

小売電気事業者に対する託送料金の誤請求について
(報告)

2017年2月13日

東京電力パワーグリッド株式会社

報告徴収の内容

1. 本事案（東京電力パワーグリッド株式会社による 2017 年 1 月 27 日付けプレスリリース「小売電気事業者さまに対する託送料金の誤請求について」に記載された託送料金誤請求等の事案）の詳細
 - ・誤請求等の内容，小売電気事業者ごとの類型別の件数及び影響額等（可能な限り詳細かつ定量的に記載すること）
 - ・電気の使用量への影響（どのように認識しているかを記載すること）
 - ・本事案を把握した経緯及び時期
 - ・本事案の原因

※「電気使用量の確定通知の遅延について（業務改善勧告）」（20160617 電委第 1 号）を踏まえて対策を講じてきたにもかかわらず，本事案が発生し早期の解決がなされなかったことの原因についても記載すること。

※このような事案を防止し早期に解決するために，情報システム面や業務面でどのような措置をあらかじめ講じていたのか，また，それにもかかわらずなぜ本事案が発生したのかについても分析し記載すること。
2. これまでに行ってきた対応及びその結果
 - ※本事案が発覚して以降の対応について時系列に沿って報告すること。またその過程において，社内における対応部署の体制，経営層への報告内容及び経営層から指示があった場合はその内容についても時系列に沿って報告すること。
 - ※小売電気事業者への対応については，周知内容・方法及び誤請求の修正・精算等対応状況の詳細についても記載すること。
 - ※これまでの対応による改善結果についても記載すること。
3. 今後行う対策及びそれにより期待される改善の見通し
 - ※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。
 - ※各対策のスケジュールを記載するとともに，事案の解決時期の目処についても記載すること。
 - ※再発防止策についても記載すること。

当社は、2016年4月の電力自由化の制度改定に伴い、託送料金の請求について新たな手順により業務を運行しておりますが、このたび、小売電気事業者さまに対する一部の託送料金の誤請求が発生し、電気のご利用者さまならびに小売電気事業者さまにご迷惑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。

本件の誤請求については、既に業務応動の適確化を図り、昨年10月以降は契約内容の細かな変更申込に係る連携が迅速に行われる状況となっております。また、9月以前発生分についてはその補正を速やかに行います。

当社といたしましては、今後とも各種制度見直し時のシステムを含む業務変更等の際には、同様のトラブルが発生しないよう十分な応動設計に努め、適切な処理体制の構築など、真摯に取り組んで参る所存です。

本書は、平成29年2月3日に受領した「小売電気事業者に対する託送料金の誤請求について（報告徴収）」（平成29年2月3日付20170203電委第3号）に基づき、小売電気事業者さまに対する託送料金の誤請求の詳細、当社の対応及びその結果、また、今後行う対策等について報告するものです。

1. 本事案（東京電力パワーグリッド株式会社による2017年1月27日付けプレスリリース「小売電気事業者さまに対する託送料金の誤請求について」に記載された託送料金誤請求等の事案）の詳細

- ・誤請求等の内容、小売電気事業者ごとの類型別の件数及び影響額等（可能な限り詳細かつ定量的に記載すること）
- ・電気の利用者への影響（どのように認識しているかを記載すること）
- ・本事案を把握した経緯及び時期
- ・本事案の原因

※「電気使用量の確定通知の遅延について（業務改善勧告）」（20160617電委第1号）を踏まえて対策を講じてきたにもかかわらず、本事案が発生し早期の解決がなされなかったことの原因についても記載すること。

※このような事案を防止し早期に解決するために、情報システム面や業務面でどのような措置をあらかじめ講じていたのか、また、それにもかかわらずなぜ本事案が発生したのかについても分析し記載すること。

1. 託送料金の誤請求についての詳細

(1) 誤請求等の内容、小売電気事業者さまごとの類型別の件数及び影響額等

2016年4月の電力自由化の制度改定に伴い、新たな手順により業務運行を開始したが、旧一般電気事業者・小売部門（分社化した当社においては東京電力エナジーパートナー株式会社（以下「東電EP」という。）に設定が義務づけられている特定小売供給約款の経過措置メニューを取扱う従来システム（以下「経過措置システム」という。）と一般送配電事業者である当社が取扱う託送システム（以下「託送システム」という。）において、あらゆる事象を網羅できず契約内容の細かな変更申込に係る連

