

(5) 検針業務及び徴収業務について

- ① 水道メータの検針から徴収又は給水停止までの業務フローについて
水道メータの検針から徴収又は給水停止までの業務フローは、図 2-16 (区部)
及び図 2-17 (多摩地区) のとおりである。
また、ここで使用している用語の説明は、表 2-45 のとおりである。

表 2-45 図で使用している用語の説明

用語	説明
測定	お客さまごとに、定められた日に水道メータの検針を行い、計量した使用水量に基づいて料金を算定する内部的意思決定の行為であり、測定を行う場合は、法令又は契約に基づき、所属年度、収入科目、金額、納入義務者、納期限を決定する。
徴収業務	ここでいう徴収業務とは、水道料金を回収する業務の全般を意味する。
徴収整理業務	水道局が委託業者に対して、徴収業務の一部を委託しており、この部分を徴収整理業務という。具体的な徴収整理業務の範囲は以下のとおりであり、「委託処理要領」において記載されている。 ア お客さま訪問カードによる現場訪問等による催告 イ 現場訪問による委託催告書の投かん等 ウ 現場訪問による給水停止執行通知書の投かん等 エ 水道局への収納金の払込み オ 前各号の業務に付随する業務

(水道局「事業概要 平成 26 年版」より監査人が作成)

なお、委託業務の範囲として、区部においては、検針業務及び徴収整理業務を委託会社に委託しているのに対し、多摩地区においては、検針業務及び開栓業務のみを委託会社に委託し、徴収整理業務を含めた徴収業務全般については、水道局又は PUC が営業所業務の一環として実施している。
委託業務の範囲を示すと、表 2-46 のとおりである。

表 2-46 平成 25 年度の検針業務及び徴収業務の範囲

業務	区部		多摩地区
	右営業所以外	板橋、足立営業所	SS
滞納管理業務	水道局 サービス推進部		水道局 多摩水道改革推進本部
徴収業務 (一部滞納管理業務含む)	水道局 営業所		PUC
徴収整理業務	委託会社		PUC
検針業務			委託会社

(水道局作成資料より監査人が作成)

- (注 1) 平成 26 年度からは、PUC の受託範囲が拡大し、区部の「中野営業所」が追加となっている。
(注 2) 区部における徴収整理業務は、委託会社が実施しているが、1 か月ほど業務を実施してもなお回収ができない場合には、各営業所で徴収業務 (滞納管理業務) を実施することとなる。
(注 3) 水道局のカーブス推進部及び多摩水道改革推進本部で実施する滞納管理業務は、各営業所及び各 SS では対応できない困難な案件を対象としている。
(注 4) 水道料金の納期限前の「未納」と明確に区別することを目的として、本表では、納期限を過ぎた「未納」については、「滞納」と表現している。

