

 JWRC 水道ホットニュース	(財)水道技術研究センター 〒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 jwrchot@jwrc-net.or.jp URL http://www.jwrc-net.or.jp
---	---

OFWAT による上下水道会社に対する罰金の賦課

(はじめに)

水道ホットニュース第 8 4 号 (平成 19 年 11 月 9 日) で紹介したように、英国では 2003 年 11 月に「2003 年水法 (the Water Act 2003)」が成立し、上下水道事業の規制等の枠組みが大きく変わりました。特に、2003 年水法第 34 条から第 56 条においては、上下水道サービスに関する新たな規制の枠組みを含んでおり、「1991 年上下水道事業法 (the Water Industry Act 1991)」の改正による「水道サービス規制庁 (the Water Services Regulation Authority)」及び「水道消費者協議会 (the Consumer Council for Water : CCWater)」の設立、並びに「OFWAT (the office of Director General of Water Services)」の廃止 などが行われることとなりました。

(参考) <http://www.defra.gov.uk/environment/water/legislation/default.htm>

また、2003 年水法第 48 条により、上下水道会社に対する新たな金銭的な罰則の規定が設けられました。

○2003 年水法第 48 条 金銭的な罰則 (項目のみ、一部を抜粋)

1991 年上下水道事業法第 22 条の後に、以下の条項を挿入する。

第 22A 条 罰金

第 22B 条 罰金に関する方針声明

第 22C 条 罰則賦課の期限

第 22D 条 利息及び分割払い

第 22E 条 提訴

第 22F 条 罰金の徴収

(出典) http://www.opsi.gov.uk/acts/acts2003/ukpga_20030037_en_8#pt2-pb4-l1g48

一方、水道ホットニュース第 6 1 号 (平成 19 年 6 月 7 日) で紹介したように、英国下院 (House of Commons) 公共会計委員会 (Committee of Public Accounts) は、2007 年 1 月 29 日、水需要の問題について、OFWAT (正式名称は The Water Services Regulation Authority) 会長の Philip Fletcher 氏などに対する聴聞を行い、2007 年 5 月 10 日、公式議事録・口頭証言・証拠書類などとともに報告書を取りまとめ発行しました。その中で、「OFWAT は、その権限を十分に用いることに対して、緩慢である。」とし、「例えば、Thames Water が 6 年連続して漏水に関する目標を達成できなかったにもかかわらず、罰金を科さずに、同社の約束を受け入れている。現在、United Utilities に対しては、許可条件に繰り返し重大な違反をしたとして売上高のちょうど 0.7% の罰金を科そうとしている。OFWAT は、それが水道会社の法令遵守を確保するために必要な決定であることを示すべきである。」としています。

以下に、OFWAT による民営水道会社に対する罰金の賦課について、最近の状況を紹介することとします。

1. 保証基準スキーム (GSS : The Guaranteed Standards Scheme)

(訳者注)

保証基準スキームは、「1989年水法 (Water Act 1989)」で定められた「Customer Service Standards」をもととしており、数回の改正が行われている。

(参考 1-1) http://www.opsi.gov.uk/si/si1989/Uksi_19891159_en_1.htm

(参考 1-2)

[http://www.ofwat.gov.uk/aptrix/ofwat/publish.nsf/AttachmentsByTitle/GSSregulations.pdf/\\$FILE/GSSregulations.pdf](http://www.ofwat.gov.uk/aptrix/ofwat/publish.nsf/AttachmentsByTitle/GSSregulations.pdf/$FILE/GSSregulations.pdf)

(参考 1-3) http://www.opsi.gov.uk/acts/acts1989/ukpga_19890015_en_5#pt2-ch2-pb1-11g38

ここでは、イングランド及びウェールズ地域を対象として 2008 年 4 月から適用される「保証基準スキーム」の概要を紹介する。

上下水道会社の顧客は、政府によって定められた最低のサービス基準が保証される権利を与えられている。会社が基準を遵守できなかった場合には、影響を受けた顧客に対して指定された弁償を行わなければならない。

2008 年 4 月 1 日、改正された保証基準スキーム (GSS) 規定が施行されたが、この改正では特に「下水の氾濫」についての規制が見直されている。

会社が遵守しなければならない基準の概要は、次のとおりである。

1. 訪問の予約 (Making appointments)

顧客に対して訪問の予約を行う場合には、訪問が午前か午後か、顧客に告知しなければならない。

顧客から要求があった場合には、会社は顧客に対し、2 時間単位で指定した時間帯に訪問することを告知しなければならない。

2. 低水圧 (Low pressure)

