

報道各社様

②水道料金の誤請求について

1. 事案の概要

水道メーターを検針する検針端末1台の設定時刻と現在時刻が相違していたことにより、実際の検針日と異なる日付で水道料金を算定したことが判明しました。

令和8年4月1日（基準日）の水道料金改定に伴い、旧料金と新料金を日割りで按分算出することによる誤請求及び検針日から次の検針日までの中途において給水開始または給水中止などを行った場合の給水期間の誤りによる誤請求が発生しました。

- (1) 日付相違の状況 ①令和7年10月8日～令和8年4月21日 前日ずれ
②令和8年4月22日～令和8年5月28日 後日ずれ

(2) 誤請求件数と金額

	4月検針		5月検針		合計	
	件数	金額	件数	金額	件数	金額
過少請求	1,104	14,700	591	8,657	1,695	23,357
過大請求	316	5,903	848	9,346	1,164	15,249
合計	1,420	20,603	1,439	18,003	2,859	38,606

※ 水道メーターの検針は2か月に1回で、検針月は奇数月と偶数月で地域が異なります。

2. 経過

5月27日 お客様から「検針票の検針日が28日になっている」と連絡があった

5月28日 検針中に検針端末の日付相違を確認

検針端末納入業者に当該端末を預け、日付相違の要因調査を依頼

同様案件の調査開始

3. 原因

①検針端末の基盤内電池の容量や充電が不十分となるとリセットが発生し、再度、年月日及び時刻の設定が必要となるが、時刻の設定をしていなかった（前日ずれ）

②日付相違を修正する際に時刻の設定をしていなかった（後日ずれ）

4. 今後の対応

- ・対象のお客様に対して、お詫びと正規水道料金のご案内文書を発送する
- ・4月検針分のうち、過少請求分は差額分を請求し、過大請求分は還付を行う
- ・5月検針分は、正規水道料金の納付書発送及び口座振替を行う

5. 再発防止策

- ・ 検針端末にリセットが生じた場合に時刻設定まで確実に実施する
- ・ 検針端末の定期的な同期と検針出発前のチェックに検針端末の端末日時確認を加え、複数人で確認する
- ・ 検針データをシステムに取り込んだ結果を確認する

※ 内容につきましては、右記担当へお問い合わせください。
本日、20時まで待機しております。

【問い合わせ先】
大田市 上下水道部 管理課
担当 楯 美穂
電話 0854-83-8111