携が取れていないこと等の要因により、同年9月までの間の託送料金に対して誤請求が発生した。

誤請求の内容、小売電気事業者さまごと（対象となる小売電気事業者さま：48社）の類型別の件数及び影響額（概算額）等は以下のとおりとなる。

<誤請求の内容及び類型別件数>

〔事例1〕電気の使用停止（旧契約消滅）について託送システムへ反映漏れ

〔事例2〕契約容量の変更について託送システムへの反映漏れ

〔事例3〕自由化メニュー・経過措置メニューの託送料金の二重請求

〔事例4〕申込内容の入力遅延や誤入力による託送料金の誤請求

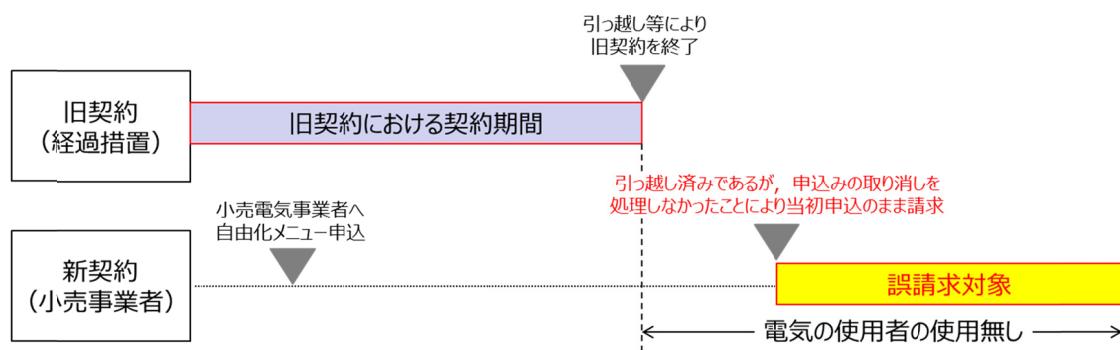
（対象期間：2016年3～9月）

	件数	内訳	内訳件数
〔事例1〕	174件	東電E P	93件
		上記除く事業者	81件
〔事例2〕	1,309件	東電E P	235件
		上記除く事業者	1,074件
〔事例3〕	792件	東電E P	601件
		上記除く事業者	191件
〔事例4〕	1,430件	東電E P	822件
		上記除く事業者	608件
合計	3,705件	東電E P	1,751件
		上記除く事業者	1,954件

※恒常業務において既に確認・補正済のものを含む。

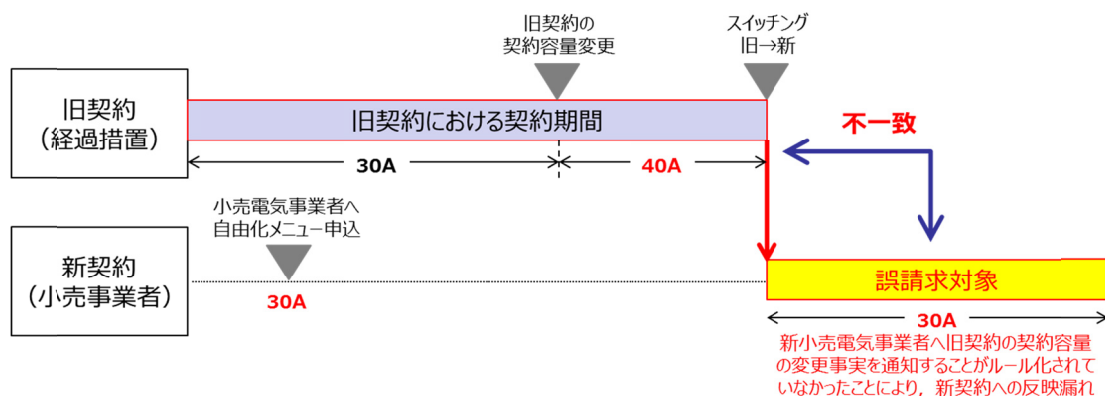
〔事例1〕

- ・小売電気事業者さまから自由化メニューへのスイッチング（以下「SW」という。）を受付後、SW切替日前に電気のご使用者さまから引っ越し等の理由で東電E P経過措置メニューの使用停止申込を受付後、停止を実施したケース



