

## 深夜電力の誤配線によるお客さま使用電力量の 二重計量に関する報告書の提出について

平成19年6月29日  
北陸電力株式会社

当社は、本年3月に深夜電力（電気温水器等）の使用電力量を電灯（家庭用の照明・空調・コンセント等）の使用電力量に加算して二重計量し、電気料金を過大にお支払いいただいていた事例が判明したことを受け、二重計量の可能性があるお客さまの全数調査を進めてまいりました。

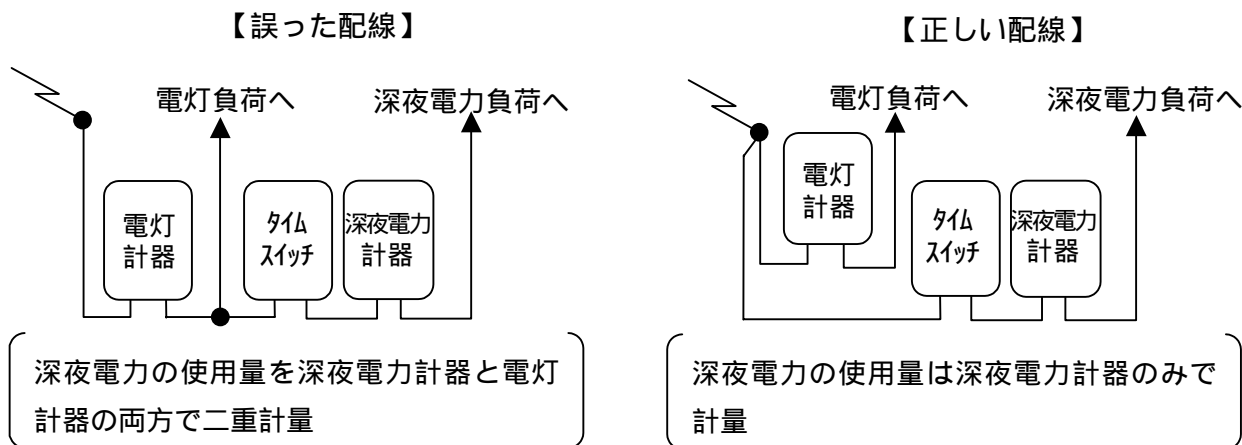
また、中部経済産業局からは、本事案について、速やかに調査を完了させるとともに、6月末日までに調査結果と再発防止策をとりまとめ、報告するよう指示をいただいております。（3月15日お知らせ済み）

これを受け当社は、本事案の全数調査を実施し、その結果9件の二重計量を確認いたしました。二重計量となっていたお客さまに対しては、個別に事情をご説明し、多大なご迷惑をお掛けしたことを深くお詫び申し上げますとともに、過大にお支払いいただいた電気料金について全額払い戻しさせていただきました。

当社は、本事案の調査結果やお客さまへの対応状況、ならびに再発防止策などを取りまとめた報告書を、本日、中部経済産業局へ提出いたしました。

当社といたしましては、今後二度とこうしたことが起きないように再発防止を徹底してまいります。

### < 誤配線の例 >



以上

## 報告書の概要

### 1. 実態調査結果

深夜電力は、現在約19万件のお客さまにご契約いただいておりますが、このうち過去の計量値の実績などから二重計量の可能性があるお客さま約17.5千件を対象に、当社社員が現地確認を行いました。また、現在契約を廃止されているお客さまについても、二重計量の可能性があるお客さま約3.9千件を対象に同様の調査を行いました。その結果、9件の二重計量を確認いたしました。

二重計量の調査結果

	調査数	二重計量数
契約中のお客さま	17,544 件	9 件
廃止中のお客さま	3,947 件	0 件
合計	21,491 件	9 件

二重計量数9件の内訳：富山県内4件、石川県内4件、福井県内1件

### 2. お客さまへの対応

二重計量となっていたお客さまに対しては、個別に事情をご説明し、多大なご迷惑をお掛けしたことをお詫びするとともに、誤配線を実施した電気工事店等により誤配線の改修工事を実施いたしました。

また、二重にお支払いいただいた電気料金については、誤配線工事の状況を確認のうえ、二重計量となった時期を協議・特定した上で、精算額を算定し、払い戻しを完了いたしました。

### 3. 発生原因

二重計量となった原因について当事者への聞き取り調査を実施した結果、新增設工事における電気工事店の誤配線と検査者の竣工検査でのチェック漏れによるものでした。

### 4. 再発防止策

- 二重計量に関わったことが判明した電気工事店および竣工検査者に対し、注意・指導を実施いたしました。
- 電気工事店に対し、深夜電力等契約の適正配線、および誤配線例を周知・徹底するとともに、二重計量防止に関する指導・教育を実施いたします。
- 竣工検査業務に従事する当社社員および委託者に対し、二重計量防止に係わる指導・教育を実施いたします。
- 電灯と深夜の電気使用量をチェックして二重計量の可能性があるお客さまを定期的に抽出し、現地調査を行なうバックアップチェック体制を平成19年度中に導入いたします。

