

水道料金・下水道等使用料通知文書の記載誤り

令和5年11月21日
郡山市上下水道局
お客様サービス課
課長 三瓶 浩
TEL：932-7681

引越しや工事用臨時メーターの料金精算にあたり、発行した水道料金及び下水道等使用料をお知らせする通知文書について、記載内容の誤りが判明しましたので、報告します。

1 内容

料金精算にあたり水道料金システムにより発行している「水道料金・下水道等使用料のお知らせ」、「納入通知書」、「検針結果連絡票」について、記載する使用期間、今回指針、前回指針、旧メーター水量の項目について、いずれかの項目又は複数の項目に誤った期間、数値を記載していた。

金額についての誤りはないため、追加での徴収や過大納入による還付は生じていない。

※通知文書への記載表示プログラムの設定誤りであり、料金計算プログラムとは連動していないため、料金については、正しい使用期間、指針値により計算されている。

【対象発行文書及び件数】

- ①「水道料金・下水道等使用料のお知らせ」（対象者：水道を閉栓した方）：352件
※発行対象期間：10月12日郵送分
- ②「納入通知書」（対象者：閉栓した方のうち、料金を納入通知書で納入している方）：206件
※発行対象期間：10月12日郵送分
- ③「検針結果連絡票」（対象者：工事等で一時的に水道を使用した方）：58件
※発行対象期間：10月2日から22日までの窓口交付分

2 経緯

- 10月 2日 「検針結果連絡票」の窓口交付開始
- 10月12日 「水道料金・下水道等使用料のお知らせ」、「納入通知書」郵送
- 10月17日 利用者からの問い合わせにより誤りが判明
システム運用事業者に連絡し、システム運用の一時停止、原因調査及び対応を指示
- 10月30日 システム運用事業者からシステム設定ミスの原因報告があり、修正内容を協議
- 11月16日 システム修正完了
- 11月21日 システム運用事業者からの詳細報告予定
- 11月末まで 対象者に対し、正しい文書を再発行予定

3 原因

令和5年9月に水道料金システムの改修を行った際に、改修を受託したシステム運用事業者による対象項目の記載印字に関するプログラムの設定が誤ったまま文書が作成され、窓口交付及び郵送をした。

4 今後の対応及び再発防止策

記載誤りのあった対象者に文書により謝罪するとともに、正しい内容の通知文書を再発行いたします。

今後は、システム運用事業者に再発防止の徹底を指導するとともに、システム改修時の改修内容の検証及び文書発行時における市とシステム運用事業者との相互のチェック体制の強化を図り、再発防止に努めてまいります。