

計量・検針に関わる不適正な業務処理における再発防止策の実施状況について

平成 20 年 9 月 5 日
北陸電力株式会社

本件については、事例判明時にプレス発表および原因究明・再発防止策に関する経済産業省への報告を行っております（実施日：平成 20 年 3 月 19 日および同年 5 月 16 日）。

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。

この度、再発防止策の実施状況（平成 20 年 7 月末現在）について、お客さまへお知らせいたしますとともに、引き続き適正な業務処理に努めてまいります。

不適正事例	概要	主な再発防止策	実施状況
蓄熱調整契約の受付誤りによる電気料金の過徴収 (3 月報告分)	当社受付担当者が、蓄熱調整契約の計量方式について、図面で確認せず誤った方式をシステム入力したため、電気料金が過大請求となった。 (1 件)	・ 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した。 (確認項目追加)	H20/4
		・ システムからの点検指示出力時に、申込内容と計量方式の照合点検を行う。	H20/4
計器の年月日設定誤りによる電気料金の過徴収 (3 月報告分)	季節別時間帯別電灯Ⅱ契約用の計器の年月日設定誤りにより電気料金が過大請求となった。 (23 件)	・ 計器の手動設定用ボタンをカバーで塞ぎ、手動設定を不可能にする。	H20/5
		・ 計器の年月日の設定を「電子計器設定器(自動設定器)」のみで行う。	H20/5
		・ 計器工事後の確認時に年月日時間を記載するよう、計器工事票の様式を変更する。	H20/5
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 (3 月報告分)	当社検針員が、料金改定に伴う検針端末のプログラム詰め替え操作を誤り、改定後の新しい単価が登録されず、古い電気料金単価データのまま検針したため、検針票表示の概算額に誤りが発生した。 (291 件)	・ 当社検針担当者にプログラム詰替作業完了確認を徹底させる。	H20/3
		・ 検針端末のプログラム詰替画面からキャンセルボタンを削除した。	H20/4

不適正事例	概要	主な再発防止策	実施状況
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 (3月報告分)	システム保守委託会社が、検針端末の故障修理の際に誤って古い電気料金単価データを格納した修理用マスターカードを使用して、検針端末にデータをインストールした。この検針端末を使って検針したため、検針票表示の概算額に誤りが発生した。 (513件)	<ul style="list-style-type: none"> 修理用マスターカードの作成手順を、単価データ名を変更しない手順に見直す。 マスターカード作成手順書を作成し、作成手順と確認作業の実施を明記する。 誤った単価データが検針端末にインストールされた状態では検針作業できないようシステム変更する。 	H20/3 H20/3 H20/5
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 (5月報告分)	高圧のお客さまで計器の乗率をシステム管理できない場合には、個別管理台帳を作成し、使用量を当社検針担当者が計算・システム入力しなくてはならなかったが、社内連絡不備等によりその入力漏れのため、電気料金が過大請求となった。 (2件)	<ul style="list-style-type: none"> 当社計量装置担当者、当社営業担当者による計器乗率の確認を必須とするよう申込処理票の様式を変更する。(確認項目追加) 計器乗率等の計器情報をシステム管理できるようにし、人間系による台帳管理を止める。 	H20/5 H20 年度中
旧検針票用紙の誤使用 (5月報告分)	検針員が、前回の料金改定前の単価が記載された古い検針票用紙を使用し、お客さまに検針結果をお知らせした。 (3,704件)	<ul style="list-style-type: none"> 検針票用紙(ロール紙)の在庫管理を検針員毎に行い、検針票の変更がある場合は、廃棄数と在庫数が一致していることを確認する。 	H20/5
検針票の検針結果内容誤表示 (5月報告分)	当社検針担当者が、当月の検針作業データを誤って前月の検針作業データに置き換えし、そのデータを検針端末に入れ検針員が検針作業したため、使用量等の検針結果内容に誤りが発生した。 (450件)	<ul style="list-style-type: none"> 検針作業バックアップ用データ(光磁気ディスク)作成後に、役職者に照合・確認を受けるよう運用を変更する。 当社検針担当者と検針員に検針端末の初期画面で検針日を入力させ、その検針日と検針端末に入っている検針作業データの作業日とが一致していない場合は検針できないようシステム変更する。 	H20/5 H20/7

以上