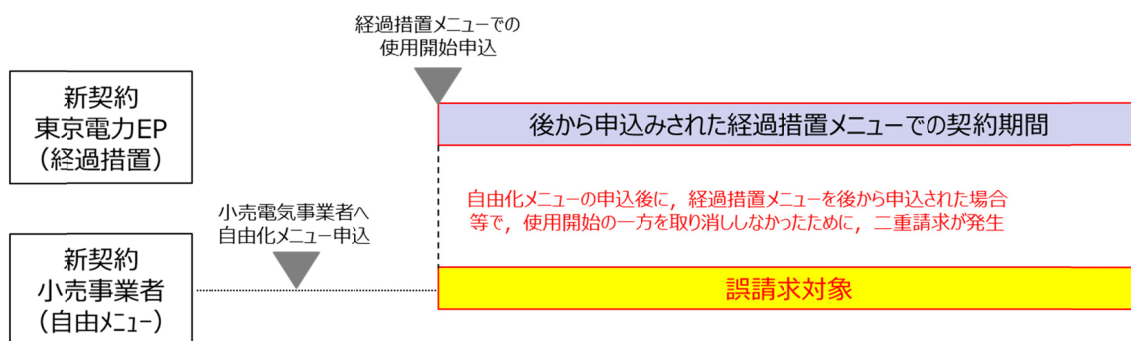
〔事例 2〕

- ・小売電気事業者さまから、現行の東電E P 経過措置の料金メニューから自由化メニューへのSWを受付後、SW切替日前に電気のご使用者さまからの依頼で契約容量変更を実施したケース（切替日以降に変更前の契約容量で請求したもの）



〔事例 3〕

- ・入居等で電気の使用開始をする際、電気のご使用者さまが小売電気事業者さまの自由化メニューと東電E P 経過措置の料金メニューを二重で申込みしたケース



〔事例 4〕

- ・託送システム側での申込内容の入力遅延や誤入力により誤請求となったケース
 ※SW後に小売電気事業者さまから自由化メニューの使用停止や契約変更申込をいただいたもので、正しくシステムに反映できず、使用停止日以降も継続して請求、もしくは誤った金額で請求したケース

<小売電気事業者さまごと（対象:48社）の類型別の件数>（件）

（対象期間：2016年3～9月）

	〔事例1〕	〔事例2〕	〔事例3〕	〔事例4〕	合計
東電E P	93	235	601	822	1,751
2	26	550	39	195	810
3	2	25	95	223	345
4	30	115	20	29	194
5	2	146	15	23	186
6	4	77	13	67	161
7	5	56	2	5	68
8	2	20		7	29
9	1	16	1	4	22
10		7	3	4	14
11		1		11	12
12	1	5		5	11
13	3		3	4	10
14	1	5		1	7
15		7			7
16		3		4	7
17	2	3		1	6
18		4		2	6
19		3		3	6
20				6	6
21	2	3			5
22		5			5
23		4			4
24		3			3
25				3	3
26		2			2
27		2			2
28		2			2
29				2	2
30		1			1
31		1			1
32		1			1

	〔事例1〕	〔事例2〕	〔事例3〕	〔事例4〕	合計
33		1			1
34		1			1
35		1			1
36		1			1
37		1			1
38		1			1
39		1			1
40				1	1
41				1	1
42				1	1
43				1	1
44				1	1
45				1	1
46				1	1
47				1	1
48				1	1
合計	174	1,309	792	1,430	3,705

※本年1月27日付で公表した件数については、2016年9月末までの料金発行に係るサービスシート出力分全数及び増減設申込分全数を出力条件や対象絞り込み条件をあらかじめ定めて対象を抽出したが、一部抽出対象に齟齬があったことから、再精査したところ、上記件数となった。なお、再精査にあたっては念のためシステム再抽出を行い、上記件数に相違ないことを確認している。

