

# 電気使用量の確定通知の遅延について（報告）

2016年5月31日

東京電力パワーグリッド株式会社

## 報告徴収内容

### 1. 電気使用量の確定通知の遅延に係る状況

#### (1) 本事案の詳細（直近の状況含む）

※事案発生の原因、通知の遅延の発生件数について、小売電気事業者向けデータ・発電事業者向けデータ、特別高圧・高圧・低圧ごとに報告すること（小売電気事業者向けデータについては東京電力エナジーパートナー株式会社とその他小売の別についても報告すること）。

※今後検針予定の需要家についても同様の事象が発生する可能性があるのであれば、その点についても報告すること。

※可能な限り定量的に記載すること。

#### (2) 需要実績値への影響

※同時同量制度における需要実績値の確定作業や、インバランス料金算定への影響の有無及び影響がある場合にはその内容について報告すること。

#### (3) 小売電気事業者・発電事業者への対応

※小売電気事業者・発電事業者への周知内容・方法及び料金精算等対応状況の詳細、確定通知の送付状況について報告すること。

### 2. システム不具合発生の詳細と対策

#### (1) 1. (1) におけるシステムの不具合発生の詳細

※システム開発の体制。また、検針データを託送業務システムに取り込んでから、小売電気事業者へ送るまでの過程において、システムのどの段階で事象が発生するか、段階ごとの発生件数、発生原因パターンについて、小売電気事業者向けデータ・発電事業者向けデータ、特別高圧・高圧・低圧ごとに報告すること（小売電気事業者向けデータについては東京電力エナジーパートナー株式会社とその他小売の別についても報告すること）。

※今後検針予定の需要家についても同様の事象が発生する可能性があるのであれば、その点についても報告すること。

#### (2) 2. (1) において記載した不具合を解消するためにこれまで行ってきた対策及び当該対策による改善効果

※可能な限り定量的に記載すること。

※システム不具合への対策の状況及び今後の予定について、システム改修の内容、要因解消のための人員配置の状況とともに報告すること。

※2. (1) 以外の原因がある場合には、その原因の詳細及び対策についても報告すること。

### 3. 今後の方針

#### (1) 今後行う対策及び当該対策による改善効果

※人員配置及びマネジメントを含め、可能な限り定量的に記載すること。

#### (2) 3. (1) において記載した今後行う対策のタイムスケジュール

※小売電気事業者・発電事業者への影響を最小化するための対策、小売電気事業者・発電事業者への周知内容・方法及び料金精算等の各対応スケジュール等を具体的に記載するとともに、システム不具合が改善され、確定通知の遅延が解消される時期の目途を記載すること。

本書は、平成 28 年 5 月 20 日に受領した「電気使用量の確定通知の遅延について」（平成 28 年 5 月 20 日付 20160520 資第 1 号）に基づき、電気使用量の確定通知の遅延状況、今後の方針等について報告するものです。

## 1. 電気使用量の確定通知の遅延に係る状況

- ・ 当社エリア内で電気をお使いになる需要家の約 2,700 万件の電気使用量データのうち、本年 4 月以降に供給者変更された約 117 万件\*及び 4 月以前に自由化の対象であった高圧以上の需要家のうち供給者変更をされた約 6 万件のデータを託送業務システムにて管理している。
  - ・ しかしながら、小売電気事業者への電気使用量データのお知らせについて、検針データ・計器取替情報の連けい遅延、検針データ不備による未連けい等の原因（2. 参照）により、一部電気使用量データの通知が遅延。
  - ・ なお、これらの事象を受け、電気使用量データの通知済を含め契約電力算定結果内訳帳票の通知も遅延。
  - ・ 今後は、旧型計器による供給者変更の減少により本遅延も漸減する想定であるが、後述する対策（3. 参照）により、小売電気事業者への通知遅延を解消する予定。
- \*東京電力エナジーパートナー株式会社への自由化料金メニュー移行分を含む

