

電気使用量の確定通知の遅延等について（報告）

2016年7月1日

東京電力パワーグリッド株式会社

## 勧告内容

1. 本件確定通知遅延について具体的かつ効果的な改善計画（特に、貴社と託送契約を締結している小売電気事業者及び小売電気事業者の顧客との関係での対応方針を含むもの。）を策定し、また、それを実現するための体制を整え、その根拠とともに本年7月1日までに当委員会に提出すること。
2. 上記1の改善計画についての的確に実施し、少なくとも本年7月1日を始期として毎月2回検証を行うとともに、当該検証後1週間以内にその結果を当委員会に報告すること。なお、報告の終期については、当委員会が別途通知することとする。

本書は、平成 28 年 6 月 17 日に受領した「電気使用量の確定通知の遅延について（業務改善勧告）」（平成 28 年 6 月 17 日付 20160617 電委第 1 号）に基づき、小売電気事業者に対する確定通知遅延の改善計画、それを実現するための体制等について報告するものです。

1. 本件確定通知遅延について具体的かつ効果的な改善計画（特に、貴社と託送契約を締結している小売電気事業者及び小売電気事業者の顧客との関係での対応方針を含むもの。）を策定し、また、それを実現するための体制を整え、その根拠とともに本年 7 月 1 日までに当委員会に提出すること。

## I. 確定通知遅延への対応

### (1) 未通知解消の状況

#### ① 需要データ未通知解消に向けた状況

6 月 16 日時点

(対象検針日 4 月 4 日～6 月 13 日分) (未通知/対象件数 遅延割合%)

	特別高圧	高圧	低圧
東京電力エナジーパートナー株式会社*1	4/157 2.5%	19/8,143 0.2%	9,857/515,447 1.9%
その他小売電気事業者*2	26/1,591 1.6%	324/113,176 0.3%	10,955/540,648 2.0%

上記の他、当月検針日以降に、検針日以前に遡って異動申込みがあった場合で未通知のものが 854 件あり。

6 月 30 日時点

(対象検針日 4 月 4 日～6 月 27 日分) (未通知/対象件数 遅延割合%)

	特別高圧	高圧	低圧
東京電力エナジーパートナー株式会社*1	0/157 0%	5/8,143 0.1%	10,265/789,505 1.3%
その他小売電気事業者*2	5/1,591 0.3%	73/114,631 0.1%	10,362/831,372 1.2%

上記の他、当月検針日以降に、検針日以前に遡って異動申込みがあった場合で未通知のものが 1,215 件あり。

\*1 託送業務システム管理分のみ

\*2 本報告における「小売電気事業者」とは、託送供給等約款における「契約者」を指す

## ②発電データ未通知解消に向けた状況

6月16日時点

(対象検針日4月4日～6月10日分) (未通知/対象件数 遅延割合%)

	特別高圧	高圧	低圧
東京電力エナジーパートナー株式会社 <sup>*1</sup>	0/78 <sup>*3</sup> 0.0%	28/690 <sup>*3</sup> 4.1%	1,521/9,651 <sup>*4</sup> 15.2%
その他発電事業者 <sup>*2</sup>	15/323 4.6%	46/1,528 3.0%	11,551/31,919 36.9%

6月30日時点

(対象検針日4月4日～6月24日分) (未通知/対象件数 遅延割合%)

	特別高圧	高圧	低圧
東京電力エナジーパートナー株式会社 <sup>*1</sup>	0/78 <sup>*3</sup> 0.0%	14/691 <sup>*3</sup> 2.0%	1,858/11,308 <sup>*4</sup> 16.4%
その他発電事業者 <sup>*2</sup>	10/414 2.4%	19/1,554 1.2%	14,078/37,347 37.7%

