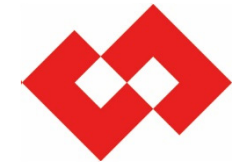


# 確定通知遅延等の解消に向けた改善計画の検証報告



---

2016年9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、体制を増強し、未通知解消に向け取り組んでまいりました。

その結果、8月後半以降、改善傾向が現れてきており、8月31日に7営業日目を迎えた19例日分の未通知は190件（0.3%）、9月5日に7営業日目を迎えた24例日分の未通知は139件（0.2%）となっております。

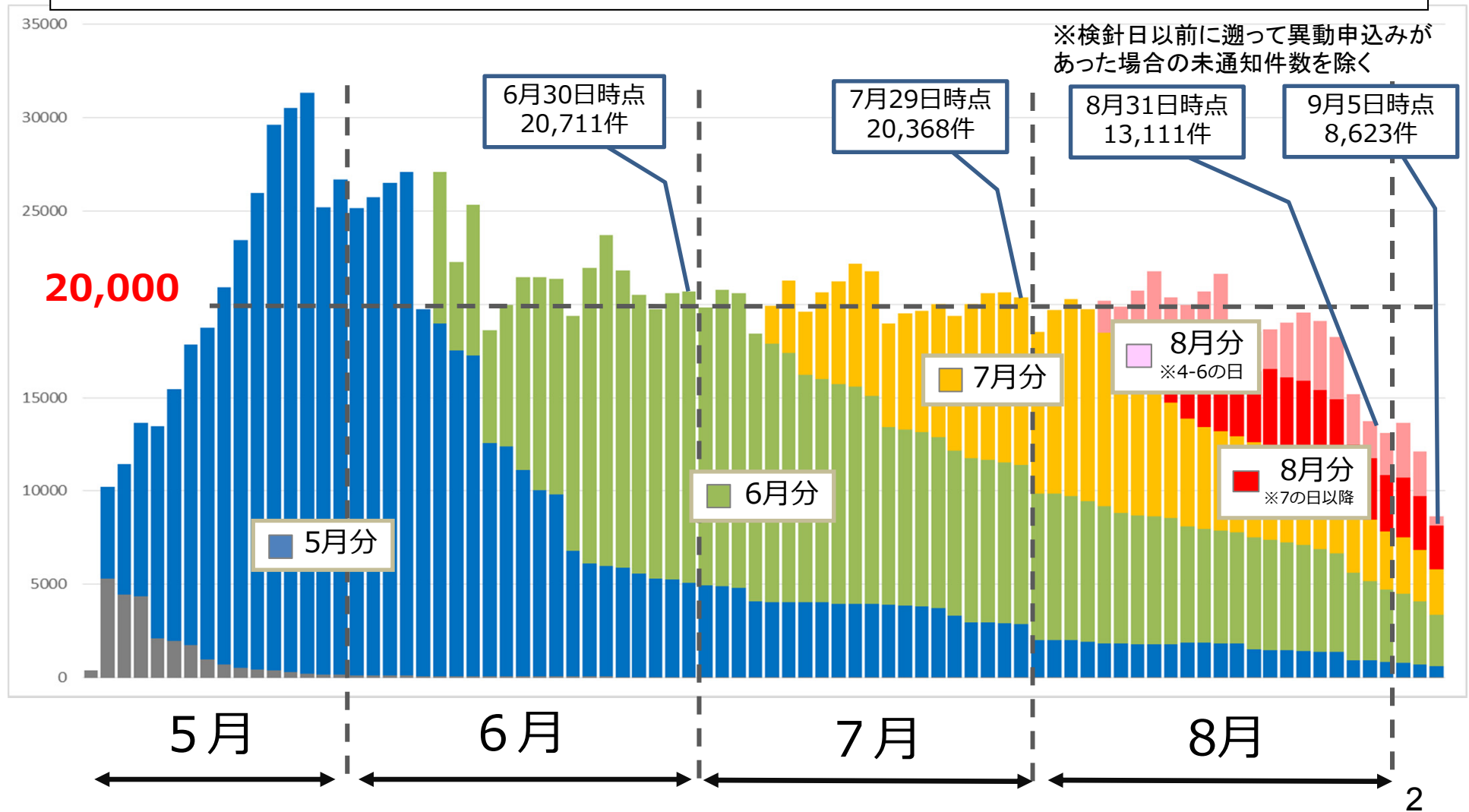
全件の未通知解消には至っておりませんが、協定が必要なものや過去分の処理が必要となるものを除いて、日々の検針分については定常化が図られてきております。

当社といたしましては、引き続き、これまで実施してきた対策の精度を上げ、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、全社を挙げて更なるお知らせの定常化への取り組みを実施してまいります。

