

タイムスイッチを用いた契約に関する不適正な業務処理について

平成20年9月26日
北陸電力株式会社

当社の深夜電力契約等において、お客さまのご契約種別と相違する通電時間のタイムスイッチ¹（以下、「TS」といいます。）を取り付けしていたことにより、お客さまに電気料金を過大にお支払いいただいていたことが判明いたしましたので、その内容についてお知らせいたします。

当社は、本年6月12日に経済産業省資源エネルギー庁から一般電気事業者に対し、TSを用いた契約に関して不適正な業務処理が行われていないか点検の要請を受け、6月23日よりTSを用いた契約のお客さま全数（約11万件）について、「契約上の通電時間²」と「TSの通電時間」に相違がないか調査いたしました。

その結果、深夜電力契約等において、お客さまの契約上の通電時間と相違するTSを設置していた事象が1,494件あり、そのうち334件のお客さまについては、電気料金を過大にお支払いいただいております。なお、電気料金の精算につきましては、すべて精算手続きを終えております。

契約上の通電時間とTSの通電時間に相違があったお客さまには、今回の事象をご説明し、深くお詫び申しあげるとともに、TSを適正な通電時間に設定変更させていただきました。

今回の調査結果および再発防止策については、本日、同省中部経済産業局に報告し、同北陸支局より再発防止策の徹底を図るよう指導を受けております。

ご迷惑をおかけしたお客さまには、深くお詫び申しあげるとともに、今後、同様の事象が発生しないよう、再発防止策の徹底に努めてまいります。

以上

1 タイムスイッチ（TS）：

電気温水器等の機器をご使用になる深夜電力契約等において、ご契約種別に応じた通電時間を設定し、機器への通電を自動で入切するスイッチ（当社の装置でお客さま宅に設置しているもの）

