

電気使用量の確定通知の遅延等について（報告）

2016年6月8日

東京電力パワーグリッド株式会社

報告徴収内容

1. 本件の収束に向けた対策及びその効果としての遅延件数の推移に関すること

※全体のスケジュール及び体制を具体的に記載すること。

※システム不具合に係る対策については、発生原因パターンごとに対策を記載すること。

※対策の効果としての遅延件数の推移については、需要データ・発電データ、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とその他小売電気事業者ごとに報告すること。

2. 小売電気事業者、電気の利用者及び発電を行う事業者に対するこれまでの対応に関すること

・今回の問題により、影響を受けている小売電気事業者、電気の利用者及び発電を行う事業者に対して生じている影響と、当該影響に対する認識 ※例えば、小売電気事業者等の財務への影響などの直接的な影響、電気の利用者から小売電気事業者に対する信用などの間接的な影響等、個別具体的に記載すること。

・当該影響に対する認識に基づき、貴社として行ってきた対応

※時系列で対応を具体的に記載すること（特に事業者への周知、問合せ対応状況、料金精算対応状況など）。

※社内に対応部署を特定している場合には、当該部署も含めた管理体制を記載すること。

3. 小売電気事業者、電気の利用者及び発電を行う事業者に対する今後の対応に関すること

・通知遅延が継続している現状において、今後想定しうる影響及び当該影響に対する対処方針

※例えば、小売電気事業者から電気の利用者への電気料金の複数月の一括請求、小売電気事業者の倒産等に対する影響等、個別具体的に記載すること。

4. システム不具合解消に向けた取組に関すること

・平成28年5月20日付け20160520資第1号による報告徴収への回答において記載のあった検針データ連けいの不具合の詳細

※体制及び原因究明の状況について具体的に記載すること。

※解消の見込みについてもできるだけ具体的に記載すること。

※その他不具合の新たな原因が判明した場合には、その点についても記載すること。

（4. については平成28年6月17日までに報告）

本書は、平成 28 年 6 月 3 日に受領した「電気使用量の確定通知の遅延等について」(平成 28 年 6 月 3 日付 20160602 電委第 1 号、平成 28 年 6 月 3 日付 20160602 資第 18 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. 本件の収束に向けた対策及びその効果としての遅延件数の推移に関すること

○需要データの通知状況

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*1	0/75 0%	1/3,655 0.0%	10,941/263,878 4.2%
その他小売電気事業者*2	23/795 2.9%	98/56,948 0.2%	14,139/282,261 5.0%

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。

6 月 7 日時点

(対象検針日 4 月 4 日～6 月 2 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*1	20/157 12.7%	110/8,143 1.4%	9,084/320,103 2.8%
その他小売電気事業者*2	153/1,591 9.6%	1,510/112,379 1.3%	8,853/370,649 2.4%

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 2,135 件あり。

*1 託送業務システム管理分のみ

*2 本報告における「小売電気事業者」とは、託送供給等約款における「契約者」を指す

○発電データの通知状況

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*1	357/370 96.5%	227/539 42.1%	759/760 99.9%
その他発電事業者*2	101/208 48.5%	75/783 9.6%	9,895/21,003 47.1%

※特別高圧・高圧に低圧群の契約 70 件が含まれていたため、前回報告から一部数値を見直し

6月7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*1	41/78 *3 52.6%	354/676 *3 52.4%	5,946/5,947 *4 99.9%
その他発電事業者*2	214/416 51.4 %	732/1,566 46.7%	14,415/28,884 49.9%

*1 託送業務システム管理分のみ

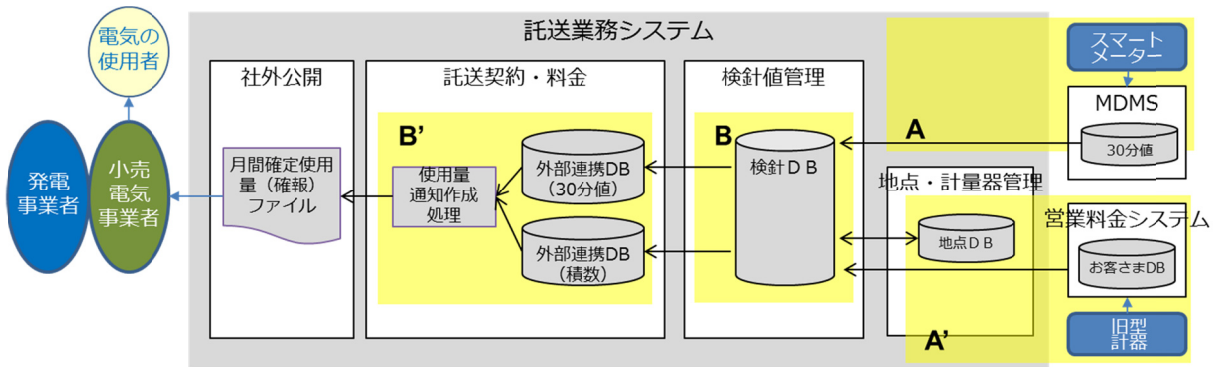
*2 本報告における「発電事業者」とは、託送供給等約款における「発電契約者」を指す

