

平成 27 年度からの継続分
苦情申立ての趣旨に沿った事例（全文）

～ 目 次 ～

(1) 水道管漏水時の対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・2

※ 個人情報保護の観点から、一部の文言や図などは公表しておりません。

(1) 水道管漏水時の対応

【苦情申立ての趣旨】

平成28年1月〇日から〇日の寒波により、熊本市〇区にある私の実家の水道管が破裂し、漏水が発生してしまった。しかし、私は他県に住んでおり、昨年末から〇〇が、年明けから〇〇が入院中だったため、実家には誰もいなかった。

同年2月〇日、水道局の担当者が検針に来た際、通常〇t程度の使用水量が〇tとなり、おりメーターが回転していることを確認していた。

同月〇日、水道局の担当者が再調査に来た際に、勝手口からの水漏れが大と確認していた。玄関の取手には「本日2月〇日、漏水のため元栓を閉めております。ご利用の際は、リングバルブを開けてください。」という赤札が下がっていた。しかし、元栓は完全に閉められておらず、漏水状態は続いていた。

同月〇日、私が帰宅したところ、家に入ると滝のような音がして、室内は霧がかかった状態で、台所や洗面所の蛇口・管のつなぎ目などから水が噴き出しており、ダイニング・洗面所・廊下など家の中が水浸しになっていた。水は食器棚裏のコンセントの差込口あたりまで飛び散って周りはカビだらけで、ほかの電気機器類も、水がかかり湿気がありカビも発生していたので使うとショートのおそれがあると思いブレーカーを落とした。水道については、同行していた不動産の方がリングバルブを閉めて流水は止まったが、家の中は生活できる環境ではなかった。

同月〇日、水道局料金課に電話をして事情を説明し、「玄関の取手に下がっていた赤札には元栓を閉めたと書いてあったが、なぜ水が出ていたのか。」と尋ねると、担当の方が「生活への支障があるかも知れないし、苦情にもなるので、完全には閉めない。」などと言い明確な回答がなかった。課長補佐に代わっても対応は同じだった。課長補佐と話しているとき、こちらは真剣に話をしているにもかかわらず、せせら笑われたため頭にきたこともあってこちらから電話を切った。この様な状況を市の総務課に伝えると、水道局総務課の補佐の方から電話があり、今までの対応状況を説明したら、担当の部署から電話をさせるとのことだった。担当部署からの電話は、料金課の補佐の方だったので、電話を上司に代わるように言うと、代わっても対応は同じだということで、担当課の言い分をFAXで送信して再度電話を下さいと伝えた。FAXは送られてきたが到着の確認もなく、折返しの電話もなかった。FAXは「12月検針時に水道使用の実態があり、長期不在かどうか分からず、生活への支障、空焚きなどのおそれもあるため、完全には閉めなかった。」という趣旨の内容であり、担当者の名前も書かれていなかった。

同月〇日、水道の使用を止めるように料金課に電話をした際に今までの対応状況について対応者に伝えたところ、翌〇日、料金課の課長から電話があったが、自分たちの対応には問題はないとのことで話が進まなかった。「次はどなたに話したらいいのか。」と言って一旦電話を切ったが、再度、課長から電話があり、上司に説明したが「お前の判断でやれ。」と言われたとのことで、回答は今までと同じだったが、話の中で課長が「結果としては元

栓を閉めておけばよかった。」と言っていた。その後、電話を替わった課長補佐から「オンブズマンに申立てをしたらどうか。」と言われた。

漏水量は、2月〇日の検針時で〇t、それから〇日までに〇t、それから〇日までに〇tもあったとのことだが、〇日の時点で、調査員の方が勝手口からの漏水が大と確認しているのだから、その時点で赤札に記載されているように元栓を閉めておくべきではなかったのか。〇日の時点では長期不在かわからず閉められなかったとしても、〇日の調査時も不在で漏水も同様の状態だったのだから、普通なら〇日の時点で元栓を完全に閉めるはずである。

それに、赤札には、「元栓を閉めた」旨の記載があったが、閉めていないならそのように記載するのはおかしいのではないか。近所の方に、事情を説明して家の鍵も預けていたが、仮に様子を見にきてくれたとしても、そのような記載を見たら安心して帰ってしまうことになる。

また、私は大変な思いをしているのに、担当課に連絡した際の課長補佐の態度や、ファックス後に再度電話してほしいと言ったのにかけてこなかったことなどにも、誠意のない対応にも納得できない。

