

経 済 産 業 省

20250311電委第2号

令和7年3月12日

みなし小売電気事業者 各位

電力・ガス取引監視等委員会事務局
取引監視課

公衆街路灯における電気料金の誤請求について (注意喚起)

令和6年12月13日付「公衆街路灯における電気料金の誤請求について
(注意喚起)」(20241213電委第1号)に関連し、2019年以降の公衆街路灯における電気料金の誤請求の件数や原因等について回答を求めたところ、これまで当課に報告のあった案件以外にも誤請求が行われていたことが確認されました。

前記注意喚起にて、公衆街路灯の契約について、処理の状況について確認すること、業務運用の見直し等の誤請求を防止するための必要な措置を講じること及び事案が発覚した場合に当課へ速やかに報告することを要請したところですが、上記について改めて要請するとともに、需要家から苦情等があった場合には誠実に対応するようお願いします。

各社から報告のあった再発防止策について、別紙のとおり取りまとめましたので、今後の取組の参考としてください。

以 上

【別紙】各社の再発防止策について

■ 受付関連

- 口頭（電話等）で契約変更等を受け付けていたものを、ウェブ受付や書面での受付に変更。
- 設備撤去を伴わない申込みについては、ウェブ受付に限定。

■ 受付後の処理

- 処理の遅延や処理の漏れが疑われる件名について、事前に検知できるシステムを構築。
- 管理者が日時で進捗状況を確認。
- 公衆街路灯契約に係る業務処理を行う部署を集中化。
- 契約番号等が特定されていない申込みについて、特定結果を需要家にフィードバックする業務フローに変更。

■ 需要家への通知等

- 受付処理完了後に変更内容を需要家に通知。
- 受付内容について、自社及び需要家の双方が閲覧できるシステムを構築。
- 需要家において確認しやすいよう、契約内容を記載した請求書を送付。

■ 社員等への注意喚起

- 社員及び委託先に対して、業務フローの確認を行うこと、業務フローを遵守することを要請。