*3 本年4月以降に発電量調整供給契約の対象となった遠隔検針等ができない発電所は除外

（30分計量や遠隔検針ができない未検定計器であり、出向検針やプロファイリングが必要なため、使用量確定に時間を要する）

*4 本年4月以降に東電エナジーパートナーからその他小売電気事業者に供給者変更したものの、引き続き東電エナジーパートナーに売電する4,962件について、新たに託送業務システムで管理することとしたため件数に含む

○発生原因パターンと対策（需要データ、発電データ）



○収束に向けた対策（需要データ、発電データ）

- ・ 未通知を解消するための対策は、下記の通り。
 - (1) 上記発生原因の特定を効率的に行うための簡易プログラム実行
 - ・ これまで発生した未通知分について、5月29日から31日に実行
 - ・ 日々の通知処理については、検針日の2営業日後（翌々営業日）に実行
 - (2) 発生箇所に対する個別対策による未通知減少

下記の対策を行い、その後の通知処理を進める。

 - (a) 発生箇所Aに対するスマートメーターの現地指示数確認
 - ・ 現場出向に伴う検針データの採録遅延分につき再出向依頼を実施。
 - (b) 発生箇所A'に対するデータ補正
 - ・ 委託の追加により、スマートメーターへの計器取替情報が正しく登録されていない場合の補正処理。

- (c) 発生箇所Bに対するデータ補完
 - ・ システム処理によりスマートメーター分のリモート検針による欠測値の再収集を実施。
 - ・ リモート検針にて補完できない欠測値に対して人手処理でデータ補完を実施。
- (d) 発生箇所B' に対するデータ再連けい
 - ・ システム処理により、検針値管理から託送契約・料金へ検針データの再連けいを実施。
- (e) 発電データに対する手動データ収集
 - ・ 手動でデータ収集、帳票作成を実施。

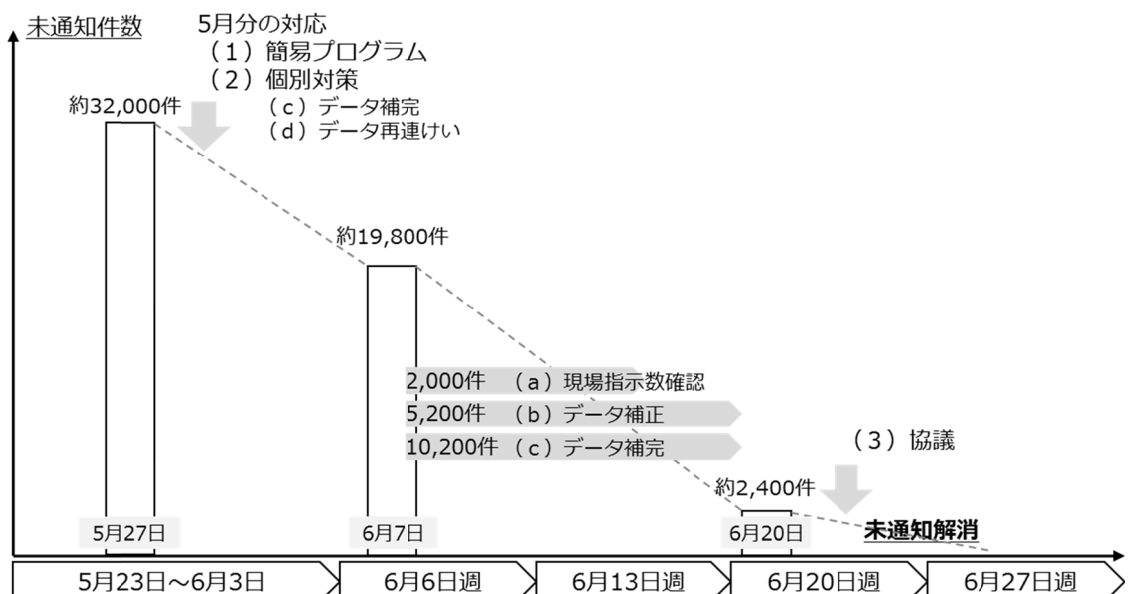
上記対策が円滑に行かないケースとして、(a)で検針値が取得できなかった場合、(b)で情報が欠落していた場合等が想定されるが、万が一こうした事象が発生した場合には、要員追加により人手対応する。

