

請求書およびダイレクトメール誤発送の原因と対策

TEPCO

2023年6月22日

東京電力ホールディングス株式会社
福島原子力補償相談室

1. 請求書とダイレクトメールの回収に向けた対応状況

- 中間指針第五次追補等を踏まえた追加賠償に関して、個人情報が含まれる請求書を誤った住所に発送したこと（2023年6月1日お知らせ済み）、およびご請求についてご案内をさせていただくダイレクトメールを誤った住所に発送したこと（2023年6月2日お知らせ済み）を受け、**ご請求に関する書類の発送を一旦停止し、発送先、手順等についての点検を進めてまいりました。**
- 6月20日現在、請求書とダイレクトメールの発送状況などの確認結果は以下の通りとなります。架電、訪問等により、請求書について、回収対象※となる436通のうち、正しい住所への送付の確認ができたものや当社による回収ができたものが347通、ダイレクトメールについて、回収対象となる275通のうち、当社による回収ができたものが5通となっています。
- 引き続き、誤って発送した請求書およびダイレクトメールの回収に努めてまいります。

※誤発送数から当社返送数を差し引いた数

<確認結果>

(単位：通)

		請求書※		ダイレクトメール	
		今回の確認結果	6月1日公表時	今回の確認結果	6月2日公表時
全発送数		22,040	約22,000	9,698	約9,700
誤発送数		1,060	約1,000	2,553	約2,600
	当社に返送	624	約800	2,278	0
	転送等により正しい住所へ送付	156	—	0	—
	ご請求受付	182	—	—	—
	当社にて回収	9	—	5	—
	回収対応中	89	—	270	—

※上記とは別に、個別に1,622通の請求書を発送しており、5通を誤った住所に発送しておりましたが、4通が当社に返送され、1通は転送により正しい住所へ送付されたことを確認しております。

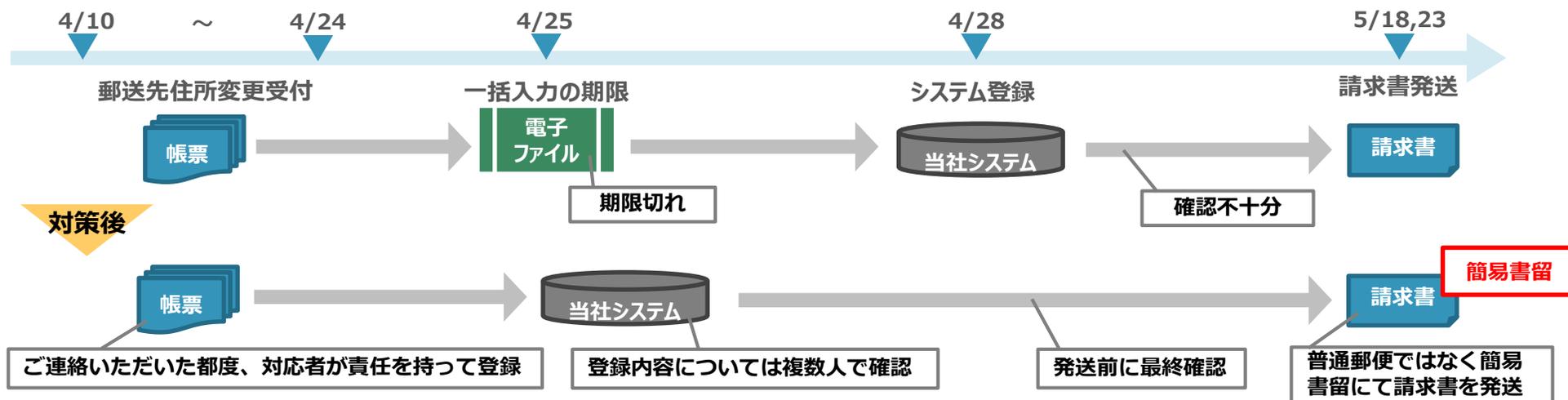
2. 請求書誤発送の原因・対策

【原因】

- 当社のコールセンターや相談窓口において、お待たせする状況を少しでも改善するために、暫定的に、後工程の都度処理を保留し、一括で処理する運用を採用しました。
- 一括処理にあたり、後工程の担当者が、指定された各電子ファイルに期日までに郵送先住所を入力した後、システム担当者が、当該ファイルを当社システムに読み込ませて、一括で登録することとしていました。
- その際、一括で登録する日時に合わせて、当該ファイルごとに入力期日を設けていましたが、社内の周知が不十分だった結果、一部担当者が、電子ファイルごとに入力期日が設けられていることを認識しないまま、作業を実施していました。
- このため、5月18日および23日に当社から発送させていただいた22,040通の請求書の一部について、**①期日までに指定されたファイルへの入力が行われず**に、住所変更が完了しないまま誤った住所に発送してしまいました。
- また、**②一部の対応者が、自ら郵送先住所変更（上記の後工程）を行った際、ご請求者さまとの対応記録をシステムに登録すれば、ご請求者さまのマスターデータを変更しなくても、住所変更が完了すると誤って認識**していました。
- また、住所変更の一括登録後、**③当社システムに登録内容が正しく反映されているかどうかの最終確認が不十分**でした。

