

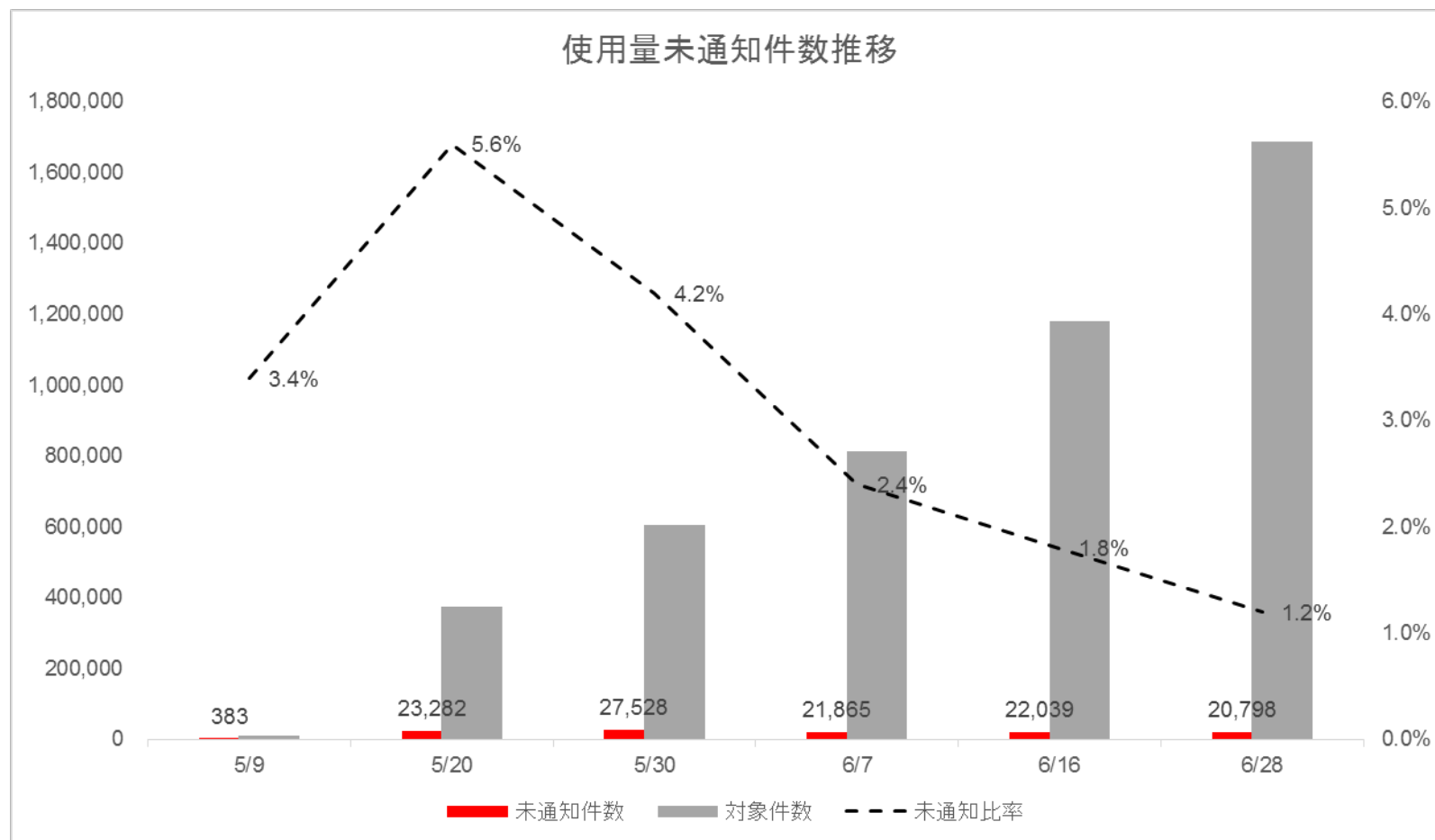
電気使用量の確定通知の遅延等への対応状況について

2016年7月1日

東京電力パワーグリッド株式会社

1.使用量通知遅延の状況

- ◇ 全面自由化が開始された4月以降、検針日から原則4営業日までにお知らせする予定であった使用量につき一部遅延が継続して発生。
- ◇ 各種対策を実施してきているものの、スイッチングの件数増加の中で万件規模での遅延が継続。