# 需要データ未通知件数の推移（総数）



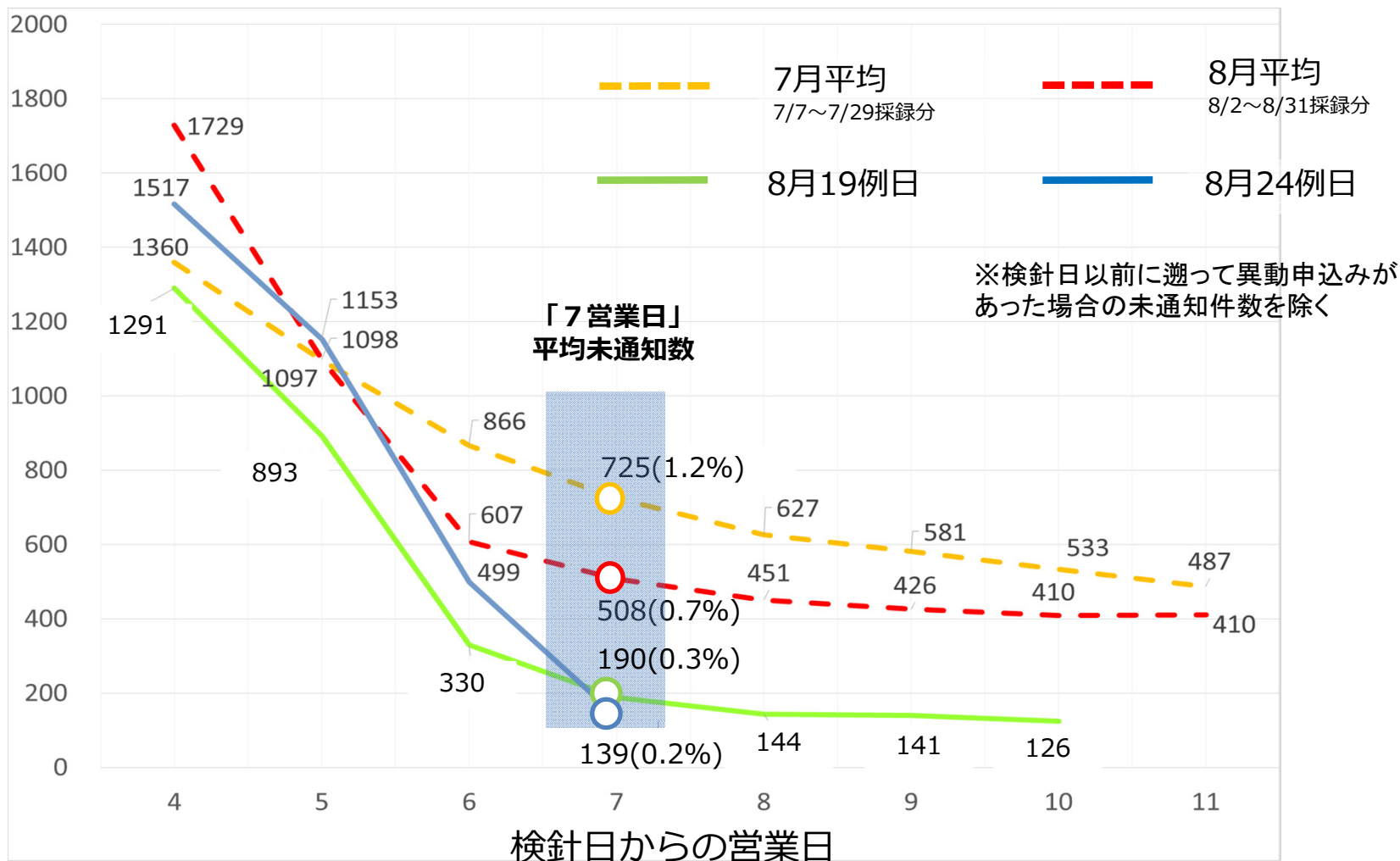
- 前回報告（8月22日）以降，要員増強及び追加対策の実施により，20,000件前後で推移していた未通知件数は，9月5日時点で8,623件にまで減少。



# 需要データ（新規検針分）未通知件数の推移



- 8月31日で7営業日目を迎えた19例日の未通知件数は、190件と前月に比べ減少。
- 直近の24例日では139件となっている。



# 需要データ未通知件数（新規検針分）の内訳



分類		8月19例 (8月31日時点)	8月24例 (9月5日時点)
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	44	1
	② 申込内容の確認等に時間がかかり、処理が遅れたもの	22	39
	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、電気使用量データを確定させることができないもの	44	19
	新規分小計	110	59
継続分	④ 7月以前の検針値が不明のため、8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	80	80
合計		190件	139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

