令和２年７月31日
福 岡 市 水 道 局

市政記者各位

誤った水道料金及び下水道使用料を記載した「ご使用水量等のお知らせ」の投函について

水道局西営業所において，誤った消費税率で計算した水道料金及び下水道使用料（以下，水道料金等という）を記載した「ご使用水量等のお知らせ」（以下「お知らせ」という）を投函したことが判明しましたのでお知らせいたします。

ご迷惑をおかけしました皆さまに深くお詫び申し上げますとともに，今後，このようなことが起こらないよう再発防止に努めてまいります。

記

１　概要

「お知らせ」には，使用水量や水道料金等を記載しているが，今回，検針に使用するハンディターミナルの設定誤りにより，消費税率を８％（本来10%）で計算した水道料金等が表示された「お知らせ」を西区でお客さまに投函したもの。

なお，実際の請求については，正しい金額で行いますので，追加での料金の請求はございません。

２　誤った「お知らせ」を投函した期間，地域及び件数

７月14日から28日までの間に下記の地域で投函した「お知らせ」約1,550件

【対象地域】

愛宕浜２丁目
壱岐団地の一部
小戸１，３，４丁目
福重３丁目
姪浜２丁目（一部），４丁目

３　経緯及び原因

・「お知らせ」は，検針員が現地で水道メーターを確認後，携帯しているハンディターミナルで，その場で発行するようになっている。
・今回，誤った「お知らせ」を発行したハンディターミナル（１台）については，７月に修理を行った後，消費税率の再設定を行う際，職員が設定を誤ったもの。
・今回，水道料金等を納入通知書払いとされていたお客さまより，「お知らせ」と納入通知書に記載された金額に相違があるとしてお問い合わせがあり判明したもの。
・納入通知書については，別途，検針時の使用水量を基に改めて計算し発行するため，正しい税率となっている。

4　今後の対応

・今回の件について対象のお客さまへ文書でお知らせするとともに，水道局ホームページへ掲載を行います。

・水道局西営業所（電話：092-882-1311）において，土日（8月1日，2日）もお客さまからのお問い合わせに対応します。

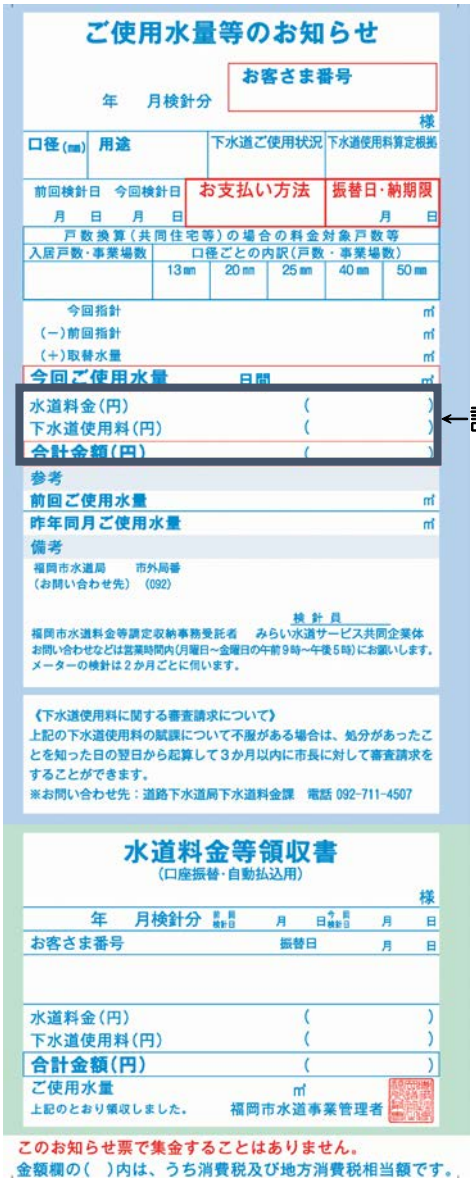
5　再発防止策

・市内全区の営業所で使用している全ハンディターミナルの設定の確認を実施しています。

・今後，ハンディターミナルの再設定を行う場合の確認の徹底とマニュアルの策定等を行います。

（参考）

○「ご使用水量等のお知らせ」



ご使用水量等のお知らせ

お客さま番号

年　月検針分　様

口径(mm)　用途　下水道ご使用状況　下水道使用料算定根拠

前回検針日　今回検針日　お支払い方法　振替日・納期限

月　日　月　日　月　日

戸数換算（共同住宅等）の場合の料金対象戸数等

入居戸数・事業場数　口径ごとの内訳（戸数・事業場数）

13mm　20mm　25mm　40mm　50mm

今回指針　㎥

（－）前回指針　㎥

（＋）取替水量　㎥

今回ご使用水量　日間　㎥

水道料金（円）　（　）

下水道使用料（円）　（　）

合計金額（円）　（　）

←誤記載の部分

参考

前回ご使用水量　㎥

昨年同月ご使用水量　㎥

備考

福岡市水道局　市外局番

（お問い合わせ先）（092）

検針員

福岡市水道料金等請定収納事務受託者　みらい水道サービス共同企業体

お問い合わせなどは営業時間内（月曜日～金曜日の午前9時～午後5時）にお願いします。

メーターの検針は2か月ごとに伺います。

《下水道使用料に関する審査請求について》

上記の下水道使用料の賦課について不服がある場合は、処分があったことを知った日の翌日から起算して3か月以内に市長に対して審査請求をすることができます。

※お問い合わせ先：道路下水道局下水道料金課　電話 092-711-4507

水道料金等領収書

（口座振替・自動払込用）

様

年　月検針分　前回検針日　月　日　今回検針日　月　日

お客さま番号　振替日　月　日

水道料金（円）　（　）

下水道使用料（円）　（　）

合計金額（円）　（　）

ご使用水量　㎥

上記のとおり領収しました。　福岡市水道事業管理者

このお知らせ票で集金することはありません。

金額欄の（　）内は、うち消費税及び地方消費税相当額です。

ハンディターミナル

【お問い合わせ先】
水道局総務部　伊賀上（いがうえ），新貝（しんかい）
電話 092-483-3104　FAX 092-482-1376