

確定通知遅延等の解消に向けた改善計画の検証報告



2017年1月10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。

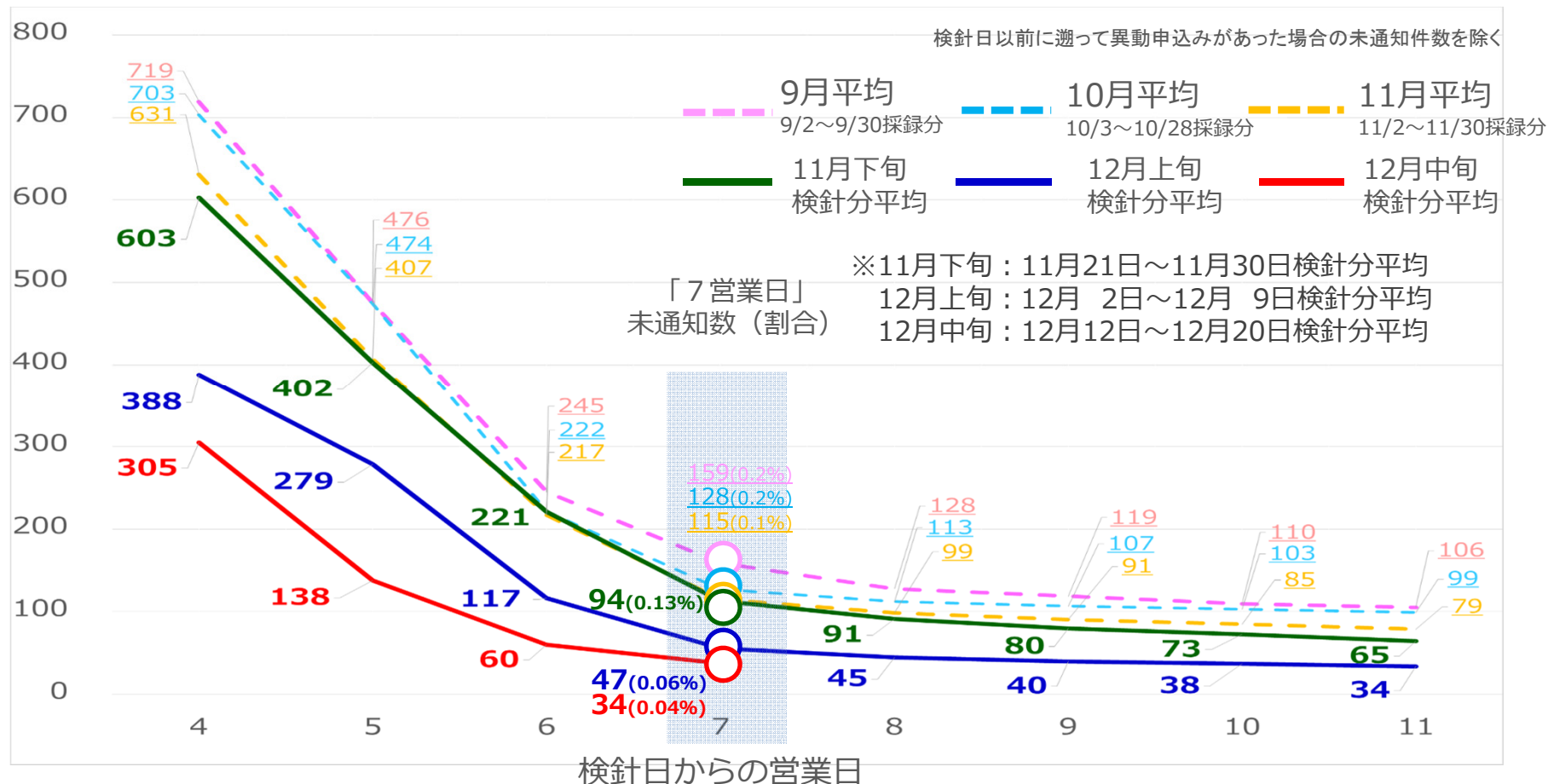
その結果、当面の目標とした7営業日以内の通知は、9月以降ほぼ定常的に達成できておりますが、本来の原則4営業日以内の通知については、今なお一部実現できていないことをお詫び申し上げます。現在、更なる業務・システム面での取組を進めており、2月中を目途に、やむを得ない理由を除き4営業日以内の通知を実現する予定です。

