

電気料金の誤請求等の不適切な業務処理と再発防止策について

1 不適切な業務処理が判明した経緯

- 当社鈴鹿営業所において、平成23年8月定期異動の際に複数の担当者間で引継ぎされた未処理の伝票を確認する過程で、電気料金の誤請求や電気設備調査の未実施および委託工事料の未払いが含まれていることが判明しました。
- 鈴鹿営業所では、所内でこうした伝票の適正化を進めておりましたが、すべてを処理することができず、平成23年12月、三重支店および本店に報告がありました。
- 平成23年12月から本日まで、当社は同様の不適切な業務処理がないかを確認するため、全社70事業場を対象として、調査を実施しました。

2 不適切な業務処理の詳細

- 別紙「業務処理フローおよび調査内容」参照

3 不適切な業務処理が発生した原因

- (1) 契約登録、電気設備調査ならびに委託工事料支払いについて、業務フローに基づく確実な業務遂行が徹底されていなかったこと
また、紙伝票での業務処理が中心となっている等、システム的なチェック機能が十分ではなかったこと
- (2) 営業所の担当において、契約登録、電気設備調査ならびに委託工事料支払いについて、その重要性の理解が希薄であったことから、伝票処理を後送りし、その後の処理を失念したり、怠ったりしたこと
- (3) 本来なされるべき営業所の管理職によるチェックやフォローが十分実行されていなかったこと

4 再発防止策

- (1) 「電気設備調査後に契約登録することを原則とする業務フローの確立」と「システムチェック機能の構築」【平成24年4月から実施】
業務処理漏れを防止するために、電気設備調査後に契約登録することを原則とする業務フローを確立する。
また、「契約登録」「伝票回付」「電気設備調査・委託工事料支払い」「伝票返付・訂正処理」といったポイントでのシステムチェック機能を新たに構築する。
なお、平成25年度から順次、現行の紙伝票による管理から電子データによる管理ができるよう、システム構築していく。
- (2) 研修内容の見直しなど社員教育の徹底【平成24年2月から実施】
こうした不適切な事例を取り入れたカリキュラムを社員教育に導入する。
- (3) 事業場でのマネジメントの強化と業務調査内容の見直し【平成24年4月から実施】
事業場のマネジメントを支援する専属チームを創設する。
また、業務調査について、処理中伝票の処理状況の確認や、執務室・書庫の棚おろし調査を追加する。