

# 電気使用量の確定通知の遅延等について（報告）

2016年6月17日

東京電力パワーグリッド株式会社

## 報告徴収内容

### 1. 本件の収束に向けた対策及びその効果としての遅延件数の推移に関すること

※全体のスケジュール及び体制を具体的に記載すること。

※システム不具合に係る対策については、発生原因パターンごとに対策を記載すること。

※対策の効果としての遅延件数の推移については、需要データ・発電データ、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とその他小売電気事業者ごとに報告すること。

(平成 28 年 6 月 8 日報告済)

### 2. 小売電気事業者、電気の利用者及び発電を行う事業者に対するこれまでの対応に関すること

・今回の問題により、影響を受けている小売電気事業者、電気の利用者及び発電を行う事業者に対して生じている影響と、当該影響に対する認識 ※例えば、小売電気事業者等の財務への影響などの直接的な影響、電気の利用者から小売電気事業者に対する信用などの間接的な影響等、個別具体的に記載すること。

・当該影響に対する認識に基づき、貴社として行ってきた対応

※時系列で対応を具体的に記載すること（特に事業者への周知、問合せ対応状況、料金精算対応状況など）。

※社内での対応部署を特定している場合には、当該部署も含めた管理体制を記載すること。

(平成 28 年 6 月 8 日報告済)

### 3. 小売電気事業者、電気の利用者及び発電を行う事業者に対する今後の対応に関すること

・通知遅延が継続している現状において、今後想定しうる影響及び当該影響に対する対処方針

※例えば、小売電気事業者から電気の利用者への電気料金の複数月の一括請求、小売電気事業者の倒産等に対する影響等、個別具体的に記載すること。

(平成 28 年 6 月 8 日報告済)