図 2-16 検針及び徴収業務のフロー図（区部）

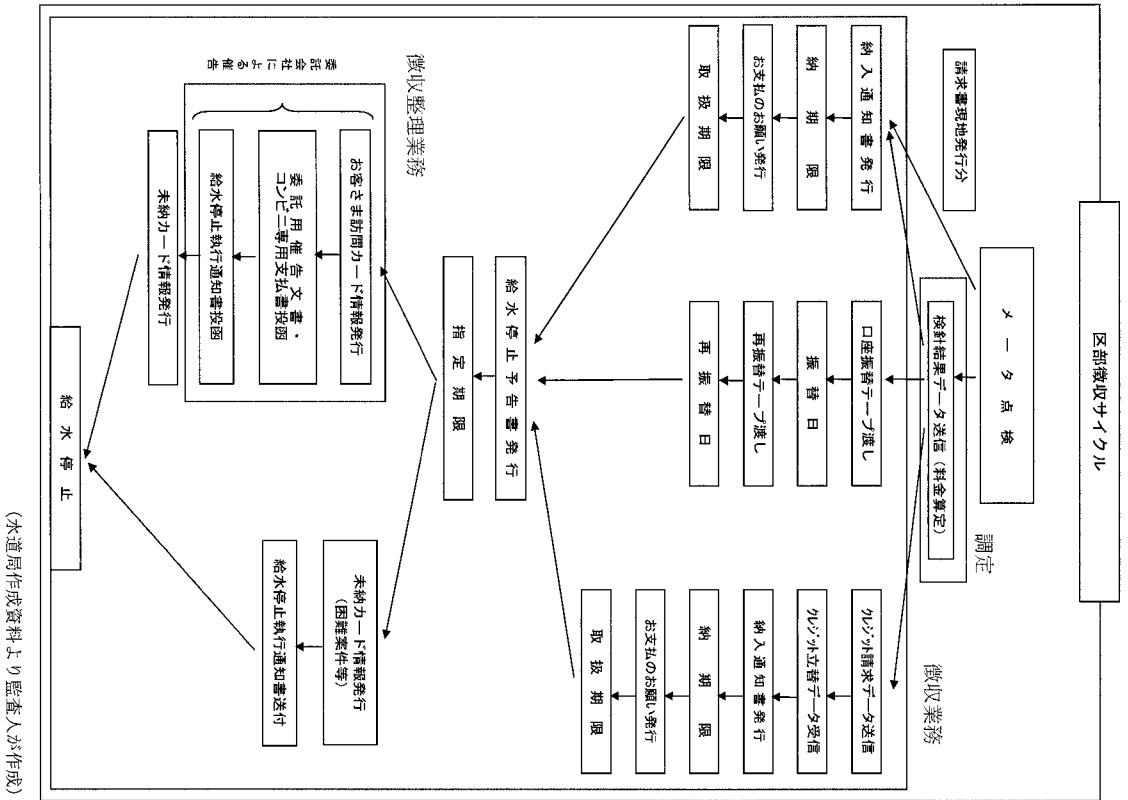
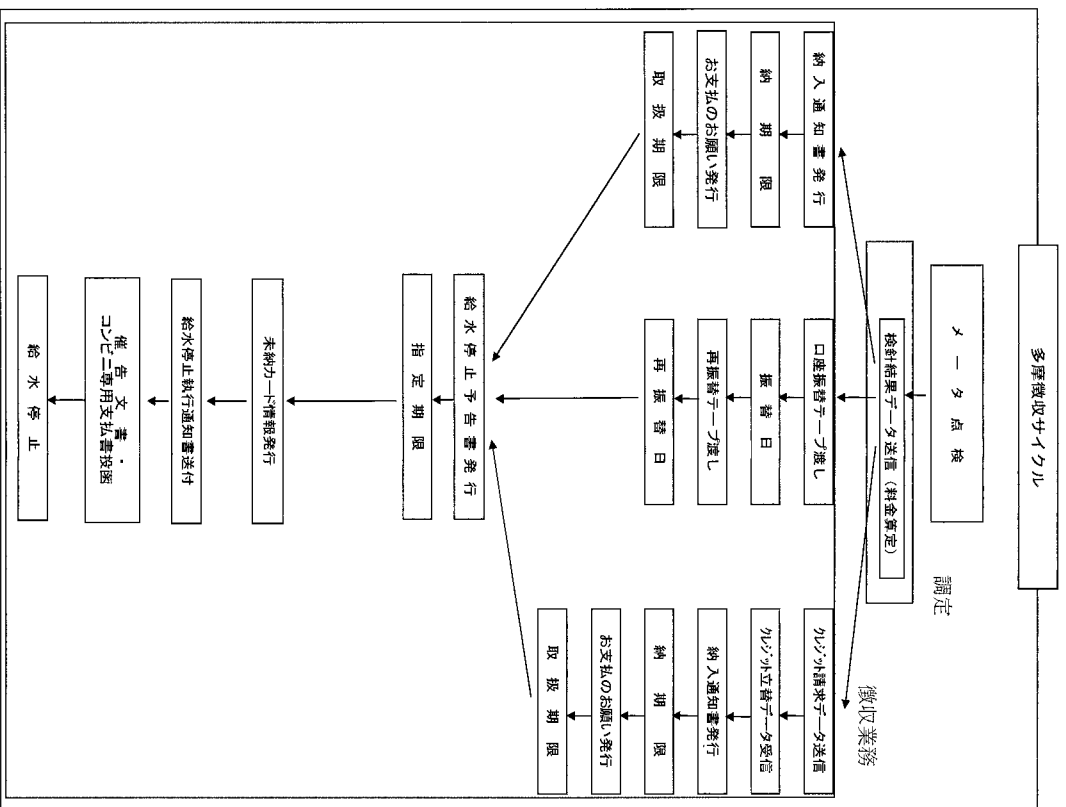


