指定工事店を対象とした給排水設備工事事業者説明会において、市民の苦情等には誠実に対応するよう指導を行いました。

今後も窓口や電話等での排水設備工事に関わる申請時及び相談時等の機会を通じて、継続的に指導を行ってまいります。