

## 停電実績の登録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7月29日に、岐阜支店高山営業所における一部のお客さまの電気料金算定誤りについてお知らせしました。その後、7月30日にお客さまから高山営業所へ、昨冬の大雪による停電割引に関するお問い合わせがあり、関係書類を確認したところ、停電実績\*のシステム登録がされておらず、停電割引が実施されていないことが判明しました。
- 他の停電実績のシステム登録状況を確認するため、高山営業所管内において、昨冬に発生した停電について、関係書類をもとに調査しました。
- 調査の結果、高山営業所管内で発生した一部の停電について、停電実績がシステム登録されておらず、1,113口のお客さまに対して停電割引が実施されていないことが判明しました。

※ 停電実績

停電日時、停電戸数、停電原因等の実績をいいます。

### 2 電気料金の停電割引漏れの内容

	対象地域	お客さま数	合計額
岐阜支店 高山営業所	<small>いわいまち</small> 高山市 岩井町・ <small>こくふちよう</small> 国府町・ <small>うるしがいとまち</small> 漆垣内町・ <small>たくみがおちよう</small> 匠ヶ丘町・ <small>にゅうかわちよう</small> 丹生川町・ <small>やまぐちまち</small> 山口町・ <small>ひのでちよう</small> 日の出町・ <small>まつのきちよう</small> 松之木町・ <small>かみたからちよう</small> 上宝町 の一部	1,113口	約 257千円

### 3 発生原因

- 担当者は、大雪により継続的に発生する停電の復旧対応業務や多量の停電登録業務に追われたことから、全ての停電・送電の情報を十分に確認しないまま停電実績をシステム登録したため、一部の停電実績の登録を漏らしました。
- 審査者は、担当者がシステム登録した停電実績について、全ての停電・送電の情報との整合性を十分に審査しなかったため、一部の停電実績の登録漏れに気づきませんでした。

昨冬の大雪では、倒木による高圧線の断線や電柱の折損が相次いで発生したため、大規模かつ多数の箇所では停電が発生しました。さらに、一旦送電した区域でも再度停電が発生しました。その結果、停電・送電の時間および停電範囲が輻輳しました。

#### 4 再発防止策

○ 具体的な停電実績登録の業務処理フローに基づく業務の実施

大規模かつ輻輳した停電・送電状況に対し、停電実績のシステム登録誤りが生じない業務処理フローを明確化し、その業務処理フローに基づき確実な登録・審査を実施します。

○ 確実な業務処理体制の確保

大規模かつ輻輳した停電・送電状況に対し、停電実績の登録・審査に際して、確実な業務処理が可能な体制を確保します。

具体的には、停電実績登録および審査のための応援体制の強化、業務処理期限を延長する等、業務品質を堅持できる体制を構築します。

以 上