\*1 託送業務システム管理分のみ

\*2 本報告における「発電事業者」とは、託送供給等約款における「発電契約者」を指す

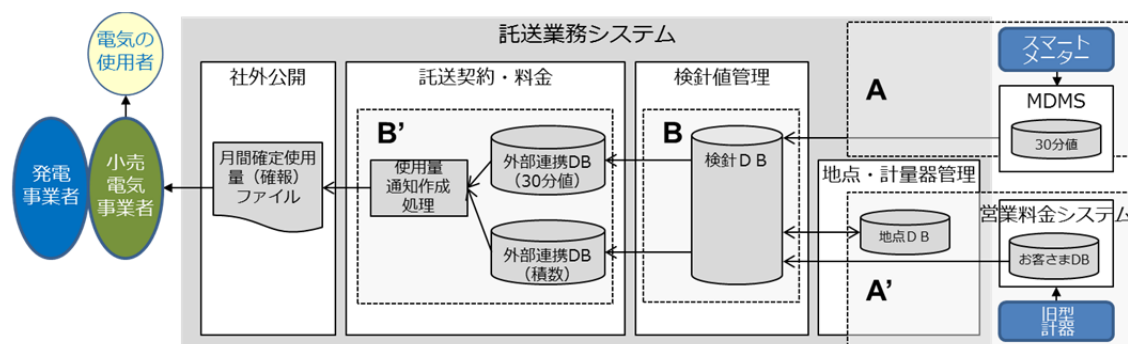
\*3 本年4月以降に発電量調整供給契約の対象となった遠隔検針等ができない発電所は除外

(30分計量や遠隔検針ができない未検定計器であり、出向検針やプロファイリングが必要なため、発電量確定に時間を要する)

\*4 本年4月以降に東京電力エナジーパートナーからその他小売電気事業者に供給者変更したものの、引き続き東京電力エナジーパートナーに売電する対象について、新たに託送業務システムで管理することとしたため件数に含む(6/16時点:7,204件、6/30時点:8,466件)。※すべて通知済み

## (2) 通知遅延の原因と対策

### ① 遅延の原因と実施済みの対策



### 【原因】

発生原因パターンA、A'、B、B'に共通する要因として、旧型計器のままのスイッチングが想定より多く、旧型計器からの検針値の取扱いや、月間使用量のプ

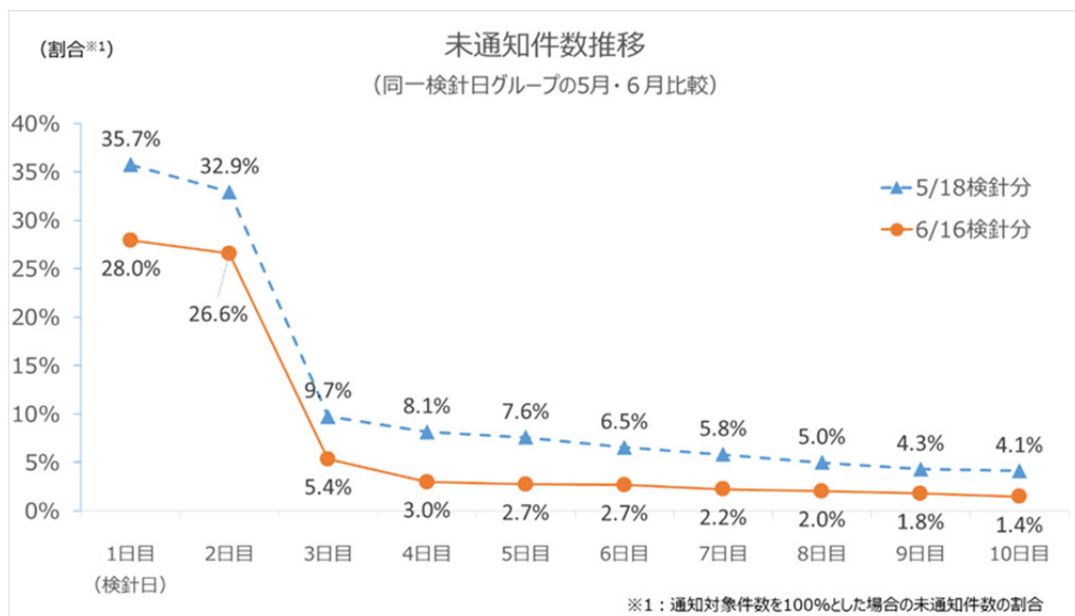
ロファイリング処理等、十分な業務応動を行うためのシステム支援、要員確保の準備が十分ではなかった。