会社は、給水管において 7 メートルの静水頭という最低水圧を維持しなければならない。28 日間の期間に、低水圧が 1 時間以上という状況が 2 回発生した場合は、会社は自動的に GSS による弁償をしなければならない。

3. 断水の告知 (Notice of interruption to supply)

必要な工事を行うために 4 時間以上の断水が予定される場合、会社は、少なくとも断水が行われる 48 時間前に、影響を受ける顧客に書面による告知 (給水が再開される時間を含む。) を行わなければならない。

4. 請求書についての質問及び支払い方法変更の依頼 (Account queries and requests about changes to payment arrangements)

顧客が請求書の正確さについて書面で質問した場合は、会社は質問状を受け取った日から 10 営業日以内に顧客に対して正式な回答書を送付しなければならない。

顧客が書面で支払い方法の変更を要求し、会社が要求に合意できない場合は、会社は要求書を受け取った日から 5 営業日以内に正式な回答書を送付しなければならない。

5. 苦情 (Complaints)

顧客が、水道水の供給について水道会社に対して、又は下水サービスについて下水道会社に対して、書面で苦情を申し出た場合は、会社は苦情を受理した日から 10 営業日以内に正式な回答書を送付しなければならない。

6. 下水の氾濫 (Flooding from sewers)

(省略)

スキームの例外 (Exclusions to the scheme)

保証基準スキームには、いくつかの例外がある。それぞれの保証基準に対応した例外があるが、それらには、予期できない事象、労働行為、異常気象など、会社のコントロールが及ばない事態による基準不適合が含まれる。

表 弁償額の一覧表

GSS 規制	GSS による弁償		延滞金	
	家庭用顧客	営業用顧客	家庭用顧客	営業用顧客
不適切な訪問予約	20ポンド(約4千円)	20ポンド(約4千円)	10ポンド(約2千円)	10ポンド(約2千円)
訪問予約の不遵守	20ポンド(約4千円)	20ポンド(約4千円)	10ポンド(約2千円)	10ポンド(約2千円)
低水圧の発生	25ポンド(約5千円)	25ポンド(約5千円)	—	—
断水予告の不正確な告知	20ポンド(約4千円)	50ポンド(約1万円)	20ポンド(約4千円)	50ポンド(約1万円)
給水再開の遅延(最初の期間)	20ポンド(約4千円)	50ポンド(約1万円)	20ポンド(約4千円)	50ポンド(約1万円)
〃 (延長24時間ごと)	10ポンド(約2千円)	25ポンド(約5千円)		
書面による請求書に対する質問及び支払い方法の変更に対する回答の遅延	20ポンド(約4千円)	20ポンド(約4千円)	10ポンド(約2千円)	10ポンド(約2千円)
書面による苦情に対する回答の遅延	20ポンド(約4千円)	20ポンド(約4千円)	10ポンド(約2千円)	10ポンド(約2千円)
建物内への下水の氾濫	150~1000ポンド		20ポンド(約4千円)	50ポンド(約1万円)
敷地内等への下水の氾濫	75ポンド~500ポンド		20ポンド(約4千円)	20ポンド(約4千円)

(注) 1 ポンド=200 円として換算。

(出典) 保証基準スキーム (イングランド及びウェールズを対象として 2008 年 4 月 1 日から適用)

[http://www.ofwat.gov.uk/aptrix/ofwat/publish.nsf/AttachmentsByTitle/gss_april08.pdf/\\$FILE/gss_april08.pdf](http://www.ofwat.gov.uk/aptrix/ofwat/publish.nsf/AttachmentsByTitle/gss_april08.pdf/$FILE/gss_april08.pdf)

2. OFWAT による上下水道会社に対する罰則に関する方針声明 (要点のみ)

(訳者注)

環境・食糧・農村地域省 (Defra)、OFWAT 及びウェールズ議会は、2005 年 3 月 17 日、「1991 年上下水道事業法第 22A 条に基づく罰則に関する方針声明 (Statement of policy with respect to financial penalties pursuant to section 22A of the Water Industry Act 1991)」を定めた。

以下に、その要点を紹介する。

1. 背景

2003年水法により改正された「1991年上下水道事業法」により、法律執行機関（Ofwat、国務大臣及びウェールズ議会）は、一定の条件のもとに、上下水道サービス会社に対して罰則を科することができる。

