

確定通知遅延等の解消に向けた改善計画の検証報告



2017年6月7日

東京電力パワーグリッド株式会社

電気をご使用される皆さまの電気使用量データのお知らせの遅延等により、当社と託送契約を締結している小売電気事業者さまおよび電気をご使用される皆さまに対し、ご迷惑とご心配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。

当社は、長期間にわたりご迷惑をおかけしている現下の状況の解消を喫緊の最重要課題とし、昨年7月1日の改善計画の報告以降、追加施策の実施を含め、進捗の管理・検証を進めるとともに、体制を強化し、未通知解消に向け取り組んでまいりました。

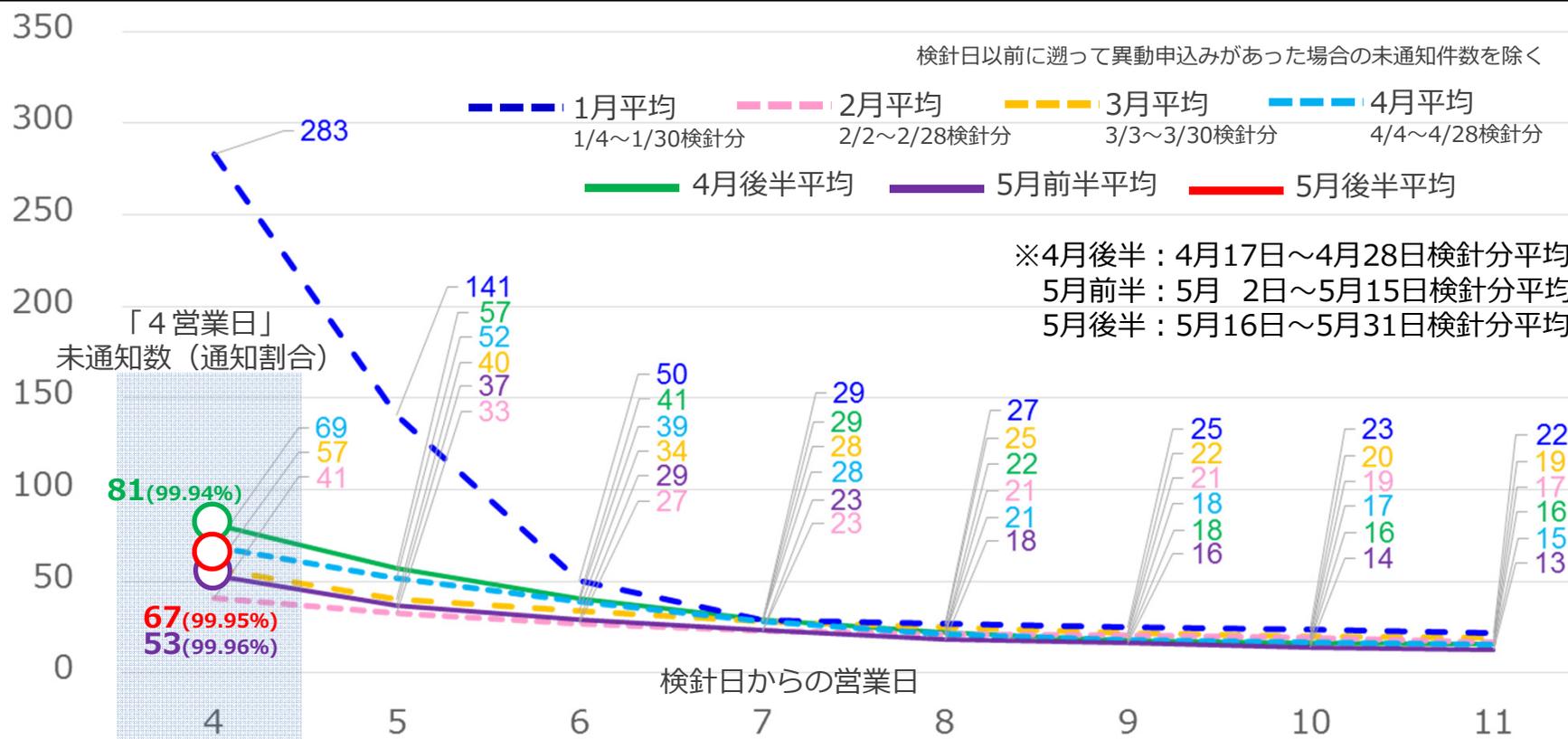
その結果、更なる業務・システム面での取組を進めたことにより、本年4月以降は、やむを得ず電気使用量データを確定できず、協定に係る協議が必要なもの（協定協議対象）などを除き、全件を4営業日以内に通知することができております。