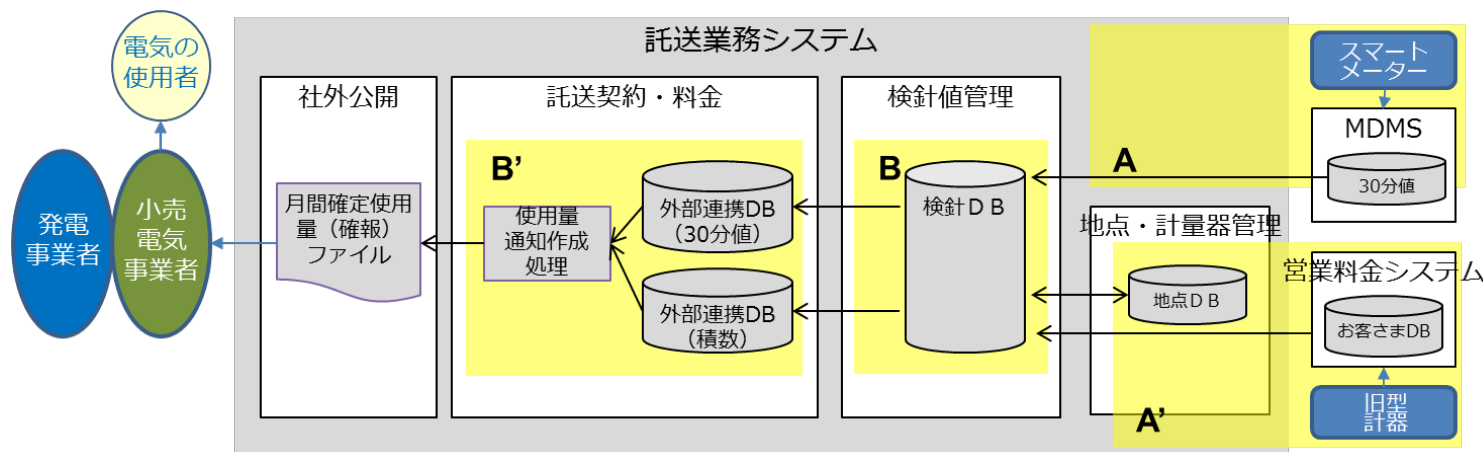


2.使用量通知遅延の原因

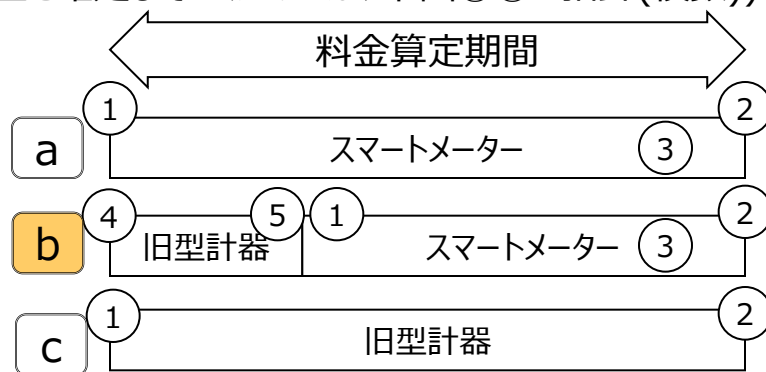
◇ 遅延の原因は新たに整備した託送システム内のデータ処理が滞留し円滑なアウトプットが出来ないことによるもの。

※計器からのデータおよび供給地点の属性(地点番号等)を合体させて、使用量確定ファイルを生成。

◇ 主な要因は、旧型計器からスマートメーターへの切替時の情報・登録の錯綜・遅延によるもの。



○使用量を確定していくためには、下図①②の指針(積数)・30分値のデータが整うことが必要。



- ・①②④⑤は、ある時点での積数。
- ・③は30分値。(旧型計器期間は均等按分)

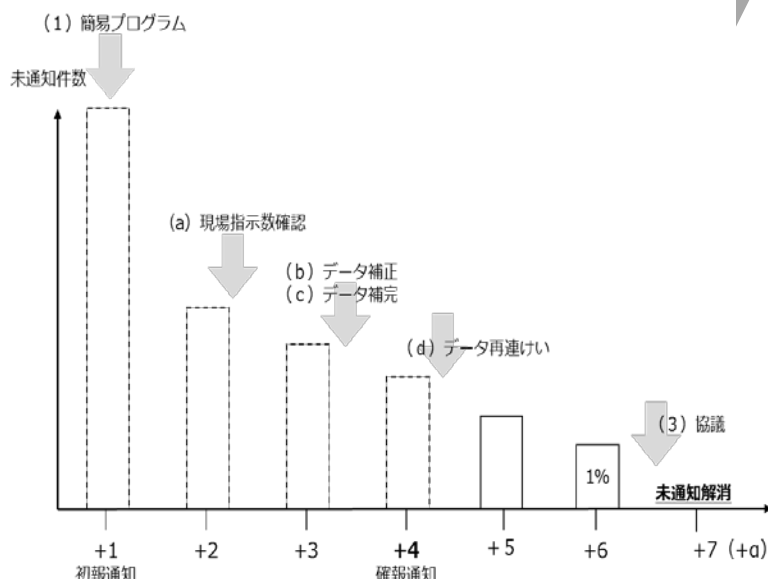
※ 使用量通知処理には、データをお客さま毎の地点情報と付加処理することが不可欠なため、データ自体を外部抽出した上で当該処理を別外部システムで行うことは困難。

