



長門市

記者配布(発表)資料

発信年月日：令和4年5月6日

所属部課	課長	担当職氏名	連絡先	TEL 0837-23-1169
上下水道局 管理課	吉岡 雄二	課長補佐 藤井 敏弘		FAX 0837-22-8348
件名	上下水道料金の誤請求及び検針日付の誤りについて			

令和4年5月に請求する上下水道料金（令和4年3月、4月使用分）について誤った上下水道料金（令和4年3月使用分若しくは令和4年3月分、4月分の内半月分）を記載した「使用水量・料金のお知らせ」を配布した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

令和4年5月期の「使用水量・料金のお知らせ」を受け取られたお客様から、いつもよりも請求予定金額が少ないとの連絡を受けたため、調査した結果、検針機器の日付設定を「令和4年5月6日」とせず、「令和4年4月6日」などとし発行したため、通常2カ月分（前月及び前々月使用料）を請求するところを誤って1カ月分若しくは1.5カ月を請求する事案が長門市俵山地区の計170件あることが判明した。

2. 誤りの原因

上下水道料金を算定する機器は、前回検針を行った日から今回検針を行った日までを使用期間として算定を行い、「使用水量・料金のお知らせ」に反映する仕様となっており、今回の検針日が1カ月程度前にずれていたため。

3. 対象件数

長門市俵山地区の検針総数208件の内、料金が発生する件数の170件。

残りの38件については閉栓中であり料金が発生しておらず「使用水量・料金のお知らせ」も配布しておりません。

4. お客様への対応

対象となるすべてのお客様に対して、個別訪問し、謝罪するとともに、請求誤りについて説明し、修正した正規の請求金額である「使用水量・料金のお知らせ」をお渡し、ご理解いただくとともに、正規の金額による口座振替の手続き及び請求書の送付を行います。

※なお「使用水量・料金のお知らせ」はあくまで請求予定金額であり、令和4年5月分の上下水道料金の正式な請求は、再検針結果を反映したものを調定日（令和4年5月16日）に請求手続きを行った後、口座振替の手続き及び請求書の送付を行います。

5. 再発防止策

二度とこのような誤りを起こさないよう、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を行います。

また、検針を行う際にも再度日付の確認を徹底するなど二重のチェック体制で検針に臨みます。

6. 市長コメント

この度、上下水道料金の誤算定及び検針日付の誤りが発生したことは、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。

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したところです。

このような事態を招いたことを深く反省するとともに、組織全体が一丸となって再発防止に取り組み、市民の皆様の信頼回復に努めて参ります。