<小売電気事業者さまごとの託送料金の影響額（概算値）>

（千円）

	過収入	不足金	合計
東電E P	4,191	633	3,558
上記除く事業者	3,236	573	2,663
合計	7,427	1,206	6,221

・小売電気事業者さまごと詳細

（千円）

	過収入	不足金	合計		過収入	不足金	合計
東電E P	4,191	633	3,558	25	8	2	6
2	1,562	283	1,279	26	4	0	4
3	749	37	712	27	5	0	5
4	213	30	183	28	3	0	3
5	177	44	133	29	4	0	4
6	120	33	87	30	0	1	-1
7	88	17	71	31	0	2	-2
8	93	40	53	32	0	3	-3
9	39	6	33	33	1	0	1
10	27	2	25	34	0	0	0
11	31	35	-4	35	0	1	-1
12	8	5	3	36	1	0	1
13	17	0	17	37	0	0	0
14	12	5	7	38	0	0	0
15	2	3	-1	39	0	1	-1
16	1	1	0	40	0	0	0
17	7	1	6	41	0	1	-1
18	6	15	-9	42	1	0	1
19	10	2	8	43	1	0	1
20	15	1	14	44	1	0	1
21	6	0	6	45	1	0	1
22	15	0	15	46	0	0	0
23	3	0	3	47	0	1	-1
24	5	0	5	48	0	1	-1

合計	7,427	1,206	6,221
----	-------	-------	-------

(2) 電気のご使用者さまへの影響

本事案における託送料金の誤請求により、小売電気事業者さまと顧客である電気のご使用者さまへ多大なご迷惑をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。

類型別の電気のご使用者さまへの影響については、SW前後における二重契約期間の発生や契約期間の相違において、新旧小売電気事業者さまから支払う必要のない期間の請求が生じている可能性がある。契約電力の相違においては、実際に使用している契約電力以上の基本料金の請求が生じている可能性がある。

(3) 本事案を把握した経緯及び時期

当社は、2016年4月の電力小売全面自由化以降、新たな手順や業務運行を開始していたが、小売電気事業者さまへの確定電力量の通知遅延が問題化し、当社と託送契約を締結している小売電気事業者さま及び電気のご使用者さまに対し長期間に亘り、ご迷惑をおかけしてきた。

数度に亘る体制強化・運用見直し等の諸施策を講じ、個々の供給地点や使用量協定や請求金額の確認等に注力してきた過程において、小売電気事業者さまから申込内容と異なる契約となっている事例等の問い合わせを受け、都度の訂正処理を実施した。

同年9月下旬以降、第7営業日までの通知が定常化してきたことから、引き続き第4営業日通知に向け諸施策を展開するとともに、並行して個別事象の業務応動整理・定常化を図る一環として、10月から異動入力審査等の業務応動の確認に着手した。

その中で、入力ミスだけではなく重複申込事例等も存在することが判明し、日々の定常処理を進めるとともに本事案を把握し、同年11月以降、2016年3月以降の変更申込に係るデータについてのサービスシート（システムの通知機能のひとつで、データ入力時にシステム内データと入力データの照合を行い、確認が必要な場合や自動処理ができない場合等に作成されるシート。次回料金発行までに契約変更内容が反映されるよう処理するもの。）を遡って臨時抽出を行い、対象全数についての確認調査や異動内容の再確認（調査件数：約43万件、調査対象期間：2016年3～9月）を実施し、本事案を把握した。

並行して、同年10月中旬に小売電気事業者さまから数百件規模での確認の問い合わせを受けている。

(4) 本事案の原因

本事案のような誤請求をあらかじめ防止し早期に解決するために、システム面ではサービスシートによる通知機能があり、それを人手で補正処理することとなっていたが、これを補う業務応動の詳細なマニュアル等のルール化を十分に行いきれず、暫定的な個人の見解に基づく範囲での処理となっていた。

