

電気料金請求に関わるシステム不具合等の 発生状況と再発防止策について

2017年1月27日

中部電力株式会社

再点検で判明した、請求書等の表示誤り等について

一連のシステム不具合に伴う再点検の中で、公表していた「請求等表示項目の表示誤り等」について、新たな表示誤りが判明いたしましたので、お知らせいたします。

不具合内容	件数 ※
高圧契約の電気料金請求書について、検針日欄に「計量日」を誤表示 (※ご請求金額やお支払期限日は正しい表示となっています)	60,583件
ご請求金額の内訳の表示誤り等 →指定日振替されているお客さまの振替日誤り (127件) →農事用契約の電気料金請求書における不使用時最低保証未達額の表示漏れ (13件) →従量電灯Aにおける最低料金適用時の電力量料金の表示誤り (319件) (※ご請求金額やお支払期限日は正しい表示となっています)	459件

※平成29年1月26日時点で把握している件数 その他30件の表示に関する不具合を把握している。

今後影響範囲を調査し、システム不具合をすみやかに解消するとともに、お客さまへのお詫び・ご説明対応を実施いたします。

電気料金請求に関わるシステム不具合調査結果 概要（1月26日時点）



公表日	通番	事 案	対象 お客さま数	お客さまへのご請求 影響額	システム 対応状況	お客さま 対応状況
1月 15日	①	振込用紙の重複送付	7,430件	算定金額に誤りはありません 332件/148万円が重複入金※ (275件のお客さま対応完了)	完了	対応中
	②	請求書レイアウト修正に伴う電気使用量等の表示誤り	1,024件	算定金額に誤りはありません	完了	完了
	③	口座再振替のお知らせ時の表示誤り	2,882件	算定金額に誤りはありません	完了	完了
	④	請求書等郵便物の発送遅延	533,291件	算定金額に誤りはありません	完了	完了
19日	⑤	振込用紙の電気使用量の表示誤り	5,806件	算定金額に誤りはありません	完了	完了
	⑥	再発行等を行った振込用紙の有効期限の設定・表示誤り	248件	算定金額に誤りはありません	完了	完了
	⑦	再発行等を行った振込用紙の電気使用量表示誤り	153件	算定金額に誤りはありません	完了	完了
	⑧	再発行等を行った振込用紙のご使用期間表示誤り	95件	算定金額に誤りはありません	完了	完了
	⑨	複数の契約を一括で請求する場合の集約方法誤り	27件	算定金額に誤りはありません	完了	完了
	⑩	請求書等表示項目の表示誤り等	67,132件	算定金額に誤りはありません	一部完了	対応中
	⑪	不適切な封筒におけるお詫び文書の送付	7,430件	算定金額に誤りはありません	－	完了
21日	⑫	請求書等の未発送	17,841件	算定金額に誤りはありません 合計約50億円を請求書未発送 のまま口座振替	－	完了