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		11月下旬 平均※	12月上旬 平均※	12月中旬 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	6	4	2
	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	14	14
	新規分小計	21	18	16
継続分	④ 過去月の検針値が不明のため、当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当月分の通知を保留し、未通知となったもの	73	29	18
合計		94	47	34

※11月下旬：11月21日～11月30日検針分平均
 12月上旬：12月 2日～12月 9日検針分平均
 12月中旬：12月12日～12月20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



- 12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、未通知はほぼ解消している。

	未通知件数		
	12月5日 (前々回報告)	12月20日 (前回報告)	1月5日
7月分	0 (264※)	0 (179※)	0 (172※)
8月分	0 (237※)	0 (149※)	0 (140※)
9月分	0 (556※)	0 (223※)	0 (209※)
10月分	0 (915※)	0 (269※)	0 (238※)
11月分	0 (1,160※)	0 (363※)	0 (255※)
12月分	-	0 (230※)	0 (315※)
合計	0 (3,132※)	0 (1,413※)	0 (1,329※)

- ・ 12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（385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12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913件については、引き続き、小売電気事業者さまと協定協議中。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	1月5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	5,682件 (303件※)	5,155件	527件 (303件※)
その他小売電気事業者	1,622件 (621件※)	1,236件	386件 (621件※)
合計	7,304件 (924件※)	6,391件	913件 (924件※)

・ 検針日以前に遡って異動申込みがあった協定対象分を含む

※ 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

- 12月分までのストック分の未通知解消作業は完了し、7営業日以内の通知はほぼ実現している。
- 現在は、5営業日以内の通知実現に向けた体制等について検討中。

	未通知件数		
	12月5日 (前々回報告)	12月20日 (前回報告)	1月5日
8月分	0	0	0
9月分	0	0	0
10月分	0	0	0
11月分	0	0	0
12月分	—	0 (4※)	0 (4※)
合計	0	0 (4※)	0 (4※)

※協定協議対象

- ・ 12月分については、5営業日から6営業日までの未通知件数を含んでいない（6件）

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】

12月末までの通知分を調査し、1月5日時点で誤通知と判明したものは、通知対象件数1,136万件のうち2,316件（0.020%）,32社 ※前回報告より+75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対策



要因	対策No.	対策項目	対策内容	適用時期
データ不整合等	1	異動入力手順の徹底 業務	旧型計器における積数の確実な入力，検針日を考慮した異動入力等により，データ不整合の発生を防止	順次実施中
	2	2 計量契約一託送化の業務プロセスの整備 業務	申込み処理方法等を標準化し，処理の不備によるデータ不整合の発生を防止，処理速度を向上	順次実施中
	3	地点DB-託送契約・料金DBデータ同期機能追加 システム	DB間の検針期間設定の相違を解消し，データ不整合の発生を防止	H29.1
	4	通知を受けた対応の確実な実施 業務	通知の種類に応じた業務フローを整備し，確実かつ効率的な解消を実施	H29.2
データ欠測等	5	S M欠測自動補完機能追加 システム	スマートメーターの30分値欠測を，検針日前に自動的に補完し，人手作業を削減	実施済
	6	出向検針の前倒し実施 業務 システム	出向対象リストの出力を2営業日目から1営業日目とし，出向開始日を早期化	H29.2
	7	旧型計器の連携前倒し システム	旧型計器の通知を3営業日目から2営業日目にする ことで，作業対象を早期明確化	H29.2
全般	8	旧型計器のS M化促進 業務	左記に同じ	順次実施中
	9	検針値連携状態見える化・補正機能の追加 システム	検針値連携に係わる未通知要因を早期に把握し，効率よく確実に修正できる機能を追加	H29.2

対策の実施スケジュール



- 現在、業務面の対策を重点的に実施中。業務検証の上、適宜改善を図る。一方、システム面は1月以降に主要な対策を実施予定。業務・システム両面で主要な対策が完了する2月中を目途に、やむを得ない理由を除き4営業日以内の通知を実現する予定。