図 2-17 検針及び徴収業務のフロー図（多摩地区）



(注) 区部では、「徴収整理業務」について、民間事業者に業務を委託している。一方、多摩地区では、「徴収整理業務」を含めた徴収業務全般を監理団体である PUC に委託しているため、区部と多摩地区では、フローが一部異なっている。

水道料金の調定件数及び調定金額は、表2-47のとおりである。これは、首都圏への人口の集中が依然として継続しており、年々調定金額が増加していることを示している。

表2-47 水道料金調定件数及び調定金額の推移

	平成23年度	平成24年度	平成25年度
調定件数(件)	84,927,125	85,746,422	86,756,114
調定金額(千円)	301,623,672	302,610,885	302,663,691

(東京都水道事業会計決算書より監査人が作成)

② 徴収方法別収納の構成割合の推移について

区部における徴収方法別収納の件数、金額とその構成割合の推移は、表2-48のとおりである。

なお、表2-47と表2-48において件数に大きな差異があるのは、表2-47の「調定件数」は月単位で計上するのに対し、表2-48の「収納件数」は検針単位(2か月)に1回の頻度で計上するためであり、約2倍の差異となっている。

表2-48 区部における徴収方法別の収納件数(※)とその構成割合

(単位:件)

	平成23年度	平成24年度	平成25年度
請求書等による収納件数			
コンビニエンスストア	9,120,942	9,434,166	9,245,183
金融機関	790,001	736,882	676,730
郵便局	662,827	617,937	596,671
小計	10,573,770	10,788,985	10,518,584
(構成割合)	(25.9%)	(26.4%)	(25.6%)
口座振替による収納件数			
金融機関	23,173,607	22,715,817	22,690,956
郵便局	3,550,249	3,467,481	3,476,564
小計	26,723,856	26,183,298	26,167,520
(構成割合)	(65.5%)	(64.0%)	(63.8%)
クレジットによる収納件数			
クレジット	3,488,528	3,913,244	4,329,198
小計	3,488,528	3,913,244	4,329,198
(構成割合)	(8.6%)	(9.6%)	(10.6%)
合計	40,786,154	40,885,527	41,015,302
(構成割合)	(100.0%)	(100.0%)	(100.0%)

(水道局作成資料より監査人が作成)

※ 収入単位の件数である。水道料金のほか、下水道料金及び給水工費を含む。

表 2-49 区部における徴収方法別の収納金額（※）とその構成割合

（単位：千円）

	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
請求書等による収納金額			
コンビニエンスストア	55,867,321	57,086,168	57,519,387
金融機関	57,208,147	56,187,468	53,459,800
郵便局	5,900,314	5,435,510	5,114,894
小計	118,975,782	118,709,146	116,094,081
(構成割合)	(23.5%)	(23.5%)	(22.9%)
口座振替による収納金額			
金融機関	335,643,993	331,978,163	330,016,552
郵便局	24,464,808	23,672,666	23,407,860
小計	360,108,801	355,650,829	353,424,412
(構成割合)	(71.1%)	(70.3%)	(69.8%)
クレジットによる収納金額			
クレジット	27,714,978	31,500,193	36,787,929
小計	27,714,978	31,500,193	36,787,929
(構成割合)	(5.5%)	(6.2%)	(7.3%)
合計	506,799,561	505,860,168	506,306,422
(構成割合)	(100.0%)	(100.0%)	(100.0%)

（水道局作成資料により監査人が作成）

※ 水道料金のほか、下水道料金及び給水工費を含む。

表 2-48 及び表 2-49 から分かるように、口座振替及びクレジットによる収納について、件数、金額ともに、7割以上を占めている。これは水道局が、お客さまサービス向上の観点から、口座振替及びクレジットによる支払を推進しており、その効果が表れているためであると考えられる。

このように水道局が口座振替及びクレジットによる支払を推進することで、現金収納の減少につながり、結果として徴収業務の効率化に寄与する側面を併せ持っているため、引き続き口座振替及びクレジットによる支払を推進することが期待される。