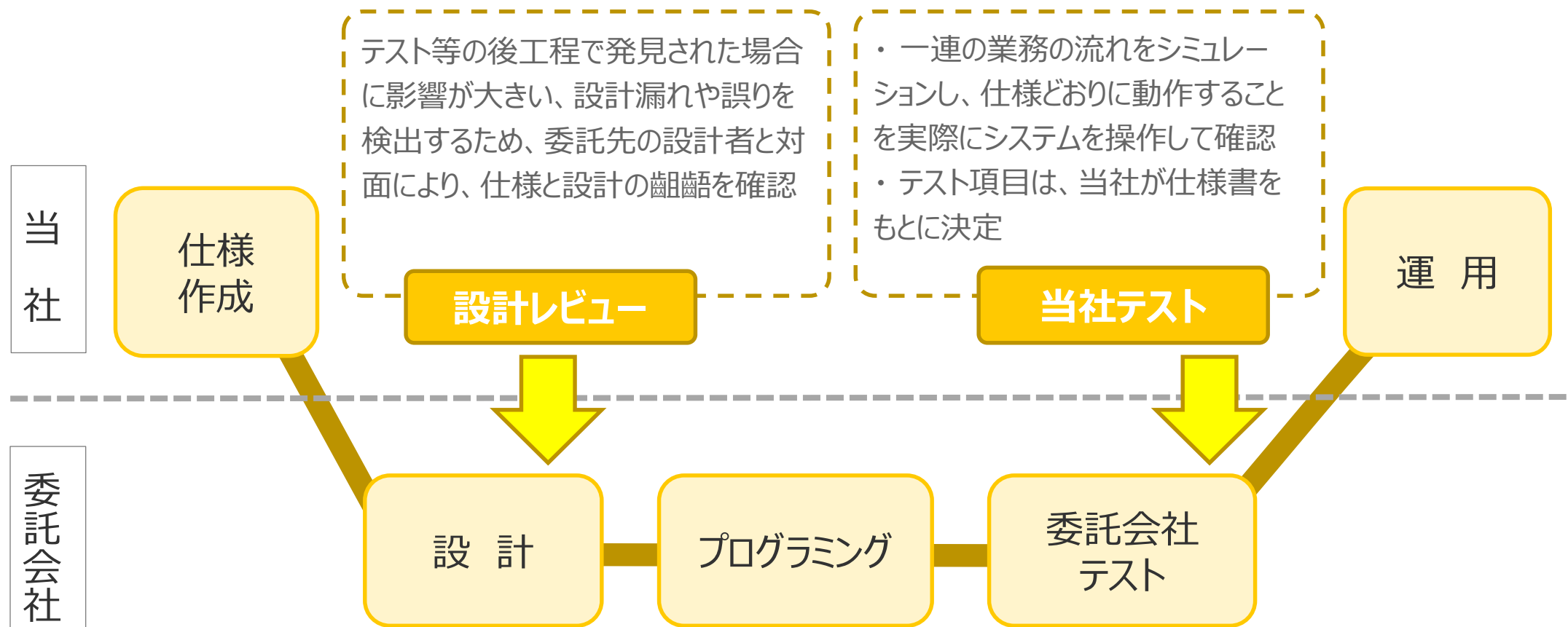
※重複入金件数は1月25日時点

発生事案（これまでの公表内容からの相違点）

公表日	通番	事 案	従来の公表内容	今回の公表内容
1月 15日	①	振込用紙の重複送付	重複支払い済みのお客さま30件	重複支払い済みのお客さま332件
	②	請求書レイアウト修正に伴う電気使用量等の表示誤り		
	③	口座再振替のお知らせ時の表示誤り		
	④	請求書等郵便物の発送遅延	影響したお客さま件数 約11万件	影響したお客さま件数 約53万件 （主な要因） →1月4日検針分以外にも発送遅延が継続 →全帳票を点検した結果、他の帳票でも発送遅延が判明（1月23日正常化）
19日	⑤	振込用紙の電気使用量の表示誤り		
	⑥	再発行等を行った振込用紙の有効期限の設定・表示誤り		
	⑦	再発行等を行った振込用紙の電気使用量表示誤り		
	⑧	再発行等を行った振込用紙のご使用期間表示誤り		
	⑨	複数の契約を一括で請求する場合の集約方法誤り		
	⑩	請求書等表示項目の表示誤り等	スライド1 参照	スライド1参照
	⑪	不適切な封筒におけるお詫び文書の送付		
21日	⑫	請求書等の未発送	高圧（6000kV）で受電されてるお客さまのうち、1月10日から13日に検針し、かつ口座振替で電気料金をお支払いのお客さまのご請求書が未発送のまま、電気料金の口座振替を実施（約14,800件）	1月10日から16日に検針したお客さまのうち、振込用紙で電気料金をお支払いいただいているお客さまへの請求書・振込用紙を未発送。（3,054件）