【実施済みの対策】

上記原因の解消にあたり、以下の対策を実施している。

- 1) 未通知発生原因特定を効率的に行うための簡易プログラムの作成・実施  
⇒5月末より順次実施し、未通知原因箇所を特定
- 2) 未通知原因箇所に応じて既に実施済みの対策
  - (a) 現場出向に伴う検針データの採録遅延分について再出向依頼を実施。  
⇒本社からの業務指示により、スマートメーターの現地指示数確認を実施（総支社・支社 社員 180名）
  - (b) 従来型計器からスマートメーターへの計器取替情報が正しく登録されていない事象のデータ補完を実施。  
⇒計器取替情報のデータ補完を手入力により実施（ネットワークサービスセンター社員 10名）
  - (c) システム処理によりスマートメーター分のリモート検針による欠測値の再収集を行い、再収集でも補完できない欠測値について手入力によりデータ補完を実施  
⇒（ネットワークサービスセンター社員 25名 委託 230名）
  - (d) システム処理により検針値管理から託送契約・料金へ検針データの再連けい  
⇒6月上旬より検針データの再連けい処理を順次実施（パワーグリッドサービス部社員 20名）。

上記1) 2) の対策を行うことで、6月分の検針日以降の未通知割合（未通知件数／通知対象件数）は5月分には比べ、一定の改善が確認された。



上記のとおり、これまでの対策により未通知割合の削減に一定の効果が確認されたものの、当社が6月8日の報告徴収において目標としていた未通知割合1%（検針日より7日目時点）には未達となった。

5月末の未通知分に対する対策（a）（b）（c）（d）別の未通知件数の削減効果をみると、（b）の削減率が相対的に小さかった。これは、スイッチングの際の取り外し指針の確認に時間を要していたことが原因と考えられる。

さらに、対策（a）（c）（d）について一部未通知が残っているが、これは要因が複数にわたっており、それぞれの対策のみでは解消できず、他の対策を重層的に行う必要が生じたものの、その確認は個々に行うことが必要となるため、これらに要する作業時間とそれに対応が可能な人的リソースが十分でなく、全ての解消に至らなかったものと考えられる。

5月分	未通知件数		解消件数	解消率
	5月30日 時点	6月30日 時点		
A 対策（a）	2,578	576	-2,002	-78%
A' 対策（b）	4,732	2,508	-2,224	-47%
B 対策（c）	18,912	1,357	-17,555	-93%
B' 対策（d）	14,199	766	-13,433	-95%
	40,421	5,207	-35,214	-87%

