

 <b>JWRC</b> <b>水道ホットニュース</b>	<b>(財)水道技術研究センター</b> 〒105-0001 東京都港区虎ノ門 2-8-1 虎ノ門電気ビル 2 F TEL 03-3597-0214, FAX 03-3597-0215 E-mail <a href="mailto:jwrchot@jwrc-net.or.jp">jwrchot@jwrc-net.or.jp</a> URL <a href="http://www.jwrc-net.or.jp">http://www.jwrc-net.or.jp</a>
---	---

## 英国 (イングランド・ウェールズ) の CCWater (水道消費者協議会) について (その 2)

### 4 . 「苦情及び問い合わせに関する 2006 年度報告」の概要 - 続き -

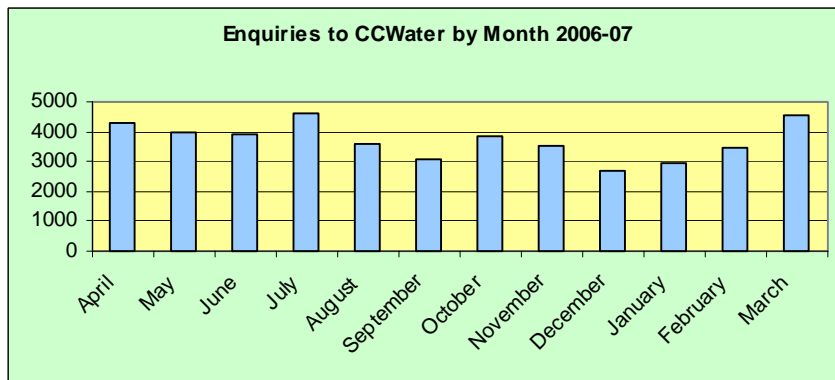
(注) 2006 年度 : 2006 年 4 月 1 日 ~ 2007 年 3 月 31 日

#### ( 2 ) 問い合わせ ( Enquiries )

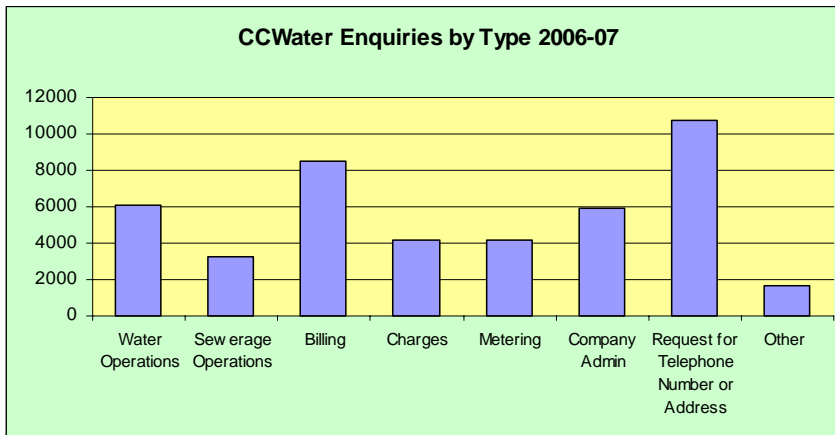
2006 年度に CCWater が受けた問い合わせは、44,503 件であった。ロンドン事務所が 7 月に受けた連絡数 ( 4,584 件 ) が月単位で最大であり、これは東南部地域における給水制限によるものであるが、通常は料金請求時期付近がピークを迎える。

問い合わせ ( enquiries ) の内容については、上下水道会社の電話番号や所在地についての依頼 ( request ) が最も多い。

[ 参考 1 ] CCWater に対する月別問い合わせ件数 ( 2006 年度 )



[ 参考 2 ] CCWater に対する問い合わせの内容 ( 2006 年度 )