③ 検針業務及び徴収業務の委託先について

自動検針を実施している一部の地域を除いた全ての地域において、水道局の管理監督の下、委託会社が検針業務を実施し、この検針結果に基づいて水道料金が算定される。これは、使用水量が1か月当たり1,000 m³以下か1,000 m³を超えるかによって、又は地域によって、検針頻度や検針日は一部異なるものの、大きな枠組みの中では変わりはない。

また、水道料金のうち、再三の請求をしてもなお滞納している利用者については、検針業務と同様に水道局の管理監督の下、区部においては委託会社が、多摩地区においては監理団体である PUC が徴収整理業務を実施し、水道料金の債権の回収を図っている。

なお、区部における委託業務（徴収整理業務）の範囲は、定型的な業務に限られており、徴収整理業務開始の日から一定期間経過した場合や徴収整理業務を遂行するに当たって委託会社が解決できない案件である場合、水道局の営業所が徴収整理業務を引き継ぎ、それでもなお解決できない案件については、水道局サービス推進部が統括部署となり個別に取り扱っている。

一方、多摩地区については、徴収整理業務を含め、基本的な徴収業務は監理団体である PUC が実施しているが、徴収業務を遂行するに当たって解決ができない案件については、水道局多摩水道改革推進本部が統括部署となり個別に取り扱っている。

以上の関係をまとめたものが表 2-46 である。また、委託業務内容は表 2-50、区部・多摩地区別の委託会社は表 2-51 のとおりである。

表 2-50 委託業務の内容

委託業務	主な内容
委託検針業務	定期検針業務、中止清算業務、取外しメニュー読針業務（区部のみ）、随時調査業務（区部のみ）など
委託徴収整理業務	徴収整理業務、閉栓業務など

（水道局作成資料より監査人が作成）

（注）多摩地区においては検針業務に付随して閉栓業務を委託している。

表 2-51 区部・多摩地区別の委託会社

委託業務	区部	多摩地区
検針業務	<ul style="list-style-type: none"> 株式会社宅配 第一環境株式会社 株式会社ジュネット 	<ul style="list-style-type: none"> 株式会社宅配 第一環境株式会社 三鷹市管工事業協同組合 調布管工土木事業協同組合 八王子管工事業協同組合
徴収業務	<ul style="list-style-type: none"> PUC 	<ul style="list-style-type: none"> PUC
(委託徴収業務を除く)		

(水道局作成資料より監査人が作成)

ここで水道局が、検針業務及び徴収整理業務を委託している委託会社と委託金額の推移は、表 2-52 のとおりである。なお、PUC は、水道局が区部における営業所及び多摩地区における SS の運営管理を委託している都の監理団体であり、この運営管理業務の一環として徴収業務などを実施しているため、表 2-52 には含めていない。

表 2-52 検針業務等の委託会社及び委託金額の推移

委託先	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
株式会社宅配 (※1)	3,522,276	3,486,684	3,474,065
第一環境株式会社 (※1)	2,744,931	2,739,661	2,748,012
株式会社ジュネット (※1)	1,168,413	1,185,581	1,175,109
三鷹市管工事業協同組合 (※2)	102,143	106,460	102,306
調布管工土木事業協同組合 (※2)	133,672	127,103	131,641
八王子管工事業協同組合 (※2)	228,777	239,903	242,785
合計	7,900,212	7,885,391	7,873,917

(単位：千円)

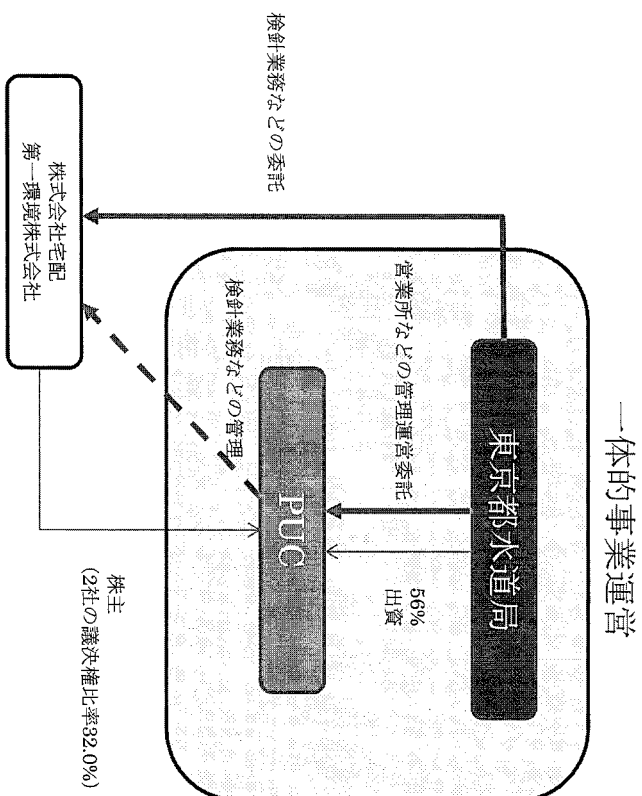
(水道局作成資料より監査人が作成)