【対策】

- 郵送先住所変更のご依頼があった場合は、**一括で登録するのではなく、ご連絡いただいた都度、対応者が登録し、登録内容については複数人で確認を行う**運用とするとともに、**発送前にも最終確認**を行うことに見直しています。
- また、請求書をご請求者さまへ確実にお届けする観点から、**普通郵便ではなく簡易書留にて請求書を発送**することに見直します。



3. ダイレクトメール誤発送の原因・対策

【原因】

- ご請求者さまの現在のご住所等のデータと当社システムに登録されたデータとの突合作業にあたり、それぞれを電子ファイルのデータに変換し、プログラムを用いてそれぞれの住所等のデータの突合作業を行っていました。
- そのうち、一部のデータ(約1,000件)がプログラムでは合致しなかったため、複数人で、目視による突合作業を実施しました。
- 突合した結果をご請求者さまの現在のご住所等のデータを変換している電子ファイルに反映するにあたり、**①特定のデータを抽出したまま目視結果のデータを貼り付けてしまったため、データの行が相違する等の誤りが発生**し、氏名、郵便番号、住所が誤った組み合わせになってしまいました。
- また、郵便番号の元データ(7ケタの数字)を「3ケター4ケタ」に分割する際に、電子ファイルのデータ形式を変更しなかったため郵便番号の先頭が“0”の7ケタにおいて、「先頭の“0”が欠落」し、**②6ケタの状態となったデータで分割処理**をしてしまいました。
- 上記の作業においては手順を明確に定めず、担当者の判断で進めてしまいました。そして、印刷用データについて、正しく反映されているかどうかの**最終確認を行わずに、ダイレクトメールを発送**してしまいました。

【対策】

- ご請求者さまの現在のご住所等のデータと当社システムに登録されているデータとの突合作業を行う際は、しっかりと**手順書を定め、複数人での作業、また最終段階での確認を徹底**します。
- また、請求書を迅速かつ確実にお届けする観点から、**今後、ダイレクトメールの発送は取り止め、普通郵便ではなく簡易書留で請求書を発送**することに見直します。

＜データの行が相違した経緯＞

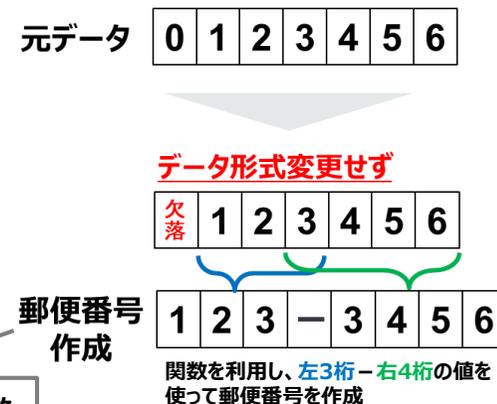
	氏名	郵便番号	住所	条件
1	○○○○○	○○○○○	○○○○○	1
2	×××××	×××××	×××××	1
3	△△△△△	△△△△△	△△△△△	1
4	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■	2
5	● ● ● ● ●	● ● ● ● ●	● ● ● ● ●	2
6	○○○○○	○○○○○	○○○○○	2
7	×××××	×××××	×××××	1
8	△△△△△	△△△△△	△△△△△	1
9	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■	2
10	● ● ● ● ●	● ● ● ● ●	● ● ● ● ●	1

➔

	氏名	郵便番号	住所
1	○○○○○	○○○○○	○○○○○
2	×××××	×××××	×××××
3	△△△△△	△△△△△	△△△△△
4	■ ■ ■ ■ ■	× × × × ×	■ ■ ■ ■ ■
5	● ● ● ● ●	△ △ △ △ △	● ● ● ● ●
6	○○○○○	● ● ● ● ●	○○○○○
7	×××××	×××××	×××××
8	△△△△△	△△△△△	△△△△△
9	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■
10	● ● ● ● ●	● ● ● ● ●	● ● ● ● ●

①「条件1」で特定のデータを抽出(フィルターを設定)したまま目視結果のデータの貼り付けを行ったため、データの行に相違が発生

＜郵便番号の作成を誤った経緯＞



②7ケタを前提とした関数により、誤って分割

4. 今後の対応

- 誤った住所に発送した請求書とダイレクトメールについては、架電等を通じて所在を明らかにすることに取り組むとともに、**誤った住所に送達されていた場合は、当社が訪問して回収したり、当社への返却をお願いするなど、回収に努めてまいります。**
- また、**正しい住所に請求書が送付されなかったご請求者さまに対しては、簡易書留にて請求書を送付するとともに、今後お送りする請求書についても簡易書留にて送付いたします。**
- なお、**誤った住所に発送したもののご請求いただいた場合は、なりすまし請求を防止するために、ご本人確認を徹底いたします。**

<今後のスケジュール>

