

確定通知遅延等の解消に向けた改善計画の検証報告



2016年11月7日

東京電力パワーグリッド株式会社

電気をご使用される皆さまの電気使用量データのお知らせの遅延等により、当社と託送契約を締結している小売電気事業者さまおよび電気をご使用される皆さまに対し、ご迷惑とご心配をおかけしておりますことを心よりお詫び申し上げます。

当社は、長期間にわたりご迷惑をおかけしている現下の状況の解消を喫緊の最重要課題とし、7月1日の改善計画の報告以降、追加施策の実施を含め、進捗の管理・検証を進め、体制を強化し、未通知解消に向け取り組んでまいりました。

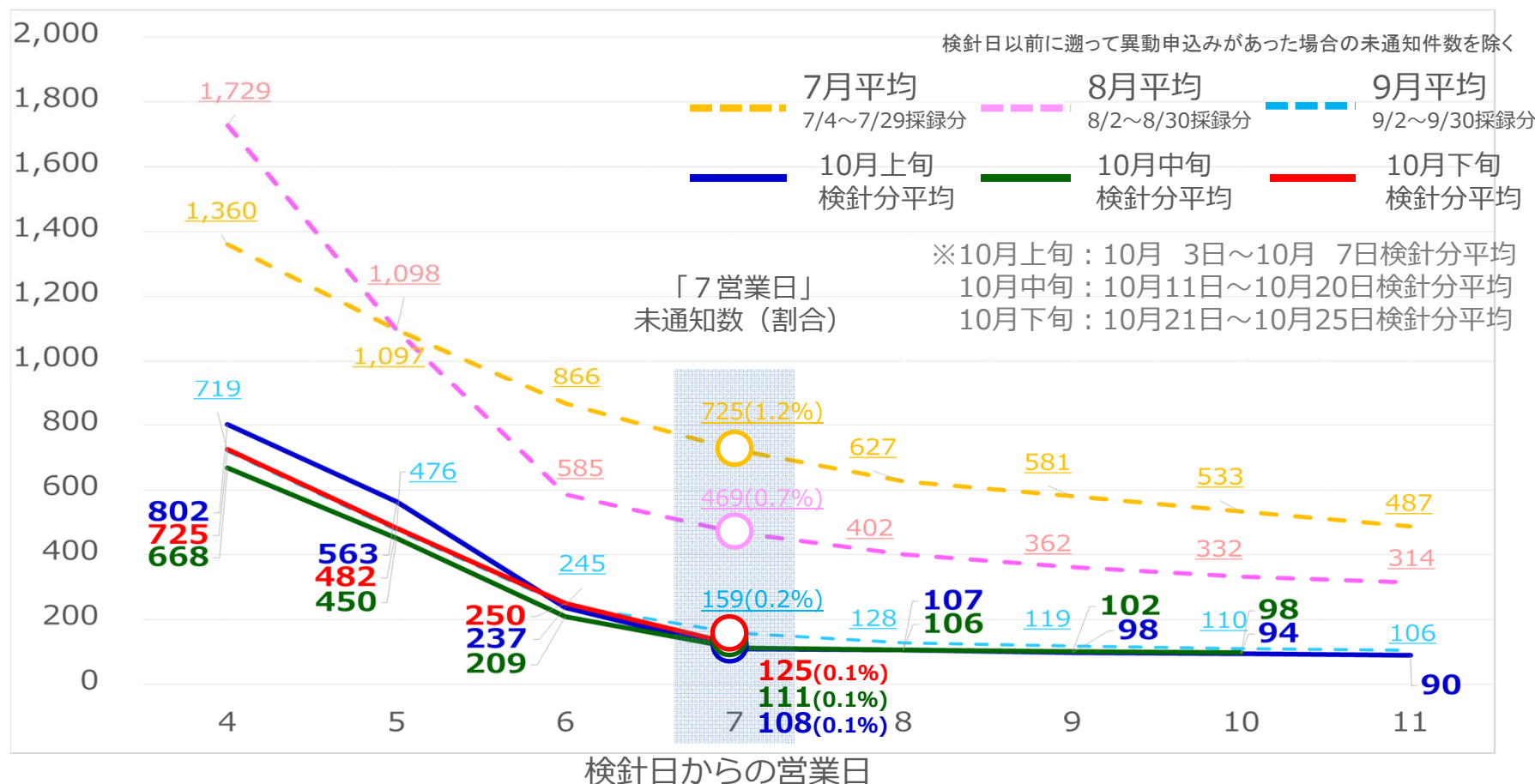
その結果、電気使用量データを確定させるための調査、確認を全て実施したものの、やむを得ず電気使用量データを確定できず、協定に係る協議が必要なもの（協定協議対象）などを除いて、ほぼ7営業日以内の通知が図られております。