(3) 協議による使用量確定

(2)の対策を実施したが解消されない未通知残件に対し、協定による使用量・発電量確定について、小売電気事業者と協議を開始予定。発電事業者とは協議を開始済み。

○需要データ：5月検針分の未通知解消見込み

- ・ 5月27日時点の約32,000件に対し簡易プログラムを適用し、(c)(d)対策実施済。6月中旬までに(a)～(c)の対策を継続実施して未通知件数を削減し、それでもなお未通知の残件に対しては、小売電気事業者・発電事業者と協議を行い、未通知解消を図る。



※5月末までの改善効果

- 5月27日～6月7日まで、対象679,397件（5月2日～5月31日検針日低圧分）に対してシステム処理にて、対策（c）一括リモート、（d）データ再連けいを実施し、未通知件数が約32,000件から12,200件（38.1%）減少。

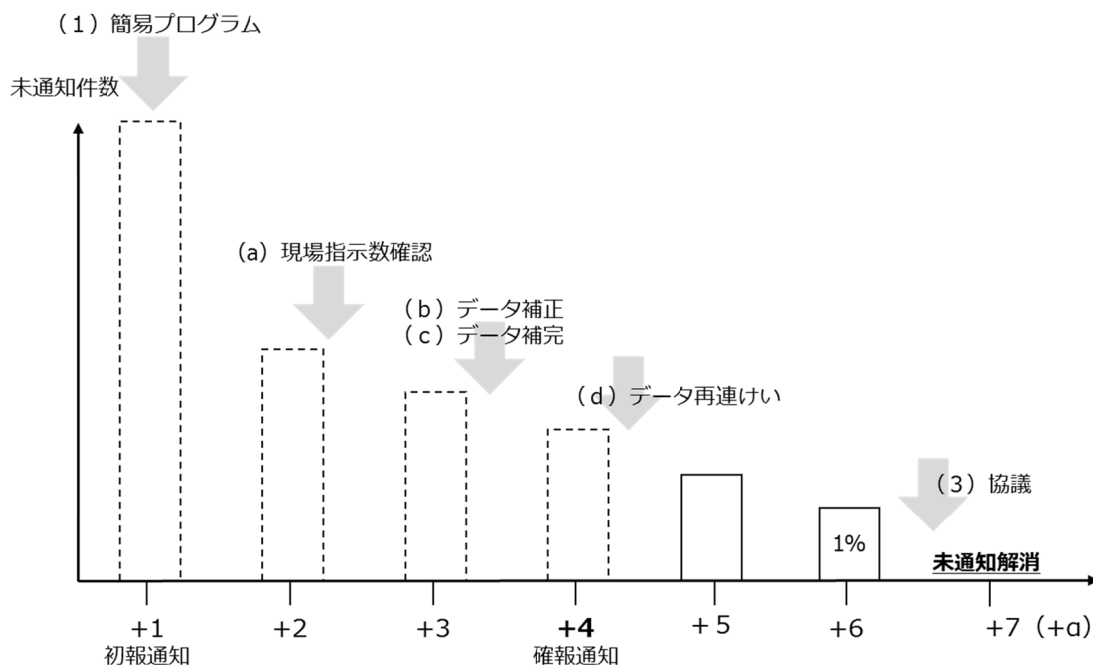
※6月以降の削減想定

- 6月8日以降、要員増強により人手による下記対策を実施し、約20,000件の未通知を解消させる。
- 上記（a）～（c）の各対策により、6月20日までには、未通知が2,400件程度となる見込み。
- 残件に対しては、（3）協定による使用量・発電量確定について小売電気事業者・発電事業者と協議し、全ての未通知解消を目指す。

