

平成 20 年 9 月 30 日
沖縄電力株式会社

タイムスイッチの通電時間に関する不適正な業務処理について

当社では、電気温水器等の機器をご使用になる深夜電力契約等のお客さまに対して、ご契約内容に応じた通電時間^{※1}を設定する装置としてタイムスイッチ^{※2}（以下、「TS」といいます。）を取り付けております。

本年 6 月 12 日に経済産業省資源エネルギー庁から、TS を用いた契約のお客さまに関して不適正な業務処理が行われていないかを点検し、9 月末までに報告するよう要請を受け、TS を取り付けているお客さま全数（約 1 万件）に対して、「契約上の通電時間」と「TS の通電時間」に相違がないか点検を実施してまいりました。

その結果、ご契約内容と相違する通電時間の TS が取り付けられている事象が 127 件あり、そのうち、電気料金の精算が必要なお客さまは 55 件ございました。

ご契約内容と相違する TS が取り付けられていたお客さまには、今回の事象を説明し、深くお詫びを申し上げるとともに、TS の通電時間をご契約内容に応じた通電時間に設定変更させていただいております。なお、電気料金の精算については、お客さまごとにご了解をいただきながら、現在、協議を進めております。

今回の点検結果および再発防止策については、本日、沖縄総合事務局経済産業部へ報告し、同局より再発防止の徹底を図るよう指導を受けております。

ご迷惑をおかけいたしましたお客さまに対しましては、深くお詫び申し上げますとともに、今後、同様な事象が発生しないようチェック体制の強化策などを実施し、再発防止の徹底に努めてまいります。