### ( 3 ) 苦情 ( Complaints )

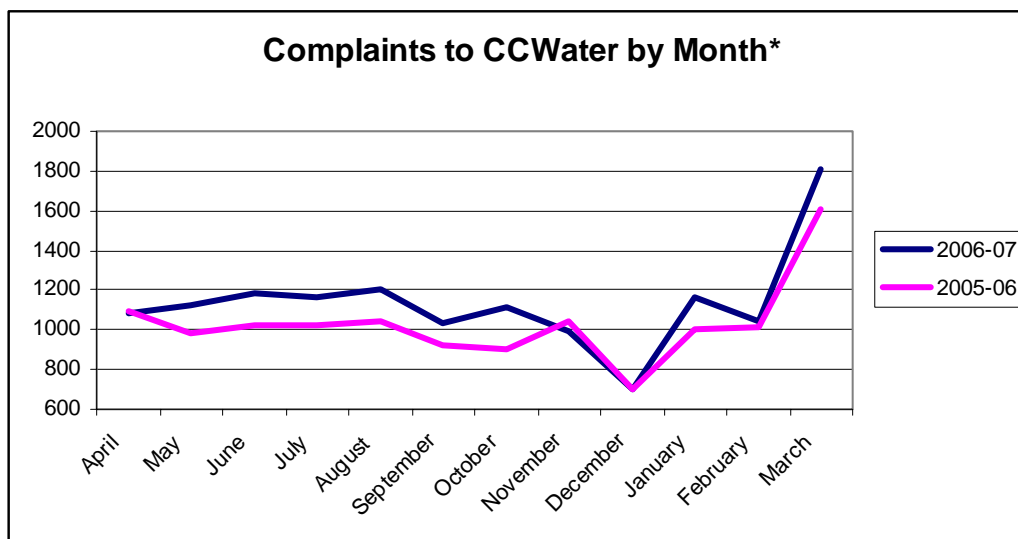
CCWater の主要な任務の一つは、上下水道会社に対する苦情を取り扱うことにある。

多くの場合、我々は会社に対して、苦情を直接解決するための機会を与えることとしている。

通常、会社が消費者と直接解決するための機会を持った後に、我々は苦情について調査を行うのみである。全ての会社は、Ofwat によって承認された苦情処理手続きに従っている。

2006 年度に受理した苦情は 13,603 件であり、そのうち、10,807 件 ( 79% ) は会社に関するものであった。

[ 参考 3 ] 月別にみた CCWater への苦情件数 ( 2005 年度、2006 年度 )

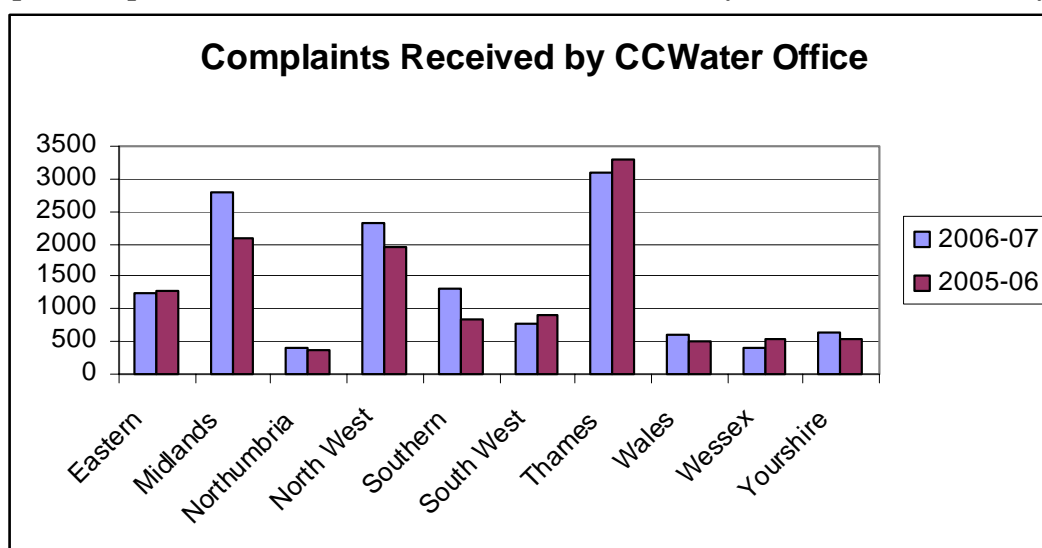


### ( 4 ) CCWater の事務所別苦情件数

CCWater に寄せられる苦情件数は、10 の事務所の間で大きな差がある。その多くは、事務所が抱える人口や管轄する会社数によるものである。給水制限や新たな料金徴収システムが南部地域における苦情数を押し上げている。