当社といたしましては、引き続き、小売電気事業者さまおよび電気をご使用される皆さまのご理解・ご支援も頂戴しつつ、今後も、全社を挙げて品質の更なる向上に努めてまいります。

需要データ（新規検針分）未通知件数の推移



- 新規検針分については、本年4月以降、以下のやむを得ない事由のものを除き、全件4営業日以内に通知することができる。
- 電気のご使用者さまの申込内容の確認等に時間を要するものや、現地に出向して検針を実施する必要があるものなどについては、一部4営業日以内に通知できていないが、これらについても、その後数日以内に概ね通知することができる。
- なお、当月が協定協議対象のものや、過去月が協定協議中の対象で小売電気事業者さまのご要請により通知を保留しているものなども一定数存在。



需要データ（新規検針分）未通知件数の内訳（4営業日時点）



分類		4月前半 平均※1	4月後半 平均※1	5月前半 平均※1	5月後半 平均※1
新規分	① 検針値があり，システム処理済みだが，反映が遅れたもの	0	0	0	0
	②-1 電気のご利用者さまの申込内容の確認等に時間がかかり，処理が遅れたもの	20	41	15	33
	②-2 出向検針等の対応で，電気のご利用者さまとの調整等で時間を要しているもの（※2）	14	16	20	15
	③ 電気使用量データを確定させるための調査・確認を全て実施したものの，やむを得ず電気使用量データを確定できず，協定での確定をお願いせざるを得ないもの	14	12	11	12
	新規分小計	48	69	46	60
継続分	④ 過去月の検針値が不明のため，当月分の検針値を確定するには，過去分の処理が必要となるもの	0	0	0	0
	⑤ 過去月が協定協議中の対象において，小売電気事業者さまのご要請により当月分の通知を保留し，未通知となったもの	11	12	7	7
合計		59	81	53	67

- ・ 検針日以前に遡って異動申込みがあった場合の未通知件数を除く
- ・ 小数点以下第1位で四捨五入

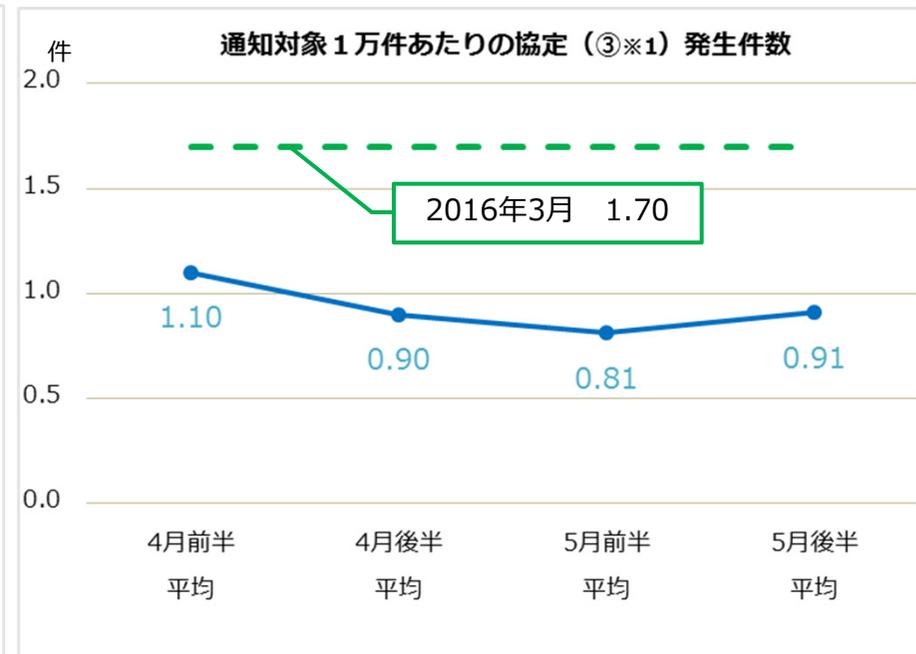
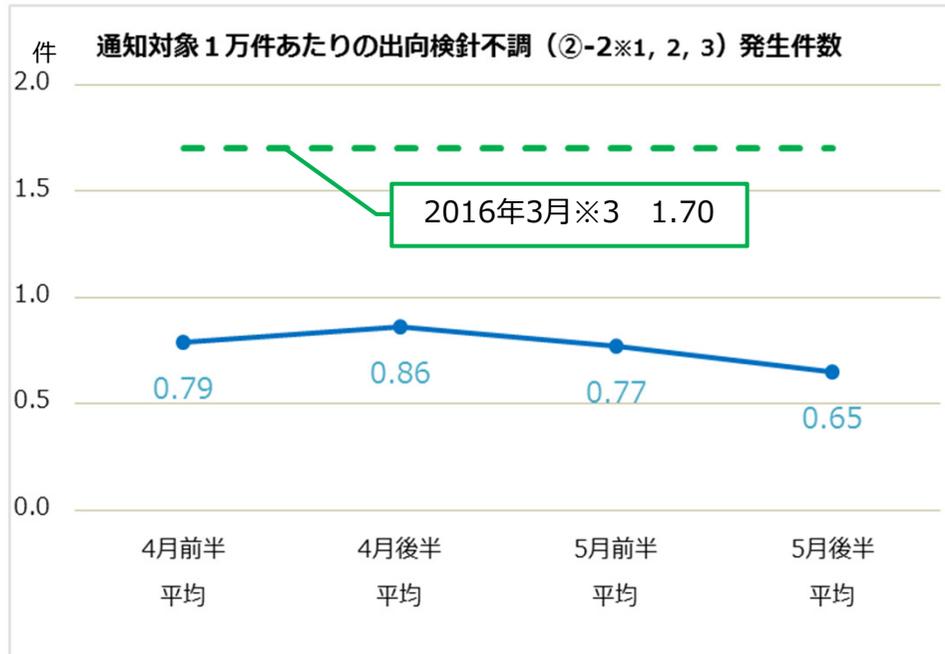
※1
 4月前半：4月 4日～4月14日検針分平均
 4月後半：4月17日～4月28日検針分平均
 5月前半：5月 2日～5月15日検針分平均
 5月後半：5月16日～5月31日検針分平均

