

事務連絡

平成15年2月13日

各都道府県水道行政担当部（局）
各厚生労働大臣認可水道事業者
各厚生労働大臣認可水道用水供給事業者 } 担当官 殿

厚生労働省健康局水道課

給水管清掃サービスに係る苦情等について（情報提供）

日頃から水道行政の推進にご尽力いただき、ありがとうございます。

さて、標記については、「給水管清掃サービス」を語る悪質な訪問販売業者と消費者（水の需要者）とのトラブルが、一部マスコミ等の報道において「2002年春ころから急増」と報じられたことを受け、厚生労働省としても実態を把握すべく、昨年10月21日付けで都道府県水道担当部局及び水道事業者等を対象に調査を行わせていただいたところですが、このたび、調査結果がまとまりましたので参考までに情報提供いたします。

なお、本調査の結果、全国各地において本件に係るトラブルが多数発生していることが明らかになったことから、関係自治体・事業者の広報誌やホームページ等を活用した情報提供及び注意喚起に万全を期していただきますよう、お願いいたします。

本調査にご協力いただき、ありがとうございました。

本件問い合わせ先
厚生労働省健康局水道課
給水装置係 小野寺、天間（てんま）
電 話 03-5253-1111
（内線4029）
FAX 03-3503-7963

平成15年2月13日

給水管清掃サービスに係る苦情等について調査結果

厚生労働省健康局水道課

平成14年10月21日付けで、別紙のとおり給水管清掃サービスに係る苦情等について調査を行った。以下に結果を示す。

調査期間：平成14年10月21日（月）から平成14年10月25日（金）まで

調査対象：各都道府県水道行政担当部（局）【47自治体】
各厚生労働大臣認可水道事業者【405事業者】
各厚生労働大臣認可水道用水供給事業者【89事業者】
計541自治体・事業者

有効回答数：407

本調査の結果、当該サービスに係る何らかの苦情・相談等を受けたことのある自治体・事業者は全国で120以上に上り、全国35都道府県において、把握されているだけでも過去に合計2400件以上の苦情・相談等が寄せられていたことが明らかになったばかりでなく、月を追うごとにその件数が増加していることが分かった。

その詳細を以下に示す。（回答数は、無回答等により合計が合わないことがある。）

Q. 1 貴部局管轄地域又は貴事業管下において、「給水管清掃サービス」又はこれに類する事業者が存しますか？（番号で回答、以下Q. 6までは、Q. 1で1と回答された方のみ）

【1. ある 2. ない 3. 把握していない】

A. 1 1. ある : 96
2. ない : 75
3. 把握していない : 235

Q. 2 当該事業者の数を把握していますか？（番号で回答）

【1. 把握している 2. 把握していない】

A. 2 1. 把握している : 27
2. 把握していない : 155

Q. 3 把握しているだけで、当該事業者はいくつありますか？（事業者数を記入）（Q. 2で1と回答された方のみ）

A. 3 最大：8 最小：0

Q. 4 これまでに、当該事業に係る苦情・相談等を受けたことがありますか？（番号で回答）
【1. ある 2. ない】

A. 4 1. ある：124
2. ない：76

Q. 5 苦情・相談等の件数は？（Q. 4で1と回答された方のみ）

A. 5 1. 平成14年3月以前： 807 以上
2. 4月： 200
3. 5月： 203
4. 6月： 214
5. 7月： 250
6. 8月： 272
7. 9月： 443
8. 合計：2,458 以上

Q. 6 苦情・相談等の具体的な内容は？（Q. 4で1と回答された方のみ、複数回答）

A. 6 水道局の関与に関するもの 86
サービスの料金等に関するもの 30
サービス業者の営業に関するもの 25
清掃の必要性に関するもの 25 等

Q. 7 本件に関して、情報・ご要望等がございましたら、ご自由にお書き下さい

A. 7 本調査に関する情報提供 23
クリーニングオフ制度の改正 16
主任技術者制度の改正 8 等

以上