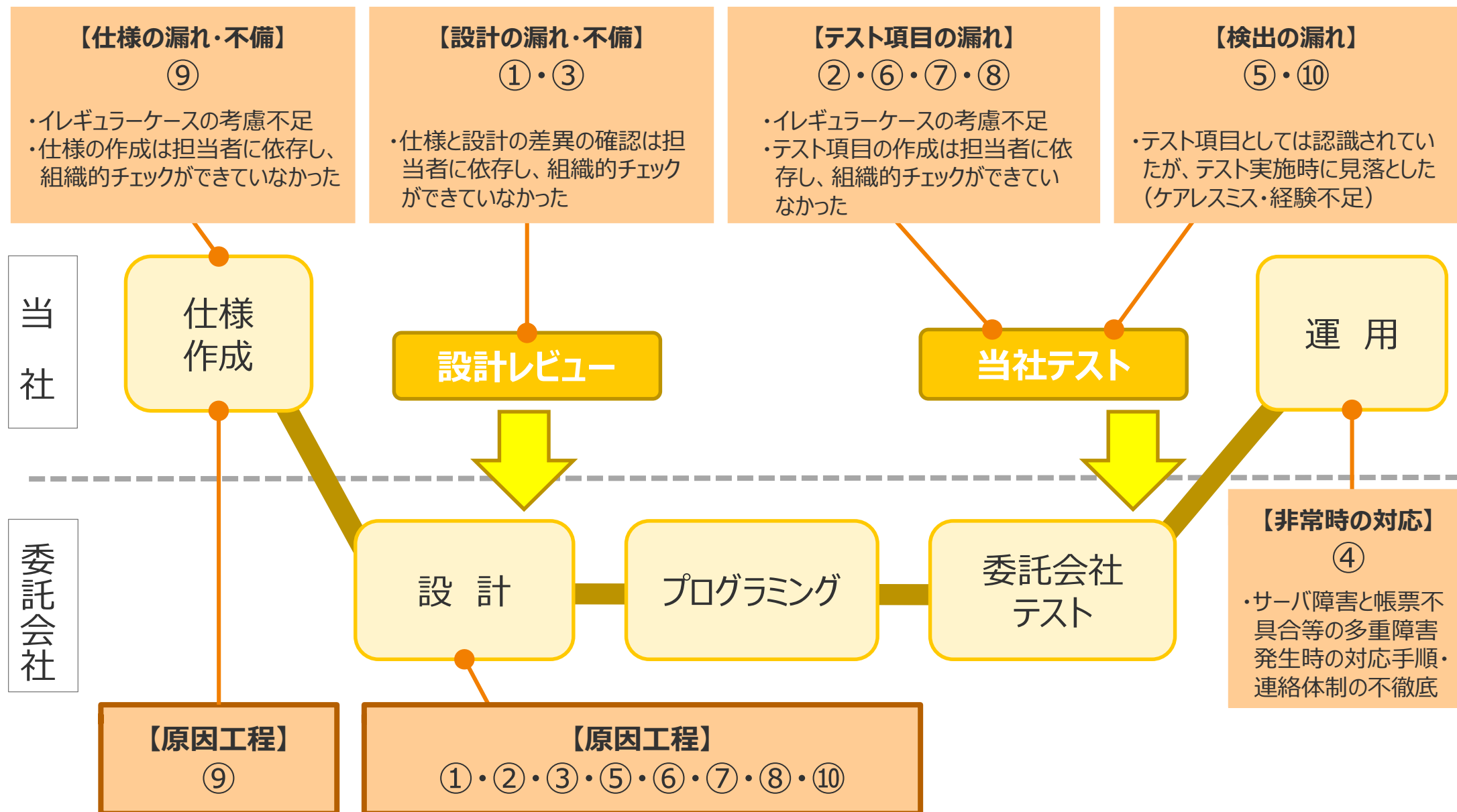
I システム更新に伴う不具合

システム更新に関する業務の流れ



I システム更新に伴う不具合 不具合の原因（①～⑩）

【発見すべき工程】



I システム更新に伴う不具合 再発防止策（①～⑩）

原因分析

今回のシステム更新の特徴として、業務が複雑かつシステムが大規模であること、加えて開発期間中に多数の仕様変更が発生したことにより、作業の難易度が高くなったことで、確認プロセスにおいて一部のチェック漏れが発生した。

本来、確認プロセスでは、業務（当社）、システム（当社）、設計（委託会社）の視点で連携を取りながらチェックを徹底していくべきところ、今回は、難易度が高いことによる属人化が顕著となり、複数の視点でのチェック機能が十分に働かなかった。

