

資料提供(投げ込み) 令和5年1月10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

## 水道料金に係る検針データの誤消去について

令和5年1月2日(月・祝)から同月6日(金)までの水道料金に係る検針データ341件の誤消去が判明しました。  
その内容は下記のとおりです。

### 記

#### 1 経過

本市では、今年度、水道料金検針業務を、ヴェオリア・ジェネッツ株式会社中部支店(以下「受託業者」といいます。)に委託しています。

このうち、受託業者が令和5年1月2日(月・祝)から同月6日(金)までの水道料金に係る検針データについて、本市の水道料金システム(以下「システム」といいます。)へ移行する際、誤って当該検針データを消去したとの報告が、同月6日(金)に受託業者からありました。

#### 2 検針地域及び誤消去した戸数

検針地域	誤消去した戸数
広明町	11戸
鳥居町	129戸
中河原	164戸
観音寺町	37戸
計	341戸

#### 3 原因

水道料金は、受託業者の検針員が各戸検針を行い、検針データを入力した検針器からシステムに取り込み、システム側で確定することで、算定されます。

今回の検針データの誤消去は、受託業者の職員1名が検針器からシステムへ取り込み作業を行う際に、本来であればシステム側で確定すべきところシステム側の確定作業を怠り、次回の検針地域に係るデータを検針器に上書きしたために、検針データがシステムに取り込まれることなく消去されたものです。

#### 4 今後の対応

令和5年1月7日(土)から受託業者が該当する各戸を訪問し、今回の誤消去に係る経過についてお詫びし再検針を実施しました。

再検針の方法としては、各戸に投函した検針票を確認することにより当該検針データを記録しました。また、既に検針票を処分された方等については、改めて検針を行い、その際の指針に基づき水道料金を請求することを説明し、ご理解をいただきました。

誤消去した341戸のうち、不在のため連絡の取れていない23戸の方については、引き続き、訪問するなど丁寧な対応に努めます。

今後については、検針データのシステムへの移行作業に関し、チェックシートを作成し、1名で行っていた作業を複数人で確認するなど受託業者と調整し、再発防止に努めます。