## ② 上記を踏まえた更なる対策

これまで実施してきた上記1）、2）（a）、（b）、（c）、（d）の対策を、着実かつ速やかに実施するとともに、分析結果を踏まえた以下の追加対策を実施する。

- ・ MDMSから検針DBへの再連けい（上記対策（a）、（c）、（d）の課題に対する追加対策）

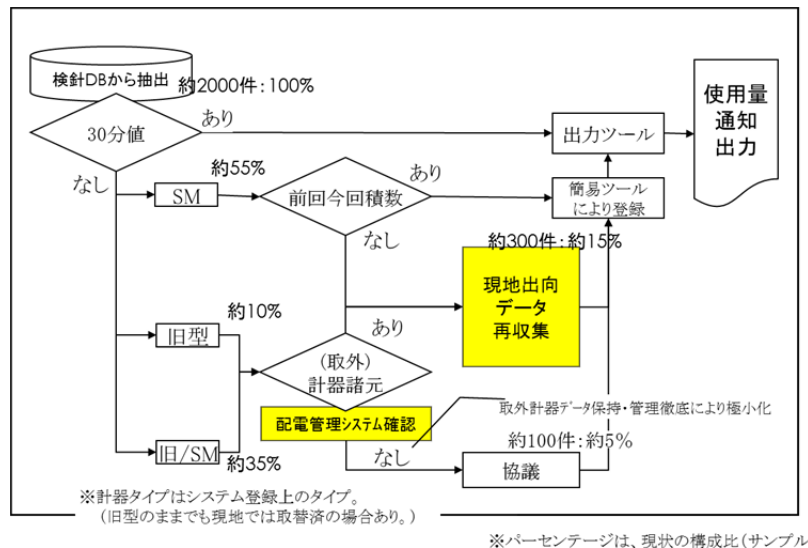
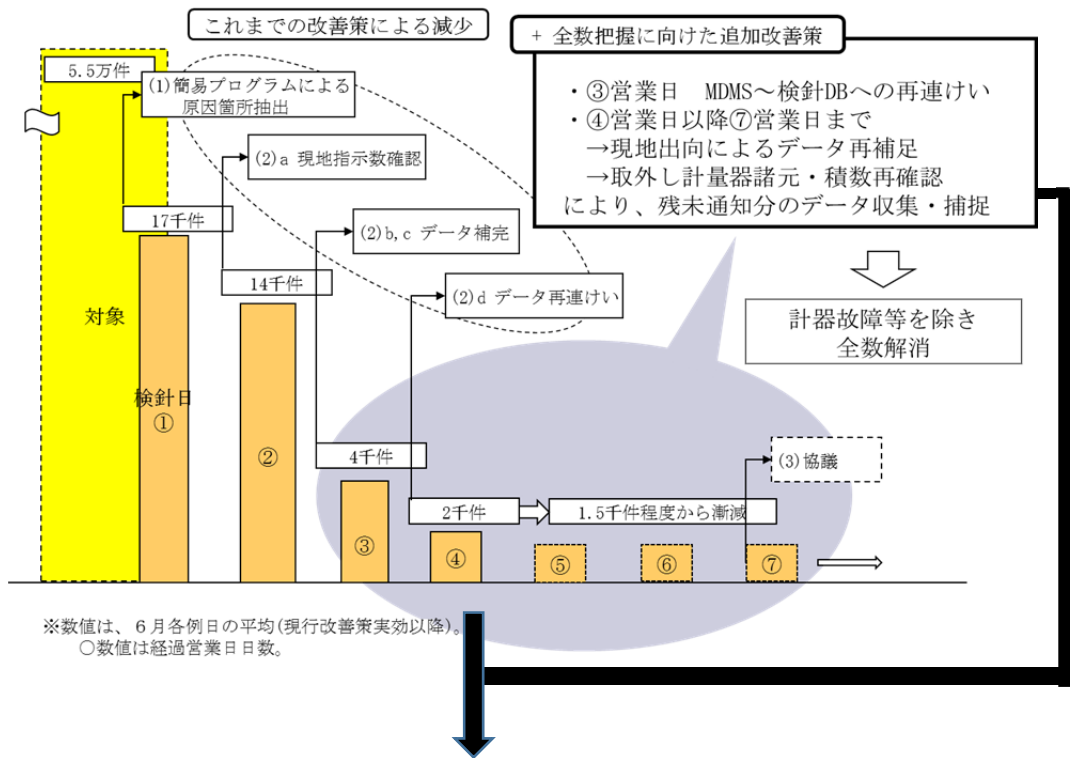
MDMSに検針データが入ってるものの、検針DBには入っていないデータを検針DBに送る作業を追加で実施。

⇒これにより、人手による作業対象を減少され、作業時間の短縮を見込めるため、この業務に対応が可能な限られた人的リソースを有効に活用。

そのうえで、未通知原因箇所をMDMSや計器交換を管理するシステム（配電スイッチングシステム）まで拡張して確認（上記対策（b）の課題に対する追加対策）し、現地で再度検針データを確認する必要があるものや、取り外した計器の検針データを抽出する必要があるものを選別し、現地への出向による検針データの確認等を実施する。

これにより、計器替えの実施の有無および取り外し指針の確認に要する時間の短

縮が図れるため、人手による作業時間の短縮を見込める。



7月以降は、これらの対策を全て実施することにより、計器の故障やスイッチングの際の付け外し指針が不明なものを除く全数について、速やかな使用量通知を目指し、今後定期的に改善の進捗状況を検証する。