### （1）本事案の詳細

#### ○需要データの通知状況

5 月 9 日時点

（対象検針日：4 月 4 日～4 月 28 日分）（未通知/対象件数 遅延割合%）

	特別高圧	高圧	低圧
東京電力エナジーパートナー株式会社*	-	-	212/451 47.0%
その他小売電気事業者	-	-	171/10,943 1.6%

5 月 20 日時点

（対象検針日 4 月 4 日～5 月 17 日分）（未通知/対象件数 遅延割合%）

	特別高圧	高圧	低圧
東京電力エナジーパートナー株式会社*	22/75 29.3%	33/3,655 0.9%	10,749/160,623 6.7%
その他小売電気事業者	101/795 12.7%	381/56,337 0.7%	9,670/154,766 6.3%

5月30日時点

(対象検針日4月4日～5月25日分)(未通知/対象件数 遅延割合%)

	特別高圧	高圧	低圧
東京電力エナジーパートナー株式会社*	0/75 0%	1/3,655 0.0%	10,941/263,878 4.2%
その他小売電気事業者	23/795 2.9%	98/56,948 0.2%	14,139/282,261 5.0%

\*託送業務システム管理分のみ

上記の他、当月検針日以降に、検針日以前に遡って異動申込みがあった場合で未通知のものが2,326件あり。

(参考) 未通知件数推移

4月低圧検針分：対象件数\* 11,393件

		未通知件数
5月	9日時点	383件
	20日時点	201件
	30日時点	39件

5月1日特別高圧・高圧検針分：対象件数\* 58,671件

		未通知件数
5月	9日時点	4,814件
	20日時点	495件
	30日時点	114件

5月2日低圧検針分：対象件数\* 28,939件

		未通知件数
5月	9日時点	2,640件
	20日時点	1,392件
	30日時点	654件

\*マッチング済件数を記載

○発電データの通知状況

5月9日時点(未通知/対象件数 遅延割合%)

	特別高圧	高圧	低圧
東京電力エナジーパートナー株式会社*	0/0 0.0%	0/0 0.0%	1/1 100.0%
その他小売電気事業者	0/0 0.0%	0/0 0.0%	11,108/11,108 100.0%

5月20日時点（未通知/対象件数 遅延割合%）

	特別高圧	高圧	低圧
東京電力エナジーパートナー株式会社*	370/370 100.0%	550/550 100.0%	467/468 99.8%
その他小売電気事業者	200/200 100.0%	850/850 100.0%	5,337/16,445 32.5%

5月30日時点（未通知/対象件数 遅延割合%）

	特別高圧	高圧	低圧
東京電力エナジーパートナー株式会社*	357/370 96.5%	227/550 41.3%	759/760 99.9%
その他小売電気事業者	101/200 50.5%	75/850 8.8%	9,895/21,003 47.1%

\*託送業務システム管理分のみ

(2) 需要実績値、発電実績値への影響

電気使用量が一部未確定の場合は、需要実績値、発電実績値が確定できず、インバランスの量の算定及び料金計算ができない。

(3) 小売電気事業者への対応

- ・ 以下のとおり、小売電気事業者に対してメールおよびホームページにてお知らせ。
  - 4月15日 確定使用量通知および料金通知の遅延へのお詫び（メール）
  - 4月28日 受電電力量通知の遅延に伴う今後の見込み（メール）
  - 5月11日 確定使用量通知等の遅延へのお詫び（メール）
  - 5月16日 小売電気事業者さまに対する電気ご使用量等のお知らせの一部遅延について（ホームページ）
  - 5月17日 発電仕分け実績（高圧・特高）の現時点での仕分け結果の通知について（メール）
  - 5月20日 小売電気事業者さまに対する電気使用量データお知らせの一部遅延について（ホームページ）
- ・ 上記の他、問い合わせがあった小売電気事業者に対しては、個別に説明を実施。

