

水道メーター情報の誤登録に伴う水道料金等の未請求について

水道メーター検針業務の受託事業者から、水道を使用しているにもかかわらず、水道料金等を請求しない扱いになっている店舗があるとの連絡が水道局にありました。

そこで、水道料金システムを確認したところ、水道メーターの情報を料金算定しないように誤入力していたため、水道料金・下水道使用料を請求していなかった事実が判明しました。

1 未請求の内容

(1) 期間

平成 22 年 9 月検針分から平成 28 年 3 月検針分まで（5 年 8 か月 34 回分）

(2) 金額

	水道料金	下水道使用料	合計金額
未請求分	440,957 円	346,635 円	787,592 円
うち時効相当分	257,546 円	26,256 円	283,802 円
差 引	183,411 円 (12 回分)	320,379 円 (30 回分)	503,790 円

※水道料金は、民法上の債権にあたり民法 173 条 1 号により消滅時効期間は 2 年間になり、下水道使用料は、公法上の債権になり地方自治法 236 条 1 項により消滅時効期間は 5 年になります。

2 経過

5 月 11 日 (水)

12:15 受託事業者の水道検針員から受託事業者の営業所に「水道料金等を請求しない扱いになっている店舗がある」と連絡が入る。

14:00 受託事業者が帰社した検針員に状況を確認し、鶴見水道事務所に料金未請求について連絡する。受託事業者からの連絡を受け、鶴見水道事務所の担当職員が水道料金システムの登録内容等について確認し、誤りを発見した。

5 月 12 日 (木) ~19 日 (木)

鶴見水道事務所が、未請求額の算定作業及び原因の調査を行う。

5 月 20 日 (金)

鶴見水道事務所が店舗に連絡。オーナー不在。

5 月 21 日 (土)

鶴見水道事務所が当該店舗を統括する本部に連絡。概要を説明し、後日説明に伺う約束をする。

5 月 23 日 (月)

鶴見水道事務所が店舗と本部に連絡。料金未請求の経過を説明し、概要は了承を得る。

3 原因

この建物は、平成 22 年以前は共同住宅として、建物全体の水道使用量を計量するメーター（料金は請求せず）と、各部屋にメーターが設置されていて、各部屋で検針し料金算定をしていました。平成 22 年に共同住宅を取り壊し、新たに店舗が建設された際に、各部屋のメーターを取り外して建物全体を計量するメーター一つで料金算定をするようになりました。

しかし、新しい店舗の情報を水道局の担当職員が水道料金システムに入力したときに、今まで「料金請求せず」と入力されていたメーターの情報を「料金請求」に変更し忘れたため、その後 5 年 8 か月にわたって水道料金等の計算をせず、未請求になったものです。

4 今後の対応

未請求の料金のお支払いについて、お客さまと話し合いを進めます。

5 再発防止

給水装置の届出等の事務処理の際は、水道料金システムの入力後、工事申請書類と登録内容の照合を徹底するよう各水道事務所に周知しました。

また、水道料金システムに「料金請求せず」と登録されているデータについて、各水道事務所で確認します。

さらに、全ての受託事業者に今回の事例を周知して情報を共有し、検針において不審な点などがあつた場合は必ず各水道事務所に相談をするように通知しました。

お問合せ先		
水道局 鶴見水道事務所長	田 村 修	TEL 045-521-2343