なお、上記対策に併せて、恒久対策として、下記の業務応動の確立、システム機能の構築を実施する。

- 検針データや計器取替情報の不備が発生した場合の応動も含めた業務フロー、チェック体制の確立
- 欠測データなどの自動再検針・補完機能のシステム構築
- 検針期間の設定誤り等が発生しないよう計器取替情報を同期する機能のシス

## テム構築

### (3) 小売電気事業者および小売電気事業者の顧客への対応

6月末時点において、4月分298件、5月分5,788件の協定対象があり、小売電気事業者およびその顧客に対しては、以下のとおり対応を行っている。

#### ① 小売電気事業者への対応

上記(2)2)の対策を実施してもなお解消されない未通知に対して、協定による使用量・発電量確定を小売電気事業者と協議中。小売電気事業者とその顧客との協議が円滑に進むよう、小売電気事業者の顧客宛てのお詫び文書を作成するとともに、当該需要家からの問い合わせに対応する専用窓口を開設。

また、当社ホームページにおいて、当社のシステムの不具合等の原因により、小売電気事業者の顧客への電気料金の請求が遅れている旨を公表。

なお、6月13日より、未通知対象データのある小売電気事業者115社に対し訪問・電話確認により協議を行い、56社から協議内容について了解を頂いている状況(6月29日時点)。

#### ② 小売電気事業者の顧客への対応

上記「①小売電気事業者への対応」に記載の専用窓口を開設し、小売電気事業者の顧客に対し、当社と小売電気事業者との協議や協定の内容について適宜説明等を実施。

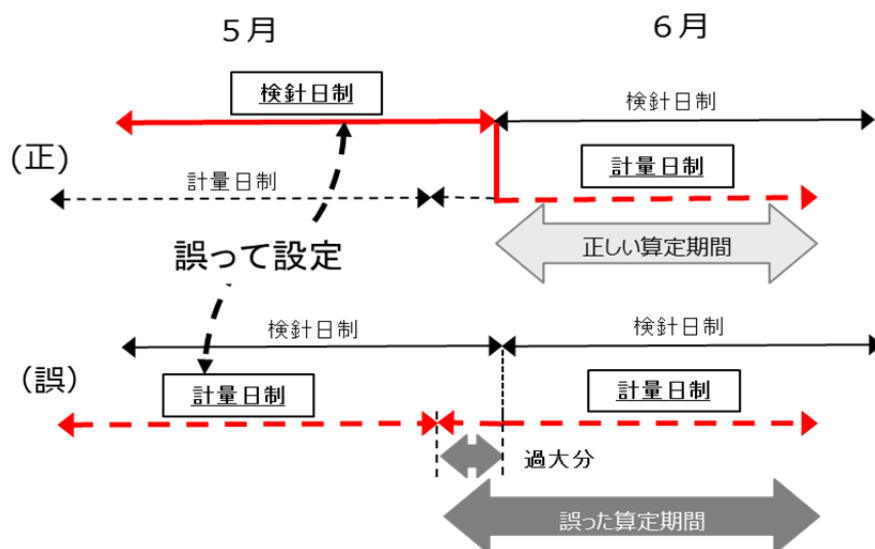
## II. 確定通知における誤データの送付に対する対応

### (1) 作業手順の不徹底による誤った算定期間の通知

#### 【原因】

- ・未通知対策に係わり、当面の対策として正しい期間の検針データを取得する機能を検針日毎に適用してきたが、6月9日～12日に実施した本作業(システムの契約マスターデータの計量日/検針日情報の不整合を修正する作業)において、作業手順の不徹底により修正範囲を誤り、目的の6月分を計量日制に変更するだけではなく、5月分以前も計量日制に変更した。(対象:1,646件)
- ・これまでの通知対象全件(約100万件)に対して同様の事象がないか調査したところ、同様の理由により検針日制が正しく変更されていなかった(対象219件)。
- ・これらの理由により、これまで検針日制で計算していた5月分と計量日制に変更した6月分の算定期間重複等が発生し、確定使用量計算に誤りが発生した。