※2
 誤通知自主チェックの対象となったものを含む
 4月前半平均：4件 4月後半平均：5件
 5月前半平均：10件 5月後半平均：6件

(参考) 未通知件数内訳の全面自由化以前との比較 (4営業日時点)



- 4営業日以内に通知できなかったもののうち、現地に出向して検針等を実施する必要があるもの(②-2)および協定協議対象(③)については、全面自由化以前(2016年3月)の水準を下回るところまで件数を減少させることができている。



- ・ 検針日以前に遡って異動申込みがあった場合の未通知件数を除く
- ・ 小数点以下第3位で四捨五入

※1

4月前半：4月 4日～14日検針分平均
 4月後半：4月17日～28日検針分平均
 5月前半：5月 2日～15日検針分平均
 5月後半：5月16日～31日検針分平均

※2

誤通知自主チェックの対象となったものを除く
 4月前半平均：0.36件 4月後半平均：0.42件
 5月前半平均：0.80件 5月後半平均：0.44件

※3 全面自由化前では、3営業日目以降の指針確定で、お客さまへのお知らせが5営業日後以降となることから、全面自由化前の実績(2016年3月)において、出向検針等に何うも、電気のご使用さまとの調整等に時間を要し、3営業日以降に指針確定したものの件数を参考値として記載

※ 未通知件数内訳(スライド3)の①, ②-1, ④, ⑤は全面自由化以降に発生



需要データ（ストック分）の未通知解消状況

- 過去発生した未通知については、協定協議対象など※を除き、既に全件通知されている。

	未通知件数		
	5月1日 (前々回報告) 4営業日時点	5月18日 (前回報告) 4営業日時点	6月5日 4営業日時点
7月分	0 (8※)	0 (8※)	0 (4※)
8月分	0 (5※)	0 (5※)	0 (4※)
9月分	0 (6※)	0 (6※)	0 (3※)
10月分	0 (8※)	0 (6※)	0 (4※)
11月分	0 (8※)	0 (6※)	0 (5※)
12月分	0 (16※)	0 (9※)	0 (6※)
1月分	0 (19※)	0 (11※)	0 (8※)
2月分	0 (39※)	0 (31※)	0 (26※)
3月分	0 (129※)	0 (75※)	0 (49※)
4月分	0 (413※)	0 (137※)	0 (77※)
5月分	—	0 (166※)	0 (339※)
合計	0 (651※)	0 (460※)	0 (525※)