【市からの回答】

1 本件の経緯について

平成28年2月〇日、市の委託により定期検針を行っている検針員から、申立人宅において、パイロットメーター（水道メーターに付いている、メーター内を水が通過する際に回転する小さなメーター）が回転しており、漏水のおそれがある（使用水量400m³）との連絡がありました。入居している様子はあるが施錠して不在であるため、対応マニュアルに基づき、上下水道局料金課（以下「担当課」という。）において、上下水道管理システムにて連絡先を検索したものの有効な情報がなかったため、検針員が不在連絡票を投入した上で、再検査の手配を行いました。

その後も連絡はなく、同月〇日、担当課が再検査を実施したところ、〇日の検針時と状況は変わっておらず、この間の使用水量は100m³以上であり、勝手口下からの水漏れも確認したため、家屋内での漏水が強く疑われました。そこで、給水量を絞るためにバルブ閉め（全閉後1回転半戻し）を実施し、申立人宅の玄関にその旨を記載した報告書を投入し、玄関先に赤札を下げました。

同月〇日、申立人から、上下水道局の時間外窓口に電話があり、「バルブが完全に閉まっていなかったため、部屋が水浸しになった。なぜ完全に閉めなかったのか説明してほしい。」旨のお尋ねがありました。

そこで、翌〇日、担当主査から申立人へ電話し、バルブを完全に閉栓しなかった理由について説明しましたが、納得されなかったため、再度、担当課長補佐（以下「補佐」という。）から申立人に電話し、完全に閉栓しなかった理由について再度説明をしましたが納

得いただけませんでした。

同日、人事課から補佐に電話があり、申立人から苦情があったので先方に電話をする旨の指示があったため、再度、補佐から申立人に電話して説明を行いました。「担当課と話しでも無駄であるから、料金課を管轄する部署から電話をさせるように。」と「バルブを完全に閉めなかった理由を文書で回答し、それを FAX で送るように。」との要望があったため、申立人に回答文書を FAX 送信しました。

同月〇日、申立人から上下水道局時間外窓口に電話があり、水道料金の清算及びメーターを取り外すようにとの依頼があったため、同日、補佐から申立人へ電話し、内容を確認した上で、メーターの取り外しを業務委託先に指示しました。

また、申立人より〇日に電話するよう依頼があったため、同月〇日、補佐から申立人に電話し、漏水に関する水道料金の減免について詳細を説明したところ、この点については了承されましたが、バルブ締め の件については、納得は得られず、担当課の監督部署又は上司が電話をするようにとの要望がありました。

同日、担当課長から再度、申立人へ電話をし、「状況が明らかになった今ならば、完全に閉栓するという選択肢は認められるが、当時としては使用者との連絡が取れないことなどから、その判断は難しかった。」旨を説明しましたがご理解いただけませんでした。

そこで、担当課の説明では申立人からご理解を得ることは困難であると判断し、熊本市オンブズマン、市長への手紙など、市の相談機関等について紹介を行いました。

2 申立人のご主張について

(1) 元栓を全閉しなかったことについて

水道事業者である熊本市上下水道事業管理者（以下「管理者」という。）と水道使用者の関係は、需要者に水を供給する給水契約によって成立しているものであり、一方的に給水の制限、停止を行うことは慎重に行うべきものと考えております。

また、「給水装置」とは、需要者に水を供給するために管理者の施設した配水管から分岐して設けられた給水管及びこれに直結する給水用具のことですが（熊本市水道条例〔以下「条例」という。〕第3条）、所有者又は使用者（以下「使用者等」という。）が設けた給水装置は、使用者等が管理すべきものとなります（条例第19条の2第1項）。

しかしながら、漏水等が疑われる場合、水道事業者としての立場からも、使用者等の利益のためにも、その状態のまま放置しておくことは問題があります。そこで、水道料金請求のための2か月に1度の定期検針の際に、パイロットメーターの確認や使用実績の変動等から漏水等が疑われる場合には、使用者等へ連絡等を行い、また、要件を満たせば水道料金の減免を行うなど、使用者等の負担の軽減、給水装置管理の援助を行っているところです。

本件については、経緯で述べたとおり、2月〇日の定期検針時に申立人宅の漏水を疑い、使用者等に確認を取るため連絡先等を上下水道管理システムで検索しましたが、登録されておらず、同月〇日の再検査時にも不在のため使用者等との連絡がつかない状態でした。

申立人は、○日の担当課の再検査察時に、家屋内からの水漏れを現認しているのから、この時に水道メーターの元栓を完全に閉めるべきであり、閉めていれば家の修理が困難なほどの被害は出なかった旨主張されていますが、この時点では、使用者等との連絡が取れない状態で、また、前回検針時（平成 27 年 12 月○日）には水道の使用実績（使用水量約 60 m³）や入居している様子もあり、その後、使用されなくなったことを確認する連絡も無かったことから、給水の停止による生活への支障などの可能性を完全に否定することができませんでした。