3.使用量通知解消に向けた取り組み状況

- ◇ 5月当初においては、システム内のどの時点で滞留しているかを1件毎探索・調査して整備。
→対象増加に対応すべく、機械的に各データベースでのデータ存否を判別するツールを開発。
- ◇ 6月の通知遅延解消に関しては、未通知の抑制・通知の早期化を目指し、5月中に都度実施し始めた各種施策を計画・効率的に実施。～一定の効果を確認したものの目標は未達。

遅延改善に向けたこれまでの計画・目標

6月検針分の状況：4営業日時点で55千件/日に対し1.5千件/日程度残。
(5月：35千件/日に対し3千件/日程度)

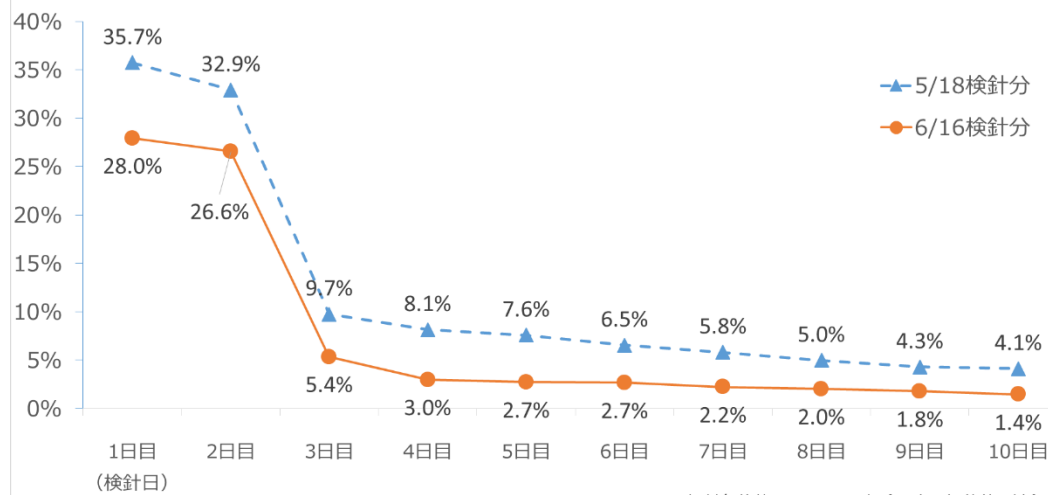


※6/8報告徴収提示資料

(割合※1)

未通知件数推移

(同一検針日グループの5月・6月比較)



※1：通知対象件数を100%とした場合の未通知件数の割合

4.小売電気事業者さま・使用者さまへの対応

- ◇ 6月末時点で通知できていない使用者さまのご使用量については、前月から長期間未確定のご迷惑をおかけしている状況に鑑み、託送約款にもとづく協定による使用量確定をご提案。
→6月13日以降、ご契約者である小売電気事業者さまに協定方針をご提案させて頂き協議中。
- ◇ 小売電気事業者さまとのご契約者ではあるものの、ご使用者さまに対してもご理解頂けるよう、小売電気事業者さまにもご確認させて頂きながら丁寧な対応に努めて行く予定。