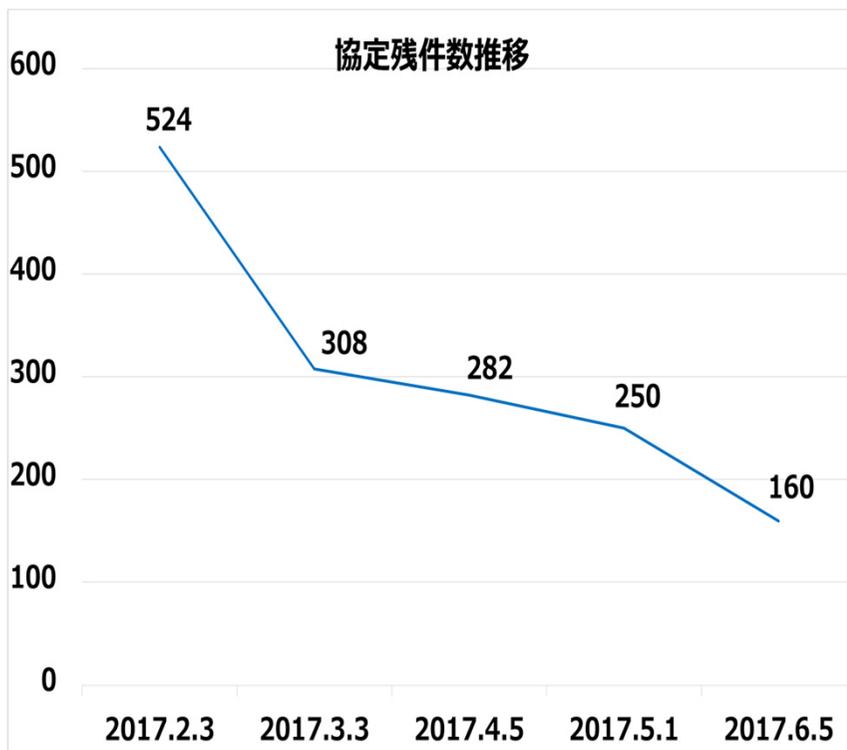
・ 検針日以前に遡って異動申込みがあった場合の未通知件数を除く

※協定協議対象，電気のご使用者さまの申込内容の確認に時間を要するもの，および過去月が協定協議中の対象において小売電気事業者さまのご要請により通知を保留しているもの

協定の進捗状況（2016年4月から2017年5月分まで）



- 電気使用量データを確定させるための調査・確認を全て実施したものの、やむを得ず確定できないものについては、協定により電気使用量データを確定させていただくことについて、小売電気事業者さまと協議をさせていただいている。
- 一日も早くご理解を得られるよう、小売電気事業者さまと丁寧・迅速な協定協議を進めた結果、協定協議残件数は160件まで減少。



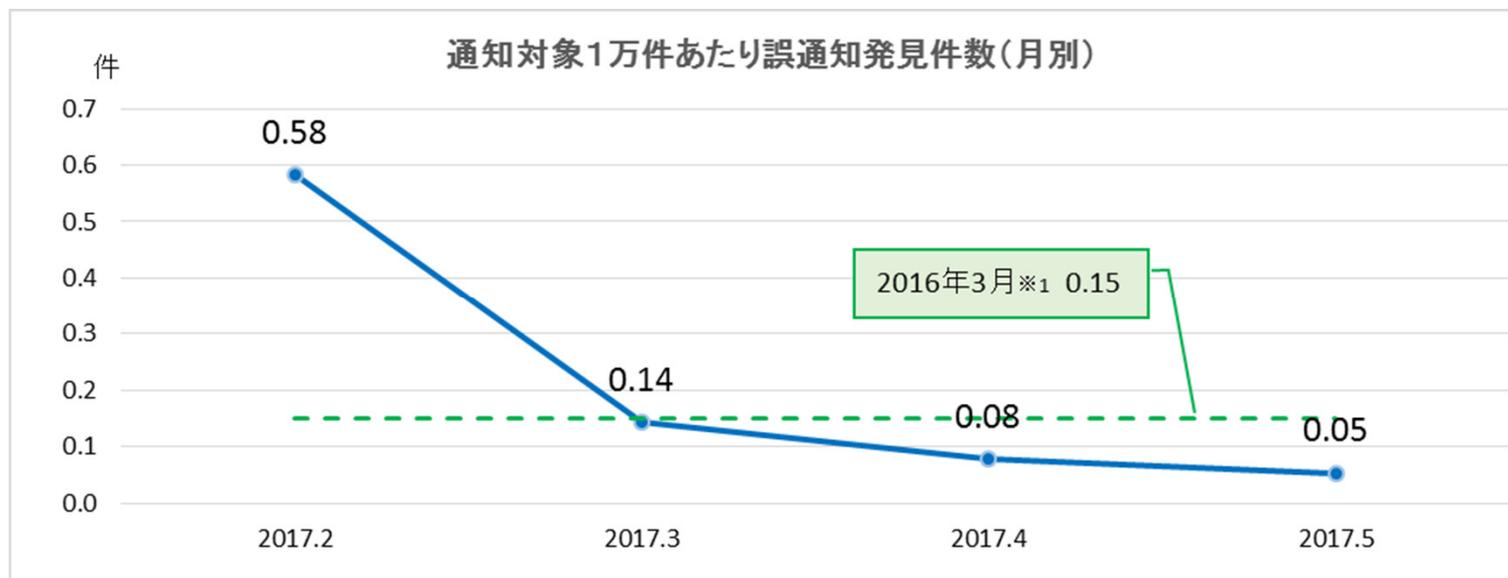
	協定協議対象件数	6月5日現在協定値通知件数	協定協議残件数
東京電力エナジーパートナー株式会社	6,594件 (109件※)	6,524件	70件 (109件※)
その他小売電気事業者	1,974件 (462件※)	1,884件	90件 (462件※)
合計	8,568件 (571件※)	8,408件	160件 (571件※)