**【対策】**

- ・ 6月23日、誤って修正した5月分以前の変更を、正しい状態に修正
- ・ 6月24日、正しい算定期間に基づき計算した使用量を公開（対象全数 1,646 件）

**【小売電気事業者及び小売電気事業者の顧客への対応】**

① 小売電気事業者への対応

該当する小売電気事業者に対して個別にお知らせするとともに、小売電気事業者からその顧客へのご説明が円滑に進むよう、発生事象について当社ホームページにて公表。

② 小売電気事業者の顧客への対応

上記当社ホームページでの公表において、小売電気事業者からその顧客に対して電気料金を誤って請求している可能性についてお知らせ。

- (2) 小売電気事業者からの問い合わせにより判明した誤通知（6月27現在 誤りが確定したもの51件、誤りの可能性があり調査中のもの82件）

**【原因】**

小売電気事業者から、「使用量が前年度等に比して過大」、「使用量が0 kWh」等の問い合わせを受け調査した結果、以下の理由等により誤通知が判明。

- －スマートメーターへの取替時の取り外し指示数の誤針
- －計器取替時の指示数をシステムへ登録する際の誤処理
- －旧型計器の検針時の誤針

**【対策】**

システム外での人為的ミスに対しては引き続き注意喚起を図り、未然防止に努め、発生した対象については以下のチェックを例日毎に実施し、誤通知の可能性のある対象については引き抜き処理を行う。

- 託送料金計算書の作成時に負荷率チェック等の閾値で抽出した対象において過去の平均使用量等からの使用量の妥当性を確認する。
- 実量制の対象においては契約電力のお知らせから一定値以上の契約高の

ものに対して過去の契約高との比較を行い妥当性を確認する。

※システムにおいても異常値などを検知する誤通知防止機能を検討中。

#### 【小売電気事業者への対応】

該当する事業者に対してお知らせするとともに、個別に訂正対応を行う。

### Ⅲ. 経営管理体制及び業務運営体制

#### (1) 経営管理体制の強化

##### 【課題】

- ・これまで、システム面、業務面毎の対応を進めてきたが、全体を俯瞰した管理機能が脆弱であった。  
具体的には、原因把握とその対策立案だけではなく、業務品質管理と対策進捗、効果の検証とを当社として管理する機能の強化が必要。
- ・勧告での指摘事項として「リスクアセスメントやマネジメントの観点から予見性のある対応とは言いがたく」と記載されており、対策や報告書の内容が客観的な視点で実効性があるか、アカウントビリティは十分果たせるか等、当社内部におけるチェック機能が不十分であった。

##### 【対策】

#### ○ スタッフ機能の強化

従来の新託送業務対策本部（以下、「本社対策本部」）の事務局機能に加えて、以下の体制で総括担当役員を補佐するスタッフ機能を増強し、対策の進捗管理や実効性の評価および人的リソースの再配分等を立案・実施する機能を強化する。

・責任者：経営企画室長、業務統括室長

・実施者：経営企画室 副室長 他2名

業務統括室 管理職4名 他5名

※通知遅延・誤通知・料金・発電・協定状況の把握、進捗の管理、データ分析等を実施するため、本社対策本部からネットワークサービスセンターへリエゾン派遣（下記②記載の現地対策本部の事務局）

⇒本社対策本部会議での進捗報告等の実施要員を創出

⇒オペレーションとマネジメントの役割分担を明確化

・強化するスタッフ機能の役割

✓ 対外対応、広報対応、報告書作成

✓ 進捗管理、実効性評価

（通知件数、未通知件数、協議完了数 誤請求・誤通知対応等）

#### ○ チェック機能の強化

- ・HDリスク管理委員会およびPG監査役が遅延解消対策やその執行状況を監視。

## (2) 業務運営体制の強化

### 【課題】

- ・上記(1)と同様、全体を俯瞰した管理機能が脆弱であった。
- ・当社として、直接契約している小売電気事業者だけでなく、電気の利用者様からの問い合わせに対しても丁寧に対応する必要がある。
- ・発電量の通知や料金計算においては、要員が不足し、進捗管理も不十分である。