(1) 小売電気事業者さまとの協議状況

- 115社に対して、未通知が継続した場合の協定値での確定をお願い。
- 現時点で約半数の事業者さまにご了承を頂いている状況。

(2) 使用者さまへの対応状況

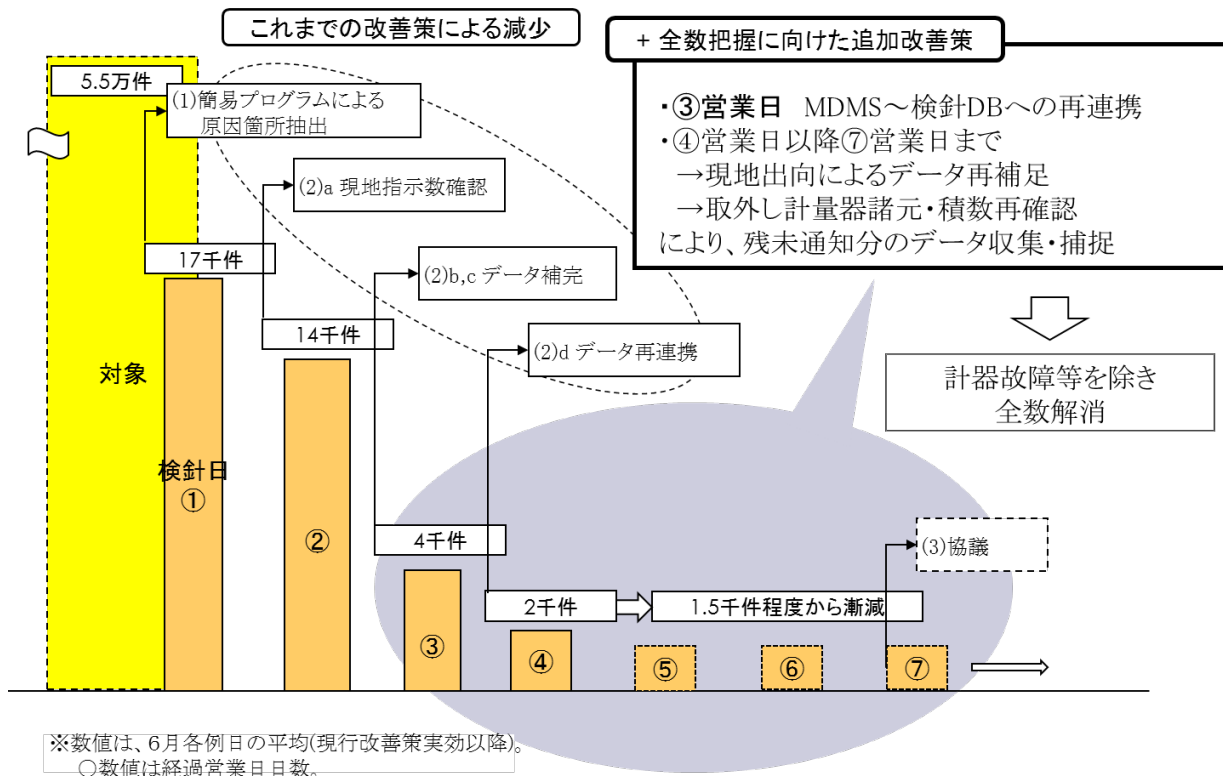
- 小売電気事業者さまとの契約システム画面を通じたお知らせをご活用頂くとともに直接ご覧頂けるようホームページへ掲載。(5月以降、随時実施)
- 協定値に対するお尋ねやご懸念に直接使用者さまにお応えできるよう、専用電話窓口を開設。

※近日開設を前提に、小売電気事業者さまからもご案内頂けるよう整備中。

- 小売電気事業者さまのお求めに応じ、柔軟かつ丁寧な個別対応を適宜実施。

5.今後の改善見通し

- ◇ 6月実績を踏まえて、これまでの対策に加えて、全数把握に向けた追加改善策を実施
- ◇ 併せて、対症療法的な運営とならざるをえなかった体制の機能・役割を明確化する見直しを実施し、確実な改善のフォローと迅速な対応を図る。



現地出向によるデータ確認等を含めて、これまで実施してきた対策を、より短期間でまわす業務フローに整理し、当面7営業日程度の未通知解消の定常化を図る。

並行して細かな部分での人手対応の自動化等、システム面での適確処理の向上を進めていく。

○ 体制の見直し

- ・ 経営管理体制の強化 ⇒ スタッフ機能の増強
- ・ 業務運営体制の強化 ⇒ 現行対策本部(5月設置)を再整理し現地対策本部を新たに設置し、複数の専任チームを設置 ～具体管理徹底に向け機能と役割の明確化

6.誤通知等の状況

- ◇ 通知済の使用量について、一部データ誤りや小売事業者さまからのお問合せが発生しており、都度、確認・訂正・ご説明を実施しているところ。
- ◇ 速やかな訂正と再発防止に向け、業務フローの明確化や、事前のチェックなどの対策を実施。

(1) 誤通知の状況

- ・ 未通知対策に関して、契約マスタデータの計量日/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。（対象：1,646件）
→既通知対象全件（約100万件）に対して調査→同様の事象確認、訂正。（対象：219件）
- ・ 小売電気事業者さまから、「使用量が前年度等に比して過大」、「使用量が0 kWh」等、お問い合わせ。
→個別に調査・確認 ～（誤通知確定 51件、誤りの可能性があり調査中のもの82件）

(2) 再発防止策

- ・ 原因としては、システム運用におけるミスや計器指針の読取誤りなど、システムそのものの以前のヒューマンエラーによるものであり、業務のフローの明確化やチェック体制の強化により今後の発生数の防止を図る。

【参考】スマートメーターの設置状況

- ◇スマートメーターは、8月中遅延解消、9月正常化に向けて設置を推進

6月工事見通し 約23万件（計画23万件）

マッチング成立数累計 約131万件（うちスマメ設置済み約100万件）

※ 6月マッチング成立数 約13万件