

# 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4月24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。

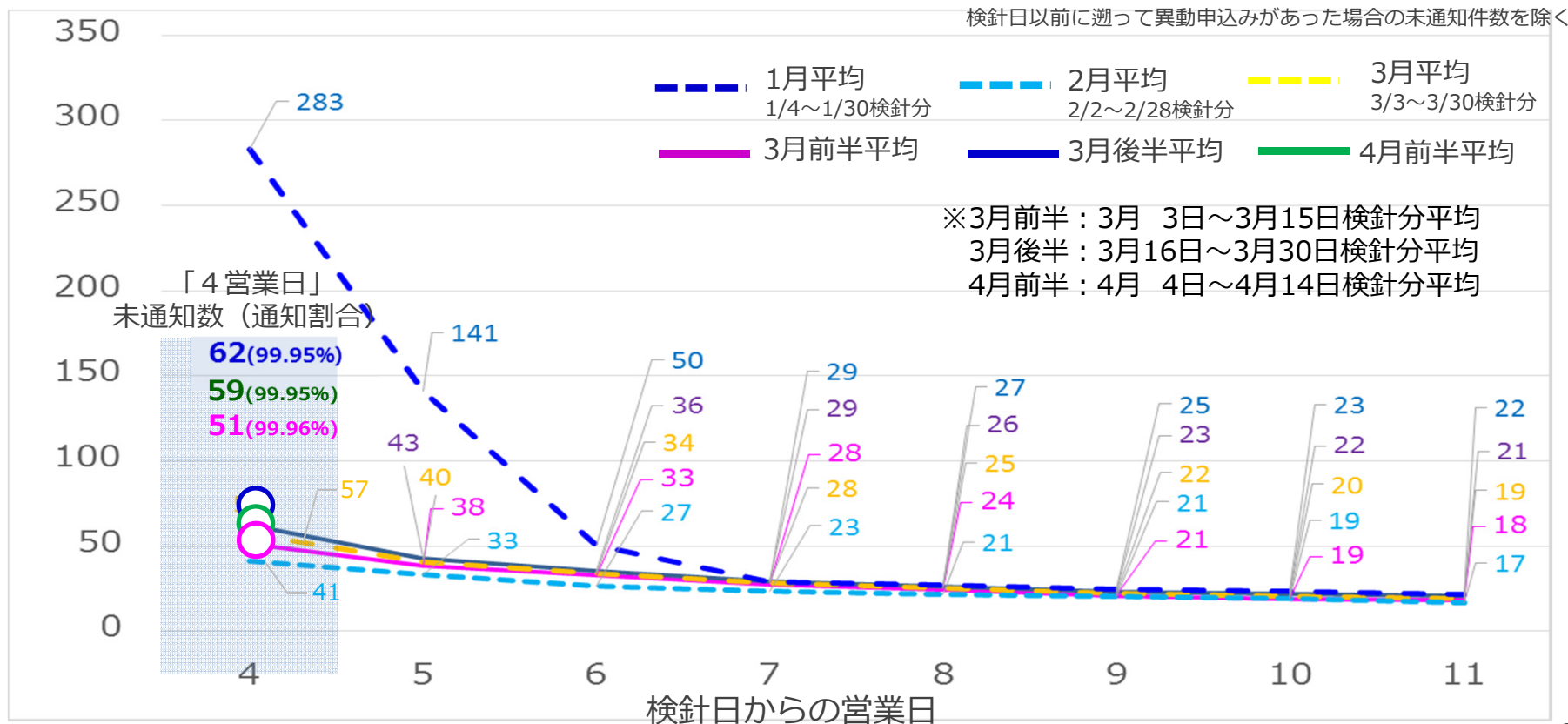
その結果、当面の目標とした7営業日以内の通知は、9月以降ほぼ定常的に達成できており、その後、更なる業務・システム面での取組を進めたことにより、2月以降、やむを得ない理由を除き4営業日以内の通知を概ね実現しつつあります。

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は、以下の事由のものを除き、4営業日以内の通知を概ね実現しており、引き続き、4営業日以内の通知に取り組んでいく。
- なお、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、協定協議対象、および現地に出向して検針を実施する必要があるものなどは一定数存在。



# 需要データ（新規検針分）未通知件数の内訳（4営業日時点）



分類		3月前半 平均※	3月後半 平均※	4月前半 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	3（*1）	5（*2）	0
	②-1 電気のご使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	17	23	20
	②-2 出向検針等の対応で、電気のご使用者さまとの調整等で時間を要しているもの	5	10	14
	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	13	12	14
	新規分小計	38	50	48
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	13	12	11
合計		51	62	59

※3月前半：3月 3日～3月15日検針分平均  
 3月後半：3月16日～3月30日検針分平均  
 4月前半：4月 4日～4月14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

\*1) 3/14検針分。システム改修の過程で一時的に通知遅延となったもの。（5営業日前の3/20に通知済）  
 \*2) 3/17検針分。システム処理集中で一時的に通知遅延となったもの。（5営業日の3/24に通知済）  
 3/29検針分。システム変更に伴う補正処理誤りにより通知遅延となったもの。（6営業日の4/5までに通知済）



## 需要データ（ストック分）の未通知解消状況

- 4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、未通知は解消している。

	未通知件数		
	3月17日 (前々回報告) 4営業日時点	4月5日 (前回報告) 4営業日時点	4月20日 4営業日時点
7月分	0 (28※)	0 (22※)	0 (9※)
8月分	0 (11※)	0 (9※)	0 (6※)
9月分	0 (9※)	0 (9※)	0 (7※)
10月分	0 (11※)	0 (10※)	0 (9※)
11月分	0 (16※)	0 (12※)	0 (10※)
12月分	0 (28※)	0 (25※)	0 (18※)
1月分	0 (58※)	0 (38※)	0 (27※)
2月分	0 (180※)	0 (96※)	0 (65※)
3月分	24 (*1) (247※)	0 (372※)	0 (165※)
4月分	-	-	0 (284※)
合計	24 (*1) (588※)	0 (593※)	0 (600※)

・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

\*1) 3/14検針分。システム改修の過程で一時的に通知遅延となったもの。(5営業日前の3/20に通知済)

## 協定の進捗状況（4月から3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169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	4月20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	6,284件 (147件※)	6,185件	99件 (147件※)
その他小売電気事業者	1,807件 (252件※)	1,737件	70件 (252件※)
合計	8,091件 (399件※)	7,922件	169件 (399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

# 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】

前回報告（4月5日時点）から4月20日時点で誤通知と判明したものは、12件。

※H28年4月からの累計：通知対象件数約1,851万件のうち2,598件（0.014%）、38社

### 【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H29年4月より実施。

# 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 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">業務</span>	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 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">業務</span>	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 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">システム</span>	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	実施済
	4	通知を受けた対応の確実な実施 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">業務</span>	通知の種類に応じた業務フローを優先順位付けして整備し，確実かつ効率的な解消を実施	順次実施中
データ欠測等	5	S M欠測自動補完機能追加 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">システム</span>	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 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">業務</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">システム</span>	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	実施済
	7	旧型計器の連携前倒し <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">システム</span>	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	実施済
全般	8	旧型計器のS M化促進 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">業務</span>	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 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">システム</span>	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	実施済