集められた罰金は、顧客に返却されるのではなく、「統合国庫基金（the Consolidated Fund）」に払い込まれる。

「1991年上下水道事業法」は法律執行機関に対して、罰金の賦課及び金額の決定についての方針声明を準備し公表することを求めている。

（参考）「統合国庫基金」について <http://www.jbaudit.go.jp/effort/study/mag/10-3.html>

2. 取り組み手法（General approach）

「罰金制度」の主な目的は、現在及び将来にわたって法令等を遵守するインセンティブを会社に与えることにある。罰金は、個々の事例において妥当なものでなければならないし、問題となっている会社だけでなく、他の会社に対しても十分なインセンティブをもたらすものとする必要がある。

3. 罰金の賦課が適切か、もしそうならレベルは？

個別事例の状況や種々の要素を考慮し、法律執行機関は罰金のレベルを決定することとなる。その場合、罰金の額は、会社の売上高の10%を超えてはならない。「10%の上限」は、財政年度における累積限度ではなく、個々の違反に対して賦課される罰金に適用される。

我々は、罰金の上限はもっともひどい事例にのみ適用されるものと考えている。

（出典）

[http://www.ofwat.gov.uk/aptrix/ofwat/publish.nsf/attachmentsbytitle/penalties-statement240305.pdf/\\$file/penalties-statement240305.pdf](http://www.ofwat.gov.uk/aptrix/ofwat/publish.nsf/attachmentsbytitle/penalties-statement240305.pdf/$file/penalties-statement240305.pdf)

3. OFWATによる「Severn Trent Water」等に対する罰金の賦課

2008年4月8日、OFWAT（正式名称は、the Water Services Regulation Authority）は、意図的な虚偽報告と劣悪な顧客サービスの提供により、Severn Trent Waterに売上高の3%（総額3,580万ポンド）の罰金を提示したと発表した。

（参考）1ポンド=200円として、3,580万ポンド=71.6億円

Severn Trent Waterは、2005年及びそれ以前の実際の運営状況を隠蔽するために、いくつかの顧客サービスに関するデータを虚偽報告した。

この罰金は、すべてSevern Trent Waterの株主が負担することとし、負担が顧客に転化されてはならない。

会社内の貧弱な内部プロセス及びコントロールと結びついた偽装は、同社が報告していたよりも遙かに低いサービスを顧客が受けていたことを意味し、そして多くの場合において、そのレベルは法定最低基準を下回っていた。

その結果、顧客は必要以上の料金を支払ってきたということにもなっている。

これらの失敗を正すための活動として、Severn Trent Waterは顧客に料金を払い戻ししており、今年度（2008年-2009年）の料金値下げを通じて実施し始めている。残りは、来年度の料金値下げにより払い戻される。

また、Severn Trent Waterでは、社内におけるプロセス及びコントロールに見いだされた弱点を是正するアクションプランを実施している。OFWATは、Severn Trent Waterの運営を監視するために同社の会計監査人と密接に協力している。

OFWAT は、Severn Trent Water が虚偽報告を発見した時に行動を起こしたことを特筆する。Severn Trent Water は OFWAT に状況を報告し、調査を開始し、また、OFWAT の調査に協力した。これらの要素は、罰金（案）のレベルを設定する際に考慮がなされている。

表 2005年6月9日から2006年6月8日までの間における保証基準スキームの該当件数

Table 1: Number of GSS events between 9 June 2005 and 8 June 2006

GSS Regulation	Estimated number of GSS events 9 June 2005 to 8 June 2006
Regulation 3 Making and keeping appointments	329
Regulation 4 Account queries and requests about payment arrangements	2,841
Regulation 5 Complaints about water or sewerage services	3,227
Regulations 6 and 7 Interruptions to supply	3,013
Regulation 7B Flooding from sewers	664
Total	10,074

なお、2008年2月8日、OFWAT は、Southern Water にも同様の理由で売上高の3.6%（2,030万ポンド）の罰金を科すことを確認した。

（参考）1ポンド=200円として、2,030万ポンド=40.6億円

また、Thames Water にも売上高の0.7%（970万ポンド）の罰金を課そうとしており、2007年9月に罰金を提示し、現在（2008年4月17日）、同社への罰則の最終通告を発表している。

（参考）1ポンド=200円として、970万ポンド=19.4億円

（出典）http://www.ofwat.gov.uk/aptrix/ofwat/publish.nsf/Content/prs_pn1108_svt080408_proposedfine

（文責）センター常務理事兼技監 安藤 茂

〃 調査事業部研究員 小宮山 徹

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

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。