このような状況においては、給水の停止は慎重にならざるを得ず、完全に止水する方法を選択するに至らなかったものです。生活への支障とは、具体的には、給湯器等には自動的に一定の量や温度を保つようになっている機器もあるところ、このような機器に水が供給されなくなった場合、古い機器や整備不良などによっては空焚きが発生する危険性、停水後に水道管内部が空気にさらされることでサビ等が剥離し、その剥離物等によって給湯器や温水器等のストレイナー（フィルター）のつまりや故障が発生する危険性などですが、そのほかにも、使用者等の水道利用の実態によっては様々なリスクや影響が生じることも考えられます。

本件においては、使用者等と早急に連絡を取るなど、速やかに状況を把握し対処することが肝要であり、このような初期対応の工夫が不足していたことは否めず、市民サービスの観点から反省すべき点ではありますが、現状の運営システムにおいては、大変残念な結果となってしまいましたが致し方なかったものとも言えます。

しかしながら、結果として漏水が続いてしまったことは事業者としても大変残念な事案と受け止めております。今後は、同様の事案においても被害を最小限にとどめる対処法などを検討しておく必要があると考えています。

なお、担当者が元栓を締めた後も漏水量にあまり変化がなかったことについては、原因を特定することはできませんが、以下のような可能性が考えられます。すなわち、蛇口の締込み量と実際の水量の変化は比例するものではなく、締込み方によっては変化が出にくい可能性があること、破損、漏水している箇所の状態が時間経過とともに変わり、最初は少ない量でも、時間経過とともに破損箇所が広がったり、継手が外れたりして、漏水量が後に増加した可能性などが考えられます。

（２）赤札の記載内容について

玄関先に下げた赤札には、「本日（2月○日）、漏水のため元栓を閉めておきます。ご使用のときは、下記図の1.リングバルブを開けてください（左へ回す）。」と記載しており、どの程度閉めているかの表現がなされておりましたが、別途、使用者宅の玄関に投函した結果報告書には、「漏水量等の記述に加え元栓は3分の1ほど開いていること」について記載していましたので、使用者に対して処置状況の周知は行っております。

ただ、誤解を受けやすい表現であったことは確かであり、今回の件を反省点として分かりやすい表現に改善しました。

(3) 補佐の態度及びファックス送信後の電話連絡等について

申立人が「課長補佐と話しているとき、せせら笑われた」旨を主張されている点につきましては、担当課として本件に対し真摯に対応しており、そのような態度をとった覚えはありませんが、申立人にそのような心象を与えてしまったことはお詫びします。

また、ファックス送信後の電話連絡等につきましては、人事課からの依頼により再度申立人に電話をしたところ、「担当課とは話すことはない。」とのことで、今後について伺ったところ、担当課と話しても無駄なので、担当課を管轄する部署から電話すること、元栓を完全に閉めなかった理由を FAX で回答することの二点を要望されたため、その二点について対応したものです。行き違いかもしれませんが、担当課から FAX 送信後に再度電話をするよう要望があったとの認識はありませんでした。

(4) 今後の対応について

今回の件で、申立人にご理解をいただけなかったことは、大変遺憾でありその対応につきましても反省すべき点があると認識しています。

今後は、今回の経験を教訓とし、常にお客様の立場に立った対応を心掛け、より分かりやすく丁寧な説明に努めて参ります。

【オンブズマンの判断】

1 事実関係

本件の論点は、①申立人の両親（以下「使用者」という。）の住居における水道の漏水発見後の検針員及び再検査の担当者の対処の是非と、②申立人から市に問合せがあった後の担当課の対応の是非の二点です。その判断を行うに当たって必要と認められる主要な事実を時系列に並べると以下のとおりです。

(1) 平成 27 年 12 月〇日の定期検針によると、同年 10 月〇日から定期検針日までの 2 か月間の使用者の水道使用水量は約 60 m³（1 日平均使用水量約 1 m³）でした。

(2) 申立人の〇〇は平成 27 年 12 月に、〇〇は平成 28 年 1 月にそれぞれ入院し、以後、使用者が不在となってしまいました。

(3) 平成 28 年 1 月〇日から〇日にかけて、熊本市内では摂氏マイナス 4 度を下回る事が予想され、水道管の凍結、破裂の恐れがあったことから、上下水道局では事前に注意喚起の広報や緊急情報の発信を行いました。