・ 検針日以前に遡って異動申込みがあった協定対象分を含む
 ※ 過去月が協定協議中の対象において小売電気事業者さまのご要請により通知を保留しているもの等

確定使用量の誤通知対応状況①



- 確定使用量の誤通知については、順次以下の対策を実施してきた。
 - ・ 作業手順を見直す等の品質向上対策を作業員へ周知徹底（2016年6月）
 - ・ 一部不備データがある場合の通知抑止機能追加（2016年6月）
 - ・ 検針用ハンディターミナルへ誤入力チェック機能追加（2016年8月）
- これらの対策等により、誤通知が新たに発見される件数は、全面自由化以前の水準を下回るところまで減少させることができています。
- 加えて、更なる品質向上のため、システム改修による確定通知前の誤通知防止策を2017年4月より実施した。



・ 小数点以下第3位で四捨五入

※1 検針作業等での誤針および検針内勤処理での誤処理等

確定使用量の誤通知対応状況②



○スイッチング時の誤針ならびにシステム操作誤りに伴う誤通知

【事象】

スイッチング時の作業員の誤針や検針値がシステムへ自動連携されない不具合への対応として人手によりシステム登録を行った際の誤登録とシステム操作機能の不備による誤算定。

【小売電気事業者さまへの影響】

前回報告（5月18日時点）から6月5日時点で誤通知と判明したものは、6件。

※2016年4月からの累計：通知対象件数約2,179万件のうち2,618件（0.012%）、38社

【小売電気事業者さまへの対応】

お詫びするとともに正誤判定の調査結果ならびに正しい検針値を順次報告中。

【再発防止対策】

確定使用量の誤通知対応状況①（スライド7）に記載の対策等を実施。

(参考) 4営業日以内の通知に向けて講じた対策



要因	対策 No.	対策項目	対策内容	適用時期
データ不整合等	1	異動入力手順の徹底 業務	旧型計器における積数の確実な入力, 検針日を考慮した異動入力等により, データ不整合の発生を防止	実施済
	2	2 計量契約一託送化の業務プロセスの整備 業務	申込み処理方法等を標準化し, 処理の不備によるデータ不整合の発生を防止, 処理速度を向上	実施済
	3	地点DB-託送契約・料金DBデータ同期機能追加 システム	DB間の検針期間設定の相違を解消し, データ不整合の発生を防止	実施済
	4	通知を受けた対応の確実な実施 業務	通知の種類に応じた業務フローを優先順位付けして整備し, 確実かつ効率的な解消を実施	実施済
データ欠測等	5	S M欠測自動補完機能追加 システム	スマートメーターの30分値欠測を, 検針日前に自動的に補完し, 人手作業を削減	実施済
	6	出向検針の前倒し実施 業務 システム	出向対象リストの出力を2 営業日目から1 営業日目とし, 出向開始日を早期化	実施済
	7	旧型計器の連携前倒し システム	旧型計器の通知を3 営業日目から2 営業日目にする ことで, 作業対象を早期明確化	実施済
全般	8	旧型計器のS M化促進 業務	計器失効替とスイッチングのタイミングにあわせ, 2020年度までに全数取替	順次実施中
	9	検針値連携状態見える化・補正機能の追加 システム	検針値連携に係わる未通知要因を早期に把握し, 効率よく確実に修正できる機能を追加	実施済