

2015年10月15日  
中部電力株式会社

## 停電割引業務の処理漏れの発生原因および再発防止策について

### 1 概要

岐阜支店高山営業所管内において、2014年12月および2015年1月の大雪による停電に伴い、電気料金における停電割引を実施してまいりましたが、一部のお客さまについて、停電割引を正しく行っていませんでした。これを受け、ご迷惑をおかけしたお客さまにつきましては、お詫びと経緯のご説明を行うとともに、電気料金の精算をさせていただいております。(2015年7月29日・9月3日お知らせ済み)

その後、9月4日にお客さまから停電割引に関するお問い合わせがあり、停電割引日数について確認したところ、2014年12月から2015年7月において一部のお客さまの停電割引の日数を確認するための帳票（割引内容確認帳票）の処理を行っていませんでした。そのため、正しい停電割引日数の登録がなされず、953口のお客さまに対して停電割引が正しく実施されていないことが判明しました。

### 2 算定誤りの内容

	対象地域	お客さま口数	合計精算額
岐阜支店 高山営業所	高山市 朝日町・石浦町・一之宮町・漆垣内町・越後町・ 江名子町・上切町・上宝町・清見町・久々野町・国府町・ 三福寺町・荘川町・新宮町・高根町・滝町・天性寺町・ 丹生川町・日の出町・松倉町・松之木町・山口町 飛騨市 河合町・古川町・宮川町 下呂市 小坂町・金山町・萩原町・夏暁・野尻・乗政・東上田・ 馬瀬・宮地 大野郡白川村 以上、各町村、大字の一部	953口	約155千円

※ 下呂市は萩原サービスステーション管内ですが、停電割引に関する業務は高山営業所が担当しています。

### 3 これまでの処理誤りの公表内容

年月日	対象地域	内容
2015年 7月29日	○高山市内 朝日町・若井町・漆垣内町・ 江名子町・矢島町・天洞町・ 奥飛騨温泉郷・片野町・ 上宝町・久々野町・ 塩屋町・高根町・滝町・ 丹生川町・山口町 以上、各町の一部	・停電割引業務の処理誤りによる電気料金の算定誤りを公表 (対象お客さま：4,343口、合計精算額：約579千円) [誤りの内容] 大雪に伴う停電実績の一部を修正するため、新たに正しい停電実績を登録し、誤った停電実績を削除する臨時的な処理を実施。この際、再度停電割引データ※1が自動作成されるため削除すべきところ、誤って承認登録をしたため、二重の停電割引となった。 ※1 停電実績のうち、お客さまの停電割引に必要な停電日時等を抽出したデータであり、これを用いて停電割引・電気料金を計算いたします。
2015年 9月3日	○高山市内 若井町・漆垣内町・上宝町・ 国府町・匠ヶ丘町・丹生川町・ 日の出町・山口町・松之木町 以上、各町の一部	・停電実績の登録漏れによる停電割引漏れを公表 (対象お客さま：1,113口、合計精算額：約257千円) [誤りの内容] 大雪に伴い発生した全ての停電・送電の情報から停電実績※2を確定しシステム登録を行う処理の中で、一部の停電実績の登録を漏らしたため、停電割引漏れとなった。 ※2 停電日時、停電戸数、停電原因等の実績をいいます。

#### 4 発生原因

- 2014年12月から2015年7月において割引内容確認帳票の処理ができていなかったのは、大雪に伴う停電の対応により繁忙状況にある中、当該帳票も大量に発行されたことから担当者の業務処理が滞ったことによるものです。
- 初回の停電割引誤りの判明時に、高山営業所における停電割引誤りの全貌がわからなかったのは、誤りの判明の都度、当該処理誤りの洗い出しのみを行い、他の業務処理誤りについて配慮が及んでいなかったことによるものです。

#### 5 再発防止策

これまでの処理誤りも踏まえ、以下を実施してまいります。

- 停電割引に関する研修・教育の実施（基本ルールの徹底）  
上長および担当者に対し、停電割引に関する一連の処理方法や審査ポイントの教育を実施します。また、今後、人事異動に伴う担当者変更に際しても、停電割引業務に関する研修の充実を図ります。
- 大規模災害発生時の確実な業務処理体制の確保  
大規模災害発生時において、停電実績登録および審査をはじめとした復旧後の業務処理についても、応援体制の強化や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。
- 業務管理の強化  
定期的実施している本店・支店による業務調査と、営業所の管理職による業務の棚卸し（仕掛かり業務の業務量や実施状況等を確認する作業）について、大規模災害時には事後の処理状況の確認に特化して実施するなど、職場繁忙度や業務品質、要員構成等を踏まえ、より機動的に行います。  
また、業務処理誤りや業務処理に滞りが認められる場合の調査については、当該業務のみならず処理工程全体の状況を漏れなく確認できるよう、予め調査の範囲や手順を明確にして実施します。

以 上