このため、サービスシートに基づき契約を進めるための処理は行っていたものの、的確な業務処理における粒度にばらつきが生じており、サービスシートによる通知から処理の過程において、個別発見・補正にとどまり、第7営業日までの通知の定常化が図られる2016年9月までの間は、多数の本事案類型を未然に抑制する対策が図られなかった。

当社は、「電気使用量の確定通知の遅延について（業務改善勧告）」（20160617 電委第1号）を踏まえ、数度に亘る体制強化をしてきたが、専ら当該事案に係る未通知解消を中心とした緊急的な業務応動を重ねて早期解消に注力してきており、各種の人手処理での補正対応が主体となっていたため、本事案についても、その中での発生の都度、個別処理での対応に留まっていた。

このため、全体としての能動的確認・処理体制とはなっておらず、託送システムからのサービスシートへの対応について、抜本的な改善が早期に行われず、暫定・限定的な確認に活用するに留まっていた。

また、サービスシートによる通知は、契約変更等の入力時に行われ、それ以降通知がされない仕組みとなっているため、一回目の通知が未対応であったものについては継続して誤請求となり、それを早期に察知することができなかった。

なお、本事案を把握して以降、全体としての事象解明を調査・実施し、概略が把握できはじめたのが2016年11月下旬、全体概略把握が本年1月以降、全ての誤請求の虞のある対象の把握が本年2月上旬となった。その間2016年10月以降は、サービスシートによる通知を確認する体制を確立し、同様の事象の新たな発生を防止した。過去分についても問い合わせ等に応じて都度の補正を実施し増加を抑制してきた。

2. これまでに行ってきた対応及びその結果

※本事案が発覚して以降の対応について時系列に沿って報告すること。またその過程において、社内における対応部署の体制，経営層への報告内容及び経営層から指示があった場合はその内容についても時系列に沿って報告すること。

※小売電気事業者への対応については，周知内容・方法及び誤請求の修正・精算等対応状況の詳細についても記載すること。

※これまでの対応による改善結果についても記載すること。

2. 当社における対応及び結果

(1) 事案把握後の当社対応

時期	内容
2016年10月上旬	「電気使用量の確定通知の遅延について（業務改善勧告）」（20160617 電委第1号）を踏まえた，第7営業日までの通知が定常化したことにより，料金発行にかかるサービスシートの活用，異動入力審査等の日々の定常処理を開始し，本事案を把握。
同年10月中旬	小売電気事業者さまから数百件規模での確認の問い合わせ。
同年11月上旬	変更申込に係るデータについてサービスシート全数確認調査。（調査対象約：43万件，調査対象期間：2016年3～9月）
下旬	<p><経営層への中間報告>（11/24）〔報告内容〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・既発見分及び小売電気事業者さまからの問い合わせに基づく誤請求事例について，同様事例調査を過去分に遡って実施することにより対象供給地点が増加する見込み。 ・新規発生防止に向けたサービスシート処理等の徹底及び業務運営の見直し状況等。 <p>〔指示内容〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本事案の全体を把握した上でということなく，判明した分から順次迅速確認・対応を実施すること。並行して12月目処に早急に全体把握の上，再報告を実施すること。
同年11月下旬以降	対策本部会議にて都度中間報告を実施。（11/29，12/7，12/26，1/13，1/25）
同年12月上旬以降	対象となる小売電気事業者さまに説明・リスト送付・確認依頼を順次実施。状況に応じて電気のご使用者さまへの直接説明，小売電気事業者さまや電気のご使用者さまへのお詫び文を作成。

2017年 1月4日	SW開始前の契約変更発生の確認について、小売電気事業者さまが自主的に画面を確認する「SW支援システム連絡事項欄」への掲載から、確実に確認できるよう「メール通知」に変更。
同年1月23日	対象となる小売電気事業者さまの電気のご使用者さまからのお問い合わせ窓口を設置(小売電気事業者さまへの直接的負担の軽減)
同年1月27日	本事案に関する対外公表の実施。

(2) 改善結果

①新規発生の抑止

2016年7～9月にかけての大幅な要員増強と組織改編を行った後、サービスシートへの対応も含めて、作業手順の見直しや相互審査の徹底、次回の料金発行に間に合う処理期間の確認等により、処理の遅れ・ミスの未然防止を実施した。それ以降同様事例が発生しない処理が実現できている。また、小売電気事業者さまから電気のご使用者さまへの誤請求防止の観点から新規発生分に対するメール通知化の諸施策等も実施したことにより、双方での早期確認含め10月