※1 検針業務及び徴収整理業務を含む。
 ※2 検針業務の金額であり、徴収整理業務は含んでいない。

なお、PUC の株主である株式会社宅配と第一環境株式会社に対して、検針業務などの業務を水道局が委託しており、監理団体である PUC は、その業務を管理監督する体制となっている。この委託金額は、2 社合計で 60 億円を超えるものである。

ここで問題となるのは、PUC が、自己の株主に対して委託業務の管理監督を実施する仕組みとなっているため、外観上、PUC の管理監督機能の有効性に疑念を持たざるを得ないことである。この点については、本報告書第 311。(3) ① (iv) 「水道局の委託先が PUC の株主であることについて」(64 ページから 66 ページ) を参照されたい。

【再掲 (図 2-08)】水道局と PUC の関係 (平成 25 年度末現在)

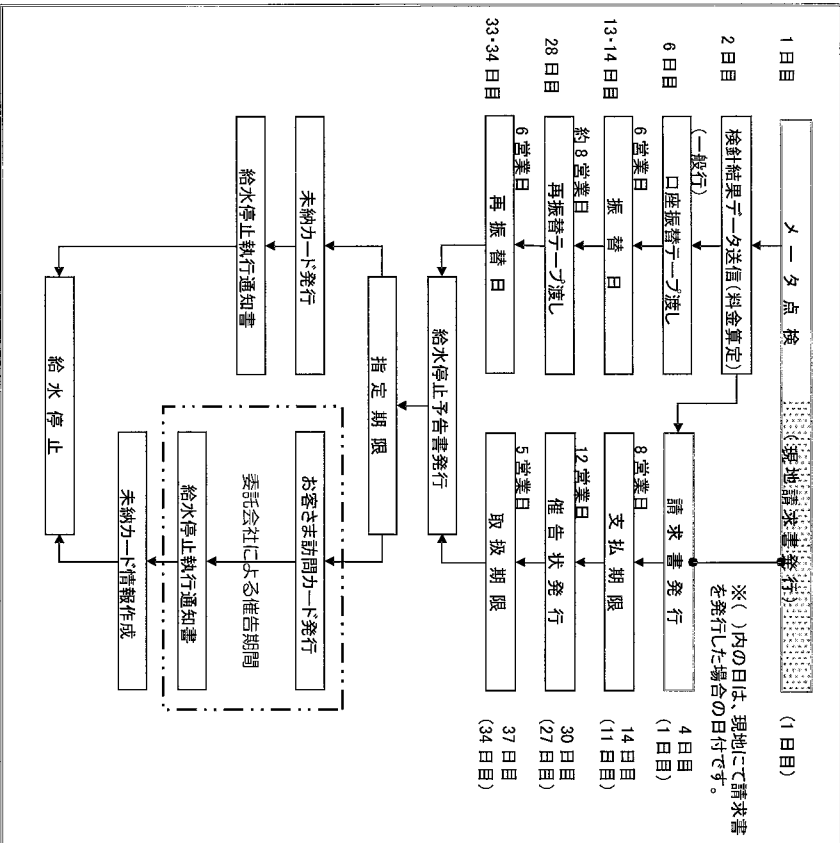


(6) 債権管理について

① 徴収サイクルについて

水道料金の債権管理のための検針から給水停止までの一般的な業務フローは図2-18のとおりである。

図2-18 水道料金の検針から給水停止までの業務フロー



(水道局作成資料より抜粋)