## 2. システム不具合発生の詳細と対策

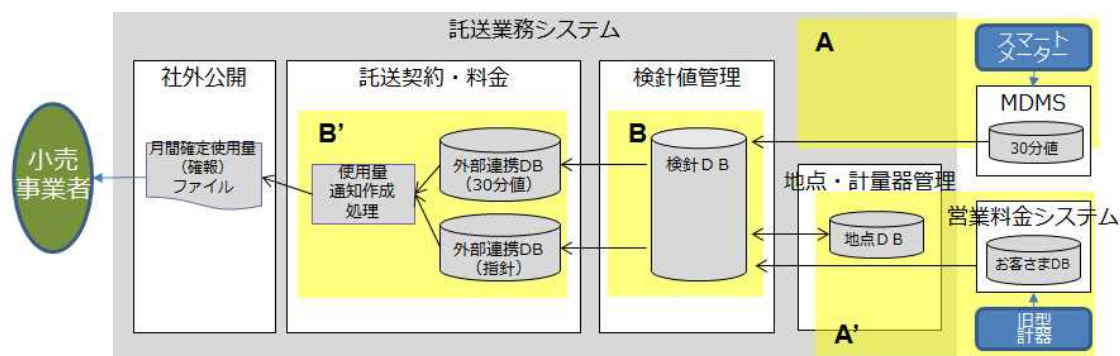
### (1) 1. (1) におけるシステムの不具合発生の詳細

#### ○託送業務システム開発体制

- 当社にて全体管理と仕様検討等を担当し、株式会社テプコシステムズ（TEPSYS）が当社のサポートを担当。対して、三菱電機株式会社は、システム設計・開発・保守を担当。



#### ○発生原因パターン（システムのどの段階で事象が発生するか）



- 月間確定使用量の未通知が発生していることについては、4月4日分の確報通知期限を越えた4月8日以降に認識し、4月20日以降、未通知対象一覧を作成し低減に向けた取組みに着手。
- システム性能課題の改善を優先し、未通知の原因特定に時間を要したものの、発生原因パターン仕訳を実現。
- 発生原因パターンは、託送業務システム内に使用電力量（指針）が連けいされないパターン（A、A'）と連けいされるも、内部処理にて問題が発生しているパターン（B、B'）に大別される。

#### A：検針データの採録遅延

- スマートメーターの月間開始指針あるいは月間終了指針が取得できなかった場合に必要、現場出向に伴う検針データの採録が遅延。
  - 現場出向時における検針データ採録ルールの徹底が不十分。

A' : 計器取替情報の登録遅延

- 旧型計器からスマートメーターへの計器取替情報が検針日までに登録されておらず、旧型計器の取外指針が託送業務システム内に未連けい。
  - ・ スマートメーターの設置を加速させるため、作業員を増やし、当該作業員への作業指示・結果登録を紙媒体で行っていたため、システムへの情報登録が遅延。

B : 検針データ処理の作業遅延

- 旧型計器の 30 分使用電力量プロファイリング処理が未完了（時間帯別メニュー分）。
  - ・ 対象件数増加に伴い処理が遅延。
- スマートメーターの欠測値の補完（リモート検針）処理が未完了。
  - ・ 欠測値の補完処理のルール不徹底。

B' : 検針データ連けいの不整合

- 検針値管理に全てのデータがあるが、託送契約・料金にデータが一部未連けい。
  - ・ 原因については調査中。

※初回検針日で発生する A' を除き、今後同様の事象が繰り返し発生する可能性がある。

○需要データの状況（発生原因パターン別の遅延件数）

5月25日時点

		A+A'	B+B'	その他	合計
特別高圧	東京電力エナジーパートナー株式会社	0	3	0	3
	その他小売電気事業者	0	69	0	69
高圧	東京電力エナジーパートナー株式会社	2	5	0	7
	その他小売電気事業者	46	154	0	200
低圧	東京電力エナジーパートナー株式会社	4,217	9,991	189	14,397
	その他小売電気事業者	6,652	8,254	65	14,971