### 4. システム不具合解消に向けた取組に関すること

・平成 28 年 5 月 20 日付け 20160520 資第 1 号による報告徴収への回答において記載のあった検針データ連けいの不具合の詳細

※体制及び原因究明の状況について具体的に記載すること。

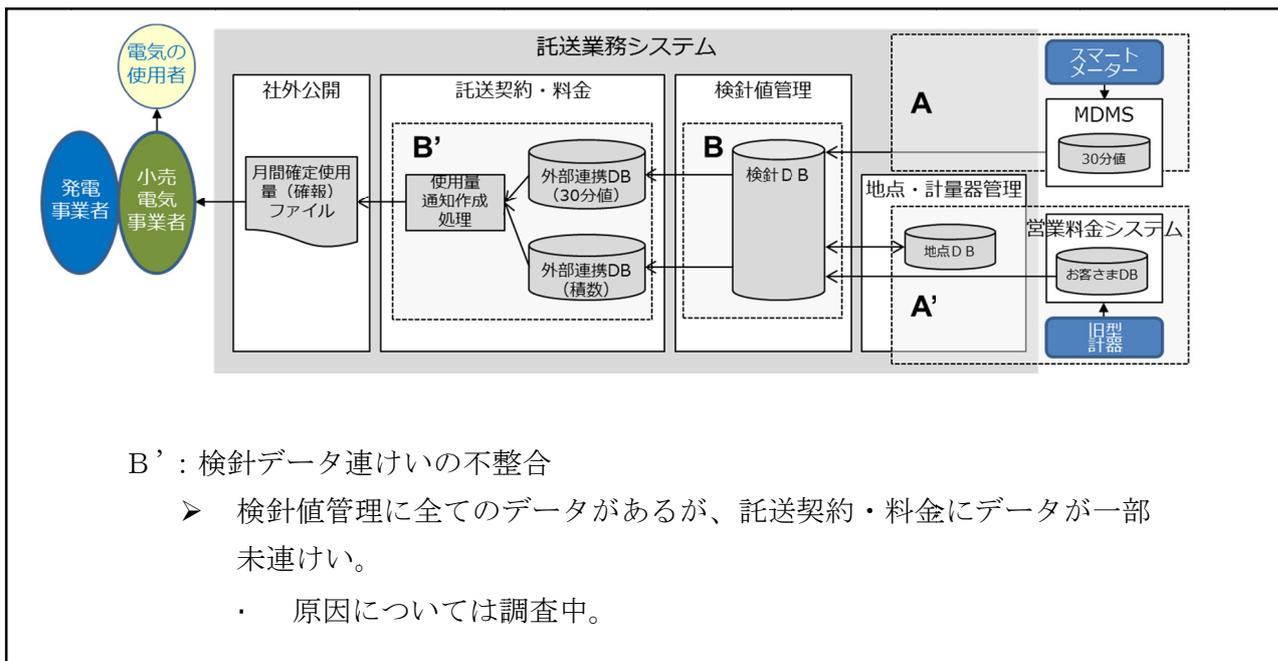
※解消の見込みについてもできるだけ具体的に記載すること。

※その他不具合の新たな原因が判明した場合には、その点についても記載すること。

本書は、平成 28 年 6 月 3 日に受領した「電気使用量の確定通知の遅延等について」（平成 28 年 6 月 3 日付 20160602 電委第 1 号、平成 28 年 6 月 3 日付 20160602 資第 18 号、）に基づき、電気使用量の確定通知の遅延状況、今後の方針等について報告するものです。

#### 4. システム不具合解消に向けた取組に関すること

(5 月 31 日報告内容再掲)



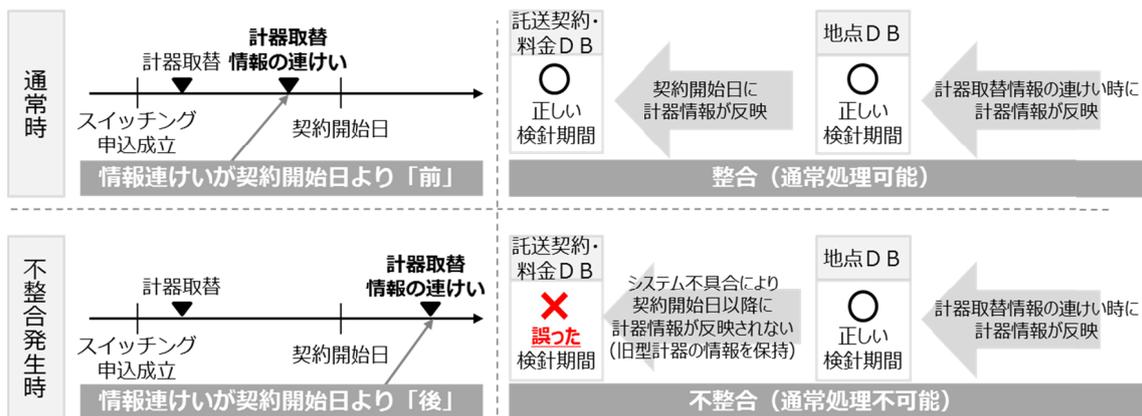
※不具合のパターンの中、A : 検針データの採録遅延、A' : 計器取替情報の登録遅延、B : 検針データ処理の作業遅延については、データ登録・補完処理の遅延自体を主因とするものであり、要員増強等により対応中。

#### ○上記発生原因パターンB'（検針データ連けい不整合）の調査結果について

- ・ スwitching 申込成立後に計器取替があり、計器取替情報の連けいが契約開始日以降となった場合、システム不具合により計器取替情報が託送契約・料金 DB に反映されず\*正しい検針期間が設定されなかったため、使用量通知作成処理が実施できなかったことが原因。(下図)

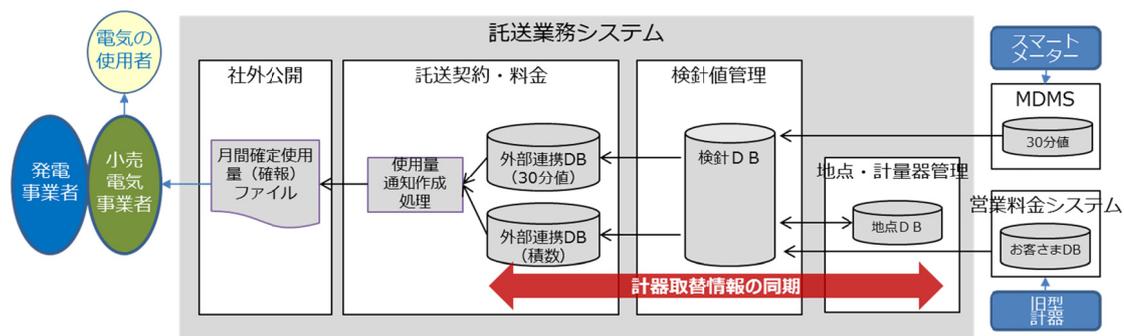
※実際にはスマートメーターが設置されているが、システム上旧型計器として登録されていた場合に、正しい期間の検針データが取得できない。