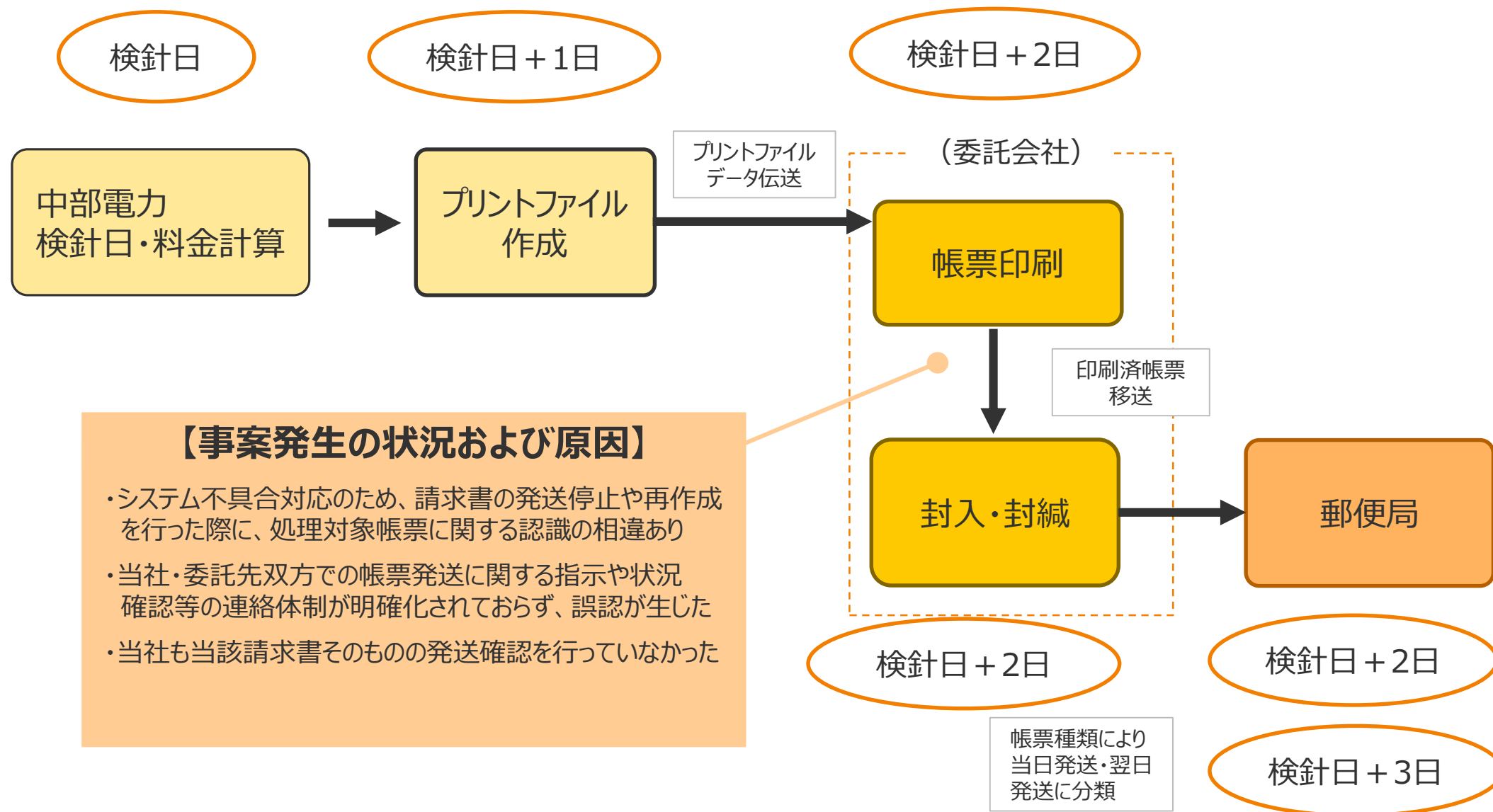
再発防止策

原因分析結果を踏まえ、「組織間の責任・役割分担」「対応要員のスキルとフォローの体制」「障害の集中発生などの有事における対応」の観点で、以下の再発防止策（①以外）について即日実施し、抜本的対策として①を実施する。

対策		詳細
組織間の責任・ 役割分担の 再点検	①システム開発 プロセスの再点検 (2月末完了目途)	チェック機能が働かなかった原因を調査し、標準プロセスの再徹底で対応可能か、見直しが必要かを検討する。 ア 各工程における確認プロセスの再点検 イ 組織間の責任・役割分担の再点検
	②確認プロセス の強化	当社管理責任者による承認手続きの徹底 ア 委託会社への提示仕様 イ テストシナリオおよび検査項目 ウ 設計レビューおよびテスト検証内容
体制の強化	③対応力の向上	ア 業務スキルの高い要員によるバックアップ体制の強化 イ 人材ローテーションなどによる対応要員の継続的な業務スキルの向上
マネジメントの 強化	④有事対応力 の強化	ア 障害発生時などの非常時における連絡体制の再点検 イ 想定外のサーバ障害発生に備えた障害対応手順・体制の再確認および徹底

Ⅱ オペレーション起因による不適切事案 不適切事案の詳細（⑫）

帳票印刷・発送の流れ（封書帳票）



Ⅱ オペレーション起因による不適切事案 再発防止策（⑪・⑫）

直接的原因

委託会社が当社の指示と異なる措置を実施

背景

当社・委託会社双方での
「帳票発送に関する指示」や「状況確認等の連絡体制」
が明確化されていなかった
⇒ 帳票発送の遅延が継続する非常時において、指示や発送状況の誤認が生じた



当社・委託会社間で非常時における連絡・チェック体制整備
（即日実施）

【当社】

- ・ 指示や連絡の輻輳を回避するため、依頼窓口を一本化
- ・ 定型指示書による指示・連絡とすることで、指示内容を明確化
- ・ 作業の進捗管理を詳細に把握するため、「進捗管理票」を作成し、委託会社と共有

【委託会社】

- ・ 指示や連絡の輻輳を回避するため、受付窓口を一本化
- ・ 帳票単位に発送期日を管理するため、「作業記録管理表」により、進捗管理を行い、期日に対する完了消込を徹底
- ・ 専任管理者を設置し、「現品管理」を含めた進捗管理を強化