

発信年月日：平成29年6月30日

所属部課	課長	担当職氏名	連絡先	TEL 0837-23-1169
建設部 水道課	宗村憲知	総務係長 中野一幸		FAX 0837-22-8348
件名	集合住宅等における水道料金の算定誤りについて			

集合住宅等で採用しております親メーターの水道料金算定において、平成22年4月分以降、一部施設（12施設）の料金算定に誤りがあり、誤った金額で賦課、徴収されていることが判明しましたので、次のとおり発表します。

1. 事案の経緯及び概要

水道使用量が増えたことに疑問をもたれたお客様からの依頼で調査した結果、親メーターの水道料金算定時において、子メーター使用水量が適切に反映されていなかったことが判明しました。

事案を受けて全ての親メーター設置施設（24施設延べ937期分）を調査したところ、算定誤りが過大、過小合わせ12施設59期分あることが確認されました。

2. 誤りの原因

親メーターの使用水量については、平成21年度以前の水道料金算定システムでは自動計算されていましたが、平成22年度に導入した現行システムでは、この計算が未対応となったことから、別途職員が作成した計算シートを用い、適宜親メーターの使用水量の算定を行っておりましたが、計算シートにおける計算式の不備や入力誤りがあったことにより、適正に算定がされなかったものです。

3. 施設数及び金額

1) 過大算定（還付）

年度	期数	金額
平成22年度	7	8,870円
平成23年度	12	10,080円
平成24年度	10	18,420円
平成25年度	11	17,610円
平成26年度	8	16,174円
平成28年度	7	6,801円
平成29年度	2	11,431円
計 (12施設)	57期	89,386円

2) 過小算定

年度	期数	金額
平成23年度	1	1,590円
平成25年度	1	1,200円
計 (2施設)	2期	2,790円

過小算定分については民法173条の規程により徴収しません。

※ なお、今回の算定誤りは集合住宅の親メーターに限定したものであり、一般のご家庭への影響はありません。

4. お客様への対応

対象となる全てのお客様に対して、個別に訪問し謝罪するとともに、請求誤りの経過及び今後の対応について説明し、速やかに還付手続きを行います。

5. 再発防止策

二度とこのような誤りを起こさないよう、再度、職員間で事務処理内容について徹底し確認するとともに業務情報の共有を図り、複数人によるチェック体制により業務に臨みます。

また、検針について、親メーター又は子メーターのいずれかの水量により料金算定を行う方法を導入し、誤りを起こさない料金算定システムへの転換を図ります。

【市長コメント】

このたび、水道料金の算定誤りによる誤請求が判明したことは、誠に遺憾であるとともに、直接ご迷惑をおかけいたしました皆様には、心からお詫び申し上げます。対象の皆様には、誠意をもって対応させていただきたいと存じます。

また、職員に対しましては、二度とこのようなミスを繰り返さないよう、自らの職務に対する責任感と使命感を自覚し、緊張感をもって業務に取り組むよう指示をしたところです。

今回このような事態を招いたことを深く反省するとともに、誤りを起こさない料金算定システムへ改善するとともに、組織全体が一丸となって再発防止に取り組んでまいります。