



## 上下水道料金の口座振替処理の誤りについて

### 1 概要

上下水道局がメータ検針から滞納整理までの業務を委託している事業者による口座振替データの作成ミスにより、一部の地域におけるお客様の水道料金及び下水道使用料を予定日に口座振替できませんでした。さらに、同じお客様に本来送付すべきでない督促状を誤って送付しました。

### 2 相手方等

(1) 対象件数 137件（焼山北2丁目の一部）

(2) 予定口座振替日 令和5年5月8日（月）

(3) 督促状発送日 令和5年5月12日（金）

(4) 口座振替できなかった金額 967,681円

（水道料金：500,530円、下水道使用料：467,151円）

### 3 委託事業者

第一環境株式会社（呉事業所：つばき会館内）

### 4 経緯

令和5年5月16日（火）にお客様から、口座にお金が入っているにもかかわらず、上下水道料金の引き落としがなく、督促状が届いたとの電話連絡が委託事業者にあつたため確認したところ、口座振替データ137件が作成されておらず、口座振替ができていないことが発覚しました。

なお、他の地域においては、同様のデータ作成ミスがないことを確認済です。

### 5 原因

委託事業者の社員が、口座振替データの作成に必要な検針月区分データを入力していなかったことが原因です。

また、督促状の発送も委託事業者が行っており、口座振替が行われていない場合は、料金調定システムで自動的に未納と判断することとなっているため、督促の対象となり発送したものです。

### 6 対応状況等

対象の全てのお客様に対して、電話連絡や訪問を実施し、直接あるいは投函文書による状況説明と謝罪を行いました。

なお、口座振替できなかった上下水道料金については、5月25日（木）に振替を行うこととしています。

### 7 再発防止策

委託事業者に対して、必要なデータが入力されていない場合には、エラーとなり、制御がかかるよう、システム改修を行うことを指示しました。

なお、システム改修完了までは、システムの検索機能を用いて、必要なデータが入力されていることを確認させることとします。

また、委託事業者との定例会議の中で、再発防止策の実施状況の報告を求めることにより、再発防止の徹底を図ります。