② 不納欠損処分について

水道料金における不納欠損処分とは、水道料金債権が何らかの事由により徴収することができなくなったとして、水道事業会計上、営業未収金を消滅させることをいう。いわゆる、民間企業でいう貸倒損失に該当する。

この不納欠損処分は、水道料金債権の消滅時効や水道利用者の破産に伴う債権放棄などを事由として発生する。

水道料金債権は、私法上の債権として、消滅時効は2年と解されているため(平成15年10月10日最高裁第二小法廷決定参照)、時効の中断事由がない限り、時効の起算日から2年間経過した時点で債務者から時効の援用を受けた場合は、当該債権は消滅することになる。

水道局の不納欠損処分の件数及び金額の推移は、表2-53のとおりである。なお、水道局は下水道料金の徴収を下水道局から受託しているが、この表には下水道料金の不納欠損処分額を含んでいない。

表2-53 不納欠損処分の3期間推移

	平成23年度	平成24年度	平成25年度
不納欠損処分の件数(件)	141,562	143,216	141,931
不納欠損処分金額(千円)	274,332	238,522	274,004

(水道局作成資料より抜粋)

③ 滞納債権管理の体制について

ここで、水道料金の納期限前の「未納」と明確に区別することを目的として、本報告書上、納期限を過ぎた「未納」については、「滞納」と表現することとする。

水道局の滞納債権管理は、水道料金の請求単位で発行される「未納カード情報」をもって実施している(図2-19参照)。一般家庭においては、通常2か月に1回の頻度で検針が実施され、水道料金が請求される仕組みであるため、この「未納カード情報」は、滞納分が徴収されない限り、2か月に1回の頻度で発行されることになる。

水道局の滞納債権の管理手法としては、徴収業務を受託した委託会社、営業所及びSSに配属されている徴収担当者、水道局サービス推進部及び水道局多摩水道改革推進本部が一体となって、個別のカード情報ごとに管理する手法を採用している。

管轄ではあるが、特に問題がある相手先として水道局サービス推進部の管轄となっている5件（うち3件は、任意サンプルと重複）全件を抽出の上、監査日現在の「未納カード情報」を閲覧し、徴収業務が適切に実施されているかの検討を行った。これら抽出したサンプルの概要は表2-54及び表2-55のとおりである。

表2-54 抽出サンプル

類型	使用の有無	件数 (件)	金額 (千円)
個人	使用中	14	1,640
	給水中止・停止中	13	742
事業者	使用中	4	14,992
	給水中止・停止中	11	2,082
合計		42	19,457

(注) 料金システムの未納情報は常時更新される仕組みのため、監査手続の実施日（平成26年9月26日）現在のデータである。

表2-55 抽出サンプルの滞納構成割合

類型	滞納月数 (※)	件数 (件)	割合 (%)	金額 (千円)
個人	0か月以上2か月未満	1	2.4	-
	2か月以上4か月未満	2	4.8	29
	4か月以上6か月未満	10	23.8	316
	6か月以上12か月未満	9	21.4	418
	12か月以上	5	11.9	1,618
小計		27	64.3	2,382
事業者	0か月以上2か月未満	-	-	-
	2か月以上4か月未満	3	7.1	129
	4か月以上6か月未満	2	4.8	173
	6か月以上12か月未満	6	14.3	578
	12か月以上	4	9.5	16,193
小計		15	35.7	17,074
合計		42	100.0	19,457

※ 水道局作成資料から、平成26年9月26日現在「未納カード情報」に登録されている者のうち、票計滞納月数を監査人が集計した。

現行の滞納債権管理は、「未納カード情報」単位で実施されており、地域別の徴収情報等の管理は料金システムと連動して実施されていない。

これに代わる手段として、水道局では、各営業所や各SSから月次で「未納カード情報」の発生枚数・金額及び解消状況などを集計して、滞納債権管理を実施している。しかしながら、手作業（マニュアル）による集計作業であるため、それぞれの営業所管轄で回収された滞納債権金額と徴収業務の委託費用や人件費（稼働時間を含む）との比較など、費用対効果の検証が料金システム内において、容易に実施できない状況にある。

なお、水道局が集計した地域別の「未納カード情報」は表2-56及び表2-57のとおりである。