

京都市との公衆街路灯契約における電気料金の精算

2023年3月14日

関西電力株式会社

当社と京都市との公衆街路灯契約において、需給契約の変更（以下、容量変更）および需給契約の廃止（以下、契約廃止）の一部について、処理漏れや処理誤りがあったことが判明しました。

当社は、京都市が把握する公衆街路灯の契約内容と当社からの請求内容との相違に関する京都市からの調査依頼を受け、計10,746件について社内調査および精算に関する協議を進めていました。

今回、京都市と合意に至った9,276件、約1億円について、準備が整い次第、精算を行います。

京都市および関係者の皆さまに対して、ご迷惑をお掛けしたことを、深くお詫び申し上げます。

今後、同様の事案が発生しないよう、再発防止の徹底に努めてまいります。

【本事案の概要】

1. 対象の件数および精算金額（3月14日時点）

（1）容量変更

精算対象 (当社から返金するもの)	精算期間※ ¹
9,255件 (約1億円)	2012年7月分から 2022年12月分

※1：精算対象ごとに精算期間は異なる。

（2）契約廃止

精算対象 (当社から返金するもの)	精算期間※ ²
21件 (約210万円)	2012年7月分から 2022年9月分

※2：精算対象ごとに精算期間は異なる。

2. 原因

(1) 容量変更

京都市が公衆街路灯を水銀灯や蛍光灯等からLED灯へ集中的に転換した対象について、一度に多数の申込みがあり、この申込みについてリスト様式で受領していました。その一部において、会社として受領から処理完了までの進捗管理が十分にできていなかったことが原因です。

(2) 契約廃止

現地調査を踏まえた京都市との協議の結果、当社に処理誤りがあったと確認しました。

3. 再発防止策

(1) 容量変更

公衆街路灯の容量変更については、当時は、書面による受付でしたが、2022年1月以降、WEBによる受付に変更しました。受領から処理完了までの進捗管理をシステムで行うことで、処理漏れが発生しない仕組みとしました。

(2) 契約廃止



公衆街路灯の契約廃止については、当時は、口頭による受付でしたが、お客さまへのサービス向上の観点から、2023年1月から、WEBによる受付も開始しました。お客さまにて、廃止申込の実績を保管・管理できるよう、申込方法の選択肢を拡大しました。

以上



添付資料：公衆街路灯の容量変更の受付処理の概要

- ・京都市から一度に多数の申込みがあり、この申込みについてリスト様式で受領していました。その一部において、会社として受領から処理完了までの進捗管理が十分にできていなかったことが原因です。
- ・2022年1月以降、WEBによる受付に変更し、進捗管理をシステムで行うことで、処理漏れが発生しない仕組みしました。

○ 当時の京都市申込みに対する当社業務フロー

	電気工事業者 (お客さまの代理)	当社	処理内容	問題点
紙申込み	① 多数の容量変更申込み  	② 受領 ↓ ③ 手配・受付 ↓ ④ 処理確認	① 窓口や郵送で当社に容量変更の申込 ② 申込書類一式を受領 ③ 手配者の依頼により、各受付者が処理 ④ 処理内容を全て確認し処理完了	× 多数の容量変更に対する業務運用について、マニュアル化されておらず、役職者が受領した申込みの件数を一部管理できていなかった (②) × 同様に、役職者が受付担当者の処理状況を一部確認できていなかった (③④)

○ 現在の業務フロー (2022年1月以降)

	電気工事業者 (お客さまの代理)	当社	処理内容	改善点
WEB申込み	① 多数の容量変更申込み  	WEB受付システム ② 受領 ↓ ③ 手配・受付 ↓ ④ 処理確認	① WEB受付システムで当社に容量変更の申込み ② システムで申込データ一式を受領 ③ 手配者の指示のもと、各受付者が処理 ④ 処理内容を全て確認し処理完了	○ 申込みをWEB受付にすることで、申込みの件数を全てシステムで管理 (①、②) ○ システムで処理完了までの進捗を管理 (③、④) ○ 上記内容についてマニュアルに規定