

報告書の概要

1. 具体的な相違事象

相違事象	相違件数	精算対象件数
契約上の通電時間が8時間の契約に対し、「5時間」のTSを設置	57件	57件
契約上の通電時間が5時間の契約に対し、「8時間」のTSを設置	39件	3件
契約上の通電時間が8時間の契約に対し、「8時間を超える時間」のTSを設置	7件	0件
合計	103件	60件

2. お客さまへの精算対応状況

精算対象のお客さま60件すべてについて、精算手続きを完了しています。(精算対象は、すべて電気料金の払い戻し)

精算対象件数	対応完了件数	精算金額
60件	60件	2,031千円

(注) 過収納金額の払戻しにあたっては、年6%の商事法定利息を付しました。

3. 主な発生原因

(1) TSの定期取替時の設定誤り

当社は、TSの機能を維持するため定期的に取り替を行っておりますが、取替時に作業票で指示しているTSに係る情報(通電開始時刻、通電時間)の見誤り等により、通電時間を誤って設定し取替したものがありません。

(2) TS通電時間設定用「ネジ」の緩み

TS取付時の通電時間の設定内容には、問題がなかったものの、通電時間を切替える「ネジ」が緩むことにより、通電時間が「8時間 5時間」に変更され、結果として通電時間が相違したものがありません。

(3) 契約の新設や変更時の設定誤り

契約の新設や変更時に、お客さまからのお申し出や契約申込書に記載された契約種別、負荷設備からTSの通電時間を判断して、設定しておりますが、担当者がその判断を誤って設定し取付したものがありません。

4 再発防止策

(1) TSの定期取替業務

定期取替時の作業者の設定誤りを防止するため、TS取替の作業票に自主検査欄を設けるとともに、施工会社（当社の請負会社）において二重チェックを確実に行います。

また、作業者が設定した通電時間をシステム登録することで、契約内容と相違していないかチェックを行います。

（平成20年10月より実施予定）

(2) TS通電時間設定用ネジの緩み防止

通電時間設定用ネジの緩みを防止するため、通電時間設定用のネジがある機械式TSの定期取替にともなう修理時に、全数充填接着剤を用いて8時間に固定します。

（平成20年10月より実施予定）

(3) 新設など契約異動業務

TSへの通電時間の設定や竣工調査時など各ステップにおける判断誤りを防止するため、契約申込書にTSの設定情報（通電時間・供給開始時刻）の記入欄を設け、契約受付時に営業部署が記入し配電部署へ回付します。

（平成20年10月より実施予定）

(4) 検針時におけるTSの設定内容の確認

契約内容とTSの通電時間との相違を早期に発見するため、検針時に契約内容とTSの通電時間とのチェックを行い（年1回）その組み合わせが正しいかを確認します。あわせて、検針時にTSを確認する委託検針員への研修を定期的実施します。

（平成21年1月より実施予定）

以 上