

市政記者各位

「ご使用水量等のお知らせ」の水道料金等の誤表記について

メーター検針時にご家庭等に投函しているロール紙タイプの「ご使用水量等のお知らせ」（以下「お知らせ票」という。）について、水道料金システムの刷新に伴うデータ移行の誤りに起因して、誤った使用水量、水道料金及び下水道使用料（以下「水道料金等」という。）をお客さまにお知らせしている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

今回、該当のお客さまの検針期間（概ね11月初旬から1月初旬）に私設メーター（*）の取替えが行われている場合において、お知らせ票で次のような誤ったお知らせを行っているもの。

*メーターの多くは水道局が設置・管理するメーターであるが、一部、お客さまが設置・管理する私設のメーターがあり、旧システムでは別途の管理を行っていた。

【A事案】

取替前に設置していたメーターの使用水量と新たに設置したメーターの使用水量を合算して計算すべきところ、合算しないまま、新たに設置したメーターのみの使用水量で計算したことにより、本来よりも少ない水道料金等をお知らせしている。

【B事案】

新たに設置したメーターの使用水量から1m³を差し引くべき（*）ところ、1m³を差し引かず計算したことにより、本来よりも多い水道料金等をお知らせしている。

*新設のメーターはテスト導水で少量の水を流すため、その使用水量がお客さまに転嫁されないよう、一律に1m³を差し引く運用をしている。

2 誤ったお知らせ票を投函した期間、地域及び件数

【A事案】 1月4・5・6日 博多区板付三丁目の一部 211件

【B事案】 1月9日 博多区板付三丁目の一部 72件

3 経緯

検針・投函日	1月4・5・6日【A事案】	1月9日【B事案】
事故の発覚	1月8日【A事案】	1月10日【B事案】
事故の公表	1月12日	
お客さまのお知らせの発送	1月12日	
お客さまへの納入通知書の発送	1月16日	

4 原因

水道局では、令和6年1月から新しい水道料金のシステムを導入したが、新システムに移行する際、取替前に設置していたメーターの情報が正しく移行されなかったため。

5 今後の対応

- 対象のお客さまに、今回の事案に関する謝罪文と、正しい内容の「お知らせ票」を送付する。
- 今回の事故について、水道局ホームページに掲載して周知を行う。
- ※ なお、料金請求にあたっては、正しい請求金額での納入通知書の送付や口座引落とし等となりますので、お客さまご自身による手続き等は必要ありません。(お知らせ票は、水道料金等をお知らせするものであり、お客さまがお知らせ票でお支払いを行うことはできません。)

6 再発防止策

請求金額の算定にあたっては、システム内のメーター取替前のデータが正しく移行できていることを確認するとともに、お知らせ票の表示に誤りがないか十分に確認した上で投函する。

(参考)「ご使用水量等のお知らせ」の見方について

誤記載の部分→

ご使用水量等のお知らせ 令和6年1月 検針分		発行日：令和6年1月15日	
お客さま番号 1-0-000001-0-10		水道料金等領収書 (口座振替・自動払込用)	
お客さま名 福水 フク 様		氏名 福水 フク 様	
方 書			
今回ご使用水量	今回指針 758 (-)前回指針 736 (+)取替水量 0	今回ご使用日数 61	前回検針日 11月15日
22 m ³		日数	今回検針日 1月15日
今回ご請求金額	水道料金(円) 2,585 10%対象(235)		
4,877 円	下水道使用料等(円) 2,292 10%対象(208)		
(443)	うち下水(税抜) 2,084		
	うち再生水(税抜) 0		
振替日・納期限	お支払い方法		
令和6年2月8日	口座振替 発行日時点でのお支払い方法です。		
前回ご使用水量 20m ³	口径 13mm	用途 家事用	ご使用状況 有
昨年同月ご使用水量 23m ³			使用料算定根拠 水道使用量
戸数換算(共同住宅等)の場合の料金対象戸数等		再	ご使用水量 22
入居戸数	13mm 20mm 25mm 40mm 50mm	生	
0	0 0 0 0 0	水	
お問い合わせ先 営業所 TEL: 検針員:		今回指針 ****	
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。		(-)前回指針 ****	
このお知らせ票で集金することはありません。		(+)取替水量 ****	
福岡市水道局 福岡市水道事業管理者		今回ご使用水量 ****	
金額欄の()内は、うち消費税及び地方消費税相当額です。			
登録番号 T6800020000075			
			福岡市水道事業管理者 福
			
			見本
			専用アプリUni-Voiceを使用して上のコードを読みと お知らせ音声で読み上げます。

【お問い合わせ先】

水道局営業企画課 小山

電話 092-483-3132