

## 電気料金の算定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

- 当社岡崎支店管内において、当社配電柱に施設している変圧器データのシステム登録が誤っていたことにより、電気料金の算定にあたり、停電割引制度の適用に誤りがあることが判明しました。(2015年2月20日から3月31日)
- 今回の事象は、岡崎支店管内に限らず、発生している可能性があることから、当社管内において調査した結果、電気料金の算定が誤っていたお客さま数および金額が判明しました。(2015年5月21日から9月16日)

### 2 発生の経緯

年 月	経 緯
2015年2月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・岡崎支店豊橋営業所において、システム登録者がシステムへ変圧器データを登録する際、システム内の3箇所の変圧器データが現地と異なる配電線に登録されていることを確認しました。</li> <li>・変圧器の停電実績を確認した結果、停電実績がシステム登録されておらず、3箇所25口のお客さまに対する電気料金の算定が誤っていることを確認しました。(合計精算額約3.0千円)</li> </ul>
2015年3月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・岡崎支店管内において、同種事象の有無を早期に把握することを目的に、調査を実施した結果、岡崎支店刈谷営業所で1箇所2口のお客さまに対して電気料金の算定が誤っていることを確認しました。(合計精算額約0.2千円)</li> </ul>
2015年5月 から9月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同種事象がないかを確認するため、当社管内において調査した結果、調査対象約11万箇所のうち、17箇所112口のお客さま(すべて低圧で受電しているお客さま)に対して電気料金の算定が誤っていることを確認しました。</li> </ul>

### 3 電気料金の算定誤りの内容

- 当社管内における調査(2015年5月21日から9月16日)の結果、岡崎支店管内を含めて、一連の処理誤りにより電気料金の算定が誤っていたお客さま口数および精算額は、以下のとおりです。

県名	誤登録箇所数	請求内容	お客さま口数	精算額
愛知県	5箇所	過大請求	27口	約3.2千円
		過小請求	11口	約0.4千円
静岡県	11箇所	過大請求	29口	約8.6千円
		過小請求	49口	約9.2千円
三重県	1箇所	過大請求	12口	約0.5千円
		過小請求	—	—
岐阜県	1箇所	過大請求	7口	約0.4千円
		過小請求	—	—
長野県	3箇所	過大請求	3口	約0.5千円
		過小請求	1口	約0.1千円
合計	21箇所	過大請求	78口	約13.2千円
		過小請求	61口	約9.7千円

#### 4 発生原因

- システム登録者による変圧器データのシステム誤登録  
配電線が2回線施設される箇所において、変圧器データをシステム登録する画面および登録図面に変圧器の登録段位が表示されないため、システム登録者が接続する配電線の選択を誤りました。  
また、審査者がシステム誤登録を確認できる仕組みになっていませんでした。
- システム登録者による高圧線データのシステム誤登録  
配電線が2回線施設される箇所において、高圧線データをシステム登録する画面および登録図面に高圧線の登録段位が表示されないため、システム登録者が接続する高圧線の選択を誤ったことで、変圧器の接続する配電線が相違しました。  
また、審査者がシステム誤登録を確認できる仕組みになっていませんでした。

#### 5 再発防止策

- システム登録者による変圧器データのシステム誤登録防止
  - ・システム登録者が変圧器データのシステム登録後に、正しい配電線へ変圧器データを接続登録したかを確認できるよう、登録図面上に変圧器データを接続した登録段位を表示しました。
  - ・審査者は、正しい配電線に変圧器データが接続登録されているかを登録図面で審査します。

- システム登録者による高圧線データのシステム誤登録防止
  - ・システム登録者が高圧線データのシステム登録後に、正しい配電線へ高圧線データを接続登録したかを確認できるよう、登録図面上に高圧線データを接続した登録段位を表示しました。
  - ・審査者は、正しい配電線に高圧線データが接続登録されているかを登録図面で審査します。

以 上