

資料提供(投げ込み) 令和4年2月22日(火)	
場所 津市政記者室	
事務担当課	
所 属	職・氏 名
上下水道管理局 営業課 (電話059-237-5805)	営業課長 奥村 登志男

金融機関の店舗統廃合に起因する 水道料金の口座振替誤り等について

令和4年2月18日(金)に令和3年度1月分の水道料金の口座振替を行ったところ、1件594円の口座振替誤り等が判明しました。

記

1 経過

令和4年1月のみえなか農業協同組合の店舗統廃合に伴って、本市は、業務委託により管理を行っている水道料金・下水道使用料システム(以下「料金システム」といいます。)に登録されている口座情報に係る修正について、委託業者に依頼し、修正を行った上で、同年2月18日(金)に令和3年度1月分の水道料金及び市営浄化槽使用料の口座振替を行ったところ、令和4年2月21日(月)にみえなか農業協同組合から当該修正を行った複数の口座に係る振替不能があったとの連絡がありました。このことを受け、料金システムにおける修正後の振替口座の口座番号を確認したところ、一部の口座番号が正しく修正されていなかったことが分かり、そのことにより、1件594円の口座振替誤りが判明しました。また、この他3件の口座振替不能が発生していたことも判明しました。

2 対象件数等

口座振替誤り 1件 594円
口座振替不能 3件

3 口座振替誤り等の原因

料金システムの管理を委託している業者が、当該店舗統廃合が行われる前の複数支店において同じ口座番号が使用されていることを把握しておらず、また、本来は支店番号と口座番号の両方に基づき、対象を特定して修正すべきところ、口座番号のみに基づき対象を特定して修正を行ったことから、店舗統廃合の前に別の支店において同一口座番号であった口座を混同し、一部の口座については、店舗統廃合後の新たな口座番号に修正されていなかったことによるものです。

4 口座振替誤り等への対応

口座振替誤りの対象者には、電話で連絡し、当該口座振替誤りについてのお詫び及び経緯等の説明を行った上で、誤って口座振替を行った水道料金594円については、令和4年2月22日(火)に返金する手続を行いました。

また、口座振替不能の対象者には、同じく電話で連絡し、お詫び及び経緯等の説明を行い、改めて同年3月8日(火)に口座振替を行うことので了承を得ました。

5 今後の対応

再発防止策として、金融機関の店舗統廃合に伴うシステム修正を行う場合は、データ処理に誤りがないよう修正の仕方を含めて委託業者と調整することを徹底し、本市担当者においても修正後のデータ等の検証をより慎重に行うなど確認体制の強化に取り組めます。