\*その他：未通知パターンの仕分けができないもの（スマートメーターの遡及再点分等）



○発電データの状況（発生原因パターン別の遅延件数）

5月25日時点

		A+A'	B+B'	その他	合計
特別 高圧	東京電力エナジーパートナー株式会社	0	6	352	358
	その他小売電気事業者	0	61	81	142
高圧	東京電力エナジーパートナー株式会社	0	42	187	229
	その他小売電気事業者	0	55	30	85
低圧	東京電力エナジーパートナー株式会社	4	618	0	622
	その他小売電気事業者	3	7,708	0	7,711

\*その他：4月以降に発電量調整契約の対象となった東京電力グループの発電所が主な対象であり、多くは遠隔検針ができず毎月の出向検針に基づく確定を行う

(2) 2. (1) において記載した不具合を解消するためにこれまで行ってきた対策及び当該対策による改善効果

○システム不具合への対策の状況及び、今後の予定

- ・ システム内のデータ未連け箇所を自動でチェックできる簡易プログラムを整備し、発生箇所の特定を効率的に行う。
- ・ 本簡易プログラムは5月25日までに作製し、5月27日の早朝から稼働。

A：検針データの採録遅延

- 検針データ採録ルールを再徹底。(5月25日)
- 簡易プログラム適用後は、出向対象を検知した時点で速やかに処理依頼を実施。(5月27日以降)

A'：計器取替情報の登録遅延

- 紙媒体ではなく、ハンディターミナルを活用した運用を実施し、情報登録遅延を極小化。(4月下旬より順次)

B：検針データ処理の作業遅延

- 委託(50名程度)を活用した欠測値補完処理体制の強化。(5月25日)
- 簡易プログラム適用後は、欠測値補完対象を検知した時点で、速やかに処理を実施。(5月27日以降)

B'：検針データ連けいの不整合

- 簡易プログラムを活用し、早期原因判明を指向。(5月27日以降)

- ・ 上記A+A' およびB+B' は、それぞれ当社支社(総支社と各支社あわせ約 180 名)と、当社パワーグリッドサービス部ネットワークサービスセンター(約 200 名)にて対応。(本報告資料 3. (1) に体制図掲載)
- ・ 簡易プログラムの整備体制は、下記にて実施。
  - 簡易プログラム整備：三菱電機
  - 分析とデータ修正対応：当社
- ・ なお、5月2日検針分(5月25日時点未通知：1,365件)に対して、当該簡易プログラムを使用し、チェックをした結果、629件(約50%)についてスマートメーター指針が取得されておらず、一括リモート検針により279件(約20%)の未通知が解消、残り350件については現場出向が必要、と区分を画定。

○対策実施後の改善効果

- ・ 上記の対策の結果、4月及び、5月2日検針分(5月9日時点)の未通知件数は、それぞれ312件(81.5%)、1,557件(59.0%)の改善が図られている。

4月検針分

	5月9日時点	5月20日時点	5月27日時点	減少率 (5月9日→27日)
A+A'	119	62	41	65.5%
B+B'	199	116	14	93.0%
その他	65	23	17	-
合計	383	201	72	81.2%

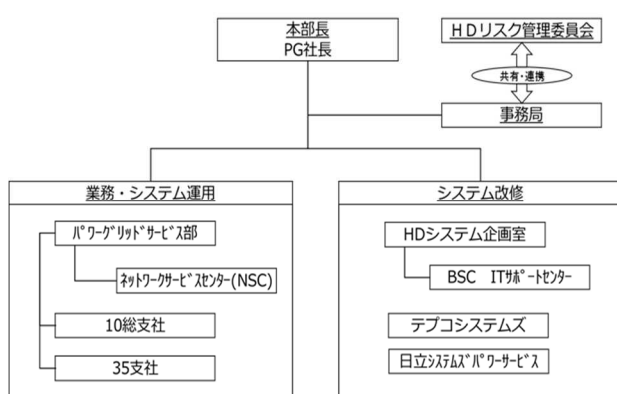
5月2日検針分

	5月9日時点	5月20日時点	5月27日時点	減少率 (5月9日→27日)
A+A'	585	461	429	26.7%
B+B'	2,045	915	638	68.8%
その他	10	16	16	-
合計	2,640	1,392	1,083	59.0%

