

業務処理フロー（発生原因）				調査内容			業務処理フロー上の再発防止策
お客さま （電気工事店さま）	中部電力	業務内容	業務処理フロー上の不適切事象の発生原因	（今回の調査が対象とする範囲）			
				調査Ⅰ	調査Ⅱ	調査Ⅲ	
電気使用申込 工事・点検 送電 工事完了報告 委託工事料受領	受付登録 （仮登録）	お客さま（電気工事店さま）より、書面（伝票）による電気使用の申込みを受付し、システムへ登録します		事業場の執務室、書庫等で放置された伝票の有無の調査	契約登録（本登録）漏れ伝票の有無の調査		
		電気工事店さまより、工事完了の報告を伝票にて受領します					
	工事完了受領						
	契約登録 （本登録）	伝票に基づき、契約内容をシステムへ登録します（電気料金の発生）	工事完了受領後、契約内容のシステム登録漏れ 【電気料金誤請求： 55 件】			○送電予定日を超えているのに、契約登録（本登録）されていない申込みに対するチェックの徹底（事業場担当と管理職が実施）【即日実施】 ○受付登録（仮登録）から長期間経過しているのに、契約登録（本登録）されていない申込みに対するチェックの強化（事業場管理職と支店が実施）【平成 24 年 4 月から実施】	
	電気設備調査	・契約部署は調査部署へ伝票を回付します ・調査部署はお客さまの電気設備が技術基準に適合しているか調査します	契約登録（本登録）後、契約部署から調査部署への伝票の回付漏れ			○電気設備調査後に契約登録（本登録）することを原則とする業務フローの確立【平成 24 年 4 月から実施】 ○契約登録（本登録）したお客さまのデータと調査部署への回付伝票との照合（契約部署の管理職が実施）【平成 24 年 4 月から実施】	
	委託工事料支払	・電気工事店さまに委託工事に係る委託工事料をお支払いします ・調査部署は契約部署へ伝票を返付します	伝票の回付漏れ等による支払い漏れ			○契約登録（本登録）したお客さまのデータと電気設備調査および委託工事料支払いとの照合（調査部署の管理職が実施）【平成 24 年 4 月から実施】	
	契約登録の訂正	電気設備調査の結果、契約登録からの変更が判明した場合は、登録された契約内容を訂正します	登録された契約内容の訂正漏れ 【電気料金誤請求： 17 件】			○契約登録（本登録）したお客さまのデータと調査部署からの返付伝票との照合・訂正処理（契約部署の管理職が実施）【平成 24 年 4 月から実施】	

（注）当該業務における申込み件数は、約 44 万件／年

＜今回実施した調査の具体的内容＞

	調査内容	調査対象・件数		調査期間	
調査Ⅰ	管理職による担当者（約 600 名）への聞き取りと執務室の書棚や個人机、書庫に保管されている処理済伝票に紛れ込んでいる放置された伝票の確認等、事業場全体の棚おろし調査を実施	全事業場：事業場内の事務所・倉庫等		平成 23 年 12 月 21 日～平成 24 年 1 月 31 日	23 年 12 月 21 日 ～
調査Ⅱ	受付登録（仮登録）後、長期間、契約登録（本登録）がされていない申込みについて、「契約登録」・「電気設備調査」・「委託工事料支払」・「契約登録の訂正」の実施状況を確認	全事業場：平成 23 年 7 月以前受付分(5,769 件)		平成 24 年 2 月 2 日～平成 24 年 2 月 6 日	
調査Ⅲ	過去に電気設備を新たに設置したお客さまの契約登録データについて、「電気設備調査」・「委託工事料支払」の実施状況を確認	鈴鹿営業所：平成 20 年 8 月以降の全伝票(12,633 件) その他の営業所：保管伝票（5 年間）の抽出による調査(43,271 件)		平成 24 年 1 月 23 日～平成 24 年 2 月 10 日	24 年 2 月 10 日