○需要データ：6月検針分以降の未通知解消見込み

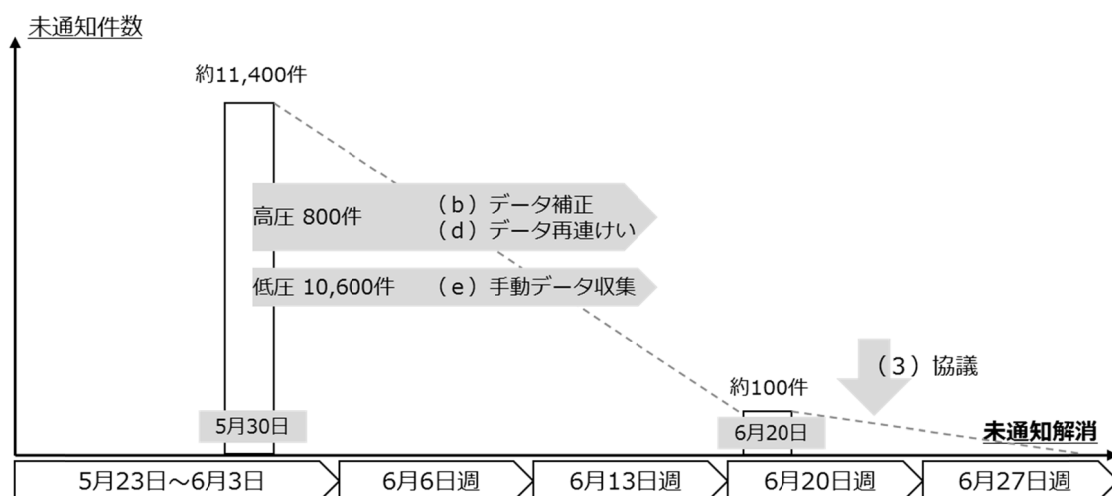
- 検針日の当日に簡易プログラムを実行し発生箇所を特定し、4営業日後までに（a）～（d）の対策を実施。4営業日後における未通知に対しては人手によるデータ補完継続とともに事業者との協議により使用量確定し、7営業日*後までの未通知解消を目指す。

*小売電気事業者との協議により決定



○発電データ：5月検針分の対策実施状況と未通知解消見込

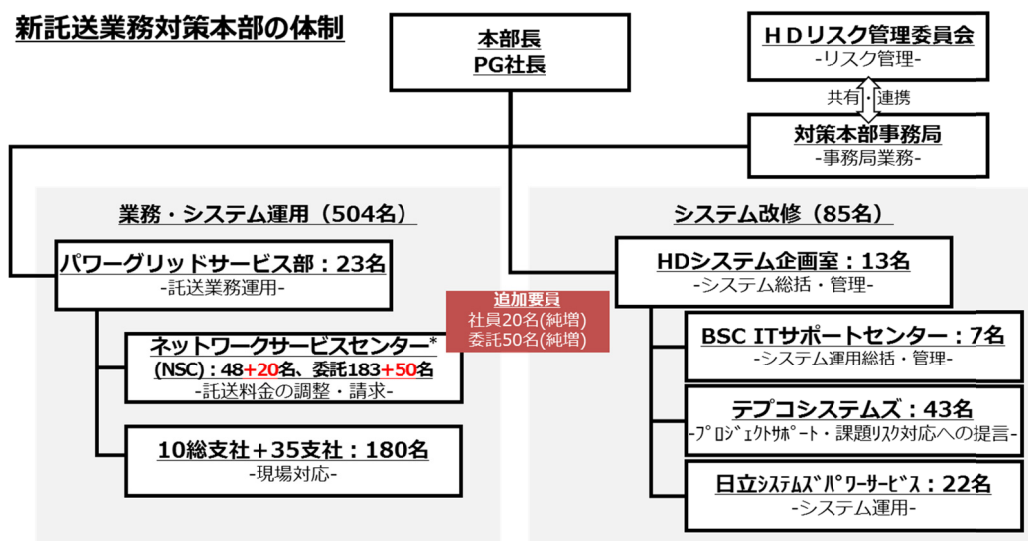
- ・ 5月検針分の未通知については、暫定運用として従来業務と同様に月締めによる業務処理を実施。
- ・ 特高・高圧分については、手作業によりシステム上の発生原因の特定を行い、手作業によりシステムへ（b）データ補完、（d）データ再連けいを行い、6月中旬までに未通知を減少させる。低圧分については、システムを使わずに（e）手動で検針データ収集・帳票作成を実施し、6月中旬までに未通知を減少させる。
- ・ 30分毎の発電量が確認できない場合には、事業者との協定により発電量を確定し、6月中に未通知を解消する見込み。



