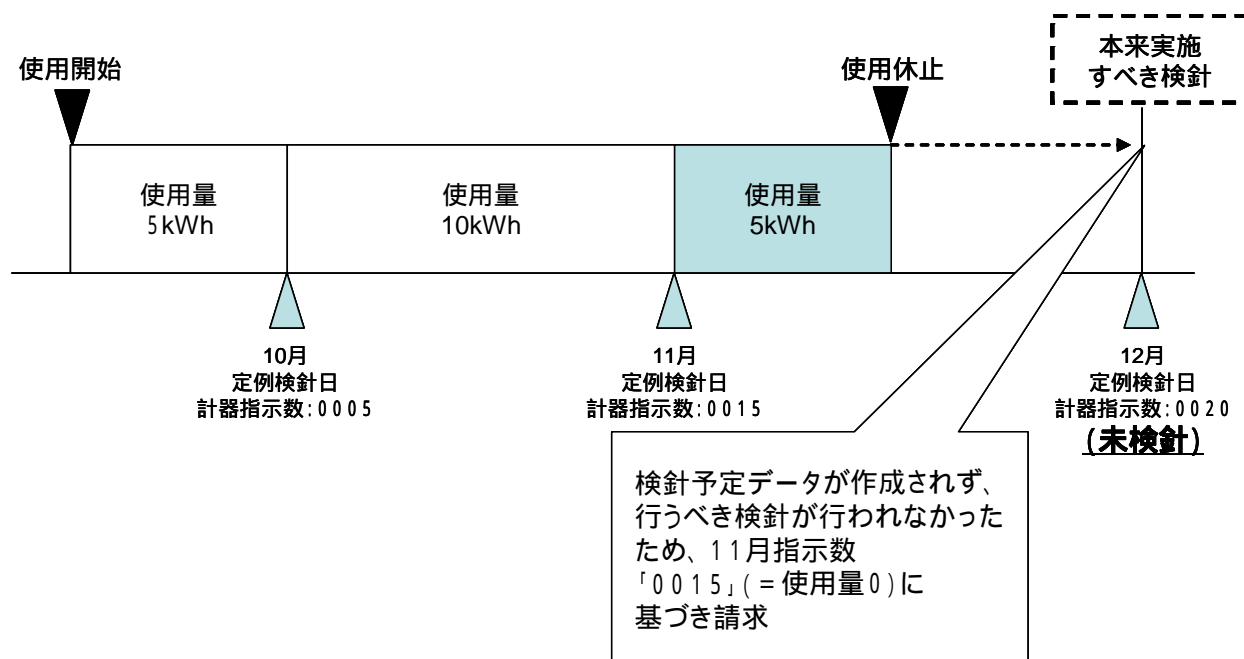


発生事象の概要と原因・再発防止対策

1. 発生事象イメージ

(11月の検針日から12月の検針日までの間に休止申込みを受けた場合)



2. 精算対象の件数および金額

項目	件数	金額
精算対象	202件	-
追加請求	201件	531,798円
払い戻し	1件	4円

注：精算期間は、最短で1日、最長で31日。

精算金額の平均値は約2,633円、最小4円、最大52,977円。

3. 発生原因

当社は、平成20年9月16日以降、営業システムの再構築に伴い、新旧システムの切替えを段階的にエリアを拡大して実施してきたが、農事用電力契約のうちスイッチオフ休止分の前回検針日から休止日までの使用量の検針を行うために必要なデータ編集の際のデータ入力項目の指定についてプログラムに誤りがあった。

今回の営業システムの開発では、料金算定・請求に影響する部分を中心に、標準的なテストパターンを使用し動作テストを行い、健全性を確認した。しかしながら、農事用電力契約については、使用廃止時に即座に検針を行う通常の契約と異なり、休止日以降の次回検針日に検針を行うという特殊性にも考慮すべきであったが、検針予定データの作成部分について動作テストの項目に反映できておらず、同プログラムの誤りを動作テストで発見できず、その結果、本来実施すべき検針の予定データが作成されず、検針が行われぬまま請求するに至った。

4. 再発防止対策

(1) プログラムの修正

農事用電力契約の使用休止に関するプログラムの誤りについては、平成20年12月10日に修正を完了した。

(2) 営業システム開発・切替え時におけるテストパターンの見直し

従来、営業システムを開発・切替えする際に実施していた動作テストのパターンに農事用電力契約のスイッチオフ休止に関する項目を追加し、開発・切替え時における動作テストを確実に実施する。

(3) 検針予定データ作成に関するシステムチェック

農事用電力契約でスイッチオフ休止する場合、休止日以降の検針準備処理を行う工程で、検針予定データが作成されていない場合に、エラーリストに「検針予定データなし」としてエラーメッセージを帳票に出力させ、日常的にチェックをかけることで、最終的な検針漏れの防止を図る。

以上