

 <b>水道ホットニュース</b>	<p>(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2F 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></p>
---	---

## 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1)

### (はじめに)

英国では、2003年11月に「2003年水法 (the Water Act 2003)」が成立し、

- \* 「1991年水資源法 (the Water Resources Act 1991)」及び「1991年上下水道事業法 (the Water Industry Act 1991)」の改正
  - \* 「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
  - \* 土地排水及び洪水防御に関連した条項の制定
  - \* 「1975年貯水池法 (the Reservoirs Act)」の改正
- などが行われることとなり、水資源、上下水道事業、洪水防御、鉱山廃水などの規制等の枠組みが大きく変わりました。

特に、「2003年水法」の第34条から第56条は、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います。新たな組織の設立等に関しては、「第34条 水道サービス規制庁」及び「第35条 水道消費者協議会」などの条項が設けられています。

また、「CCWater」は、環境・食糧・農村地域省 (defra: Department for Environment, Food and Rural Affairs)からの支援を受ける、省庁に属さない独立した組織とされています。

そして、「CCWater」は、2005年10月1日に職務を開始しています。

なお、英国の水道が民営化されて以来の消費者代表機関は、「Ofwat 全国顧客協議会 (ONCC)」及び「(各地域の)顧客サービス委員会 (CSCs)」から「WaterVoice」へ、そして「CCWater」へと引き継がれてきています。

(注)

ONCC: Ofwat 全国顧客協議会 (Ofwat National Customer Council)

CSCs: 地域顧客サービス委員会 (Customer Service Committees)

(参考)「2003年水法 (the Water Act 2003)」

[http://www.opsi.gov.uk/ACTS/acts2003/ukpga\\_20030037\\_en\\_1](http://www.opsi.gov.uk/ACTS/acts2003/ukpga_20030037_en_1)

以下、「CCWater (水道消費者協議会)」について、その役割、組織、最近の年次報告を中心に紹介することとしますが、翻訳については筆者の仮訳であることを申し添えるとともに、内容に誤り等があればご指摘いただければ幸いです。

## 1 . CCWater (水道消費者協議会) の役割

CCWater は、2003 年水法に基づき、次の役割を有している。

- \* イングランド及びウェールズにおける上下水道サービスを受ける消費者の利益を重んずること
- \* 上下水道会社に対する消費者の苦情に対処し、調査すること
- \* 消費者に関する情報を収集・維持すること
- \* 行政当局、上下水道会社及び消費者の利益に影響を及ぼすおそれのある者に対して、提案を行い、助言及び情報を与えるとともに、消費者の見解を述べること
- \* 消費者に対して、助言及び情報提供を行うこと
- \* 苦情及び水道会社に関する統計情報を公表すること
- \* 必ずしも苦情に関するだけでなく、消費者の利益に関する事柄について調査すること

また、イングランド地域委員会 ( the English Regional Committees ) 及びウェールズ地域委員会 ( the Welsh Committee of the Council ) は、次の役割を有している。

- \* CCWater に対して、当該地域の消費者に関する事項について助言及び情報提供を行うこと
- \* 当該地域の消費者の苦情に対処し、調査すること

( 出典 ) [http://www.cwater.org.uk/upload/pdf/HC\\_744 - Final\\_published\\_version.pdf](http://www.cwater.org.uk/upload/pdf/HC_744_-_Final_published_version.pdf)

