

資料提供(説明付き) 平成30年 5月18日(金) 14時00分～	
場所 津市政記者室	
事務担当課	
所 属	職・氏 名
津市水道局 営業課 (電話059-237-5805)	水道局営業担当参事(兼)営業課長 平井 徳 昭

## 水道メーターの口径入力誤りによる水道料金（基本料金） の請求誤りについて

本市の水道料金は、水道メーター口径別の料金体系を採用しており、水道メーターの口径に定めた基本料金と使用水量に応じた従量料金を合計して算定し、使用者の方へ請求していますが、料金システムに誤った基本料金計算口径を入力したことによる、基本料金の請求誤りが判明しました。

### 記

#### 1 経過

水道料金は、水道メーターの口径別に負担する基本料金と、使用した水量に応じて負担する従量料金を合わせて算定し、徴収しています。このうち基本料金については、水道の利用開始時等にお客様から提出いただく水道使用申込書により水道料金システムへ入力を行い、基本料金を徴収していますが、今般、同システムに入力した口径に誤りがあり、基本料金の過徴収及び請求不足があることが判明しました。

経緯としては、平成29年3月に他市において口径誤りの事象があったことから、本市においても同様の誤りがないかを調査したところ、過徴収となっている事象が47件、請求不足となっている事象が51件あることが判明しました。

早期に全体像の把握をすべく調査を行ってきましたが、いつから誤った徴収をしていたのかを特定するため、膨大な保存文書から該当するお客様の納付書等の文書を抽出し、期別毎にいつ納付されたか納付履歴を確認するほか、お客様の現存確認（転出・転居・相続）や現地に赴き設置されている水道メーターの口径確認など整理する課題が多数あったことから、返還すべき金額の確定に相当の期間を要することとなったものです。

#### 2 請求誤りの状況

##### (1) 過徴収

メーター口径 (mm)	基本料金計算口径 (mm)	件数 (対象者)	過徴収金額 (円)
13	20	42	2,794,717
20	25	4	475,590
25	50	1	1,787,568
計		47	5,057,875

## (2) 請求不足

メーター口径 (mm)	基本料金計算口径 (mm)	件数 (対象者)	請求不足金額 (円)
20	13	43	499, 872
25	13	4	111, 936
25	20	1	15, 792
30	20	1	53, 136
50	13	2	431, 328
計		51	1, 112, 064

## 3 請求誤りの原因

水道料金システムでは、各戸に設置した水道メーターの口径と料金算定に係る特例の取扱いがあるため、基本料金を計算する際使用する基本料金計算口径の2つのデータを管理しています。

水道の利用開始時等にお客様から提出いただく水道使用申込書により水道料金システムへメーター口径と基本料金計算口径の2つのデータを入力する際、基本料金計算口径を誤って入力したこと、また、2つのデータの突合確認が適切に行われなかったこと、さらに、その後においてもデータチェック体制が不備であったことにより、これまで発見できませんでした。

## 4 今後の対応

対象となるお客様に対して、個別に訪問してお詫びするとともに、請求誤りの経過及び今後の対応について説明します。その上で、過徴収対象となるお客様については、民法上の不法行為責任を適用して20年遡り還付加算金を付して返還します。

また、遡及請求対象となるお客様については、民法上の2年の短期消滅時効に基づく時効分を除く料金を、納付への御理解を得て納付していただきます。

今回発生した事象を重く受け止め、今後このようなことが二度と起こらないよう、データ入力時には複数で確認するよう体制を強化し、毎月末に料金システムデータのメーター口径と基本料金計算口径の不一致がないかの確認を徹底して行うなど、再発防止に努めます。