

# FAX 送付状

令和4年2月14日

送信枚数:5 枚 (本状含む)

送信先:

送信者:

「水なきや生きていけないでしょプロジ  
ェクト」事務局 御中

仙台市水道局  
総務部営業課 中川

電話:

電話:022-304-0157

FAX:022-302-3239

FAX:022-249-2123

平素よりご高配賜り、誠に有難うございます。  
下記の通り、書類を送付致します。

ご確認下さい。

■送付書類	■枚数
■料金滞納者に対する給水停止に関する要求書について (回答)	4 枚
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
■コメント	
上記書類をお送りいたしますので、よろしくご査収ください。	

R4水総営第190号  
令和4年2月14日

「水なきや生きていけないでしよプロジェクト」事務局 御中

水道局総務部営業課長  
岩淵 明広

料金滞納者に対する給水停止に関する要求書について (回答)

令和4年2月7日付でいただきました標記の件につきまして、別紙のとおり回答致します。

担当 料金収納係長 中川  
電話 022-304-0157

## 1. 水道料金の滞納者に対し、給水を停止しないでください。

水道事業は、お客様にお支払いいただく水道料金によって運営されております。日々そして将来にわたり、お客様のもとに水道水を安定して供給していくためにかかる様々な経費は、水道料金によって賄われています。

未納の水道料金があると、きちんとお支払いいただいたお客様の水道料金だけで全ての経費を賄うこととなり、不公平が生じてしまいます。

水道局では、お客様に公平にご負担をいただくために、お支払いがないお客様に対して、時間をかけて、各種お知らせにより納付を勧奨しておりますが、それでもなお、お支払いがない場合、水道法及び仙台市水道事業給水条例に基づき、給水の停止を行っております。水道局としても、給水停止を行うことは本意ではありませんが、お客様の公平を期するための止むを得ない手段であることをご理解いただきたいと思います。

なお、お客様から水道局へご相談があり、生活にお困りになられているなどのご事情がある場合には、福祉の窓口などをご案内するとともに、分納なども含めお支払いの約束をいただくことで、停水を取りやめる、停水を解除する取扱いを行っており、全ての滞納者に一律に停水の措置をとっている訳ではないこともご理解いただければと思います。

今後とも、お客様のご事情を十分お伺いしながら、個々の状況に応じた丁寧な対応を心掛けてまいります。

## 2. 水道料金の滞納が発生した際、給水停止の決定を、誰が、どのように行っているのか開示してください。

仙台市水道局では、水道メーターの検針、料金収納、水道の開栓・閉栓等の業務を「料金センター（南北2カ所）」の業務として民間の会社に委託しています。

料金センターにおいて、催告書の発送や電話による催告などを行い、それでも納入がない場合、未納の方の一覧表を作成し、水道局へ提出します。この一覧表に記載されたお客様について、水道局営業課において、入金状況や窓口への相談の有無、相談があった場合の内容の確認などを行い、停水対象者を選び、営業課長の決裁をもって、停水となる方を決定します。

料金センターは、この決定に基づき停水を行います。この決定後であっても、停水前に納入があった場合や、生活が困窮されているというご相談があった場合などは、停水は行っておりません。

### 3. 過去10年分仙台市の給水停止件数を開示してください。

各年度の給水停止延べ件数は以下のとおりとなります。

これは延べ件数ですので、1年間に、同一の水道栓で複数回、給水停止の措置を受けている場合には、その都度、1件とカウントしております。

なお、給水停止後殆どのケースで数日以内に開栓しており、それ以上の日数停水している方の大多数は、普段お住まいでない方や長期入院等停水に気づかれなかった方、もしくは水道局への廃止の届出をせずに引っ越しをされた方です。水道局では、一定期間停水が続いた場合に全て現地訪問等の状況確認をおこなっており、長期にわたり給水停止が継続されている方はおりません。

	家事用	家事用以外	合計
平成23年度	6,555	222	6,777
平成24年度	5,057	170	5,227
平成25年度	5,233	144	5,377
平成26年度	5,046	178	5,224
平成27年度	4,908	174	5,082
平成28年度	5,278	203	5,481
平成29年度	4,934	227	5,161
平成30年度	4,438	233	4,671
令和元年度	4,058	231	4,289
令和2年度	3,395	208	3,603
令和3年度(※)	2,883	199	3,082

※令和3年度の数値は、令和4年2月8日時点

### 4. 水道料金の滞納者が、必要な支援に繋がるような体制の構築や制度の利用案内などをどのように行っているかを開示してください。また、過去10年分の支援実績の件数を開示してください。

水道料金のお支払いに関するご相談が水道局へ寄せられた際、お客様ご本人から、経済的に困窮し生活に困っているなどのご事情をお話しいただいた場合には、社会福祉協議会、仙台市生活自立・仕事相談センターわんすてっぷなどの福祉の窓口への相談をご案内しております。その後もなお生活の再建の様子が見られない場合、生活保護の担当窓口への相談をご案内しておりますが、統計をとっていないためその件数は不明です。

5. 水道料金の滞納者に対し、制度利用の案内や本人の居宅する区の保護課など関係機関との情報共有を行い、必要な支援に確実に繋げてください。

これまで回答してきたように、これまでも、水道局の窓口において、お客様のご事情をお伺いしながら、各種の福祉の窓口などをご案内しております。

加えて、お客様の中で、急にお支払いが滞るなどの状況が確認される場合には、電話や窓口でのやりとりの中で、水道局からお困りごとが無いとお伺いする取り組みを新たに開始しているほか、各種お知らせ文書の中に、お困りごとがある場合の相談窓口を明記することについて準備を進めています。

また、生活困窮者支援を目的に、健康福祉局が中心となり市の関係部局や関係機関で構成する「仙台市生活困窮者自立支援連絡会議」には、水道局も参画しており、こうした枠組みも活用しながら福祉部門との連携を図ってまいります。