Severn Trent 水道会社の料金払い戻しの問題は、CCWater 中部事務所への苦情数の増加を引き起こしている。

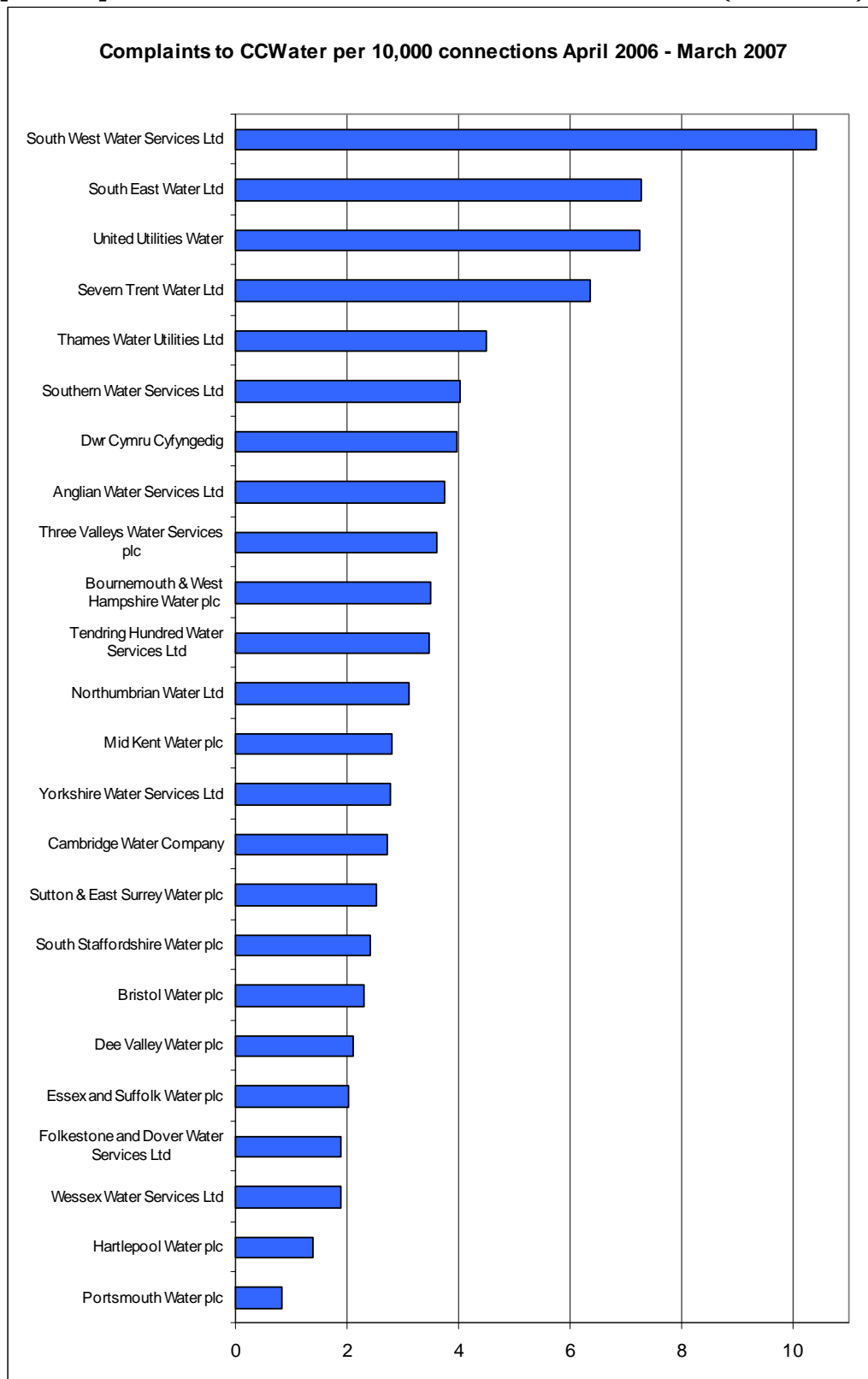
[ 参考 4 ] CCWater の 10 事務所別にみた受付苦情数 ( 2005 年度、2006 年度 )