### 3. 今後の方針

#### (1) 今後行う対策及び当該対策による改善効果

- ・ 2 (1) で述べた対策の更なる効率化による所要時間の短縮化をはかり、未通知件数を減少させる。それでもなお未通知である場合には、データを個別に抽出し、提供することにより、月間確定使用量の未通知状態の早期解消をはかる。
- ・ スwitchingの申込みが開始された本年3月より、託送業務システムの稼働状況の管理、不具合事象等の原因分析やその対策を確認する会議を毎日2回開催しているなか、5月以降は、託送業務システムへの登録件数および確定使用量を通知する対象件数が増加し、それに伴い通知の遅延件数も増加したことから、東京電力パワーグリッド株式会社代表取締役社長を本部長とする対策本部を5月25日に立ち上げ、遅延原因の特定とその対策の検討および人的リソースの投入等の指示を行っている。また、東京電力ホールディングス株式会社執行役社長を委員長とするリスク管理委員会へ報告している。



組織	責任者	人数	業務内容
リスク管理委員会	HD社長	19	リスク管理
対策本部事務局	グループマネージャ	3	事務局業務
パワーグリッドサービス部	部長	23	託送業務運用
ネットワークサービスセンター	センター長	24 (委託 180)	託送料金の調定・請求
総支社・支社	総支社長・支社長	180	現場対応
HDシステム企画室	室長	13	システム総括・管理
BSC ITサポートセンター	センター長	7	システム運用総括・管理
テプロシステムズ	部長	43	プロフェッショナル課題・対応への提言
日立システムズパワーサービス	部長	22	システム運用

#### ①対策の更なる効率化による所要時間の短縮化

- ・ システム内のデータ未連携箇所、並びにその要因となる不整合箇所を自動でチェックできる簡易プログラムを改良し、原因特定のさらなる効率化を行う。
- ・ 原因箇所に直接、正しいデータを投入することができる手順を確立し、不具合解消を円滑に行う。
- ・ 実施体制
  - 簡易プログラム改良：三菱電機
  - 分析とデータ修正対応：当社

#### ②システムを介さないデータ提供

- ・ 上記①を講じ残数を極小化した上で、未通知が残存する場合には当該小売電気事業者と協議の上、システム内にあるデータを強制出力し、所定形式で小売電気事業者へ提供する。
- ・ 実施体制
  - 当社

上記①、②を実施することにより、需要データの未通知は、ほぼ解消できる見込み。例外として、メーター故障等によりシステム内にデータが存在しない、または、小売電気事業者で②の対応が困難な場合においては、小売電気事業者と協議した方法で使用量を確定する。

なお、発電データについては、上記①、②の対策に加え、システム改修等に一定期間を要する見通しであることから、当面は手動でデータを収集し、6月中に通知する予定。

(2) 3. (1) において記載した今後行う対策のタイムスケジュール

- ・ 3. (1) の①の対策を実施し、未通知分の減少に努めるとともに残存した未通知分については、②システムを介さないデータ提供等の協議を小売電気事業者と実施し、6月中に未通知に伴う影響の解消を目指す。4月分のインバランス計算も、6月中に実施予定。

※今後の未通知件数の解消見通し

- ・ 上記①の対策のうちデータ未連携箇所のチェック実行により、未通知全体の約20%を一括リモート検針により5月30日までに解消。さらに未通知全体の約30%が現場出向により順次解消見込み。
- ・ また、不整合箇所チェック実行により、更なる未通知解消を予定。これにより、5月30日以降は、未通知総数が減少方向となる見込みであり、上記②の対策および小売事業者との協議により6月中に未通知解消を目指す。

以 上