しかしながら、4営業日以内の通知については一部実現できていないことをお詫び申し上げます。当社といたしましては、引き続き、小売電気事業者さまおよび電気をご使用される皆さまへのご迷惑解消に向け、小売電気事業者さまのご理解・ご支援も頂戴しつつ、全社を挙げてお知らせの正常化に取り組んでまいります。

需要データ（新規検針分）未通知件数の推移



- 新規検針分について、以下の事由のものを除き、7営業日以内の通知をほぼ実現している。
- 電気のご使用者さまの申込内容の確認に時間を要するもの、過去月が協定協議中の対象において小売電気事業者さまのご要請により通知を保留しているもの、および協定協議対象となるものが一定数存在している。今後は、それらを極力減らしていく。



需要データ（新規検針分）未通知件数の内訳（7営業日時点）



分類		10月上旬 平均※	10月中旬 平均※	10月下旬 平均※
新規分	① 検針値があり、システム処理済みだが、反映が遅れたもの	0	0	0
	② 電気のご利用者さまの申込内容の確認等に時間がかかり、処理が遅れたもの	21	9	9
	③ 電気使用量データを確定させるための調査・確認を全て実施したものの、やむを得ず電気使用量データを確定できず、協定での確定をお願いせざるを得ないもの	15	12	19
	新規分小計	36	21	28
継続分	④ 9月以前の検針値が不明のため、10月分の検針値を確定するには、過去分の処理が必要となるもの	0	0	0
	⑤ 過去月が協定協議中の対象において、小売電気事業者さまのご要請により10月分の通知を保留し、未通知となったもの	72	90	97
合計		108	111	125

※10月上旬：10月 3日～10月 7日検針分平均
 10月中旬：10月11日～10月20日検針分平均
 10月下旬：10月21日～10月25日検針分平均

・ 検針日以前に遡って異動申込みがあった場合の未通知件数を除く
 ・ 小数点以下第1位で四捨五入

需要データ（ストック分）の未通知解消状況



- 10月分までのストック分については、協定協議対象など※を除き、未通知解消をほぼ実現している。

	未通知件数		
	10月5日 (前々回報告)	10月20日 (前回報告)	11月2日
7月分	0 (1,245※)	0 (1,092※)	0 (859※)
8月分	0 (952※)	0 (861※)	0 (612※)
9月分	0 (1,498※)	0 (1,320※)	0 (948※)
10月分	—	0 (680※)	0 (1,368※)
合計	0 (3,695※)	0 (3,953※)	0 (3,787※)

- ・ 10月分については、4 営業日から 6 営業日までの未通知件数を含んでいない (1,032件)
- ・ 検針日以前に遡って異動申込みがあった場合の未通知件数を除く

※ 協定協議対象、電気のご使用者さまの申込内容の確認に時間を要するもの、および過去月が協定協議中の対象において小売電気事業者さまのご要請により通知を保留しているもの

協定の進捗状況（4月から10月分まで）



- 電気使用量データを確定させるための調査・確認を全て実施したものの、やむを得ず確定できないものについては、協定により電気使用量データを確定することで、小売電気事業者さまと協議をさせていただいている。
- 残2,242件については、現在、小売電気事業者さまと鋭意協定協議中。一日も早くご理解を得られるよう、丁寧・迅速な対応に努める。

	協定協議 対象件数	11月2日現在 協定値通知件数	協定協議 残件数
東京電力エナジー パートナー株式会社	5,461件 (1,895件※)	4,242件	1,219件 (1,895件※)
その他小売電気事業者	1,696件 (1,147件※)	673件	1,023件 (1,147件※)
合計	7,157件 (3,042件※)	4,915件	2,242件 (3,042件※)

・ 検針日以前に遡って異動申込みがあった対象を含む

※ 過去月が協定協議中の対象において小売電気事業者さまのご要請により通知を保留しているもの等

発電データの未通知解消状況



- 10月分までのストック分の未通知解消作業は完了し、現在は7営業日以内の通知を実現。

	未通知件数		
	10月5日 (前々回報告)	10月20日 (前回報告)	11月2日
7月分	0	0	0
8月分	0	0	0
9月分	0	0	0
10月分	—	0	0
合計	0	0	0

確定使用量の誤通知対応状況



○スイッチング時の誤針ならびにシステム操作誤りに伴う誤通知 ※既報

【事象】

スイッチング時の作業員の誤針や検針値がシステムへ自動連携されない不具合への対応として人手によりシステム登録を行った際の誤登録とシステム操作機能の不備による誤算定。

