

処理事例 33 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの

苦情申立て対象機関	水道部営業課
<p>苦情申立ての内容</p>	<p>この度、平成 23 年 8 月 2 日から 10 月 1 日までの水道料金として通常の倍以上の金額が請求されてきました。</p> <p>私の生活スタイルは何年も変わっておらず、その期間中に水道料金が倍以上にもなる量の水道水を使用したことはなかったのに、市にその旨を申し入れたのですが、水道メーター（以下「メーター」という。）等に故障はないので請求した額を支払ってもらわなければ困るとの一点張りでした。</p> <p>しかし、自分にもそれだけの水道水を使った覚えがなく、請求どおりに支払わなければならないことに納得できません。</p> <p>市は、使っていない水道水の料金を請求しないでほしい。</p>
<p>調査結果等</p>	<p>オンブズマンは、本件苦情申立てを受けて、平成 23 年 11 月 24 日に担当部署である水道部営業課を調査しました。</p> <p>水道部営業課によりますと、各世帯の水道料金は、2 ヶ月毎に行われるメーターの検針によって決定した使用水量に基づき算定しており、本件で問題となっている水道料金についても、10 月 1 日に行われたメーターの検針に基づき算定した水道料金を通知したところ、申立人から問い合わせがあったので、10 月 7 日に申立人宅を訪問し、申立人立会いのもと、メーターの検査等を行いました。異状や漏水の可能性は認められなかったとのことでした。</p> <p>さらに、10 月 8 日、10 月 18 日、11 月 4 日の 3 回、申立人宅のメーターの検針を行ったところ、いずれも 2 ヶ月間の使用水量に換算すると申立人宅で通常使用されてきた量を超えない数値でしたので、この点からもメーターの故障や漏水の可能性は考えにくいとのことでした。</p> <p>オンブズマンは、他に考えられる原因として、検針員がメーターに示された数値を読み間違えたり、誤って記録した可能性についても確認しましたが、水道部営業課によりますと、その場合には、再度、メーターが示した数値を確認しているとのこと。市としては、メーターの故障、漏水、検針員によるメーターの数値の読み間違えや記録誤りなどの可能性が考えられない以上、メーターの検針で示された数値に基づき水道料金の算定を行うほかはないとのことでした。</p> <p>後日、水道部営業課から提供された資料を確認したところ、定例の検針日に当たる 12 月 2 日の検針結果から、10 月 1 日から 12 月 2 日までの使用水量は、これまで申立人宅で通常 2 ヶ月間で使用されていた量に戻っていることを確認しました。また、申立人宅の平成 17 年 4 月から平成 23 年 7 月までの 6 年 4 ヶ月の間の使用水量の記録から、申立人がおっしゃっているように、平成 23 年 8 月 2 日から 10 月 1 日までの水道料金として市から請求された額がこれまでの通常の水道料金の額の 2 倍以上であることも確認しました。</p> <p>仮に使用水量の増加がメーターの故障や漏水によるもののだとしますと、修繕などがなされない限り、その後の検針でも同様に異常な数値が示されるはずですし、10 月 1 日の検針の際に検針員が誤ってメーターの数値よりも多い量で記録してしまったのだとしますと、その後の検針日にメーターが示す数値との差は誤って記録された分だけ少ない量になるはずですが、12 月 2</p>

日の検針の数値と10月1日に記録した数値との差は通常申立人が2ヶ月間で使用する量であったわけですから、メーターの故障や漏水、検針員がメーターの数値を誤って記録した可能性は考えにくいこととなります。

12月8日には申立人宅をお訪ねし、蛇口の使用状況や屋外における蛇口の配置状況などを確認させていただきましたが、特段、原因と考えられる点は見当たりませんでした。

そこで、このように使用水量の増加の原因が明らかにならない中で、市は、何をもとにして、水道料金の徴収事務を進めていくべきなのかということについて検討してみます。

市は水道法の規定に基づき明石市水道条例（以下「条例」という。）を定めており、水道料金の算定を含めた市の水道事業は、条例の定めに基づき行われることとなります。

そして、水道料金の算定について、条例は、第24条において、使用水量は、①メーターに異状があったとき、②用途別の異なる用途に使用したとき、③使用水量が不明のときを除き、メーターの検針に基づき市が決定するものと定めております。

本件の場合、まず、市の調査の結果、申立人宅のメーターに故障などの異状は見当たらなかったわけですので、①には該当しないこととなります。②の用途別の異なる用途に使用したときは、例えば、水道の用途について一般用として届出がなされているにもかかわらず工事用として使用されている場合などを指しますので、②にも該当しません。また、使用水量の増加の原因こそ明らかではありませんが、メーターの検針によって使用水量そのものは確認できておりますので、③にも該当しないこととなります。したがって、条例の規定に従えば、本件の場合、市は、メーターの検針によって確認した使用水量に基づくこととなります。

オンブズマンとしましては、通常の2倍以上の量の水道水を使用した覚えはないと申立人がおっしゃっていることに疑いは持っておりませんし、身に覚えがないまま請求された水道料金を支払わなければならないことに対する申立人の憤りの気持ちも心情としては理解できます。しかしながら、可能な限り考えられることについて調査しましたが、市に非違・不当な点は見当たりませんでした。そして、水道料金の算定を含めた市の水道事業は前記関係法令の規定に基づいて行われなければならないことを考えますと、本件において、市が、メーターの検針によって確認した使用水量に基づき対応することも、やむを得ないものと考えざるを得ません。

したがって、本件において、メーターの検針によって決定した使用水量に基づき水道料金を請求するほかないとの市の対応には非違・不当な点はないものと判断し、今回の調査を終えることにしました。

以上

苦情申立ての受付年月日	平成23年（2011年）10月26日	要した日数
オンブズマン面談年月日	平成23年（2011年）10月20日	-
市の機関への調査年月日	平成23年（2011年）11月13日	18日間
調査結果通知年月日	平成24年（2012年）1月24日	90日間