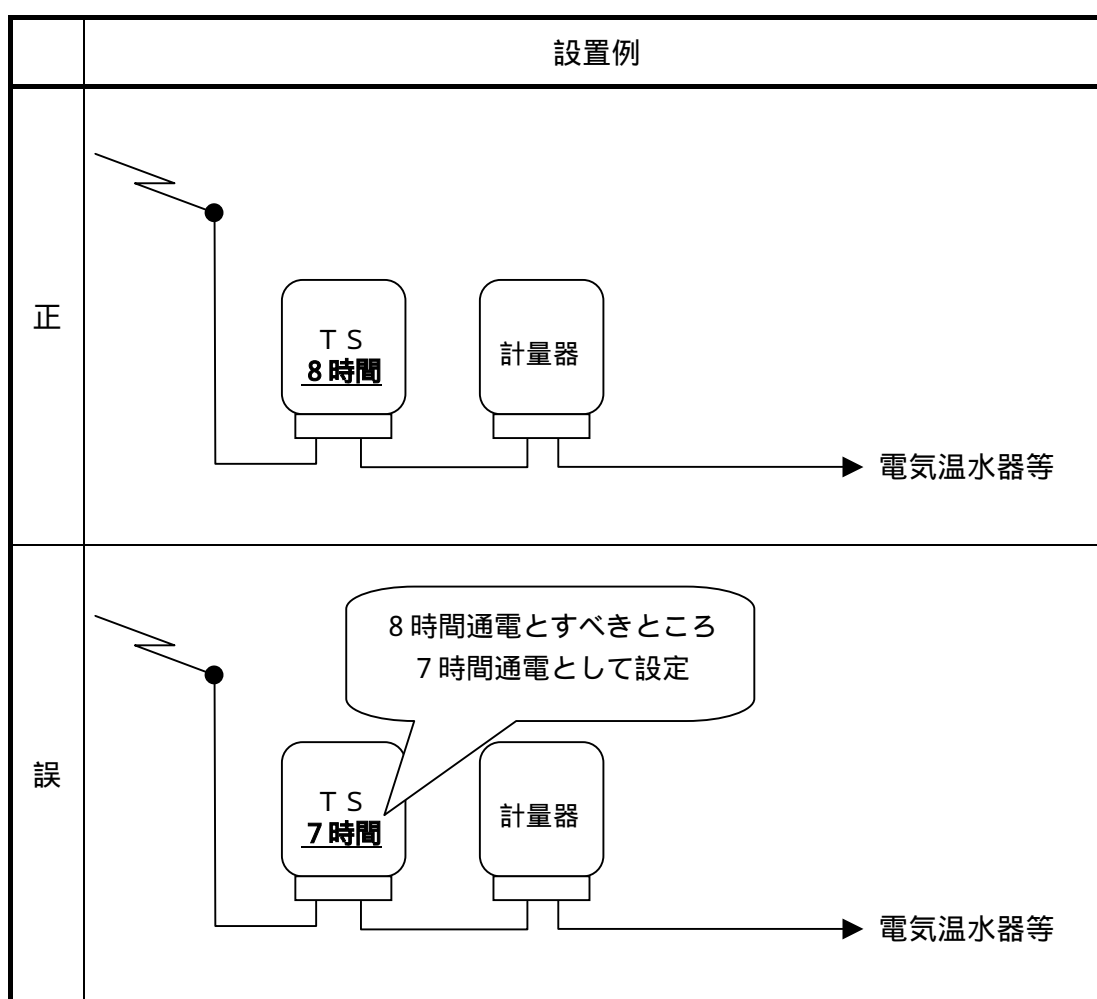
2 契約上の通電時間：契約上、予め設定した使用時間

別紙1 「ご契約種別と相違する通電時間のTS取付事例」
別紙2 「精算結果および相違原因」
別紙3 「再発防止策」

ご契約種別と相違する通電時間の T S 取付事例

契約種別が深夜電力 B の相違事例

契約種別	ご契約上の通電時間	正しい通電時間の T S	相違する通電時間の T S
深夜電力 B	8 時間	8 時間	7 時間



T S とは、通電開始時刻と遮断時刻を設定し、毎日特定の時間帯に通電させるための装置で、契約種別に応じて設置する。

(例) 深夜電力 B (8 時間通電) の場合、2 3 時 (通電開始時刻) ~ 7 時 (遮断時刻) の時間帯に通電させる。

精算結果および相違原因

1. 精算結果

精算件数	精算金額（利息を含みます。）
334件	43,580千円

注）電気料金の精算にあたっては、利息（商事法定利息年6%/年）を付して、お返しさせていただきます。

2. 相違事象

相違事象	相違件数	精算件数 （再掲）
設定爪の挿し間違い	924件	276件
他の契約通電時間に誤設定	564件	52件
受付処理誤り	6件	6件
合計	1,494件	334件

3. 相違原因

(1) TS設定誤り

- ・当社では時間可変式TSを採用しており、「通電開始時刻」、「遮断時刻」設定のため別々に爪を挿す必要があること、また、設定間隔が15分となっていることから、単純ミスを起こしやすい構造でした。
- ・TSの設定、工事の指示票である「計器工事票」に、お客さまの「契約種別」とTSの「通電開始時刻」は、表示させていましたが、「遮断時刻」、「通電時間」を表示させていませんでした。
- ・TS設定者が、「契約種別」に対応する「通電時間」を勘違いしていました。

(2) TS工事後の確認漏れ

竣工検査時および検針時において、確認者がTSの「現在時刻」を確認するルールとしていましたが、TSの「通電開始時刻」と「遮断時刻」を確認するルールにはしていませんでした。

(3) 受付処理誤り

受付者が、システムへの受付入力後に申込内容と入力内容のチェックを十分に行っていませんでした。

以上

再発防止策

1. TS 設定誤りの防止に対する取り組み

(1) TS 本体の仕様変更

人的な設定誤りが発生しないよう、契約種別に対応した時間固定式の TS に仕様変更いたします。

(平成 21 年 3 月までに実施予定)

(2) 計器工事票への明確な TS 設定内容の表示

受付情報とのシステム連係により、「計器工事票」に「通電時間」、「通電開始時刻」および「遮断時刻」を表示し、契約種別に対応した TS を設置する仕組みを構築いたします。

(平成 20 年 12 月までに実施予定)

(3) 契約種別と TS 形式の整合チェック

出庫時、竣工時のシステムへの入力時に、契約種別と TS 形式が合致していることをシステムチェックいたします。

(平成 21 年 7 月までに実施予定)

2. TS 工事後の確認漏れの防止に対する取り組み

(1) 竣工検査における TS 設定内容の確認

竣工検査項目に TS の「通電時間」、「通電開始時刻」および「遮断時刻」を設け、「計器工事票」と現場の TS 設定内容を確認いたします。

(平成 20 年 10 月までに実施予定)

(2) 検針員による TS 設定内容の確認

検針時、TS の「通電時間」、「通電開始時刻」および「遮断時刻」をチェックできるようシステム変更し、年 1 回、契約種別と TS 設定内容の確認を行う仕組みを構築いたします。

(平成 21 年 7 月までに実施予定)

3. 受付処理誤りの防止に対する取り組み

受付入力した内容について新たにチェック票を自動出力し、「契約種別の適用」、「負荷設備内容」および「契約種別と TS 設定内容」等のチェックを充実いたします。

(平成 21 年 7 月までに実施予定)

4. TS 業務に関する教育実施

TS に係る業務のチェックポイントをマニュアルに反映し、TS 出庫担当者、工事施工者および竣工検査者に対し、研修会を通じて、教育、指導を実施いたします。

(平成 20 年 10 月までに実施予定)

以上