

## 停電割引業務の処理誤りの発生原因および再発防止策について

### 1 判明の経緯

- 2015年6月29日、お客さまから岐阜支店高山営業所へ、「電気料金の払い戻しがされているが、その理由を確認したい」旨のお問い合わせがあり、当該お客さまの停電割引が2回実施されていることを確認しました。
- 他のお客さまについても同様の割引が実施されていることを確認したため、二重に停電割引を実施していたことが判明しました。
- 処理誤りの原因を把握するため関係書類等を調査してきた結果、7月27日、誤った停電割引を実施したお客さま数および金額が判明しました。

### 2 電気料金の算定誤りの内容

	対象地域	お客さま数	合計精算額
岐阜支店 高山営業所	<small>あさひちょう いわいまち うるしがいとうまち</small> 高山市 朝日町・岩井町・漆垣内町・ <small>えなこまち おおしまち おおぼらまち</small> 江名子町・大島町・大洞町・ <small>おくひ だおんせんごう かたのまち かみたからちよう</small> 奥飛騨温泉郷・片野町・上宝町・ <small>くぐのちよう しおやまち たかねまち たきまち</small> 久々野町・塩屋町・高根町・滝町・ <small>にゅうかわちよう やまぐちまち</small> 丹生川町・山口町の一部	4,343 口	約 579 千円

### 3 発生の経緯

年 月	内 容
2015年1月	・昨年12月に発生した大雪の影響による停電に伴い、停電実績 <sup>※1</sup> の登録を実施するとともに、これにより生成される停電割引算定を行うデータ（停電割引データ <sup>※2</sup> ）をシステム承認することで、お客さまへの停電割引を実施した。
2015年2月	・停電実績の一部に誤りが判明したため、停電実績を修正する必要が生じた。また、これによる一部お客さまの停電割引額の精算については、翌月以降の電気料金で実施した。
2015年3月	・停電実績の修正にあたっては、年度末の統計上の締め切りの関係から臨時的な処理として、営業所にて新たに正しい停電実績を登録のうえ、誤った停電実績を本店で削除した。 ・正しい停電実績を登録した際、停電割引データが生成されるが、お客さまに対する停電割引および精算は既に実施しているため、当該停電割引データは営業所にて削除する必要があった（臨時的な処理方法であったものの、営業所のみによる管理としていた）。
2015年4月	・当該停電割引データを削除する前に、停電割引を実施するシステム承認を行ったことにより、電気料金計算が行われ、二重の停電割引が実施されることとなった。 ・3月に停電割引データが生成された以降、データの状況管理を行うシートが出力されていたが、業務繁忙により、その確認ができていなかった。

#### ※1 停電実績

停電日時、停電戸数、停電原因等の実績をいい、年度毎に統計値を把握いたします。

## ※2 停電割引データ

停電実績のうち、お客さまの停電割引に必要となる停電日時等を抽出したデータであり、これを用いて停電割引・電気料金を計算いたします。

### 4 発生原因

- 臨時的な処理方法であったが、営業所のみでの業務管理とし、結果として本来停電割引の算定に用いないデータをシステム承認した。
- 停電割引データの管理を行うシートが確認できていなかった。

### 5 再発防止策

- 停電割引に関する再教育（基本ルールの徹底）  
上長および担当者に対し、停電割引に関する一連の処理方法や審査ポイントの教育を実施する。
- 業務管理・業務応援体制の強化  
今回のように臨時的な処理を行う場合については、営業所の作業状況を上位部署である支店で個別にサポート、ならびに管理する体制を整備する。  
また、大規模停電発生時には、お客さまからの問い合わせ対応などについて事業場間の業務応援を実施しているが、事後の業務処理についても同様に業務応援体制を強化する。

以 上