### 【対策】

#### ○ 現地対策本部の設置

対策本部傘下に現地対策本部を設置し、進捗把握、対策本部への報告および具体的な対策（業務応動の改善、システム改修等）の検討・立案を実施する。

※ネットワークサービスセンター等が所在するUSCビル内に設置する。

- ・ 事務局：本社対策本部から派遣されたリエゾン
- ・ 構成メンバー：ネットワークサービスセンター、パワーグリッドサービス部、HDシステム企画室、株式会社テプコシステムズ、三菱電機株式会社
- ・ その他：現地対策本部内に以下の専門チームを設置し、システム不具合等の解消および業務フローの抜本的見直し等の恒久対策を検討・実施する。

#### ● 暫定運行チーム（需要・発電・料金計算）

(280名：パワーグリッドサービス部、ネットワークサービスセンター、テプコシステムズ、開発SIベンダ)

- 暫定運行の計画、進捗管理（対策(a)、(b)、(c)、(d)の業務運行、進捗管理) 需要量通知、発電量通知、協定、料金計算・帳票出力(託送・インバランス料金)、広域機関へのエリアインバランス通知

#### ● 暫定対策チーム

(20名：パワーグリッドサービス部、ネットワークサービスセンター、システム企画室、テプコシステムズ、開発SIベンダ)

- 暫定運行の効率化に係わるシステム面の具体的な対策の検討・実施
- 確定使用量通知・料金計算等の性能課題に係わる対策案の検討・実施
- 暫定運行の効率化に係わるオペレーション面の具体的な対策の検討・実施

#### ● 恒久対策チーム

(10名：パワーグリッドサービス部、ネットワークサービスセンター、システム企画室、テプコシステムズ、開発SIベンダー)

- 正常運行にむけたシステム面の具体的な恒久対策の検討・実施
- 正常運行にむけたオペレーション面の具体的な恒久対策の検討・実施
- システム面と業務面の全体を俯瞰した、未通知原因の究明、および、確定使用量通知・料金計算等の正常運行にむけた対策の検討
- 他部門間（他システム間）、ベンダー間との調整

- 使用量等チェック対策チーム  
(5名：パワーグリッドサービス部、ネットワークサービスセンター)
  - 誤通知防止のためのチェック体制・ルーティンの強化、実施管理
  - 誤通知発生時の対応支援

○ 問い合わせ専用窓口の設置

パワーグリッドサービス部内に前述の小売電気事業者の顧客に対するお問い合わせ専用窓口を開設。

(3) 親会社（東京電力ホールディングス）との協働体制

【課題】

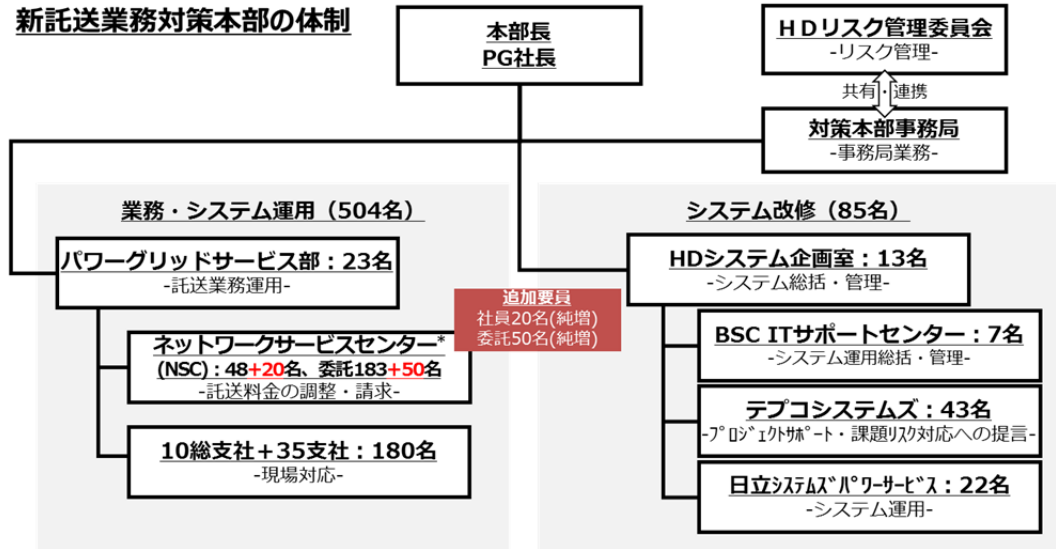
- ・HDリスク管理委員会は、基幹事業会社を含めたグループ大のリスクを共有し、支援を行うが、本件に関しては現時点において、有益な指示を出していないと勧告に明記されている。