(4) 同年 1 月〇日朝、熊本市では、最低気温が摂氏マイナス 6.5 度を記録し、給水管凍結破損の電話が市に多数寄せられ、市内全域で通常の 1.6 倍の異常給水量が発生しました。

(5) 同年 2 月〇日、検針員が使用者宅の水道の定期検針を行ったところ、前回検針日から 2 か月間の使用水量は約 410 m³で、前回検針の約 7 倍となっていました。居住者が不在で玄関には施錠がなされているのに、パイロットメーターが回転していたため、検針員は漏水の疑いがあると考え、上下水道局料金課（以下「担当課」という。）にその旨連絡しました。担当課では上下水道管理システム（以下「システム」という。）によって連絡先を検

索したものの、有効な情報がなくて連絡がつかなかったため、検針員は使用者宅に不在連絡票を投入し、再検査の手配を行いました。

(6) 同月○日、担当課において使用者宅に赴き再検査を実施しました。居住者は不在のまま、定期検針日から3日間の使用水量は115 m³で、1日平均使用水量は約38 m³（平成27年12月○日検針時の1日平均使用水量の約40倍）となっていました。担当者は、住居裏の勝手口下からの大量の水漏れを確認した後、水道のバルブを全閉後1回転半戻して給水量を絞り、「水道使用量再調査の結果（ご報告）」と題する報告書（以下「報告書」という。）を玄関から投入し、さらに玄関の戸に赤札を下げました。

報告書には、「現在、1分間に約27リットル、水が流れている状態です。」「※裏の勝手口下より水漏れ大です。」「この漏水量は1ヶ月で○トンにもなります。」「漏水箇所の調査及び修理を至急お願い致します。」などと記載されていました。また、赤札には「水道の元栓（せん）を開けてください!」、「本日（2月○日）、漏水のため元栓を閉めておきます。ご使用のときは、下記図の1.リングバルブを開けてください（左へ回す）。」などと記載されていました。

しかしながら、再検査の担当者においては、隣人等に居住者（使用者）の所在や連絡先を尋ねるなどの調査は行っていませんし、その後、使用者宅への再訪問は実施していません。

(7) 同月○日、申立人が使用者宅へ行った際、滝のような音がして、台所や洗面所の蛇口・管のつなぎ目などから水が噴き出し、家の中が水浸しになっていたため、元栓を閉めて止水しました。同月○日から○日までの使用水量は360 m³で、1日平均使用水量（約36 m³）は、同月○日の給水制限前とほぼ同量で、結果的には、給水制限をした効果はなかったこととなります。

(8) その後の申立人と上下水道局料金課とのやり取り等の経緯は、発言内容等について、両者の主張に相違もありますが、概ね「苦情申立ての趣旨」および「市からの回答」にあるとおりです。

2 検針員及び再検査の担当者の対処の是非

(1) 検針員は、同月○日の定期検針時において、漏水の疑いがあると判断すると、担当課に連絡し、使用者宅に不在連絡票を投入し、再検査の手配を行っています。対応マニュアルにも、検針時にメーターが回転している場合は、現在使用中かどうかを確認し、不在の場合は「水道検針時のお知らせ」を投入し、「連絡がつかない場合は、調停者自ら現地調査又は、再検・査察へ調査の依頼をする。」とあり、検針員はそのとおり実行していますので、対処に不備があったとは認められません。

(2) 同月○日、再検査の担当者は、住居裏の勝手口下からの大量の水漏れを確認した後、水道のバルブを全閉後に1回転半戻して給水量を絞った上、報告書を投入し、玄関の戸に赤札を下げました。この対処が十分なものであったかが問題となります。

ア 担当者が確認した漏水は、単なる水漏れの疑いや軽微な漏水ではなく、勝手口下から

大量の水が流れ出ているもので、3日間で115 m³も流出した「だだ漏れ」の異常事態であり、同年1月○日から○日にかけて発生した寒波による水道管の破損と認められるものでした。イ まず、このような異常な大量の漏水を認めた場合に、担当者が行うべきことは、ともかくも何とかして使用者に連絡を取って現状を知らせることであると考えます。不在の場合は、システムや契約書類等で連絡先を調査し、それでも判明しない場合は、近隣の居住者に聞き込み調査をし、使用者の所在や連絡先を尋ねるなどのことは極めて容易にできることであったと考えられます。ところが、担当者は、システムによって連絡先を検索したものの、有効な情報がなかったために連絡がつかず、それ以上の調査は何も行っておりません。「苦情申立ての趣旨」にあるように、使用者や申立人が「近所の方に、事情を説明して家の鍵も預けていた」のであれば、担当者が近隣の居住者に聞き込みを行えば、使用者の所在や連絡先が判明して連絡ができた可能性があります。