( 参考 ) CCWater のホームページ <http://www.cwater.org.uk/>

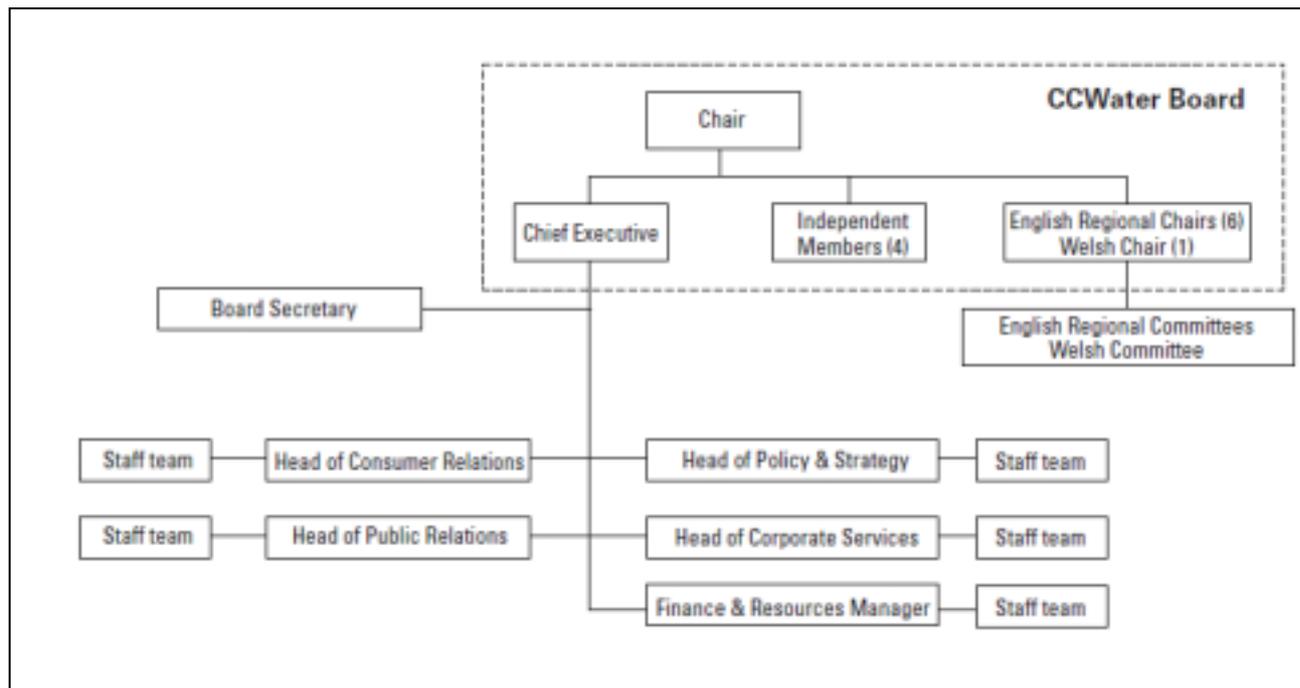
## 2 . CCWater (水道消費者協議会) の組織

2007 年 3 月 31 日現在の CCWater ・理事会メンバー構成は、次のとおりである。

職名	氏名	任命日	任期
		Appointed:	Term:
Council Chair:	Dame Yve Buckland	1 April 2005	4 yrs
Chief Executive:	Tony Smith	1 December 2005	4 yrs
English Regional Committees:			
Eastern	Catherine Harvey	1 October 2005	2 yr
Midlands	Sir James Perowne	1 October 2005	3 yrs 9 mths
Northern	Andrea Cook OBE	1 October 2005	3 yrs 9 mths
Southern	Dr Richard Sturt	1 October 2005	2 yr
Thames	David Bland OBE	1 October 2005	3 yrs 9 mths
Western	Charles Howeson	1 October 2005	3 yrs 9 mths
Wales Committee Chair:	Diane McCrea	1 October 2005	4 yrs
Independent members:			
	Michael Barnes	1 November 2005	4 yrs
	Timothy Hornsby	1 October 2005	3 yrs 9 mths
	Narendra Makanji	1 November 2005	4 yrs
	Janet Paraskeva	1 October 2005	3 yrs 9 mths

一方、2007 年 3 月 31 日現在の CCWater の組織は、次のとおりとなっている。

[ 参考 ] CCWater の組織図 ( 2007 年 3 月 31 日現在 )



### 3 . イングランド地域委員会の位置図

イングランド地域委員会は、10 地域で構成されており、その位置は下図のとおりである。

( 注 ) 「 Northumbria & Yorkshire 」 で 2 地域、「 Southern & Thames 」 で 2 地域となり、合計 10 地域である。



## 4 .「苦情及び問い合わせに関する 2006 年度報告」の概要

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

### ( 1 ) 概況

2006 年度は、苦情 (Complaints) 及び問い合わせ (Enquiries) で非常に多忙であった。南東部地域における給水制限や、Ofwat による調査に続く「Severn Trent」水道会社の払い戻しの問題<sup>(注)</sup>は、多くの消費者が上下水道サービスに対して高いプライオリティを持っていることを示している。

(注)「Severn Trent」が、2004 年から 2007 年の間、上下水道料金を過大請求していた問題

CCWater に対して 2006 年度に寄せられた苦情及び問い合わせの件数は 1993 年度以来、最高であった。

このような苦情や問い合わせの増大がみられたことは残念である。CCWater は、消費者を代表する組織として、将来にわたってサービスの改善と苦情の減少に取り組み、その実現をみたい。

CCWater は、苦情や全般的な問い合わせとして、消費者から 1 年間で 58,106 件の連絡を受けた。

我々のサービスは無料であり、また、我々は上下水道会社から独立した組織である。連絡件数の増大は、消費者に対する上下水道会社のサービスを改善するために我々が手助けすべき業務が多くあることを示している。

(出典) [http://www.ccwater.org.uk/upload/doc/Annual\\_report\\_2006-07.doc](http://www.ccwater.org.uk/upload/doc/Annual_report_2006-07.doc)

(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。