

(別紙2) 四国経済産業局への報告書

深夜電力等の契約における二重計量の実態調査結果 及び原因究明と再発防止策の策定について

1. 二重計量の実態調査結果

(1) 実態調査の内容

- 徳島支店営業部管内において、「電灯用計器の負荷側に電気温水器が接続された誤配線による二重計量」が発見されたのを受け、1月下旬～2月末まで、全社大で実態調査を行った。
- (現在契約中のお客さま)
電気温水器・エコキュートの電気給湯器及び蓄熱ファンヒータ・電気床暖房等の蓄熱電気暖房機を深夜電力、時間帯別電灯又は季節別時間帯別電灯の契約でご利用のお客さま約28万件(19年1月時点)のうち、取付計器の種類・個数や電気の使用実績から、同様に誤配線により二重計量の可能性があるお客さま約2万8千件を抽出し、当社社員が現地に出向いて、個々に配線の実態調査・確認を行った。
- (契約を廃止されているお客さま)
契約を廃止されているが、過去において上記に該当するお客さま(需要場所)約1万6千件(19年1月時点)のうち、電気の使用実績から同様に二重計量の可能性があり、かつ現地に計器・配線が残置されたお客さま約1千件を抽出し、当社社員が現地に出向いて、個々に配線の実態調査・確認を行った。
- また、本件公表以降お問い合わせのあった236件については、個別にご説明するとともに、現地調査のお求めに応じて11件について同様の調査・確認を行った。

(2) 実態調査結果

- 実態調査の結果、現在契約中のお客さまで44件、廃止中のお客さまで1件、計45件の二重計量を確認した。

(表-1) 二重計量の実態調査結果

	調査数	二重計量発見数
現在契約中のお客さま	約2万8千件	44件
廃止中のお客さま	約1千件	1件
計	約2万9千件	45件

2. 二重計量となっていたお客さまへの対応

(1) お詫びと誤配線の改修工事の実施

- 二重計量となっていたお客さまについては、個別に事情を説明し、多大なご迷惑をおかけしたことをお詫びするとともに、電気工事業者又は当社により、誤配線の改修工事を実施した。

(2) 二重収納電気料金の払戻し精算

- 二重にお支払いいただいた電気料金については、誤配線工事の状況を確認のうえ、当該お客さま及び工事を実施した電気工事業者への聞き取り調査や、お客さまの契約異動データや使用量データを基に、二重計量となった時期を協議、特定したうえで、当社規程に基づき精算額を算定して払戻しを行っている。
- 現在、精算を完了したお客さまが 41 件、精算協議中のお客さまが 4 件となっており、協議中のお客さまについては引き続き誠意をもって対応していく。

(表 - 2) 二重収納電気料金の払戻し精算状況 (3月14日時点)

精算済	精算協議中	計
41件	4件	45件

3. 二重計量の発生原因

- 二重計量となっていたお客さま 45 件について、
 - ・ 誤配線工事に使用している電線・器具の製造年や電気温水器等深夜負荷設備の製造年等の確認
 - ・ 当該お客さま及び施工した電気工事業者 (判明した場合) への聞き取り調査や工事記録の確認
 - ・ 当社で保有している契約異動データや電気使用量データ (過去 10 年間) の確認により、誤配線となったお客さま電気設備の工事内容、実施時期、電気工事業者の特定 (推定含む) を行った。
- この結果、
 - ・ 新增設工事等において「電気工事業者が誤配線工事」したものを「当社の竣工検査でチェック漏れ」となったものが 37 件
 - ・ 当社に対し必要な届出が無いまま施工された「無届け工事における誤配線工事」が 8 件であることが判明した。

(表 - 3) 二重計量の発生原因

原因	件数
新增設工事等における電気工事業者の誤配線と当社竣工検査チェック漏れ	37件
当社への無届け工事における電気工事業者の誤配線工事	8件
計	45件

4. 再発防止対策の実施

(1) 当事者に対する指導

- o 二重計量となったお客さまの工事に関わった電気工事業者、計器工事請負工事会社、当社竣工検査員のうち当事者が判明したものに対し、注意及び指導・教育を実施した。

(2) 適正計量に係る「計器・引込口配線工事」等の周知・教育

a. 当社社員への周知・教育

計器・引込口配線工事の適正施工と二重計量の再発防止を目的とした「教育用資料」を作成し、当社各事業所において、「計器工事の竣工検査に従事する社員」及び「事業所窓口でお客さま電気設備工事の受付・審査に従事する社員」を対象に再教育を実施した。

なお、社員への教育は継続して実施していく。

b. 電気工事業者への周知・教育

o (電気工事業工業組合加入の電気工事業者)

四国電気工事組合連合会に対し、電気工事従事者への「計器・引込口配線工事の再教育」について、組合員への指導を徹底するよう要請した。今後、傘下の各電気工事組合に対し、当社社員が講師となって、「教育用資料」を活用して再教育を行い、二重計量の再発防止を図っていく。

o (組合非加入の電気工事業者)

組合に加入していない電気工事業者に対しては、「教育用資料」による電気工事従事者への「計器・引込口配線工事の再教育」の実施を要請していく。

o (当社事業所窓口での対応)

当社各事業所の受付窓口において、電気供給申込み受付の都度、当該申込み電気工事業者に対し、「契約種類に応じた計器と引込口配線の位置関係」を図面により指定することで二重計量の再発防止を図っていく。

c. 計器工事施工業者への周知・教育

- o 計器工事を施工する請負工事会社に対し、計器工事従事者への「計器工事における引込口配線確認の徹底」について、指導を徹底するよう要請した。

(3) 無届け工事一掃への取組み

a. 電気工事業者への要請

o (電気工事業工業組合加入の電気工事業者)

四国電気工事組合連合会に対し、無届け工事一掃について、組合員への指導を徹底するよう要請した。

o (組合非加入の電気工事業者)

組合に加入していない電気工事業者に対しては、個別に訪問し、無届け工事一掃を要請するとともにチラシ配布によりその徹底を図っていく。

o (当社事業所窓口での周知)

当社各事業所の受付窓口において、電気供給申込み受付の都度、当該申込電気工事業

者に対し、無届け工事一掃を要請するとともにチラシ配布によりその徹底を図っていく。

b. 無届け工事発見・防止への取組み

- o 検針や一般用電気工作物の定期調査及びお客さまお申し出対応等で現地に出向く機会を捉えて、計器位置の変更等無届け工事に係る情報を収集し、必要なものは当社社員が現地に出向いて確認することで、万一の無届け工事の早期発見に努めていく。

(4) 再発防止のためのバックアップチェック体制の導入

- o 前記再発防止対策を徹底実施することにより二重計量の再発防止を図る。
更に、万一の発生に備えたバックアップ措置として、「電灯と深夜の電気使用量データの比較により二重計量の可能性のあるお客さまを定期的に抽出し、現地調査を行う」チェック体制を平成 19 年度から導入する。

以 上