

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例

(1) 水道管漏水時の対応（要約）

苦情申立ての趣旨

平成 28 年 1 月下旬の寒波により、実家の水道管が破裂し漏水が発生した際、両親とも入院中だったため誰もいなかった。2 月上旬、市は定期検針及びその 3 日後の再調査の際、担当者が大量の水漏れを確認したのに元栓を完全に閉めていなかったため、再調査の 10 日後、私が帰宅したら、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。リングバルブを閉めて流水は止まったが、担当課に電話して「市の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。」尋ねたところ、「生活への支障があるかもしれないので、完全には閉めない。」と言われ、明確な回答はなかった。

再調査の時も不在で漏水していたのだから、その時点で担当者が元栓を完全に閉めておくべきではなかったのか。

市からの回答

元栓を全閉しなかったことについてですが、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、熊本市水道条例（以下「条例」という。）によると、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（以下「給水装置」という。）について、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。

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（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）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、2 月上旬、検針員から、使用者宅において、パイロットメーターが回転しており、漏水のおそれがある（使用水量約 400m³）との連絡がありました。入居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、担当課において、システムで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・査察の手配を行いました。3 日後、担当課が再検・査察

を実施したところ、定期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、使用者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。

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 月上旬）には水道の使用実績（使用水量約 60m³）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なかったことから、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、古い機器や整備不良などによっては給湯器等の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て給湯器や温水器等のストレーナー（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。

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ます。

オンブズマンの判断

本件の論点は、使用者の住居における水道の漏水発見後の検針員及び再検・査察の担当者の対処の是非です。

平成 28 年 2 月上旬、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 400m³ で、前回検針の約 7 倍となっていました。検針員は、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・査察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、…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。

再検・査察時も居住者は不在のままで、定期検針日から 3 日間の使用水量は 100m³ 以上で、1 日平均使用水量は約 40m³（前回検針時の 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、バルブを全

閉後1回転半戻して給水量を絞り、報告書を投入し、玄関の戸に赤札を下げました。

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、3日間で100m³以上も流出した「だだ漏れ」の異常事態であり、同年1月下旬に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。

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等に連絡をと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、使用者等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ないなかで、隣人等に居住者（使用者）の所在や連絡先を尋ねるなど、それ以上の調査は何も行っていないし、使用者宅への再訪問も実施していません。

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、赤札を下げてただけでした。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日から再検・査察を行った日まで約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、担当課は多数の水道管破損事例の対応に忙殺されていたものと推測はしますが、全くそれをしなかったことは、管理者の対応としては十分であったとはいえないと考えます。

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。

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、使用者等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、条例でも、「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。」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、使用者等と連絡が取れない場合には、現場の担当者としては、個別的具体的事情に応じて、どうすることが使用者等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、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。

本件は、寒波による水道管破損での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、使用者は不在でそれ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・査察の時点で、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、水道水が無駄に大量に流出させることとなる事案でした。このような個別的具体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。

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・査察の際の担当者の対処は、不十分又は不相当であったと考えます。使用者等の立場にも十分配慮した適正な対処と対応を心掛けていただくように希望します。