○発電データ：6月検針分以降の未通知解消見込み

- ・ 需要データと同様に原因箇所の特定を行った上で、対策（a）～（d）を実施し、未通知を削減。それでもなお残件がある場合には、発電事業者との協議により発電量確定し、6月末以降は恒常的に未通知解消できる見込み。

○収束に向けた体制



* 前回 (5月31日) 報告分の要員に加え、発電側通知遅延に対する要員 (社員24名、委託3名) を追記。

対策別要員 (+は今回の追加要員)

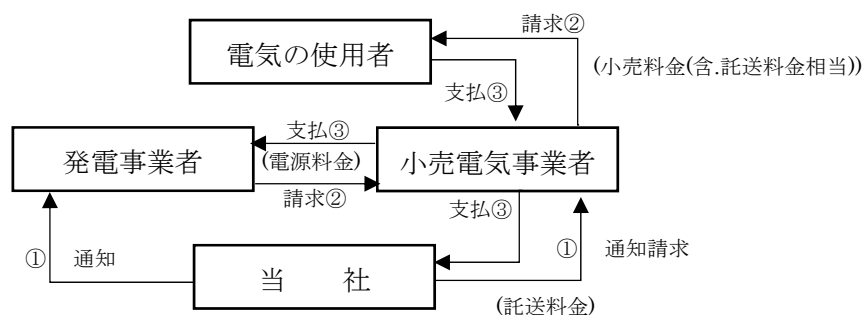
- (a) : 180名 (支社)
- (b) : 5名+5名 (ネットワークサービスセンター)
- (c) : 15名+10名 (ネットワークサービスセンター)、180名+50名 (委託)
- (d) : 20名 (パワーグリッドサービス部)
- (e) : 24名 (ネットワークサービスセンター)、3名 (委託)
- (3) : 4名+5名 (ネットワークサービスセンター)

2. 小売電気事業者及び発電事業者、電気の利用者への対応状況

6月7日時点において、託送契約をご契約いただいている小売電気事業者163社の内120社に対し、使用量の通知が約2.0万件、発電事業者約78社の内77社に対し、発電量の通知が約2.2万件、それぞれ遅延しており、1日も早い解消に向けた取り組みを重層的に進めているところ。

各小売電気事業者及び発電事業者と電気の利用者とのご契約内容は様々と思われるが、個別契約の内容をお尋ねしていないため、通常の業務運行及び通知遅延状況の下での具体的なご対応は承知していないが、下図の基本的な契約関係の先後・処理期間などにより、お問い合わせ・協議などに際し、下記状況のご懸念を小売電気事業者及び発電事業者からお伺いしている。

【電気の契約関係の基本的な流れ(イメージ)】



〈通知遅延の下で生じている影響〉

[契約処理関係など直接的影響]

- ・使用量が確定しないため電気の利用者に請求ができない。支払いを受けられない。
- ・通知遅延に伴い託送料金の支払を延期してもらわないと資金繰りが困る。
- ・発電事業者に支払いができない。

〈信用面での疑義など間接的影響〉

- ・電気の利用者から自由化で切替えたため遅延しているのではとのご不安を頂戴する。
- ・電気の利用者から当該小売電気事業者原因の請求遅延ではとの疑義を呈される。
※電気の利用者が複数の小売電気事業者とのご契約場所が存する場合、請求が来ている事業者とそうでない事業者が生じている場合がある。
- ・電気の利用者からのお問い合わせ等にタイムリーにお応えできるよう、状況把握の受付体制を引き続き遅延解消まで十分に整えてもらわないと困る。

上記のような状況に対し、当社としては、電気の利用者を含め4月からの電力全面自由化に対するご不安・ご懸念が払がることのないよう、また、関係事業者のご協力も仰ぎつつ各位の定常的な業務運行が円滑に行われるよう業務遂行することが最重要かつ喫緊の課題と認識した上で、根本課題である遅延解消の重層的対策実施に傾注