### ( 5 ) 給水件数 1 万件当たり会社別苦情件数 ( 会社別、2006 年度 )

CCWater への苦情件数 ( 会社別、2006 年度 ) を給水件数 1 万件当たりで比較すると、大きな差があることが読みとれる。

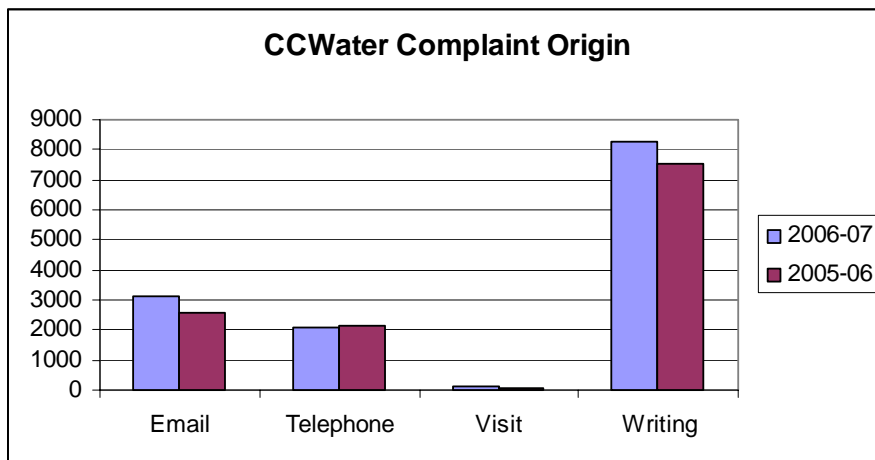
[ 参考 5 ] 給水件数 1 万件当たりでみた CWater への苦情件数 ( 2006 年度 )



## (6) 苦情を伝える手段

CCWater への苦情伝達的手段としては Email が増加しており、2006 年度は全体の 23% を占めている。

[ 参考 6 ] CCWater への苦情伝達的手段 (2005 年度、2006 年度)

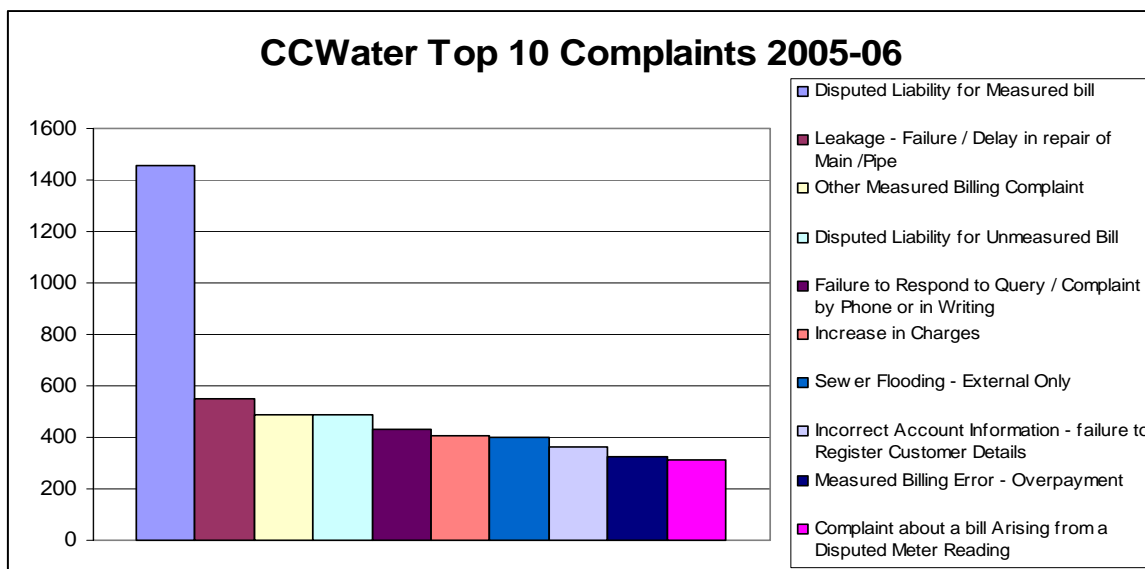


## (6) 最も一般的な苦情

CCWater が 2006 年度に受け付けた苦情で最も多かったのは、計量された料金に対する信頼性の問題であった。

[ 参考 7 ] CCWater への苦情の多さ - 上位 10 件 -

(訳者注) 下図では「2005-06」となっているが、「2006-2007」の間違いではないか、と思われる。



(文責) センター常務理事兼技監 安藤 茂

### 配信先変更のご連絡等について

「JWRC 水道ホットニュース」配信先の変更・追加・停止、その他ご意見、ご要望等がございましたら、会員様名、担当者様名、所属名、連絡先電話番号をご記入の上、下記まで E-メールにてご連絡をお願いいたします。  
〒105-0001 東京都港区虎ノ門2-8-1 虎ノ門電気ビル2F (財)水道技術研究センター ホットニュース担当

E-MAIL : [jwrchot@jwrc-net.or.jp](mailto:jwrchot@jwrc-net.or.jp)

TEL 03-3597-0214 FAX 03-3597-0215

また、ご連絡いただいた個人情報は、当センターからのお知らせの配信業務以外には一切使用いたしません。