- ・ 旧型計器の検針期間：実際に検針を行う日（各月で異なる）から翌月検針日の前日まで
- ・ スマートメーターの検針期間：毎月固定の日から翌月固定日の前日まで
- ・ また、検針期間の設定誤りを簡便に解消する機能がシステムに具備されていなかったため、解消に時間を要した。



○発生原因パターンB'（検針データ連けい不整合）の解消見込み、対応体制について

- ・ 当面の対策として検針期間の設定誤りを修正するシステム処理機能を整備済。
  - 既に発生していたものについては、上記の処理機能を適用し、本不具合に関連する未通知を解消。
  - 今後、新規に発生する不具合については、上記の処理機能を6月13日検針分以降、検針日毎に適用しており、設定誤りを修正する見込み。
- ※上記作業については、前回報告（6月8日）の「(d) 発生箇所B'」に対するデータ再連けいにおけるパワーグリッドサービス部20名体制にて対応中。
- ・ 恒久対策として、検針期間の設定誤りが発生しないよう、地点・計量器管理、検針値管理、託送契約料金の各機能間で計器取替情報を同期できるようプログラム修正し（7月末を目途に完了）、未通知発生の解消を目指す。（下図）



○需要データ未通知解消に向けた状況

6月7日時点

(対象検針日4月4日～6月2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	20/157 12.7%	110/8,143 1.4%	9,084/320,103 2.8%
その他小売電気事業者*2	153/1,591 9.6%	1,510/112,379 1.3%	8,853/370,649 2.4%

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2,135件あり。

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。

\*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

○発電データ未通知解消に向けた状況

6月7日時点（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	41/78 *3 52.6%	354/676 *3 52.4%	5,946/5,947 *4 99.9%
その他発電事業者*2	214/416 51.4 %	732/1,566 46.7%	14,415/28,884 49.9%

6月16日時点（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	2/78 *3 2.6%	29/676 *3 4.3%	5,380/6,365 *4 84.5%
その他発電事業者*2	106/416 25.5%	72/1,566 4.6%	21,696/38,488 56.4%

\*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

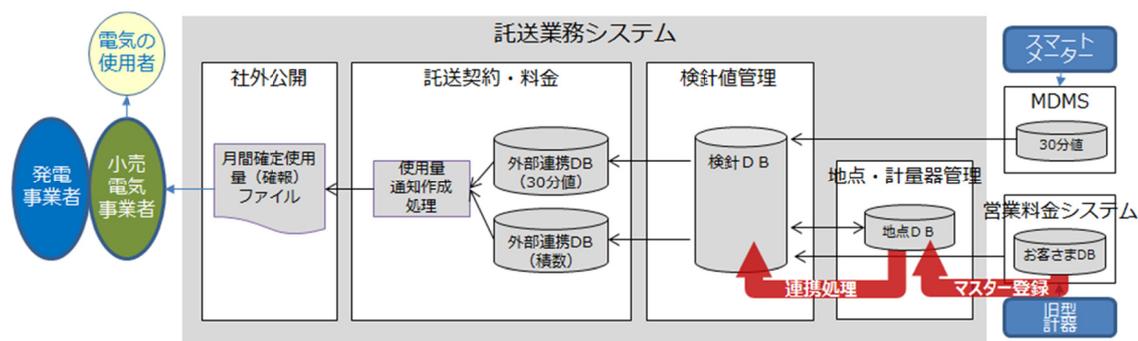
\*3 本年4月以降に発電量調整供給契約の対象となった遠隔検針等ができない発電所は除外