# 需要データ（新規検針分）未通知原因と対応状況



- 前スライドの①②④の分類に対する対策・解消見込みは以下のとおり。

分類	原因	実施中の対策	解消見込み
①	工程毎の進捗管理が着実に行えず、システム処理のタイミングまでに一部の作業が遅延したため。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・システム処理のタイミングを考慮した工程毎の進捗管理を徹底。</li> <li>・要員の再配置を適宜実施することにより処理滞留を防止。</li> <li>・小売電気事業者さまのご要望があれば手動による仮通知を実施。</li> </ul>	解消済
②	電気のご使用者さまが自由化前の料金プランと小売電気事業者さまの料金プランを重複して申込みするなど、事実関係の確認に時間を要し処理が遅延したため。	小売電気事業者さまや電気のご使用者さまへの確認開始時期について可能な範囲で前倒しを実施。	—
④	7月以前に発生した取替未整理（ストック分）のうち計器IDが不明なものは、検針データが取得できないため。	現地出向により計器IDの確認を行い、検針データを取得（次スライド取替未整理の解消計画を参照）。	9月中旬



# 取替未整理の解消計画

- 7月以前に発生した取替未整理（ストック分）のうち、計器IDが不明なものは8月以降も未通知が継続して発生することから、現場出向により、計器IDを確認し、9月中旬までに通知できる見通し。

	9/5 (月)	9/6 (火)	9/7 (水)	9/8 (木)	9/9 (金)	9/10 (土)	9/11 (日)	9/12 (月)	9/13 (火)
現地計器 ID確認	9/1~9/5で立合いが必要な施設 箇所などの個別対応分を除き完了								
集約	→								
計器諸元 確認	→								
計器諸元 登録	→								
通知 (エラー処理含む)				→					

# 需要データ未通知件数の推移



	6月30日	7月21日	8月2日	8月19日	9月5日
4月分	31	26	23	21	8
5月分	5,052	3,780	1,986	1,509	612
6月分	15,628	9,353	7,833	5,970	2,763
7月分	—	6,474	9,873	5,101	2,431
8月分	—	—	—	5,902	2,809
計	20,711	19,633	19,715	18,503	8,623

※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



# 7月分および8月分（ストック分）の解消計画



- 7月分および8月分の未通知対象については、やむを得ず電気使用量データが確定できないもの（協定協議対象）および申込内容の確認に時間がかかるものなどを除いては、計画通り9月中旬までに未通知解消作業が完了する見通し。  
※6月分までの未通知約3,800件（検針日以前に遡って異動申込みがあった対象を含む）については、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、電気使用量データを確定させることができないため、協定での確定とさせていただく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。

	9/5 (月)	9/6 (火)	9/7 (水)	9/8 (木)	9/9 (金)	9/10 (土)	9/11 (日)	9/12 (月)	9/13 (火)
不足データの収集 (現地出向や需要者さまへの連絡含む)	→								
システムへの データ反映		→							
通知 (エラー処理含む)					→				

## 4月から6月分までの協定の進捗状況



	協定協議対象件数	9月5日現在 協定値通知件数
東京電力エナジー パートナー株式会社	4,443件	1,680件
その他小売電気事業者	1,311件	225件

※検針日以前に遡って異動申込みがあった対象を含む

# 発電データ未通知解消状況および対応について



## 【発電データ未通知解消状況】

	6月30日	7月21日	8月19日	9月5日
6月分	12,297	1,044	476	254
7月分	-	7,525	763	723
8月分	-	-	5,638	6,246
計	15,979	8,569	6,877	7,223

※未通知は、全数低圧（ほぼ全て太陽光）

## 【発電量の通知遅延の主な要因】

1. システムへ連携するために人手による以下の追加補完作業が発生
  - ・ 4月以降に旧型計器で新設する際に必要となるマスターデータの登録
  - ・ 旧型計器によるスイッチングや計器取替情報の登録
2. 過剰チェック機能によるシステム出力帳票の一部未出力

## 【対応】

1. 7営業日以内の通知を実現するため、現在の対応要員を社員3名から6名に増員
2. 自動公開を中止し、手作業にて帳票作成・通知を実施  
なお、システム出力帳票の一部未出力については、9月中旬までに改修予定

⇒ 要員増強等の対策により、9月中旬までに正常化（7営業日以内に未通知解消）予定

# 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】（ ）内は、8月22日報告書からの変動分  
29社(+9社), 1,351件 (+409件)

※8月までの通知対象件数459万件のうち0.03%。

※9月5日時点で誤通知と判明したもの（調査継続中）。

### 【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員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。