※1 ご契約内容に応じた通電時間・・・契約上、予め設定されたご使用時間をいいます。

※2 タイムスイッチ（TS）・・・予め設定した契約使用時間帯にのみ通電する当社の装置で、お客さま宅に設置しています。

（別紙 1） 「ご契約内容と相違する TS の取付事例」

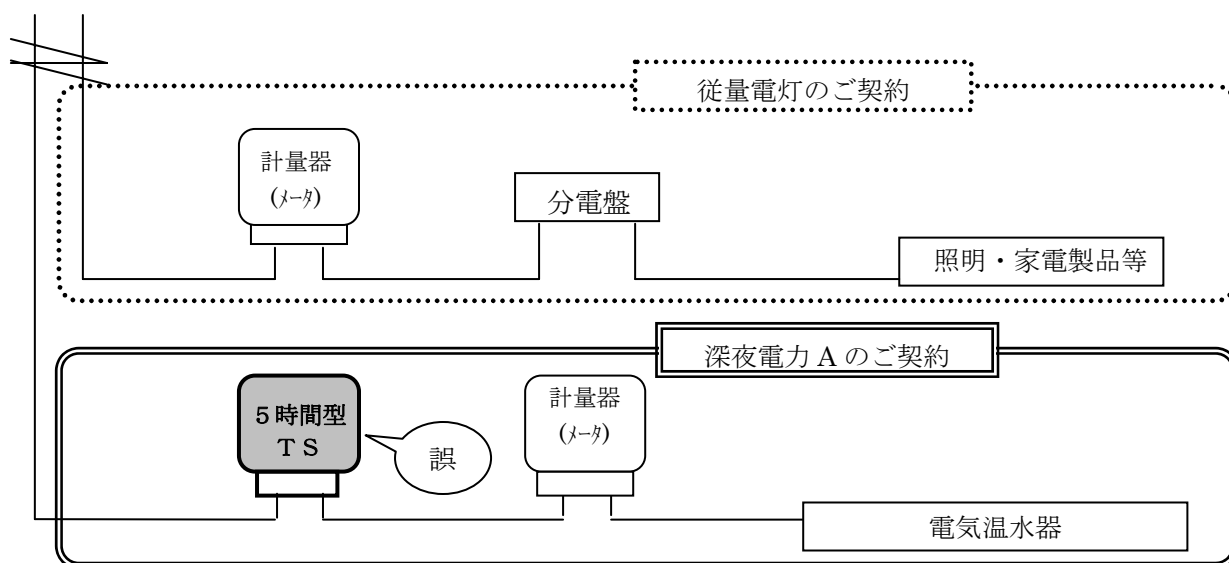
（別紙 2） 「相違事象および相違件数・精算件数」

（別紙 3） 「発生原因と再発防止策」

以上

ご契約内容と相違するTSの取付事例

契約種別	ご契約上の通電時間	正しいTSの通電時間	誤ったTSの通電時間
深夜電力A	8時間	8時間	5時間



注) TSとは、あらかじめ「通電開始時刻」と「通電終了時刻」を定めて電気の使用される時間を制御する装置で、契約種別に応じて設置するものです。

【例】深夜電力A（8時間通電）の場合、23時に通電を開始し、翌日の7時に通電を終了する。

注) 照明や家電製品等の機器は、TSが設置された配線とは異なる配線（従量電灯）でご使用いただきますので、TSによる通電時間の制御は行われません。

以上

相違事象および相違件数・精算件数

1. 具体的な相違事象

相違事象	相違件数	精算件数
① 契約上の通電時間が「8時間」のご契約に対し、「5時間」のTSを設置	44件	44件
② 契約上の通電時間が「5時間」のご契約に対し、「8時間」のTSを設置	72件	9件
③ 通電時間を可変設定できるTSで、契約上の通電時間とは異なる通電時間を設定	11件	2件
合計	127件	55件

2. お客さまへの精算対応状況

対象件数	精算金額
55件	約800万円

注) 電気料金の精算にあたっては、年6%の商事法定利息を付しました。

注) 精算金額は、お客さまとの協議にあたり当社にて試算した額です。

以上

発生原因と再発防止策

1. 発生原因

・TSの設定関連

TS設定者による設定誤り、設定者、別の担当者（再確認者）双方にて通電時間に係る情報確認の際に、設定内容を誤認、確認を怠ったものがありました。また、TS取付工事検査時に、通電時間の確認を怠ったものがありました。

・供給申込受付処理関連

供給申込書に記載された希望契約種別、温水器等の機器情報を確認の上、契約種別を決定し、配電部署へ書類を回付いたしますが、この際、契約種別を誤って設定、または、配電部署への回付漏れがありました。

2. 再発防止策

(1) 契約内容に基づいたTSの設定および設定後のチェックについて

TS誤設定に至った要因の再発防止については、平成20年9月から、再発防止策を以下のとおり順次実施いたします。

- ① TSの設定業務を行なう関係者へ再発防止策を周知いたしました。
(平成20年9月)
- ② TS払出し、または設定変更がある場合に、TSの設定者へ設定情報を明確に指示、設定後の内容の確認、別担当者(再確認者)による確認のための様式を制定しチェック体制の強化を図りました。
(平成20年9月)
- ③ 計器工事竣工検査で使用する“一般用電気工作物竣工調査チェックリスト”にTSの通電時間に特化したチェック欄を設けることで検査の強化を図りました。
(平成20年9月)
- ④ TSの設定業務を行なう関係者へのTSの設定に関する教育を実施いたします。
(平成20年度は、10月～12月実施)

(2) 設定内容の最終確認

TSが現場に設置された後に、当社社員にて契約内容とTSの通電時間との組み合わせが正しいかの最終確認を行う仕組みを構築いたします。

(平成21年4月から運用開始予定)

(3) TSの供給申込受付時について

契約種別の設定誤り、配電部署への回付漏れについて、新たに対象となるお客さまリストを抽出して、さらなるチェック体制の強化を図ります。

なお、今回判明した相違事象については、平成15年より業務品質改善のため実施した、供給申込書の改定、チェック体制強化以前の受付時に発生したものであり、それ以降は発生していませんが、今後とも相違事象が発生しないよう努めてまいります。

以 上