以降は定常補正を実現している。

具体的な業務応動は以下のとおりとなる。

- 作業手順の見直しについては、2016年10月3日以降、料金発行に係るサービスシートの日々の定常処理を社員にて開始した。その後、同年10月下旬より業務の均一・迅速処理が図られるよう作業手順書を作成、ルールとして整備し施行した。
- 体制については、作業手順書の処理難易度に応じて社員対応分と委託対応分に仕訳し、業務品質を維持できる処理体制を整えた。
- 次回料金発行時に契約変更内容が正しく反映されるよう、漏れ・ミスの防止を図る目的で全数相互審査を実施するとともに、執務室内に検針日等を記載した注意喚起ポスターを日替わりで掲示して処理期限についての意識付けを図り、業務品質を維持している。

②過去発生分の対応

上述のとおり、過去全てのサービスシートを網羅的に再精査し、過去発生した誤請求分を把握し以下のとおり対応している。

- 本年1月下旬までに、対象となる小売電気事業者さま48社中41社に対し、誤請求についての事象の説明ならびに精算対象の提示を完了し、状況に応じて電気のご使用者さまへの直接説明、小売電気事業者さまや電気のご使用者さまへのお詫び文作成等を実施した。また、再精査により追加が必要となった残り7社については現在、事象の説明ならびに精算対象の提示を進めている。
- システムにおける入力内容等の補正処理を実施中であり、今後の託送料金請求については、2月請求分から正しく請求を行う予定である。

○誤請求が行われた分の精算については、3,705 件のうち 1,937 件（小売電気事業者さま 36 社）で精算処理の了解をいただいている状況である（2 月 10 日時点）。

	対象 件数	精算 了解	精算 確認中		対象 件数	精算 了解	精算 確認中
東電 E P	1,751	1,552	199	25	3	1	2
2	810	0	810	26	2	2	0
3	345	0	345	27	2	2	0
4	194	0	194	28	2	2	0
5	186	184	2	29	2	0	2
6	161	0	161	30	1	1	0
7	68	66	2	31	1	1	0
8	29	28	1	32	1	1	0
9	22	0	22	33	1	1	0
10	14	11	3	34	1	1	0
11	12	5	7	35	1	1	0
12	11	10	1	36	1	1	0
13	10	8	2	37	1	1	0
14	7	7	0	38	1	1	0
15	7	7	0	39	1	1	0
16	7	7	0	40	1	1	0
17	6	5	1	41	1	1	0
18	6	6	0	42	1	0	1
19	6	5	1	43	1	0	1
20	6	0	6	44	1	0	1
21	5	3	2	45	1	0	1
22	5	5	0	46	1	1	0
23	4	4	0	47	1	0	1
24	3	3	0	48	1	1	0

合計	3,705	1,937	1,768
----	-------	-------	-------

小売電気事業者さまの精算処理の了解を得たものについて、当年度末を目途に精算処理を実施する。また、現在、精算処理の了解をいただけていない小売電気事業者さまに対しては、当年度末を目途に了承をいただけるよう引き続き誠意をもって協議を行う。