【対策】

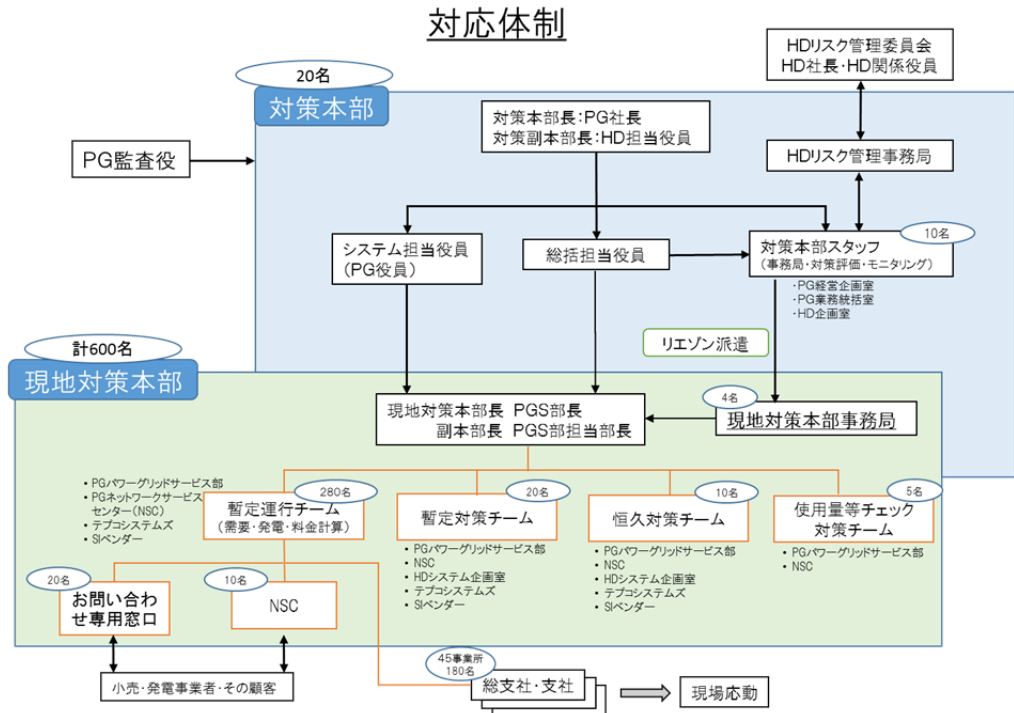
○ 親会社（東京電力ホールディングス）の役割明確化

本対策本部の体制に、親会社である東京電力ホールディングスから副本部長として担当役員を配置するとともに、リエゾンとして企画室パワーグリッド担当が常時参加し、各種対策への助言や親会社へのレポートを適宜実施する。  
また、当社の資金・要員等の経営リソースが不足した場合には、当社グループ大でのリソース再配分等の支援策の検討・実施を行う。

<現在の体制>



<今後の体制案>



2. 上記1の改善計画についての的確に実施し、少なくとも本年7月1日を始期として毎月2回検証を行うとともに、当該検証後1週間以内にその結果を当委員会に報告すること。なお、報告の終期については、当委員会が別途通知することとする。

7月以降、毎月2回検証を行うとともに、当該検証後1週間以内にその結果を報告する。

以上