するとともに、以下のような対応・協議を実施中。

(1) 小売電気事業者及び発電事業者への対応

- ・ 以下のとおり、小売電気事業者及び発電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）
6月1日	電気使用量の確定通知の遅延に関する報告について（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個別に説明を実施。6月6日時点で託送契約を締結している小売電気事業者163社の内、現在のところ24社より、遅延理由のお尋ね、問い合わせを頂戴している電気の使用者へのご説明にあたっての今後の通知見通しなどの問い合わせを受領。
- ・ ゴールデンウィーク以降の遅延継続の状況を踏まえ、小売電気事業者から電気の使用者へのご説明にあたり、契約システム内でのお知らせをご活用頂くことに加えて、直接ご覧いただけるよう当社ホームページへの掲載を実施。
- ・ 5月中旬以降、並行して小売電気事業者の運行状況や、今後のデータ授受に係る対策の可否などにつき協議。
- ・ なお、上記対応については、契約窓口であるネットワークサービスセンターにおいて各事業者と実施しているが、進捗管理及び全体としての随時の対応指示については、対策本部において、業務・システム運用対策を担う東京電力パワーグリッド株式会社パワーグリッドサービス部及びシステム改修を担う東京電力ホールディングス株式会社システム企画室を中心として、日々確認・調整を実施して進めている。

(2) 電気の使用者への対応

- ・ 契約当事者ではないため電気の使用者に個別の対応は実施していないが、小売電気事業者のご対応にあたってのご説明に際し、上記(1)のとおり、当社からの小売電気事業者へのお知らせをご活用いただくとともに、ホームページにて公開している情報をご確認いただきご理解の一助としていただくことを適宜実施中。

なお、使用量の通知を行った対象のうち、複数の小売電気事業者及び発電事業者より使用量不審等の問い合わせを頂いているものがあるが、計量器の指示数確認や使用量入力時の処理誤り等によるものであることを確認している。現在、発生状況や影響範囲について確認しており、誤った事実が判明次第、小売電気事業者及び発電事業者へ連絡のうえ、正しい使用量へ訂正して通知していく。

○問い合わせを頂いている事業者（把握している件数）

- ・ 東京電力エナジーパートナー（95件）
- ・ その他小売電気事業者（1,590件）

○主な発生原因

- ① 計量器（旧型計器）の指示数見誤り（誤針）
- ② 計器取替時指示数の記載または登録誤り
- ③ 指示数または30分ごと使用量の登録誤り

○主な対策

- ・ 関係者へ発生事例を踏まえた周知により、注意喚起を実施。
- ・ 既に使用量通知済みの対象および今後の使用量通知を行なった対象に対して、負荷率や契約容量等による異常値確認を実施。

3. 小売電気事業者及び発電事業者、電気の利用者に対する今後の対応

今後、確定使用量の通知遅延が継続した場合には、事業者の契約次第ではあるが、決算や資金繰り、電気の利用者に対する複数月分の料金請求方法において、影響を及ぼす恐れがあると認識している。

1. に記載のとおり、今後更に対象件数が増加していくことを前提とした上で、当面の暫定対策及び人的リソース増強により、6月分については本来の目標処理日数+数営業日のペースで順次処理を行うことで、小売電気事業者・発電事業者及び電気の利用者のご懸念を最大限解消していくとともに、現時点での未通知滞留分については、6月中に解消していくことを考えている。

その過程において、2. で述べたような小売電気事業者等に対し、直接・間接の影響がどの程度生じうるか現時点で見極めることは難しいが、以下の対応を前提に最大限の運行定常化を図っていくことにより、各事業者ひいては電気の利用者の今後に対する不透明懸念を払拭していくことに努めていく。

- ・ 6月定例検針分に対応して暫定諸対策を分散して日々進めることとし、集中影響が生じないよう進捗管理を行い、関係者の運行定常化に向けた当面の行程概略の蓄積を図る。
- ・ 過去月残分については、6月分進行とは別途に早期解消を進めることとし、日々

複数例日分の解消を図りつつ、他方、件数の増加する6月分と過去月分の後先通知による混乱が生じないように進捗管理を図る。

- 複数の小売電気事業者からお問い合わせを頂戴している支払期限の延伸については、電気の利用者とのご契約内容にかかわらず、確定使用量を通知した日以降を起算日として取り扱う方向で整備していく。
- ホームページでのお知らせについても、今回の確定使用量の通知遅延が、電気の利用者まで影響を及ぼす可能性があることを含め、分かりやすい表現でお示しする。

以上