3. 今後行う対策及びそれにより期待される改善の見通し

※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。

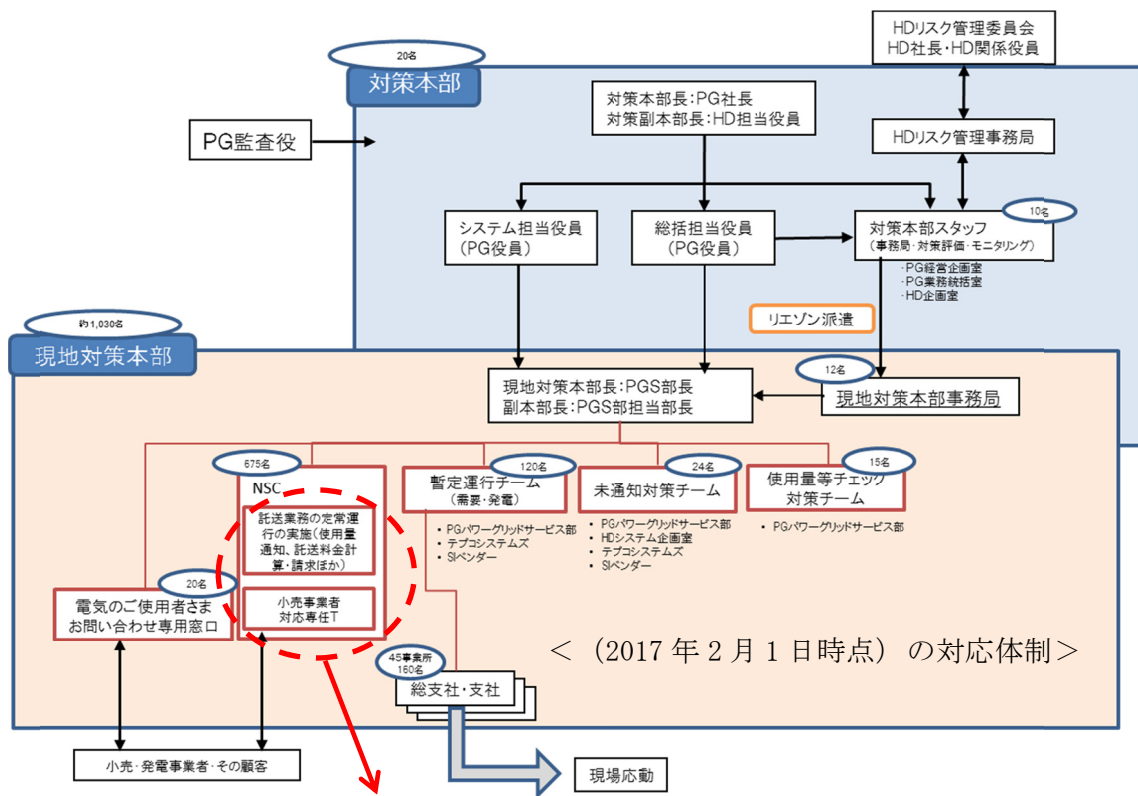
※各対策のスケジュールを記載するとともに、事案の解決時期の目処についても記載すること。

※再発防止策についても記載すること。

3. 更なる対策及び改善見通し等

(1) 組織体制強化

2016年7～9月にかけて大幅な要員増強と組織改編を実施するとともに、作業手順の見直しや相互審査の徹底、料金発行（検針日）を意識した処理の実施等により、処理の遅れ・ミス未然防止を実施し、同年10月以降新たな発生を防止している。また、今回の契約変更の入力を行う担当箇所（低圧受付方）は、以下のとおり要員強化を実施済みである。



< 低圧受付方の要員数推移 (2016/4/1, 7/1, 10/1, 2017/2/1 時点の比較) >

	2016/4/1	2016/7/1	2016/10/1	2017/2/1
社員	7名	15名	43名	50名
委託派遣	121名	142名	180名	247名
合計	128名	157名	223名	297名

なお、増強した体制の下で、作業手順の見直し・ルール化等の対策も実施したことにより、現在、サービスシートを活用した同種同様の事例に係る再発防止策は機能していると考えている。また、本事案において大量発生する小売電気事業者さまへの料金精算業務については、低圧受付方以外の専任担当（本年1月上旬3名、2月上旬5名に増員）を配置し強化した。

（2）業務運営強化

これまでに発生した誤請求を早期に解決するため、分担を明確化するとともに担当社員を配置（2016年11月中旬3名、本年1月上旬6名に増員）し、対象供給地点の確定、請求金額の確定、精算協議等を進めている。また、小売電気事業者さまと電気のご使用者さまとの協議が円滑に行われるよう、小売電気事業者さま宛あるいは電気のご使用者さま宛にお詫び文書を作成するとともに、当該電気のご使用者さまからの問い合わせに対応する専用窓口を設置し、丁寧かつ迅速な対応を実施している（本年1月23日に対策実施済み）。

以 上