

「計量・検針に関する不適正な業務処理」の調査結果について

平成20年5月16日
北陸電力株式会社

計量・検針に関する不適正な業務処理について調査を進めていたところ、新たに

- ・蓄熱調整契約用計器の個別管理漏れによる電気料金の過徴収
- ・旧検針票用紙の誤使用
- ・検針票の検針結果内容誤表示

が判明しましたので、お知らせいたします。

上記事例については、本年3月19日にお知らせした事例の調査を進めていた中で判明したものであり、これらの全容を究明し、再発防止策などを取りまとめた報告書を、本日、経済産業省資源エネルギー庁へ提出したところ、再発防止の徹底を図るよう指導を受けました。

お客さまには、多大なご迷惑をおかけしたことを深く反省し、お詫び申し上げますとともに、再発防止に努めてまいります。

【調査結果】

1. 新たに判明した事例

- (1) 蓄熱調整契約 用計器の個別管理漏れによる電気料金の過徴収・・・2件
- (2) 旧検針票用紙の誤使用・・・3,704件
(検針結果および概算額表示は、正しい内容でお知らせしております。)
- (3) 検針票の検針結果内容誤表示・・・450件
(料金請求時には、別途ホスト計算機で料金計算し、正しい金額でお客さまへ請求させていただいております。)

2. 本年3月に判明した事例

- (1) 蓄熱調整契約の受付誤りによる電気料金の過徴収
当初判明した1件の他にはありませんでした。
- (2) 計器の年月日設定誤りによる電気料金の過徴収
当初判明した2件の他に21件の過徴収が判明しました。
- (3) 検針用携帯端末のプログラム詰替作業誤りによる検針票の電気料金概算額誤表示
当初判明した291件の他にはありませんでした。
(料金請求時には、別途ホスト計算機で料金計算し、正しい金額でお客さまへ

請求させていただいております。)

- (4) 検針用携帯端末のプログラムインストール誤りによる検針票の電気料金概算額誤表示

当初判明した 513件の他にはありませんでした。

(料金請求時には、別途ホスト計算機で料金計算し、正しい金額でお客様へ請求させていただいております。)

蓄熱調整契約

夜間の蓄熱電力量により電気料金を割り引きする契約であり、蓄熱式冷暖房機器等のご使用により、お客様に夜間への負荷移行を実施していただくことで、電力設備の効率的運用を図ることを目的としているものです。

別紙：「計量・検針に関する不適正な業務処理」の原因、再発防止策等

以上

計量・検針に関する不適正な業務処理の原因、再発防止策等

1. 新たに判明した事例

(1) 蓄熱調整契約用計器の個別管理漏れによる電気料金の過徴収

蓄熱調整契約の高圧お客さまにおいて、蓄熱調整契約の電力量の補正処理を行なわなかったため、電気料金を過徴収した。(2件)

<原因>

- ・一部の計器について適切にシステム管理できないものは個別管理しているが、その情報に関しての連絡、確認が漏れたこと

<再発防止策>

- ・計器情報を個別管理する必要がないようシステムを変更
- ・各業務工程において確実に計器情報が伝わるよう、担当者間の情報連絡を徹底

(2) 旧検針票用紙の誤使用

平成18年7月1日から本年4月1日の検針において、一部の検針員が、旧検針票用紙(古い電気料金の単価が記載されたもの)を誤って使用し、お客さまへお知らせした。(3,704件)

<原因>

- ・社員の旧検針票用紙廃棄指示の不徹底
- ・検針員が廃棄せず自宅に保管していた旧検針票用紙を使用したこと

<再発防止策>

- ・検針票用紙の様式を変更したときは、旧検針票用紙を誤って使用しないよう、回収および廃棄を徹底

(3) 検針票の検針結果内容誤表示

本年4月検針において、誤って前月の検針作業データを使用したため、電気料金概算額および電力量など、誤った内容の検針結果をお客さまへお知らせした。(450件)

<原因>

- ・検針用携帯端末のトラブルなどに備えて作成しているバックアップ用データの保存誤り
- ・検針用携帯端末のデータ確認漏れ

<再発防止策>

- ・検針作業データが誤っていた場合は、検針できないようシステムを変更
- ・誤ったバックアップ用データを使用しないよう保存確認を徹底

2. 本年3月に判明した事例

(1) 蓄熱調整契約の受付誤りによる電気料金の過徴収

蓄熱調整契約のお客さまにおいて、本来、蓄熱負荷の使用量を動力負荷の使用量に加算しない計量方式で受付すべきところ、誤って動力負荷の使用量に加算する計量方式で受付したため、電気料金を過徴収した。(1件)

<原因>

- ・受付担当者・チェック者（役職者）の計量方式確認漏れ
- ・内線図面審査者の計量方式確認漏れ

<再発防止策>

- ・申込受付およびシステム入力点検時の確認を必須とするよう、申込書の様式を変更するなど、計量方式の確認を徹底

(2)計器の年月日設定誤りによる電気料金の過徴収

季節別時間帯別電灯 のお客さまの計器において、計器の年月日を誤って設定したため、電気料金を過徴収した。（23件）

<原因>

- ・計器の年月日を手動で誤って設定したこと
- ・計器工事後の年月日確認漏れ

<再発防止策>

- ・計器の年月日設定について、手動設定ができないように設定方法を変更
- ・計器工事後の年月日確認を徹底

(3)検針用携帯端末のプログラム詰替作業誤りによる検針票の電気料金概算額誤表示

本年3月分検針において、検針用携帯端末2台のプログラム詰替作業を誤り、新しい料金単価データへの更新が漏れたため、検針票の電気料金概算額を誤ってお客さまへお知らせした。（291件）

<原因>

- ・検針員のプログラム詰替作業誤り
- ・社員のプログラム詰替え作業完了確認漏れ

<再発防止策>

- ・プログラム詰替作業誤りを防止するため検針用携帯端末のシステムを変更
- ・詰替作業完了の確認を徹底

(4)検針用携帯端末のプログラムインストール誤りによる検針票の電気料金概算額誤表示

本年3月分検針において、検針用携帯端末1台のプログラムインストールを古い料金単価データで実施したため、検針票の電気料金概算額を誤ってお客さまへお知らせした。（513件）

<原因>

- ・電気料金単価データの作成誤り
- ・作成したデータの確認漏れ

<再発防止策>

- ・検針用携帯端末のシステムを変更（誤った電気料金単価データを使用した検針を防止）
- ・インストール作業後のデータ確認を徹底

以上