以上

## 深夜電力等の契約における二重計量の調査結果と原因究明 及び再発防止策について

### 1. 二重計量の調査結果

#### (1) 調査期間

平成19年2月26日～平成19年5月22日

このうち、平成19年2月26日～3月9日までは、平成19年2月16日付「深夜電力等契約需要家に係る調査について」(経済産業省資源エネルギー庁電力・ガス事業部電力市場整備課長)に基づく調査を実施

#### (2) 調査項目

深夜電力、時間帯別電灯又は季節別時間帯別電灯の契約のお客さまにおいて、誤配線に起因する二重計量の有無を調査した。

#### (3) 調査対象

##### a. 現在契約中のお客さま

電気温水器又は蓄熱式電気暖房機等を深夜電力、時間帯別電灯又は季節別時間帯別電灯の契約でご使用のお客さま約189.5千件(平成19年1月末時点)のうち、取付計器の種類・個数や電気の使用実績から、誤配線に起因する二重計量の可能性があるお客さま約17.5千件を抽出し、当社社員が現地に出向いて、個々に配線の調査・確認を行った。

##### b. 契約を廃止されているお客さま

現在は契約を廃止されているが、過去において上記に該当するお客さま(需要場所)約7.7千件(平成19年1月末時点)のうち、取付計器の種類・個数や電気の使用実績から二重計量の可能性があり、かつ現地に計器・配線が残置されているお客さま約3.9千件を抽出し、当社社員が現地に出向いて、個々に配線の調査・確認を行った。

#### (4) 調査結果

調査の結果、9件の二重計量を確認した。いずれも現在契約中のお客さまであった。

	調査数	二重計量数
契約中のお客さま	17,544件	9件
廃止中のお客さま	3,947件	0件
合計	21,491件	9件

## 2. 二重計量となっていたお客さまへの対応

### (1) お詫びと誤配線の改修工事の実施

二重計量となっていたお客さまに対しては、個別に事情をご説明し、多大なご迷惑をお掛けしたことをお詫びするとともに、誤配線を行った電気工事店、または当社により誤配線の改修工事を実施した。

### (2) 二重収納電気料金の払い戻し精算

二重にお支払いいただいた電気料金については、当該お客さまの契約異動データや、お客さま及び工事を実施した電気工事店への聞き取り調査を基に、二重計量となった時期を協議、特定した上で、いただき過ぎた電気料金に利息を付して速やかに払い戻し精算を完了した。

## 3. 二重計量の発生原因

二重計量となっていたお客さま 9 件について、竣工検査時の書類や過去の契約異動データから電気工事店と竣工検査者を特定し、当事者への聞き取り調査を行った。

この結果、原因は新增設工事における「電気工事店の誤配線」と「竣工検査でのチェック漏れ」であった。

## 4. 再発防止策の実施

### (1) 当事者に対する注意・指導

誤配線を行った当該電気工事店及び誤配線を見落した竣工検査者のうち、当事者が判明したものについて、厳重な注意・指導を行った。

### (2) 電気工事店の誤配線防止

- ・深夜電力等契約の適正配線、及び誤配線例を示した二重計量防止に関するチラシを作成し、全ての電気工事店に周知した。また、チラシを電気申込窓口に配備し、深夜電力等契約の受付時にこれを手渡し指導している。

- ・深夜電力等契約の CT 付計器、単独計器のそれぞれについて二重計量とまらない適正な配線図を記載した資料を作成し、これを電気工事店に周知する。

なお、CT 付計器については、計量箇所を勘違いし易いため、特に注意するよう徹底する。

- ・電気工事店の自主点検項目として、電気使用申込書に二重計量に関する確認項目を追加し、配線状況を確実に点検するよう指導する。

- ・電気工事店、竣工検査者、及び当社が一堂に会する会合を設け、当社が講師となって、二重計量防止に関する指導・教育を実施する。

( 3 ) 竣工検査でのチェック漏れ防止

- ・竣工検査時に検査者が検査チェックシートとして用いる「安全調査結果の内容について」の項目に、二重計量に関する確認事項を設け、配線状況を確実に検査するよう指導する。
- ・二重計量に係わる「誤り易い配線事例」や「配線図のチェックポイント」等を竣工検査者向けマニュアルに反映するとともに、このマニュアルを用いて、検査業務に従事する当社社員及び委託者に対し、二重計量防止に係わる指導・教育を実施する。

( 4 ) 電灯と深夜の電気使用量のチェックによるバックアップ

万一の二重計量発生に備えたバックアップ措置として、平成 19 年 1 月以降に新增設されたお客さまについて、電灯と深夜の電気使用量をチェックし、二重計量の可能性があるお客さまを定期的に抽出し、現地調査を行う体制を平成 19 年度中に導入する。

以 上