

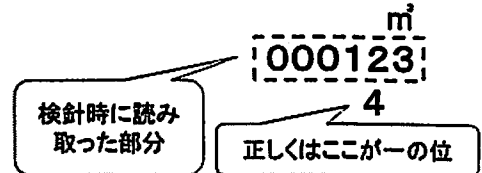
工業用水道料金の誤請求について

○概要

南部工業用水道事業の受水事業所が、計量法に基づく水道メーターの更新をされたが、その後の検針で水量の指示数を読み誤り、料金を過少に請求・徴収していることが判明したもの。

○原因

水道メーターの「超過積算」の表示部分に、六つの数字が並んだ下の段に一つの数字があり、正しくは下段が一の位であるが、検針を行った企業庁職員が誤って六つの数字が並んだ部分のみを読み取り、料金を算定して請求した。(詳細右図)



9月分の検針後に、対象事業所から水量の誤りについて問合せを受けていたにも関わらず、企業庁側が水道メーターと連動している当該事業所のパソコンの不具合と思込み、確認が取れていない状況であることを請求書発行の担当部署に情報伝達しなかったため、間違った水量のまま請求処理をした。

○対象給水件数・金額・期間

対象受水事業所数 : 1事業所

適正な料金との差額 : 756,139円

対象期間 : 平成28年8月検針分から平成28年9月検針分まで

※10/28(金)に対象事業所を企業庁の職員が訪問し、お詫びと経緯の説明を行い、ご了解いただいた上で、差額は10月検針分とあわせて11/8(火)に追加請求した。

○再発防止策

水道メーター更新時のチェック体制が不十分であったこと、および受水事業所からの問合せに対して庁内の情報伝達が適切に行えなかったことが要因であることから、下記の再発防止策に取り組み、信頼回復を図る。

- ・受水事業所から料金に関わる水量の問合せがあったが、請求書発行の担当部署にそのことを連絡しなかったことから、庁内の情報伝達を徹底する。
- ・水道メーターの更新時に、仕様書に数値の表示方法の記載があったが、十分に確認しなかったことから、機器の仕様等についてメーカーに直接情報収集を行う。
- ・検針時の読み取り誤りを防ぐため、水道メーター更新後の初回検針時には受水事業所に立会いを依頼する。
- ・受水事業所に、検針後にお渡しする「工業用水道指示数のお知らせ」(検針票)の内容を確認していただくようお願いする。

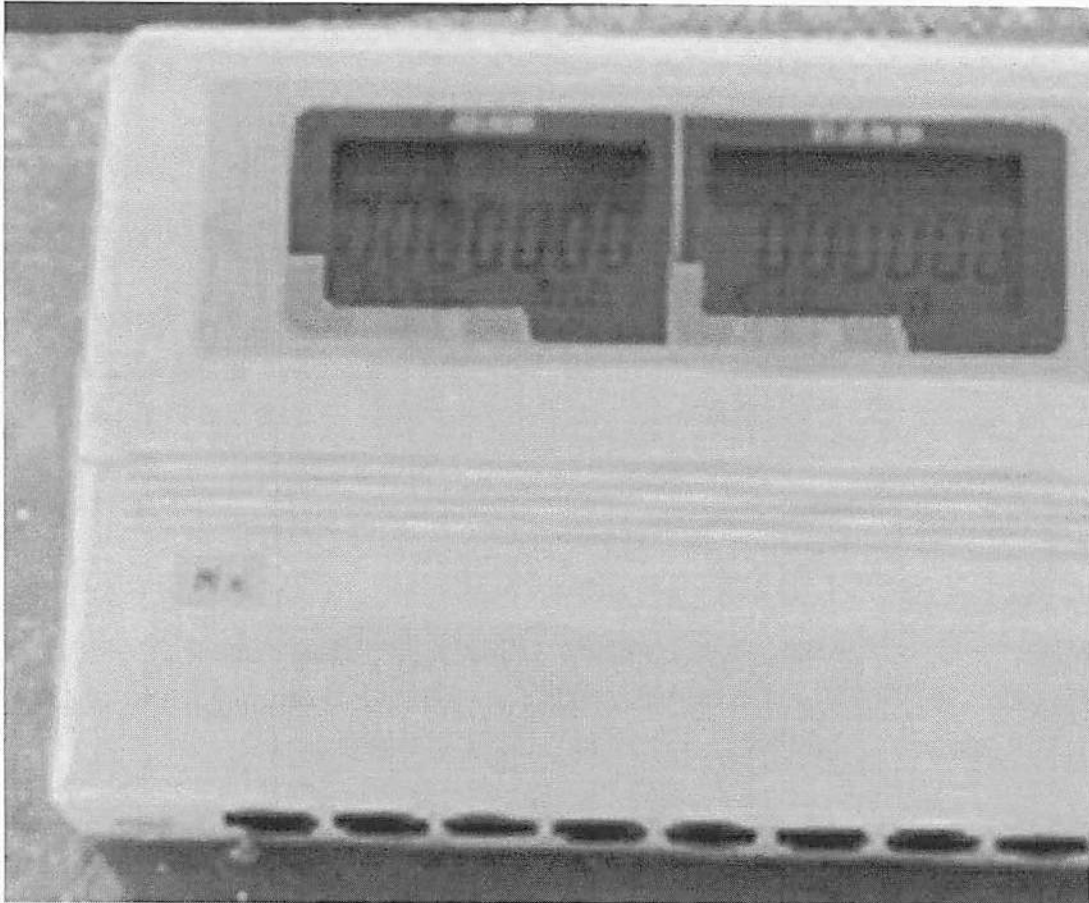
参考

●水道メーター（電磁流量計）

※対象事業所と同じ型式のもの

「総積算」

「超過積算」



●南部工業用水道料金について

工業用水道料金＝下記①～③に消費税等を加算した金額

①基本料金　＝基本水量(※1)×暦日数×基本料金料率(40円)

②基本使用料金＝基本使用水量(※2)×基本使用料金料率(8円)

③超過料金　＝超過使用水量(※3)×超過料金料率(96円)

※1 事業所と企業庁が契約した水量

※2 当月分の「総積算」から当月分の「超過積算」を差し引いた水量 ←今回誤った部分

※3 当月分の「超過積算」の水量(＝基本水量を上回った水量) ←　　"