担当者が行ったことは、バルブ閉め（全閉後1回転半戻し）を実施した上で、使用者宅の玄関に報告書を投入し、赤札を下げただけでした。使用者が間もなく帰宅することが予測できる状況であれば、それでも良かったかと思いますが、本件においては、少なくとも漏水が発生したと思われる同年1月○日から再検査を行った2月○日まで約2週間も使用者が不在だったと考えられる状況であったこと、水道管破損による屋内からの大量漏水という異常かつ緊急事態であったことなどを考慮すれば、連絡を取るために多少の努力をするのが相当であり、全くそれをしなかったことは、上下水道事業管理者（以下「管理者」という。）の対応としては、十分であったとは言えないと考えます。この当時、多数の水道管破損事例が発生し、担当課としてはその対応に忙殺されていたものと推測はしますが、近隣の居住者に使用者の連絡先等を尋ねることは、極めて容易で、わずか一挙手一投足の労で済むことであったと考えます。

この点について、「市からの回答」は、「致し方なかった」と主張しながらも、「使用者等と早急に連絡を取るなど、速やかに状況を把握し対処することが肝要であり、このような初期対応の工夫が不足していたことは否めず、市民サービスの観点から反省すべき点があります」としているところです。

ウ 次に、担当者が元栓を完全に閉めなかったことの是非が論点になっていますが、これは、使用者への連絡がつかなかった場合の二次的な問題です。

「市からの回答」によると、本件の状況においては、給水の停止による生活への支障などの可能性を完全に否定できなかったため、完全に止水する方法を選択するに至らなかったということです。水道法では、「水道事業者は、当該水道により給水を受ける者に対し、常時水を供給しなければならない。」として給水義務が定められており（第15条第2項本文）、熊本市水道条例（以下「条例」という。）でも、「給水は、非常災害、水道施設の損傷、公益上その他やむをえない事情又は法令若しくはこの条例の規定による場合のほか、制限し、又は停止することはない。」（第17条第1項）となっていますから、給水の完全停止には慎重であるべきことは一般論としては理解できます。しかしながら、使用者と連絡が取

れない場合には、現場の担当者としては、具体的個別的事情に応じて、どうすることが使用者の利益や意思に沿うものか、水道水を無駄に流出させないためにはどうすべきかなどを総合的に考慮し、適切な対処方法を選択すべきであると考えます。条例でも、「公益上その他やむを得ない事情」がある場合の給水の制限又は停止を認めており（条例第 17 条第 1 項）、そのために損害を生じることがあっても、管理者はその責めを負わないということになっています（同条第 3 項）。

本件は、寒波による水道管破損による大量漏水という異常かつ緊急事態で、担当者はそれを現認して承知しているのに、使用者は不在でそのことを知らないという事情があり、知ったならば給水の完全停止を希望するであろうことは容易に推測できるものでした。また、再検査の際の時点で、使用者は少なくとも 2 週間は不在にしており、いつ帰宅するかも分からないと考えられる状況でしたから、給水を完全停止しなければ、水道水を無駄に大量に流出させることとなる事案でした。このような具体的個別的事情や状況を考慮すれば、給水の停止による生活の支障の可能性を考慮したとしても、給水の完全停止や最大限の給水制限を選択するのが常識的で相当であったと考えます。

エ なお、赤札の記載が正確でなかったことは、申立人の主張のとおりです。

3 申立人への担当課の対応

申立人は、使用者宅の漏水発見後の市の対応を不当だと考えているのに対し、担当課は「現状の運営システムにおいては、…致し方なかった」という認識であり、その基本的な評価の相違が根底にあるため、申立人は、市の対応に不愉快な思いをされたのではないかと推測します。また、申立人の電話連絡等の要望に対しては、両者の間に行き違いがあったようです。

市の考え方は「市からの回答」にある通りですが、オンブズマンとしては、再検査の際の担当者の対応は、不十分又は不相当であったと考えますので、それを前提とすれば、申立人への担当課の対応には問題があったと考えます。市も、申立人への対応について反省すべき点があると認識しているということです。

また、「市からの回答」によると、「今後は、今回の経験を教訓とし、常にお客様の立場に立った対応を心掛け、より分かりやすく丁寧な説明に努めて参ります。」とのことですので、使用者の立場にも十分配慮した適正な対応と対応を心掛けていただくように希望します。