（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月以降に東電エナジーパートナーからその他小売電気事業者へ供給者変更したものの、引き続き東電エナジーパートナーに売電する4,962件について、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

○発電データの通知遅延に関する新たな原因と対策

- ・ 上記\*4 で示した4,962件については、管理を既存システムから託送業務システム上へ移行することとしたため、託送業務システム上へのマスター登録（対応20名）および、システムによる連けい処理が必要となった。（下図）
- ・ 6月までの発電量通知は、供給のみスイッチングが発生した場合に作成される対象リストをもとに、スマートメーターや旧型計器それぞれに対応した方法で採録した指針から発電電力量を算定し、全面自由化以前の運行スケジュールに沿った形で、原則として、検針日の翌日以降20日目までを目途に発電電力量を通知。
- ・ 今後は、託送業務システムへのマスター登録、連けい処理を進め、7月以降はシステムにより通知予定。



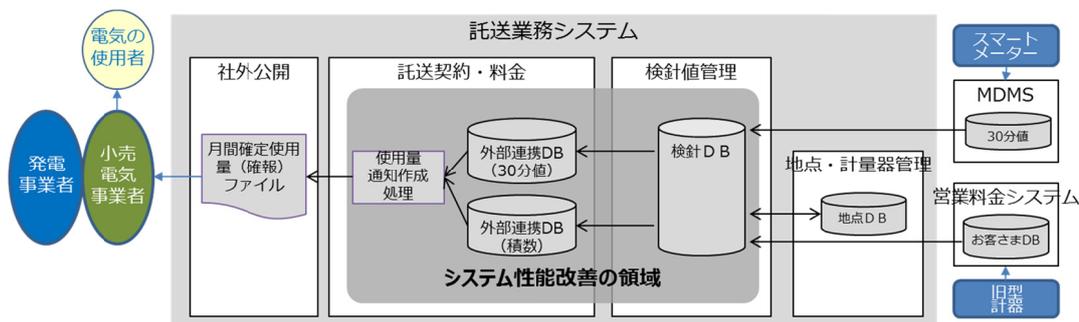
○発電データ・需要データ通知遅延（発生原因A、A'、B、B'）に関する原因と対応

【原因①】

- ・ 運用開始当初は、システム性能が悪くシステム処理時間が長くなる問題などが発生し通知遅延が発生。

【対策①】

- ・ 原因①への対応として、人手の処理による対応およびシステム設定の最適化やシステム運行スケジュールの見直し等の対策を実施し、処理時間を短縮。
- ・ また、今後の処理対象件数の増加に向けて、以下の優先順位で対策を検討。
  - (1) 複数のシステム処理の並行実施
  - (2) ソフトウェアの処理見直し
  - (3) ハードウェアの増強



【原因②】

- ・ 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、要員確保の面での準備が十分ではなかった。

【対策②】

- ・ 上記については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実行
  - (2) 発生箇所に対する個別対策
    - (a) 現場出向に伴う検針データの採録遅延分につき再出向依頼
    - (b) 委託の追加により、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場合のデータ補完
    - (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、リモート検針にて補完できない欠測値に対して人手処理でデータ補完
    - (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携

○上記対策を踏まえた今後の見通しについて

- ・ 目標処理日数である 4 営業日（需要データ）・5 営業日（発電データ）までの通知は、現在のシステム処理と人手による業務応動プロセスの組み合わせでは達成が困難。
- ・ 現時点で、人手で対応している業務へのサポートとして、原因箇所の特定の効率化や使用量データの登録・補完を自動化するための下記システム機能を 7 月末を目途に構築予定。
  - 未通知原因箇所を特定する機能の改良【(1)】
  - 欠測データなどの自動再検針・補完機能【(2)(c)】
  - 検針値管理から託送・料金への検針データ自動再連けい機能【(2)(d)】
- ※【 】内は、前述の【対策②】に対応
- ・ これにより、暫定的に 7 営業日までの通知を目標に業務を遂行。
- ・ 上記に加え、スマートメーター設置が正常化する予定の 9 月以降に、当該業務評価を踏まえて、上記通知目標の更なる短縮を目指していきたい。

以上