【小売電気事業者さまへの影響】

10月末までの通知分を調査し、11月2日時点で誤通知と判明したものは、通知対象件数769万件のうち1,972件（0.026%）、32社 ※前回報告より+119件

【小売電気事業者さまへの対応】

お詫びするとともに正誤判定の調査結果ならびに正しい検針値を順次報告中。

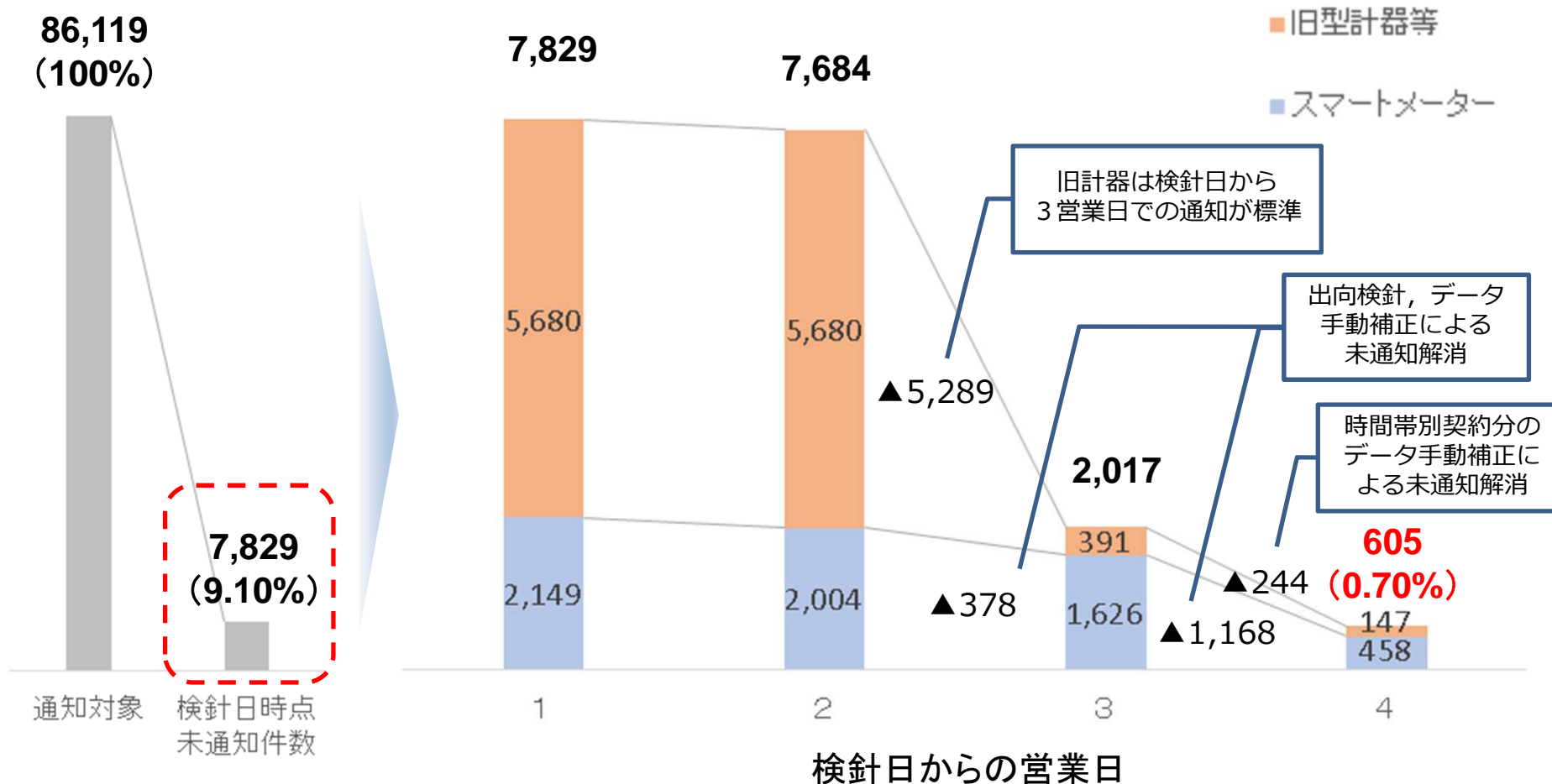
【再発防止対策】

ヒューマンエラーについては、作業手順を見直す等の品質向上対策を作業者へ周知徹底するとともに、システム改修による確定通知前の誤通知防止策を検討中。

4営業日以内の通知に向けた未通知の詳細分析①



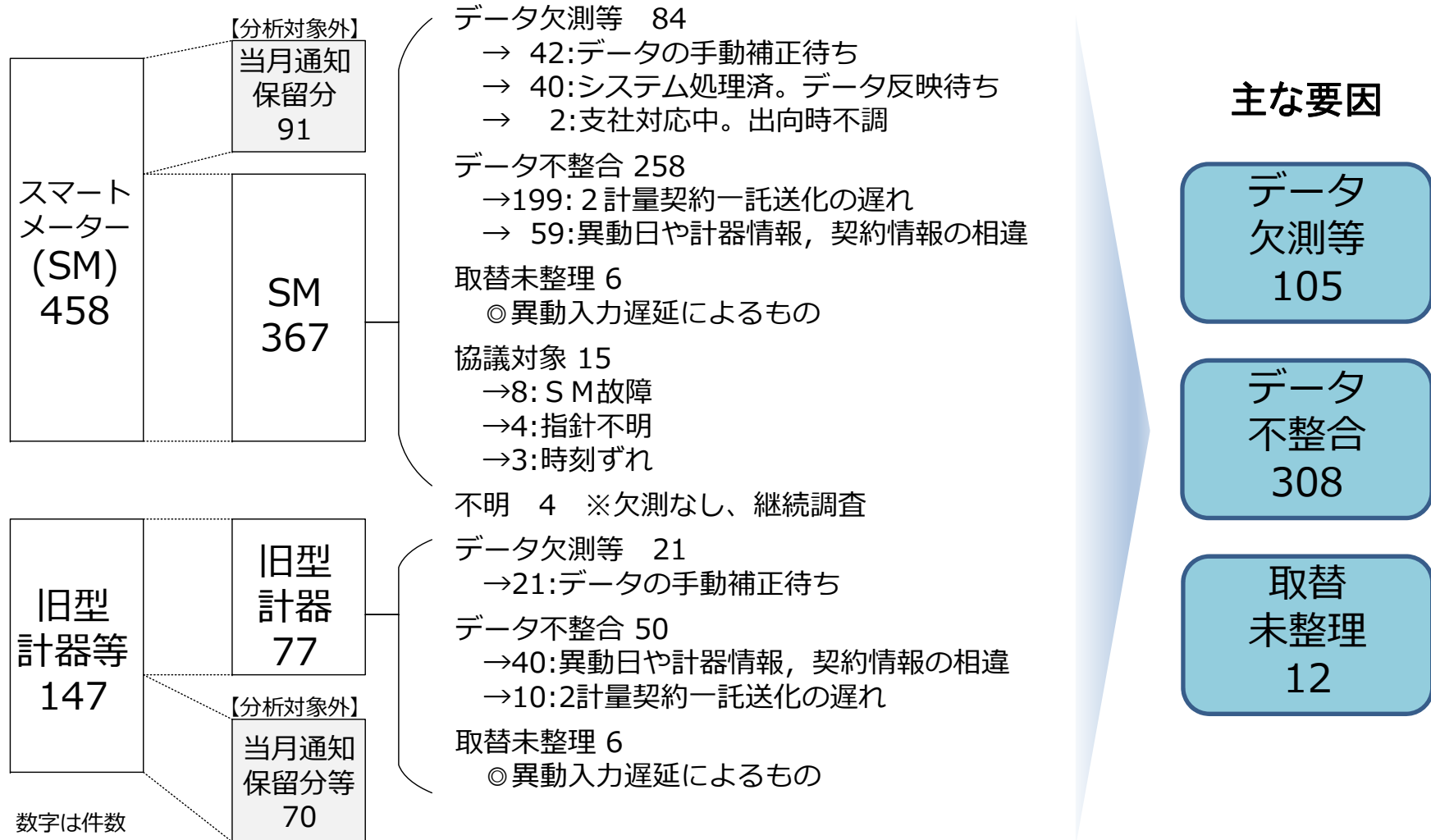
- 4営業日以内の通知実現に向け、10月12日検針分の未通知対象を詳細分析。通知対象約8.6万件のうち、4営業日時点の未通知件数は605件（0.70%）。





4営業日以内の通知に向けた未通知の詳細分析②

- 4営業日の未通知605件について、1営業日からのシステムにおけるデータの状況、業務処理等から要因の詳細を分析。





データ欠測が要因となる未通知

- 検針日から2営業日目に外向リスト（データ欠測がある地点のリスト）が出力され、一旦リモート検針による欠測値の再収集を行い、月間の使用量の算定に必要な積数が取得できたものについてはデータの手動補正を実施。それ以外のは外向検針が必要となるが、検針不調による再外向等で検針値取得が遅れたものは4営業日時点でも未通知となる。



未通知要因と対策の方向性



- 詳細分析の結果から4営業日に未通知となる要因を確認。今後、各要因に対する恒久対策（4営業日までの通知に向けた業務見直し、システム改修）について、11月末日途に策定予定。

<要因>

データ
欠測等

データ
不整合

取替
未整理

<対策の方向性>

➤ 業務面

- 未通知解消作業の前倒し
（出向検針の前倒し実施など）
- 定められたルールに従ったシステム入力・手順の徹底
- プロセスの標準化

➤ システム面

- 人手を要する作業のシステム化
（SM欠測自動補完機能追加<11月4日適用済>）
- システムによる処理対象の早期把握・修正